



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciado en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**  
Sulay Anabel Iza Toapanta

**TUTOR:**  
Psic. Ind. Henry Fabricio Lozada Acosta, Mg.

**LATACUNGA – ECUADOR**  
**AGOSTO 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Iza Toapanta Sulay Anabel, con cédula de ciudadanía No. 2350858581 declaro ser autora del presente PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”, siendo el Mg. Henry Lozada Acosta, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 28 de julio del 2025



Firma

Iza Toapanta Sulay Anabel  
C.C: 2350858581

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, de Iza Toapanta Sulay Anabel, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 28 de Julio de 2025



Mg. Henry Lozada Acosta  
C.C.: 0503660185  
**TUTOR**

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante: **Isa Toupanta Selay Anabel**, con el título del Proyecto de Investigación: **"DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI"**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 28 de Julio de 2025

Para constancia firman:



Dr. Marlon Tinajero  
C.C: 0502086136  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Kevin Herreria  
C.C: 0503141269  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Mg. Angelita Romero  
C.C: 0503241119  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### TITULO: “DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

**Autora:**

Sulay Anabel Iza Toapanta

#### RESUMEN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de Latacunga persisten dificultades en la aplicación efectiva de políticas inclusivas, pese a contar con un marco legal favorable. Por ello, esta investigación estableció la relación entre diversidad e inclusión laboral en dicha cooperativa, durante el período abril–agosto 2025. El estudio se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 85 colaboradores, a quienes se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Gestión de la Diversidad y la Escala de Inclusión. Los datos se procesaron con el software SPSS. La fiabilidad de los instrumentos se comprobó mediante Alfa de Cronbach, obteniendo 0,942 para diversidad y 0,945 para inclusión. Los valores KMO fueron 0,824 y 0,847, lo que confirma alta validez y consistencia interna. Además, el análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0,712 ( $p < 0,001$ ), indicando una relación positiva y significativa entre ambas variables. Respecto a los niveles, diversidad mostró un 67,1% en nivel medio, 25,9% en alto y 7,1% en bajo; mientras que inclusión registró un 60% en nivel medio, 31,8% en alto y 8,2% en bajo. Estos resultados evidencian la necesidad de mejorar ambas dimensiones. Con base en los hallazgos, se plantearon estrategias específicas por dimensión. Por tanto, la gestión de la diversidad e inclusión debe asumirse como una estrategia organizacional clave, respaldada por acciones concretas que respondan a las necesidades del talento humano.

**Palabras Clave:** diversidad, inclusión, equidad.

## ABSTRACT

At the Sumak Kawsay Savings and Credit Cooperative in Latacunga, difficulties persist in the effective implementation of inclusive policies, despite having a favorable legal framework. Therefore, this research established the relationship between diversity and workforce inclusion at the cooperative during the period April–August 2025. The study was conducted using a quantitative approach, a non-experimental, descriptive, and correlational design. The sample consisted of 85 employees, who were administered two instruments: the Diversity Management Questionnaire and the Inclusion Scale. The data were processed using SPSS software. The reliability of the instruments was verified using Cronbach's alpha, obtaining 0.942 for diversity and 0.945 for inclusion. The KMO values were 0.824 and 0.847, confirming high validity and internal consistency. Furthermore, the Spearman correlation analysis yielded a coefficient of 0.712 ( $p < 0.001$ ), indicating a positive and significant relationship between the two variables. Regarding levels, diversity was 67.1% at the medium level, 25.9% at the high level, and 7.1% at the low level; while inclusion was 60% at the medium level, 31.8% at the high level, and 8.2% at the low level. These results demonstrate the need to improve both dimensions. Based on the findings, specific strategies were proposed for each dimension. Therefore, diversity and inclusion management must be assumed as a key organizational strategy, supported by concrete actions that respond to the needs of human talent.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI"** presentado por: Iza Toapanta Sulay anabel, egresada de la Carrera de: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 28 Julio del 2025

Atentamente,



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0502666514



# CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “DIVERSIDAD E INCLUSION LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Iza Toapanta Sulay Anabel, de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto turnitin con un porcentaje de coincidencias del 7%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

## Sulay Iza SAIT

Quick Submit  
Quick Submit  
Universidad Técnica De Cotopaxi

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::1:3304871595

Fecha de entrega  
29 Jul 2025, 3:40 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
29 Jul 2025, 3:46 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
SULAY\_IZA.docx

Tamaño de archivo  
728.3 KB

79 Páginas  
16.591 Palabras  
100.388 Caracteres



Página 2 of 85 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3304871595

## 7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 of 81 - Descripción general de la escritura con IA

Identificador de la entrega trn:oid::1:3304871595

## \*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de palabras. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral de 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

### Precaución: Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 28 de junio de 2025



Mg. Henry Fabricio Lozada Acosta  
C.C.: 0 5 0 3660185  
**TUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a dios, por haberme tenido de pie, seguir con vida y salud demostrándome que cada cosa humilde sea valorada dándome oportunidad de seguir pasos difíciles enseñándome que en esta vida de todo se aprende y se puede.*

*Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, institución que ha sido el cimiento de mi desarrollo académico y profesional. Su compromiso con la excelencia educativa, la formación integral y el fortalecimiento del pensamiento crítico han sido clave en cada etapa crecimiento.*

*A mis amados padres, con su apoyo incondicional, sacrificios silenciosos y amor constante han sido los pilares fundamentales sobre los que he construido cada uno de mis logros. Gracias por creer en mi incluso cuando yo dudaba, por acompañarme con paciencia y por enseñarme el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la humildad.*

*Y de manera muy especial, a mi hijo quien llego a mi vida en medio de este proceso académico. Su nacimiento trasformó mi mundo, dándome nuevas razones para luchar y superarme. Eres mi mayor inspiración, el motor que impulsa cada uno de mis pasos. Este logro es también para ti con todo mi amor.*

*Sulay Iza*

## *DEDICATORIA*

*La presente investigación va dedicado especialmente a mis padres, Silbia Beatriz Toapanta y Fausto Jose Iza quienes me han demostrado no rendirme, con el apoyo constante y sobre todo escucharme, me ha enseñado a superarme y quienes desde un inicio siempre creyeron en mí y nunca dudaron de mis capacidades.*

*Dedico a mis 4 hermanos por darme aliento de esperanza, consejos y ánimos, en especial Mireya Mayte Iza te dedico por ser parte de este proceso, su compañía, empatía, y risas no dejaron que yo me fuera de tristeza.*

*Y a mi hijo Julean Fernando, un regalo de Diós dándome esa motivación y valentía de seguir demostrándome que puedo hacer universitaria y madre a la vez donde su alma pura, me a demostrando que todo es posible con dedicación, responsabilidad y fe.*

*Sulay Iza*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>xi</b>
<b>1. Información General</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Planteamiento del Problema</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Beneficiarios</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Justificación</b> .....	<b>5</b>
- Pregunta de investigación.....	6
<b>Objetivo General</b> .....	6
- Objetivos Específicos .....	6
<b>5. Fundamentación Científico Técnica</b> .....	<b>8</b>
- Antecedentes.....	8
<b>6. Fundamentación Teórica</b> .....	<b>12</b>
- Teoría de la Inclusión Social .....	12
- Modelo de Gestión Inclusiva.....	12
- Teoría de la Equidad Organizacional.....	12
- Teoría de la Inclusión en el lugar de trabajo.....	13
- Teoría de Interseccionalidad Organizacional.....	13
- Equidad organizacional .....	14
- Acceso financiero .....	14
- Discriminación estructural.....	15
- Diversidad e inclusión en el ambito financiero .....	15
- Retos y beneficios.....	17
- Aplicación práctica en Cooperativas .....	19
- Nivel Organizacional.....	19

- Nivel Financiero .....	19
- Nivel de accesibilidad.....	20
- Nivel educativo.....	20
- Nivel normativo.....	21
- Conocimiento lingüístico.....	21
- Comprender a los demás: Empatía en equipos diversos.....	22
- Colaboración en contextos diversos .....	22
- Autoevaluación como mecanismo de mejora continua .....	22
- Aprovechar la diversidad como valor estratégico .....	22
- Conocimiento de la organización y cultura inclusiva.....	23
- Marco legal.....	25
- Constitución de la República del Ecuador (2008) .....	25
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS).....	25
- Ley de Cooperativas .....	26
- Ley Orgánica de Discapacidades.....	26
- Código de trabajo.....	26
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).....	26
- Declaración Universal de los Derechos Humanos .....	26
<b>7. Marco Metodológico.....</b>	<b>28</b>
- Ubicación.....	28
- •Enfoque de la Investigación.....	28
- •Diseño De La Investigación.....	28
- •Tipo de Investigación.....	28
- •Correlación entre variables diversidad e inclusión .....	29
- •Prueba de Hipótesis .....	29
- •Población .....	29
- •Técnicas e instrumentos.....	30
<b>Instrumento variable Diversidad.....</b>	<b>30</b>
- •Fiabilidad y validez instrumento .....	31
<b>Instrumento variable Inclusión .....</b>	<b>32</b>
- •Fiabilidad y validez instrumento .....	33
- KMO (Kaiser, Meyer-Olkin) de la prueba piloto del instrumento .....	33
<b>8. Analisis y Discusión De Resultados.....</b>	<b>34</b>

- •Datos Etarios.....	34
<b>Dignostico total variable Inclusión .....</b>	<b>35</b>
- Dimensión Orientación y Capacitación.....	36
- Dimensión Ambiente Organizacional Incluyente.....	37
- Dimensión Interacción entre grupos diversos .....	37
- Dimensión Aceptación por la diversidad.....	38
- Pruebas de Normalidad.....	41
- Prueba de normalidad variable Diversidad.....	41
- Prueba normalidad variable Inclusión .....	42
- Resultados:.....	43
- Análisis: .....	43
- Correlación entre Variables.....	43
<b>9. Propuesta de la investigación.....</b>	<b>45</b>
- Estretegias variable Diversidad .....	45
- Orientación y capacitación .....	45
- Ambiente organizacional incluyente .....	47
- Interacción entre grupos diversos .....	49
- Aceptación por la diversidad .....	50
- Atributos de la diversidad.....	52
- Estrategias variable Inclusión.....	53
- Respeto a la diversidad.....	53
- Equidad en el trato.....	55
- Participación e integración .....	56
<b>10. Presupuesto .....</b>	<b>58</b>
<b>11. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>59</b>
<b>12. Referencias .....</b>	<b>61</b>
<b>13. Anexos.....</b>	<b>65</b>
<b>Cuestionario de diversidad.....</b>	<b>65</b>
<b>Cuestionario de inclusión .....</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Ejecución de actividades en torno a los objetivos .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabla 2 Métodos y enfoques para la integración efectiva de la diversidad e inclusión .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 3 Prueba piloto análisis de idoneidad del muestreo diversidad .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 5 Prueba piloto análisis de idoneidad del muestreo inclusión .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 6 Estratégias Orientación y capacitación .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 7 Estratégias Orientación y capacitación #2 .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 8 Estratégias Ambiente organizacional incluyente .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 9 Estratégias ambiente organizacional incluyente #2 .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 10 Estratégias Interacción entre grupos diversos .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 11 Estratégias Interacción entre grupos diversos #2 .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 12 Estratégias Aceptación por la diversidad .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 13 Estratégias Aceptación por la diversidad #2.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 14 Estratégias Atributos de la diversidad .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 15 Estratégias atributos de la diversidad #2 .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 16 Estratégias Respetuo a la diversidad .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 17 Estratégias Respeto a la diversidad #2.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 18 Estratégias Equidad en el trato .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 19 Estratégias equidad en el trato #2 .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 20 Estratégias Participación e integración .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 21 Estratégias Partcipació e integración #2 .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 22 Cuestionario diversidad.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 23 Cuestionario Inclusión.....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Prueba piloto fiabilidad de la herramienta diversidad .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 2 Prueba piloto fiabilidad de la herramienta inclusión .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 3 Edad.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 4 Baremo total Encuesta Diversidad .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5 Baremo total Encuesta Inclusión .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 6 Baremo dimensión Orientación y Capacitación .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 7 Baremo dimensión Ambiente organizacional incluyente.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 8 Baremo dimensión Interacción entre grupos diversos .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 9 Baremo dimensión Aceptación por la diversidad .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 10 Dimensión Atributos de la diversidad .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 11 Dimensión Respeto a la diversidad .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 12 Dimensión Equidad en el trato .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 13 Dimensión Participación e integración .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 14 Prueba de Normalidad Diversidad .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 15 Prueba de Normalidad Inclusión.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 16 Correlación entre diversidad e inclusión .....</b>	<b>43</b>

## 1. Información General

**Título del Proyecto:**

“Diversidad e inclusión laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi

**Fecha de inicio:** Abril 2025

**Fecha de finalización:** Agosto 2025

**Lugar de ejecución:**

Latacunga– Cotopaxi

**Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Gestión del Talento Humano

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

N/A

**Grupo de investigación:** N/A**Equipo de Trabajo:**

Estudiante: Sulay Anabel Iza Toapanta C.I 2350858581

**Área de Conocimiento:**

Administrativa.

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI.

## 2. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, la diversidad y la inclusión se han vuelto elementos importantes para lograr un desarrollo organizacional más justo y sostenible. Cada vez más investigaciones y organismos internacionales coinciden en que estas prácticas no solo fomentan la equidad, sino que también impulsan la innovación y mejoran la eficiencia del trabajo en las instituciones. Así, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) nos dice que promover la igualdad de oportunidades y eliminar la discriminación en el ambiente laboral es clave para crear culturas organizacionales más inclusivas y productivas. Además, la OIT (2019) nos dice que la diversidad debe entenderse como un factor estructural del desarrollo sostenible, considerando aspectos como género, etnia, discapacidad y condiciones socioeconómicas.

González (2020), manifiesta que muchas instituciones financieras alrededor del mundo han comenzado a aplicar estrategias inclusivas, al reconocer que estas influyen positivamente tanto en la relación con los clientes como en los procesos de toma de decisiones internas. Así mismo, Molina (2022), dice que contar con equipos diversos ayuda a mejorar la eficiencia y facilita la generación de ideas nuevas. El mismo autor manifiesta que la tecnología cumple un papel muy importante en la inclusión, sobre todo para personas con discapacidad. Pero, también advierte que aún existen obstáculos dentro de las organizaciones, muchas veces invisibles, que dificultan que la inclusión sea real y completa (p. 3).

En Ecuador, se han fomentado varias acciones en torno a la diversidad y la inclusión en el ámbito organizacional, apoyadas por normativas y políticas públicas. Aun así, los datos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2023), la realidad dentro del sector cooperativo es muy variada ya que aunque seis de cada diez cooperativas intentan aplicar políticas inclusivas, muchas enfrentan desafíos importantes para ponerlas en práctica de manera efectiva. Este organismo también nos alerta que hay poca formación sobre el tema en las cooperativas, lo que menora las oportunidades laborales equitativas y pone en riesgo el éxito a largo plazo de estas acciones. En muchos ejemplos la diversidad se gestiona solo como un requisito legal, y no como una verdadera estrategia organizacional que favorecerá a los colaboradores..

La falta de formación adecuada, el poco presupuesto asignado y la escasa visión estratégica son factores que frenan el avance hacia una cultura organizacional que sea inclusiva. Para Villacrés (2024), menos del 40% del personal en cooperativas ha recibido algún tipo de capacitación sobre diversidad, lo cual debilita los programas institucionales. También nos dice que persisten

dificultades para atender adecuadamente a clientes con necesidades específicas, por que muchas instalaciones no se puede acceder ni cuentan con herramientas tecnológicas que sean inclusivas.

En lo local, en la ciudad de Latacunga, se puede observar una situación parecida. Si bien algunas cooperativas han buscado implementar prácticas inclusivas, aún existen limitaciones importantes, como la falta de capacitación enfocada y el poco acceso a tecnologías que permitan avanzar. Rodríguez (2023), afirma que aunque ciertas cooperativas han tomado medidas para ser mas accesibles, todavía se nota una resistencia al cambio, especialmente por parte de los directivos. A pesar de algunas metas alcanzadas, como una mejor atención a adultos mayores o personas con discapacidad, las acciones siguen viéndose limitadas por la falta de recursos y la escasa preparación en temas de diversidad.

En este marco, es posible pensar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, también ubicada en Latacunga, podría estar enfrentando problemas similares. Aunque se pueden observar ciertos avances en diferentes áreas, es probable que aún haya retos importantes en la aplicación de políticas de diversidad e inclusión. Es posible que estos temas se estén manejando más como un cumplimiento administrativo que como parte de una política institucional activa, lo que reduce su verdadero impacto en la cultura organizacional y en la calidad del servicio que se ofrece.

La cooperativa ha demostrado interés en volverse más inclusiva; sin embargo, factores como la falta de conocimientos, poca capacitación especializada y ciertas limitaciones en infraestructura o tecnología podrían estar dificultando ese proceso. Por lo que, se vuelve necesario analizar con mayor profundidad cuáles son las barreras que impiden una inclusión real, para poder plantear estrategias que ayuden a construir un ambiente laboral más justo, equitativo y sostenible para todos los colaboradores que forman parte de la cooperativa.

### 3. Beneficiarios

Los beneficiarios directos del presente estudio corresponden a los actores principales vinculados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., quienes serán impactados de forma inmediata por la implementación de estrategias de diversidad e inclusión. Son 85 colaboradores de la cooperativa, de los cuales se estima que aproximadamente 42 son hombres y 43 mujeres, distribuidos entre personal administrativo, operativo y directivo. Ellos serán beneficiarios directos de un entorno laboral más equitativo, inclusivo y respetuoso de la diversidad.

Los beneficiarios indirectos incluyen personas y entidades externas que, aunque no forman parte directa de la población de estudio, se verán favorecidas por los efectos positivos del proyecto. Familiares de los colaboradores, estimados en aproximadamente 300 personas, quienes se beneficiarán de un entorno laboral más saludable y equitativo que impacta positivamente en la dinámica familiar. La comunidad financiera de Latacunga, al incentivar una cultura de inclusión organizacional dentro del sector cooperativo local. Otras cooperativas del cantón y la provincia, interesadas en replicar estrategias exitosas de inclusión y diversidad organizacional, fomentando una transformación sectorial en beneficio de grupos históricamente marginados

Aproximadamente 30 clientes con discapacidad, quienes accederán a servicios financieros en condiciones más accesibles, inclusivas y adaptadas a sus necesidades. Alrededor de 750 socios activos, quienes experimentarán una mejora en la atención y en la cultura organizacional de la cooperativa, centrada en el respeto por la diversidad y la igualdad de trato.

#### 4. Justificación

Desde el punto de vista científico, esta investigación contribuye al estudio de la diversidad e inclusión organizacional en el sector cooperativo ecuatoriano, un ámbito que ha recibido poca atención en investigaciones académicas locales. Al centrarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de Latacunga, el estudio permite generar nuevo conocimiento sobre las dinámicas internas de inclusión laboral, la representación de grupos diversos y la percepción de los empleados y usuarios frente a estas prácticas. También la metodología utilizada en esta investigación, que se basa en principios de inclusión, podría aplicarse también en otras organizaciones iguales, lo que abre la posibilidad de abrir nuevas investigaciones relacionadas con la gestión del talento humano y la responsabilidad social empresarial. Desde un punto de vista amplio, los resultados obtenidos permitirán que la Cooperativa Sumak Kawsay tenga una visión más clara sobre los obstáculos que dificultan la aplicación efectiva de políticas de diversidad e inclusión. Con esta información, los directivos y el personal podrán desarrollar estrategias y programas que ayuden a construir un ambiente de trabajo más justo, inclusivo y participativo. A la vez, se espera que estos hallazgos sirvan para mejorar la atención hacia los clientes, especialmente aquellos que forman parte de grupos que han sido históricamente excluidos, lo cual también impactaría positivamente en la calidad del servicio y reforzaría el compromiso de la cooperativa con la equidad.

Desde una perspectiva social, este estudio beneficiará indirectamente a diversos grupos vulnerables, como personas con discapacidad, mujeres, comunidades indígenas, población LGBTIQ+ y otros sectores que enfrentan obstáculos para acceder a servicios financieros inclusivos. Al visibilizar estas problemáticas y proponer soluciones concretas, se promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al crédito y otros productos financieros. Además, el fortalecimiento de una cultura organizacional más diversa e inclusiva puede impactar positivamente en la comunidad local, impulsando prácticas responsables, sostenibles y socialmente comprometidas.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es la relación entre la diversidad y inclusión laboral en la cooperativa ahorro y credito

### **Objetivo General**

Establecer la relación entre la gestión de la diversidad e inclusión laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito en la provincia de cotopaxi, durante el período abril 2025– agosto 2025.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar los fundamentos teóricos de la diversidad e inclusión laboral.
- Determinar los niveles actuales de diversidad e inclusión laboral en una cooperativa de ahorro y crédito en la provincia de Cotopaxi
- Proponer estrategias de diversidad e inclusión laboral en una cooperativa de ahorro crédito en la Provincia de Cotopaxi

***Tabla 1 Ejecución de actividades en torno a los objetivos***

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Analizar los fundamentos teóricos de la diversidad e inclusión laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica de fuentes académicas y libros.</li> <li>• Análisis de artículos científicos y estudios previos sobre la diversidad e inclusión</li> <li>• Elaboración de marco teórico</li> </ul>	Semana 2 a la 7 (abril – mayo)	Marco teórico detallado.

<p>Determinar los niveles actuales de diversidad e inclusión laboral en una cooperativa de ahorro y crédito en la provincia de Cotopaxi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un instrumento de medición para evaluar la diversidad e inclusión.</li> <li>• Procesamiento de análisis de datos obtenidos</li> </ul>	<p>Semana 8 a la 11 (mayo – junio)</p>	<p>Análisis de las dimensiones clave de diversidad e inclusión</p>
<p>Proponer estrategias de diversidad e inclusión laboral en una cooperativa de ahorro crédito en la Provincia de Cotopaxi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir del análisis de resultados, determinar áreas de intervención</li> <li>• Formulación de estrategias orientadas a mejorar la diversidad e inclusión</li> </ul>		<p>Propuestas de mejora de diversidad e inclusión</p>

---

**Nota:** Actividades a realizar para dar cumplimiento a los objetivos específicos.

## 5. Fundamentación Científico Técnica

### Antecedentes

Sánchez y Ramírez (2022), en su tesis de maestría "Inclusión y diversidad en entornos laborales: un análisis desde la perspectiva de los trabajadores en empresas españolas", desarrollada en la Universidad de Salamanca, España, tuvieron como meta principal analizar cómo las políticas inclusivas influyen en el clima laboral y la percepción de pertenencia en los empleados. La metodología empleada incluyó un enfoque mixto, aplicando encuestas a 150 trabajadores de distintos sectores productivos y entrevistas semiestructuradas a 10 directivos de recursos humanos. El problema detectado fue la escasa aplicación de políticas de inclusión reales, lo que generaba sentimientos de exclusión y desmotivación en ciertos grupos, especialmente personas con discapacidad y empleados migrantes. Los resultados indicaron que el 62% de los trabajadores no percibía medidas concretas de inclusión en su entorno laboral y el 58% consideraba que existía discriminación sutil en los procesos internos. La investigación propuso un plan de acción institucional con formación en sesgos inconscientes, políticas de reclutamiento inclusivo y canales de comunicación para fomentar una cultura organizacional más equitativa y diversa.

Olmos Alcaraz, Montoya y Checa (2023), en su estudio "Multicultural diversity in the Spanish public university: International students' perspectives" de la Universidad de Granada, España, tuvieron como objetivo explorar la experiencia de estudiantes latinoamericanos en universidades públicas españolas. La metodología fue cualitativa, basada en entrevistas etnográficas a 25 estudiantes de origen latinoamericano. El problema identificado fue la invisibilización de la diversidad cultural dentro de los programas académicos y la ausencia de mecanismos institucionales de apoyo a estudiantes extranjeros. Los resultados revelaron que el 68% de los participantes sentían que su identidad cultural no era reconocida ni integrada en las prácticas universitarias. El estudio concluyó que, a pesar de los discursos de inclusión, persisten dinámicas excluyentes, y propone implementar programas de tutoría intercultural y formación docente en diversidad.

Álvarez-Castillo, Tierno y Navarro (2021), en su investigación "Exploring the status of diversity in policies and practices in Spanish universities" de la Universidad de Sevilla, España, se propusieron evaluar el grado de incorporación de la diversidad en las políticas universitarias. Se utilizó una metodología de análisis documental y entrevistas a 15 responsables de gestión

académica. El problema identificado fue la limitada integración de criterios de diversidad en la toma de decisiones institucionales. Los hallazgos mostraron que solo el 40% de las universidades analizadas contaban con políticas claras en materia de inclusión. La investigación recomendó el diseño de estrategias institucionales específicas con indicadores de seguimiento sobre género, discapacidad y origen étnico.

Ayón-Ochoa y Zavala-Hoppe (2024), en su artículo científico “Importancia del valor de la inclusión en entornos laborales en los países de Latinoamérica y Europa” publicado en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), tuvieron como objetivo analizar el papel de la inclusión en la cultura organizacional. La metodología fue de tipo documental, con enfoque explicativo, basada en la revisión de políticas laborales de inclusión en países como Perú, Chile, Ecuador y España. El problema detectado fue la débil implementación de medidas concretas de inclusión laboral en la región, a pesar de su reconocimiento legal. Los resultados mostraron que en el 75% de los países analizados no existen protocolos claros para la inclusión de personas con discapacidad o población LGBTIQ+. La investigación concluyó que es necesario capacitar a los líderes institucionales y reformular los marcos normativos para garantizar una inclusión efectiva y sostenida.

Banco Interamericano de Desarrollo (2024), en su guía “Inclusion Talent Attraction and Selection: Guide to Promote Gender Equality in Latin American and Caribbean Companies”, tuvo como meta principal proporcionar herramientas prácticas para la implementación de políticas de igualdad de género en organizaciones de América Latina. La metodología se basó en el análisis de casos reales de empresas de 9 países, complementado con encuestas a 350 profesionales de recursos humanos. El problema identificado fue la existencia de sesgos estructurales en los procesos de contratación y promoción. Los resultados revelaron que el 59% de las empresas aún carecen de lineamientos para garantizar procesos de selección inclusivos. La investigación propuso un modelo de gestión de talento que integra la igualdad de género desde la atracción del talento hasta su desarrollo y permanencia.

CEPAL (2023), en su informe “Panorama Social de América Latina y el Caribe”, tuvo como objetivo central visibilizar las brechas sociales que afectan el acceso igualitario al empleo. El estudio se sustentó en datos estadísticos regionales y análisis comparativo entre 20 países de América Latina. El problema detectado fue la persistencia de desigualdades estructurales que

afectan principalmente a mujeres, jóvenes y poblaciones migrantes. Los resultados señalaron que la tasa de informalidad laboral femenina supera el 60% en varios países y que el desempleo en jóvenes triplica el de los adultos. El informe concluye que la inclusión laboral debe ser eje central de las políticas sociales, y recomienda avanzar hacia sistemas integrales de cuidados, inclusión financiera y protección social.

Antecedentes Según Vera Rivas y Palacios Zurita (2025), en su estudio titulado “Inclusión laboral de personas con discapacidad en cooperativas de ahorro y crédito manabitas “Segmento Uno”, analizaron el grado de inclusión que ofrecen estas organizaciones. La investigación utilizó un enfoque mixto, con encuestas aplicadas a 100 colaboradores y entrevistas a 12 directivos de distintas cooperativas del segmento uno en Manabí. Los resultados revelaron que el 61% de los encuestados considera que su organización no ha implementado ajustes razonables para personas con discapacidad, y el 73% afirma no haber recibido ningún tipo de capacitación en temas de inclusión laboral. Solo el 12% de las cooperativas analizadas contaban con políticas activas de inclusión. El estudio concluye que existe una brecha significativa entre el discurso institucional y la práctica efectiva, y recomienda la creación de programas de sensibilización, ajustes razonables e incorporación progresiva de personal con discapacidad.

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone (2024), a través de su documento institucional “Plan de Igualdad y Equidad de Género”, presentó una estrategia interna para promover la equidad laboral. El plan incluyó la creación de un Comité de Igualdad de Género, y la aplicación de una encuesta diagnóstica a 60 trabajadores, cuyos resultados indicaron que el 64% de las mujeres encuestadas percibían desigualdad salarial frente a sus pares hombres, y el 70% manifestaron no tener oportunidades de liderazgo dentro de la institución. Como respuesta, se propusieron medidas como procesos de sensibilización al personal, establecimiento de indicadores de equidad salarial y representación femenina. Aunque no corresponde a una investigación académica, este plan se constituye en una herramienta práctica que permite monitorear y corregir desigualdades de género dentro del entorno cooperativo.

Según Morejón Cabrera y González Fuenmayor (2023), en su artículo “La Economía Popular y Solidaria como estrategia para la inclusión de personas con discapacidad intelectual”, exploraron cómo ciertas cooperativas ecuatorianas han promovido procesos inclusivos. Se aplicó una metodología cualitativa, basada en estudios de caso en 3 cooperativas que han vinculado

laboralmente a personas con discapacidad intelectual. Los hallazgos mostraron que en el 66% de los casos analizados, los procesos de inclusión fueron exitosos cuando se integraron acompañamiento técnico y sensibilización del personal. No obstante, en el 34% restante, los procesos fueron limitados debido a la falta de formación interna y resistencia al cambio organizacional. Los autores concluyen que, si bien el sector solidario tiene un gran potencial para la inclusión, se requiere fortalecer el componente formativo y la estructura institucional que garantice procesos sostenibles de inserción laboral para personas en situación de vulnerabilidad.

## **6. Fundamentación Teórica**

### **Teoría de la Inclusión Social**

Sen (1999), en su obra *Development as Freedom*, expone que el desarrollo debe entenderse como la expansión de las libertades humanas, donde la inclusión social juega un papel fundamental al permitir que todas las personas participen plenamente en la vida económica, política y social. Esta perspectiva destaca la importancia de eliminar las barreras que impiden el acceso equitativo a oportunidades y recursos. Según (Sen, 1999), implica garantizar que todos los individuos tengan la oportunidad de participar plenamente en la vida económica, social y política de sus comunidades. Esto requiere eliminar barreras estructurales y promover políticas que amplíen las capacidades individuales, especialmente para los grupos marginados.

Esta teoría es fundamental para entender la importancia de diseñar políticas y prácticas organizacionales que promuevan la equidad y la participación activa de todos los miembros de la sociedad, incluyendo a personas con discapacidad, minorías étnicas y otros grupos vulnerables

### **Modelo de Gestión Inclusiva**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) promueven un modelo de gestión inclusiva que busca garantizar la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras en el entorno laboral. Este modelo enfatiza la importancia de políticas que fomenten la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la eliminación de barreras que impidan la participación plena de todos los individuos en el ámbito laboral.

Asimismo, la OIT ha enfatizado la necesidad de crear entornos laborales inclusivos, proporcionando orientación profesional, formación y adaptación de los puestos de trabajo. Estos modelos destacan la importancia de integrar la perspectiva de inclusión en las políticas organizacionales, promoviendo la diversidad y asegurando que todas las personas tengan acceso a oportunidades laborales equitativas.

### **Teoría de la Equidad Organizacional**

Para Cox (1993), en su libro *Cultural Diversity in Organizations: Theory, Research, and Practice* propone que las organizaciones deben valorar y gestionar la diversidad cultural como un recurso estratégico. Cox identifica tres niveles de diversidad: el individual, el grupal y el organizacional, y argumenta que una gestión efectiva de la diversidad puede mejorar la creatividad, la toma de decisiones y el rendimiento organizacional.

Aunque su trabajo se centra en la economía política internacional, sus ideas sobre la interacción de capacidades materiales, ideas e instituciones pueden aplicarse al contexto organizacional para entender cómo se perpetúan o desafían las estructuras de poder y exclusión.

En el ámbito corporativo, esto implica reconocer cómo las prácticas organizacionales pueden reforzar o transformar las dinámicas de inclusión y diversidad, y la necesidad de adoptar enfoques críticos que cuestionen las normas establecidas y promuevan una cultura organizacional más equitativa.

### **Teoría de la Inclusión en el lugar de trabajo**

Según (Nishii, 2013), propone un modelo que define la inclusión en el entorno laboral como la percepción de los empleados de que son valorados por sus diferencias únicas y que tienen igualdad de oportunidades para contribuir y crecer. Esta teoría resalta que la inclusión va más allá de la diversidad numérica e implica crear un clima donde todos los miembros se sientan psicológicamente seguros y empoderados.

“La inclusión se refiere a la experiencia subjetiva de pertenencia y la percepción de que las contribuciones individuales son valoradas en el contexto de la diversidad organizacional” Aplicado a la Cooperativa Sumak Kawsay, este enfoque enfatiza la necesidad de que las políticas y prácticas internas generen ambientes donde los socios y trabajadores con diferentes características puedan expresarse auténticamente y participar activamente en la vida cooperativa.

### **Teoría de Interseccionalidad Organizacional**

Barak (2015), sostiene que la interseccionalidad en el lugar de trabajo es fundamental para entender cómo las múltiples identidades sociales de los empleados —como género, raza, clase social, orientación sexual y discapacidad— se cruzan y afectan simultáneamente sus experiencias laborales, oportunidades y acceso al poder dentro de la organización. Esta perspectiva advierte que las desigualdades no deben analizarse de forma aislada, sino como fenómenos interrelacionados que crean dinámicas complejas de inclusión y exclusión.

Para Barak, las organizaciones inclusivas deben diseñar políticas y prácticas que reconozcan estas intersecciones, promoviendo un entorno laboral justo y equitativo que responda a las necesidades diversas de sus miembros. Esto permite superar las limitaciones de enfoques fragmentados de diversidad y avanzar hacia una gestión de la inclusión más efectiva y genuina.

La cooperativa Sumak Kawsay, guiada por el principio del “buen vivir” y su enfoque comunitario, puede beneficiarse enormemente de la teoría de Barak para fortalecer su modelo

organizacional. Reconociendo que sus asociados y colaboradores tienen identidades múltiples y cruzadas como género, etnia, condición socioeconómica y edad, la cooperativa puede implementar políticas que atiendan estas intersecciones, asegurando que todos los miembros tengan igualdad real de participación y acceso a beneficios.

### **Equidad organizacional**

La equidad organizacional es un principio fundamental que se refiere a la justicia en la distribución de recursos, oportunidades, trato y reconocimiento dentro de una organización. No se trata solo de igualdad formal, sino de reconocer las diferencias y necesidades particulares de cada individuo o grupo para corregir desigualdades estructurales previas (Bourke & Dillon, 2018). Esto implica diseñar políticas y prácticas que brinden a cada persona las herramientas necesarias para alcanzar un desarrollo equitativo y justo. La equidad organizacional impacta directamente en el compromiso, la productividad y el bienestar de los miembros, ya que cuando las personas perciben justicia en su entorno laboral, se sienten más motivadas a contribuir y permanecer en la organización. En contraste, la percepción de inequidad puede generar desconfianza, desmotivación y rotación de personal.

En la Cooperativa Sumak Kawsay, aplicar el principio de equidad organizacional implica evaluar si todos los socios y colaboradores cuentan con las mismas oportunidades para acceder a capacitación, representación en cargos directivos, distribución de beneficios y participación en la toma de decisiones. Esto es clave para fortalecer la cohesión social y el desarrollo sostenible dentro de la cooperativa.

### **Acceso financiero**

El acceso financiero se entiende como la posibilidad real que tienen las personas o grupos para utilizar una variedad de servicios financieros, tales como cuentas de ahorro, créditos, seguros, mecanismos de pago y transferencias electrónicas (CEPAL, 2020). Este acceso es crucial para el empoderamiento económico y la reducción de brechas sociales, ya que permite a los individuos y comunidades gestionar mejor sus recursos, invertir en proyectos productivos y protegerse ante riesgos económicos. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe resalta que el acceso financiero no solo debe ser universal, sino también equitativo y adaptado a las necesidades específicas de los diferentes grupos sociales, incluidos aquellos históricamente excluidos por motivos de género, etnia o condición socioeconómica.

En el contexto de la Cooperativa Sumak Kawsay, promover el acceso financiero significa facilitar que sus socios, especialmente los que provienen de sectores vulnerables, puedan aprovechar servicios financieros inclusivos y asequibles. Esto contribuye a la misión cooperativa de fomentar la solidaridad económica y social y a reducir las desigualdades internas y externas.

### **Discriminación estructural**

La discriminación estructural es un fenómeno complejo que se refiere a la existencia de patrones sistemáticos dentro de las políticas, normas, prácticas y cultura organizacional que generan desventajas recurrentes para determinados grupos sociales (Pager & Shepherd, 2008). A diferencia de la discriminación directa o explícita, la estructural es sutil y muchas veces inconsciente, pero tiene efectos profundos y duraderos en la exclusión y desigualdad.

Pager y Shepherd (2008), explican que esta forma de discriminación está integrada en las instituciones y puede manifestarse en la baja representación de ciertos grupos en puestos de liderazgo, la desigualdad en las oportunidades de promoción, el acceso limitado a recursos y la reproducción de estereotipos negativos.

Para la Cooperativa Sumak Kawsay, identificar y dismantelar la discriminación estructural es fundamental para construir un ambiente organizacional que garantice igualdad de oportunidades y una cultura inclusiva, permitiendo que todos los socios y trabajadores puedan desarrollar plenamente su potencial sin barreras invisibles.

### **Diversidad e inclusión en el ámbito financiero**

La diversidad financiera hace referencia a la inclusión efectiva de personas pertenecientes a distintos grupos sociales como mujeres, personas con discapacidad, poblaciones indígenas y sectores con bajos ingresos— dentro del sistema financiero, garantizando su acceso equitativo a productos como créditos, ahorros, seguros e inversiones (Banco Mundial, 2020). Este enfoque promueve no solo la equidad, sino también el desarrollo económico sostenible, al permitir que sectores históricamente marginados puedan mejorar su bienestar financiero y social. Tradicionalmente, los servicios financieros estuvieron dirigidos a sectores privilegiados de la población, dejando excluidas a personas por motivos de género, etnia o condición física. Campaña (2021) sostiene que “los avances en políticas de inclusión financiera y el uso de tecnología digital han impulsado estrategias para garantizar igualdad de oportunidades, independientemente del género, raza o discapacidad” (p. 14). Esta transformación ha permitido que las instituciones financieras reconozcan su papel fundamental en la lucha contra la desigualdad.

En este contexto, la inclusión financiera se define como el acceso equitativo a productos y servicios financieros útiles y asequibles como cuentas de ahorro, créditos, seguros y medios de pago brindados de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2019). Complementariamente, la inclusión social se refiere a la participación plena de todas las personas en la vida económica, educativa, política y cultural, especialmente de aquellos grupos históricamente marginados (CEPAL, 2020). Ambas dimensiones son fundamentales para el desarrollo sostenible, pues permiten reducir la pobreza, fortalecer la cohesión social y ampliar el ejercicio de derechos básicos como la educación, la salud y la vivienda (Sánchez, 2021).

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han desempeñado un papel central en la promoción de la inclusión financiera, especialmente en zonas rurales y urbanas con alta diversidad cultural, como la ciudad de Latacunga. Estas organizaciones han facilitado el acceso de la población indígena, campesina, mujeres en situación de vulnerabilidad y pequeños emprendedores a productos financieros adaptados a sus necesidades, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico local. Como afirma Solano (2020), “en Ecuador, sobre todo en ciudades como Latacunga, donde las cooperativas financieras parecen abundar, las cooperativas de ahorro y crédito impulsan esta inclusión, ayudando a grupos que antes estaban perdidos en el banco de niebla del sistema financiero tradicional” (p. 23).

No obstante, persisten desafíos importantes. El sesgo de género sigue siendo una barrera estructural en el acceso al crédito: muchas mujeres enfrentan dificultades como la falta de garantías, estereotipos y normas culturales restrictivas. Ante ello, algunas cooperativas han desarrollado programas de microfinanzas inclusivas dirigidos a mujeres emprendedoras, promoviendo su autonomía económica.

Asimismo, las personas con discapacidad continúan siendo uno de los grupos más excluidos del sistema financiero. Para revertir esta situación, algunas entidades han implementado ajustes tecnológicos, servicios adaptados y programas de educación financiera, que permiten una mayor participación de estas personas en la economía formal (Gitman & Zutter, 2017).

La digitalización de los servicios financieros también ha sido un factor clave en el avance de la inclusión, al permitir que incluso habitantes de zonas rurales accedan a servicios mediante teléfonos móviles. Sin embargo, como advierte Varela (2018), aún existen obstáculos relacionados con la conectividad y la alfabetización digital, lo que demanda esfuerzos complementarios en formación e infraestructura tecnológica.

En definitiva, la diversidad e inclusión financiera no solo implican brindar acceso justo a productos y servicios bancarios, sino que también constituyen herramientas estratégicas para fortalecer la economía local, reducir la pobreza y fomentar la innovación y la sostenibilidad social. Una adecuada gestión de la diversidad en las cooperativas fortalece el tejido comunitario, impulsa la equidad y genera beneficios que trascienden lo económico para impactar de forma integral en la calidad de vida de la población.

### **Retos y beneficios**

La diversidad y la inclusión en el ámbito financiero son pilares fundamentales para alcanzar un desarrollo económico equitativo y sostenible. En un mundo globalizado, la participación activa de todos los sectores de la población en la economía no solo promueve la justicia social, sino que también fortalece el crecimiento económico. Incluir a personas con discapacidad, comunidades indígenas, mujeres, jóvenes, adultos mayores y otros grupos históricamente excluidos permite una distribución más justa de las oportunidades y recursos financieros (Villacrés, 2020).

La diversidad en el sistema financiero se refiere a la representación equitativa de personas con distintos perfiles sociales, económicos, étnicos, de género y generacionales, tanto en el acceso a servicios financieros como en su gestión y toma de decisiones. Por su parte, la inclusión financiera implica eliminar las barreras estructurales que impiden que ciertos grupos accedan a productos como cuentas de ahorro, microcréditos, seguros, pagos digitales e inversiones (Banco Mundial, 2019). Esta apertura del sistema financiero es comparable a quitar las cerraduras de puertas a las que antes solo unos pocos tenían acceso.

Romero (2022) sostiene que “el sistema financiero, siempre tan tradicional, ha preferido a los ricos, dejando atrás a ciertas poblaciones. Esta exclusión ha mantenido las diferencias económicas y ha limitado las oportunidades” (p. 15). En Ecuador, el fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito ha representado un avance significativo hacia la democratización financiera. Estas instituciones, presentes en zonas tanto rurales como urbanas, han creado alternativas viables para quienes han sido históricamente ignorados por la banca tradicional. En territorios como Latacunga, la participación de comunidades indígenas, afrodescendientes y pequeños empresarios ha motivado la creación de productos financieros personalizados, fortaleciendo su capacidad económica y su resiliencia ante desafíos sociales y económicos.

Los beneficios de promover la diversidad y la inclusión financiera son múltiples. Uno de los más relevantes es la dinamización de la economía local mediante el acceso ampliado a servicios

como microcréditos, cuentas de ahorro y seguros, que permiten a las personas gestionar mejor sus recursos, emprender y generar empleo. Jácome (2023) afirma que “la falta de servicios financieros inclusivos y diversos ha sido un gran obstáculo para las personas en riesgo. Con políticas inclusivas, se pueden dar préstamos baratos, cuentas de ahorro económicas y cursos de finanzas para mejorar su economía y futuro” (p. 2). De hecho, diversas cooperativas en Latacunga han implementado programas para mujeres empresarias, agricultores, comunidades indígenas y otros grupos vulnerables, promoviendo su empoderamiento económico.

Otra ventaja clave es la mejora en la gestión institucional. La incorporación de equipos diversos en las entidades financieras incrementa la calidad de la atención al cliente, la innovación en productos y la toma de decisiones estratégicas. Roche (2024) destaca que “equipos con diferentes ideas, orígenes y habilidades fabrican productos financieros para muchos clientes. Ayudar a las mujeres a liderar, contratar a personas con discapacidades y tener un ambiente cultural variado fortalece a las entidades financieras” (p. 4). Estas prácticas también contribuyen a una cultura organizacional más inclusiva, resiliente y comprometida con la equidad.

Asimismo, la percepción de responsabilidad social por parte de las instituciones financieras que adoptan políticas inclusivas mejora su reputación y la confianza de la comunidad. Esto se traduce en mayor lealtad de los clientes, captación de nuevos socios y fortalecimiento del posicionamiento institucional. Además, al facilitar el acceso a servicios financieros seguros y regulados, se combate la informalidad y se protege a los usuarios del sobreendeudamiento, promoviendo prácticas financieras responsables.

La digitalización de los servicios financieros también ha sido clave para ampliar la inclusión. Araque (2022) explica que “la digitalización de servicios financieros ha sido clave para la inclusión, dando acceso a pagos, ahorros e inversiones sin bancos tradicionales. Sin embargo, la alfabetización digital y el acceso a internet en zonas rurales siguen siendo desafíos importantes” (p. 5). Superar estas barreras requiere de políticas públicas que impulsen la conectividad, la educación digital y el acceso equitativo a la tecnología. Fepropaz (2023) subraya que esta transformación digital ha incrementado la cobertura del sistema financiero y ha reducido las brechas de acceso en comunidades marginadas.

En definitiva, la diversidad y la inclusión no deben ser concebidas únicamente como acciones sociales, sino como estrategias fundamentales para el desarrollo sostenible, la equidad y la modernización del sistema financiero. Las cooperativas de ahorro y crédito que han adoptado

estas prácticas se consolidan como actores claves en la transformación económica, social y productiva de sus territorios, como es el caso de Latacunga. Al asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso adecuado a servicios financieros, no solo se fortalecen sus capacidades individuales, sino también la salud y estabilidad económica del país en su conjunto.

### **Aplicación práctica en Cooperativas**

La implementación de políticas de diversidad e inclusión en las cooperativas de ahorro y crédito resulta fundamental para garantizar la equidad en el acceso a los servicios financieros. En contextos socialmente heterogéneos, como la ciudad de Latacunga, este enfoque permite reducir brechas estructurales y mejorar la participación de grupos históricamente excluidos. Estos principios se pueden analizar desde distintos niveles: organizacional, financiero, de accesibilidad, educativo y normativo.

### **Nivel Organizacional**

A nivel organizacional, la diversidad y la inclusión se promueven mediante prácticas de contratación equitativas y la representación justa de distintos grupos sociales en los espacios de toma de decisiones. Esto implica asegurar la participación de personas con diferentes géneros, edades, etnias, habilidades y trayectorias profesionales, así como garantizar la presencia de mujeres, jóvenes y representantes de comunidades indígenas en cargos directivos.

Tituaña (2023) afirma que “estrategias como incluir mujeres en puestos de liderazgo, adaptar espacios para personas con discapacidades y asegurar la representación de minorías en la toma de decisiones son vitales para crear un ambiente más justo e inclusivo” (p. 2). Según ASOMIF (2022), la equidad de género y la diversidad en los espacios de liderazgo dentro de las cooperativas es un componente esencial para el desarrollo de organizaciones con mayor legitimidad social.

Estas políticas no solo fortalecen el compromiso ético y social de las instituciones financieras, sino que también influyen positivamente en su desempeño, ya que los equipos diversos tienden a generar soluciones más creativas, eficaces y alineadas con las necesidades del entorno.

### **Nivel Financiero**

En el ámbito financiero, la diversidad y la inclusión se traducen en el diseño de productos y servicios adaptados a los distintos perfiles de socios y clientes. Las cooperativas deben garantizar el acceso equitativo a herramientas financieras, sin distinción de características personales, nivel educativo o situación socioeconómica.

Este enfoque incluye el desarrollo de microcréditos para emprendedores informales, cuentas de ahorro con requisitos accesibles y seguros diseñados para familias en condiciones de vulnerabilidad. Montero (2024) sostiene que “las cooperativas que desarrollan líneas de crédito específicas para pequeños productores, comerciantes y sectores vulnerables logran incrementar los niveles de inclusión y dinamizar la economía local” (p. 6). }

En Latacunga, algunas cooperativas han implementado líneas de crédito especiales dirigidas a poblaciones rurales e indígenas, así como programas de microcréditos para agricultores y vendedores ambulantes, fomentando así el desarrollo económico de la región y la generación de empleo en sectores con alta informalidad.

### **Nivel de accesibilidad**

La accesibilidad es un componente esencial para que los servicios financieros sean verdaderamente inclusivos. Las cooperativas deben asegurar que sus productos y canales de atención estén diseñados para eliminar barreras físicas, tecnológicas o culturales que impidan el acceso de ciertos grupos sociales.

Esto implica adecuar las instalaciones para personas con discapacidades, digitalizar servicios para zonas rurales de difícil acceso, y ofrecer información financiera en idiomas o dialectos locales cuando sea necesario. Chávez (2024) destaca que “una gran parte de la población evita utilizar servicios financieros debido a la falta de comprensión de conceptos básicos como tasas de interés, ahorro o amortización de créditos. La educación y el diseño accesible de productos puede mejorar significativamente la inclusión financiera” (p. 3).

La transformación digital también juega un papel clave en este nivel. Las cooperativas deben desarrollar plataformas digitales accesibles, incluso para personas con discapacidades sensoriales o cognitivas, y ofrecer programas de alfabetización digital. Gómez (2020) menciona que “prestar atención a personas con discapacidades es clave para la inclusión en cooperativas. En lo digital, las plataformas deben ser accesibles a quien tenga dificultades sensoriales o cognitivas” (p. 3).

### **Nivel educativo**

La educación financiera es indispensable para que las políticas de diversidad e inclusión sean sostenibles y efectivas. Muchas personas no acceden a servicios financieros debido al desconocimiento de conceptos como el ahorro, las tasas de interés o el crédito. Por ello, las

cooperativas deben implementar programas formativos accesibles y permanentes, dirigidos a todos los grupos sociales, que promuevan el uso responsable de los productos financieros.

Hernández (2021) señala que “las cooperativas que integran programas de educación financiera con enfoque inclusivo fortalecen la cultura financiera local, promueven la equidad social y consolidan su rol como agentes de desarrollo comunitario” (p. 4). Estas acciones empoderan a los usuarios, previenen el sobreendeudamiento y fomentan una cultura financiera más sólida y sostenible.

### **Nivel normativo**

Para que la diversidad y la inclusión se institucionalicen en las cooperativas, es indispensable operar bajo un marco normativo que promueva y respalde estas prácticas. En Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las normativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) establecen lineamientos que garantizan el acceso universal a los servicios financieros.

MIES (2022) afirma que “las cooperativas deben crear planes que sigan estas leyes para ser realmente inclusivas” (p. 2). Cumplir con esta legislación no solo asegura la legalidad de las operaciones, sino que también refuerza el compromiso social de estas entidades, posicionándolas como agentes clave del desarrollo comunitario.

### **Conocimiento lingüístico**

El conocimiento lingüístico, entendido como la habilidad para producir y comprender oraciones en una lengua, tiene implicaciones clave en entornos laborales diversos. Según

Chomsky (1965), esta competencia es innata en los hablantes y les permite entender estructuras gramaticales incluso sin haberlas escuchado antes. Esta visión enfatiza la capacidad universal del lenguaje, sin embargo, no contempla por completo las diferencias socioculturales presentes en un entorno cooperativo como Sumak Kawsay.

Hymes (1972), amplía esta concepción al proponer la competencia comunicativa, es decir, la capacidad de usar el lenguaje de forma apropiada según el contexto social y cultural. En una cooperativa con colaboradores diversos, esta perspectiva resulta clave, ya que implica reconocer no solo la corrección gramatical, sino también la adecuación cultural del lenguaje utilizado en los espacios laborales. Por tanto, fomentar la inclusión requiere comprender cómo, cuándo y dónde se comunican las personas según sus contextos socioculturales particulares.

### **Comprender a los demás: Empatía en equipos diversos**

La empatía es un componente esencial para la inclusión, ya que permite reconocer las emociones, experiencias y puntos de vista de otros. Davis (1983), define esta capacidad como la habilidad de entender las emociones y perspectivas ajenas, facilitando interacciones sociales efectivas. En el entorno de una cooperativa diversa, esta competencia resulta esencial para fomentar un clima laboral respetuoso y armónico.

De manera complementaria, Hogan (1969), sostiene que comprender a los demás implica interpretar de forma precisa los comportamientos y sentimientos de otras personas. Esta habilidad favorece la percepción de las intenciones de los otros, lo que mejora la calidad de la comunicación y fortalece los vínculos dentro de los equipos de trabajo, siendo esto un pilar para una cultura inclusiva.

### **Colaboración en contextos diversos**

La colaboración representa una estrategia fundamental para lograr inclusión efectiva en equipos de trabajo. Tjosvold (1988), afirma que este concepto se refiere al esfuerzo conjunto de los individuos por alcanzar objetivos comunes, lo cual requiere coordinación, cooperación y respeto mutuo.

Asimismo Dyer (2013), destaca que la colaboración implica la interacción efectiva entre los miembros de un equipo, orientada a resolver problemas. En el caso de la cooperativa Sumak Kawsay, promover la colaboración entre colaboradores diversos facilita no solo el cumplimiento de metas institucionales, sino también el desarrollo de relaciones más equitativas y solidarias.

### **Autoevaluación como mecanismo de mejora continua**

La inclusión no solo se construye desde lo colectivo, sino también desde el reconocimiento individual de fortalezas y áreas de mejora. Brown (1997), plantea que la autoevaluación permite reflexionar sobre el propio desempeño con el fin de mejorar continuamente. En el marco de la diversidad, esta práctica ayuda a identificar actitudes o sesgos que pueden obstaculizar la equidad y promueve un cambio hacia posturas más inclusivas.

### **Aprovechar la diversidad como valor estratégico**

Desde una perspectiva organizacional, la diversidad se puede entender como una ventaja competitiva cuando es adecuadamente gestionada. Cox (1993), señala que reconocer y valorar las diferencias individuales dentro de los equipos permite utilizarlas como una fortaleza para alcanzar mejores resultados. En este sentido, dentro de una cooperativa como Sumak Kawsay, donde pueden

coexistir diversas perspectivas culturales, sociales o generacionales, aprovechar esta variedad favorece el rendimiento del equipo y fomenta una cultura más inclusiva.

En la misma línea, Thomas & Ely (1996), destacan que la diversidad debe ser vista no solo como una característica demográfica, sino como un recurso estratégico que potencia la innovación, el crecimiento y la competitividad. Para lograrlo, las organizaciones deben integrar políticas que conviertan la diversidad en un activo organizacional, promoviendo entornos donde se valoren las habilidades diversas y se aprovechen para afrontar retos de forma más integral.

### **Conocimiento de la organización y cultura inclusiva**

Comprender el funcionamiento interno de una organización es clave para desarrollar estrategias inclusivas y sostenibles. Según Senge (1990), conocer la estructura, cultura y dinámicas internas de una entidad permite a los colaboradores desempeñarse de forma más eficaz y tomar decisiones más acertadas.

Esta comprensión se vuelve aún más relevante en entornos como las cooperativas, donde el conocimiento compartido y la participación son pilares fundamentales. Por su parte, Nonaka & Takeuchi (1995), conceptualizan el conocimiento organizacional como un proceso dinámico que implica tanto el aprendizaje como la transferencia de saberes dentro de la entidad.

Este flujo de conocimientos favorece una mejora continua, permitiendo a los equipos adaptarse a los cambios y fomentar la participación equitativa de todos los colaboradores, independientemente de sus diferencias individuales. Así, el conocimiento de la organización se convierte en una herramienta esencial para consolidar la inclusión y garantizar que cada miembro pueda aportar desde sus competencias únicas. Métodos y enfoques para la integración efectiva de la diversidad y la inclusión

Para que la diversidad y la inclusión sean prácticas efectivas en las cooperativas de ahorro y crédito, es fundamental aplicar enfoques institucionales que minimicen las barreras estructurales, sociales y tecnológicas que limitan la participación de ciertos grupos. Estos enfoques deben estar alineados con las estrategias de inclusión propuestas en el presente estudio, especialmente en contextos socioculturales diversos como el de Latacunga, donde confluyen comunidades rurales, pueblos originarios y una población urbana heterogénea. La siguiente tabla presenta los principales métodos que pueden ser implementados por las cooperativas de ahorro y crédito, como Sumak Kawsay, para garantizar una integración efectiva y sostenida de la diversidad:

**Tabla 2 Métodos y enfoques para la integración efectiva de la diversidad e inclusión**

	DESCRIPCIÓN
<b>MÉTODO/ENFOQUE</b>	
<b>Políticas sobre diversidad e inclusión</b>	Elaboración e implementación de políticas institucionales que promuevan la equidad, el respeto por la diferencia y la participación activa de todos los miembros. Estas políticas deben ser revisadas periódicamente para responder a los cambios sociales y normativos.
<b>Programas de capacitación y sensibilización</b>	Desarrollo de talleres y actividades formativas orientadas a fortalecer la cultura organizacional sobre diversidad, con énfasis en la inclusión de mujeres, personas con discapacidad y grupos étnicos.
<b>Educación financiera inclusiva</b>	Diseño de contenidos formativos accesibles que permitan a los distintos sectores sociales especialmente mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad comprender y utilizar los servicios financieros.
<b>Accesibilidad tecnológica y digital</b>	Desarrollo de plataformas digitales inclusivas que faciliten el acceso a servicios financieros, tales como aplicaciones
<b>Infraestructura inclusiva</b>	Adecuación física de las instalaciones para garantizar el acceso universal, incluyendo rampas, señalética inclusiva y servicios adaptados para personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial.
<b>Productos financieros adaptados</b>	Creación de productos y servicios financieros personalizados que respondan a las necesidades de grupos tradicionalmente excluidos, como microcréditos con condiciones preferenciales, seguros inclusivos y planes de ahorro adaptados

<b>Monitoreo y evaluación de la inclusión</b>	Implementación de indicadores de seguimiento que permitan evaluar el impacto de las políticas inclusivas, así como la identificación de brechas y oportunidades de mejora continua.
<b>Alianzas estratégicas</b>	Colaboración con organismos gubernamentales, ONGs y entidades de cooperación internacional para fortalecer la capacidad institucional de promover la inclusión a través de programas de asistencia técnica, financiamiento o formación.

---

**Fuente:** Adaptado de Pérez & Titelman (2018)

### **Marco legal**

La promoción de la diversidad y la inclusión en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se sustenta en un marco legal robusto que busca garantizar la equidad, la participación y la no discriminación en el ámbito financiero y social. En el contexto de entidades como la Cooperativa Sumak Kawsay, estos marcos legales permiten implementar prácticas más justas e inclusivas, fortaleciendo su rol social en las comunidades donde operan.

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

La Constitución ecuatoriana establece, en su artículo 66, el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razones de sexo, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, entre otras condiciones. Este artículo garantiza la igualdad de trato en todos los ámbitos, incluidos los servicios financieros, lo cual es fundamental para promover la inclusión de mujeres y grupos vulnerables en las cooperativas de ahorro y crédito. En el caso de la Cooperativa Sumak Kawsay, este principio orienta sus políticas internas para asegurar que todos sus socios y clientes sean tratados con equidad y respeto. Constitución de la República del Ecuador (2008)

### **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS)**

La LOEPS regula el funcionamiento de las cooperativas y otras organizaciones del sector popular y solidario. Promueve la inclusión financiera y la equidad de género, fomentando la participación equitativa de hombres y mujeres en los procesos de toma de decisiones. Para una entidad como Sumak Kawsay, esta ley refuerza la necesidad de desarrollar programas y servicios

enfocados en sectores tradicionalmente excluidos, alineándose con su compromiso comunitario y solidario. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011)

### **Ley de Cooperativas**

Esta ley complementa a la LOEPS al establecer las normas de constitución, funcionamiento y principios rectores de las cooperativas. Entre estos principios está la participación democrática, la igualdad entre los miembros y el beneficio social. En el caso de Sumak Kawsay, estos principios permiten mantener estructuras participativas que reflejan las voces de sus socios y garantizan prácticas de gobernanza inclusiva. Ley de Cooperativas (2012)

### **Ley Orgánica de Discapacidades**

Esta normativa establece el deber de las instituciones de garantizar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad. Cooperativas como Sumak Kawsay deben adaptar sus instalaciones, procesos y atención para garantizar el acceso equitativo de personas con discapacidad a productos y servicios financieros, cumpliendo con los principios de inclusión establecidos en esta ley. Ley Orgánica de Discapacidades (2012)

### **Código de trabajo**

El Código del Trabajo ecuatoriano, en su artículo 11, prohíbe expresamente la discriminación laboral por motivos de etnia, género, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género u otras condiciones personales. Además, garantiza condiciones laborales justas y dignas, lo que favorece la construcción de un entorno organizacional respetuoso de la diversidad y la equidad (República del Ecuador, 2023).

### **Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**

La SEPS, como ente de control, emite resoluciones que refuerzan el enfoque de diversidad e inclusión. Por ejemplo, la Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INSESFINGINT-2024-0188 establece lineamientos para la promoción de la igualdad de género y la prevención de la discriminación. Estas directrices deben ser consideradas por Sumak Kawsay para el desarrollo de políticas internas, asegurando un ambiente laboral inclusivo y procesos equitativos de atención a sus socios. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024)

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

En el plano internacional, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) establece el derecho a la igualdad y a la no discriminación como principios

universales. Asimismo, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Naciones Unidas, 1966) reconoce el derecho de toda persona a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, y la obligación de los Estados de garantizar estos derechos sin discriminación.

## 7. Marco Metodológico

- **Ubicación**

El proyecto de investigación se realizó en Ecuador, provincia de Cotopaxi, en el cantón Pujilí, en la Unidad Educativa Belisario Quevedo, que está ubicada en Avenida Velasco Ibarra 1540, entre Rafael Morales y García Moreno

- **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, el cual según Arteaga (2020) permitirá medir y analizar variables específicas relacionadas con la diversidad organizacional y la inclusión en la Cooperativa Sumak Kawsay de Latacunga. Para ello, se aplicarán encuestas estructuradas a los colaboradores, con el objetivo de recolectar datos numéricos sobre sus percepciones y experiencias en torno a estas variables. Esta metodología facilitará el análisis estadístico de los datos, brindando resultados objetivos y aplicables al contexto organizacional.

Esta investigación se realiza con el propósito de identificar el grado de inclusión y diversidad presente dentro de la organización, ya que comprender estas variables resultan fundamental para mejorar el clima laboral, promover la equidad y fortalecer las políticas internas que garanticen un entorno de trabajo más justo y productivo.

- **Diseño De La Investigación**

Se empleará un diseño de investigación no experimental, que es correlacional y transeccional. Esto implica que se observarán las variables “diversidad organizacional” e “inclusión” tal como se manifiestan de forma natural, sin manipulación por parte del investigador. El diseño correlacional es apropiado para identificar y analizar el grado de relación entre ambas variables en el contexto de la cooperativa. Asimismo, al ser transeccional, la recolección de datos se realizará en un único momento temporal, lo que permite obtener una "fotografía" actualizada de la situación en la organización. Esta elección responde a la necesidad de evaluar cómo se relacionan diversidad e inclusión en un momento específico, sin intervenir ni modificar las condiciones del entorno. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

- **Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que tiene como propósito recopilar, analizar y presentar información detallada sobre aspectos específicos de la diversidad e inclusión organizacional en la Cooperativa Sumak Kawsay de Latacunga. En particular, se observarán

empíricamente las percepciones de los colaboradores y socios, así como las prácticas y políticas internas relacionadas con la inclusión y la gestión de la diversidad dentro de la cooperativa, todo en su contexto real. Según ATLAS.ti (2024), la investigación descriptiva permite examinar un fenómeno en su entorno natural sin manipular variables, lo cual se ajusta a este estudio que busca ofrecer una comprensión clara y profunda de cómo se manifiestan la diversidad y la inclusión en esta organización.

- **Correlación entre variables diversidad e inclusión**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 151), el diseño correlacional es un tipo de investigación no experimental que busca determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables sin manipularlas. En este estudio se aplicará un diseño correlacional para analizar la relación entre las variables “diversidad” y “inclusión organizacional” en la Cooperativa Sumak Kawsay de Latacunga. Se espera determinar si a mayor gestión efectiva de la diversidad por parte de la cooperativa, existe una mayor percepción de inclusión entre sus colaboradores, lo cual es relevante para comprender cómo estas dimensiones se vinculan y potencian mutuamente dentro del contexto organizacional.

- **Prueba de Hipótesis**

Para Creswell & Creswell (2023), la hipótesis es una afirmación provisional que plantea una relación anticipada entre variables y que se somete a prueba mediante el estudio científico. En este contexto, la hipótesis principal del estudio es:

- **Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** La diversidad no se relaciona de inclusión laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi
- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La diversidad si se relaciona con la inclusión laboral en los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi

- **Población**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2021), La población se define como el conjunto total de elementos que comparten características comunes y que son objeto de estudio. En el presente trabajo, la población está conformada por 85 colaboradores de la Cooperativa Sumak Kawsay, ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Esta población resulta pertinente para los objetivos del estudio, ya que los colaboradores son quienes experimentan, implementan y vivencian directamente las prácticas de diversidad e inclusión dentro del entorno laboral.

Para la prueba piloto participaron 40 colaboradores para así poder determinar la fiabilidad y confiabilidad de las dos herramientas para la diversidad e inclusión.

- **Técnicas e instrumentos**

#### **Instrumento variable Diversidad**

Para medir la variable relacionada con la gestión de la diversidad, se emplearon dos instrumentos estructurados, uno para cada variable de la investigación. El primer instrumento utilizado es el cuestionario de Gestión de la Diversidad desarrollado por Maldonado & Lopez (2014). Este cuestionario fue originalmente diseñado y validado en organizaciones del sector empresarial en México, y se ha aplicado en diversos contextos organizacionales para diagnosticar y mejorar las prácticas de gestión de la diversidad.

El instrumento es adecuado para esta investigación porque permite evaluar integralmente aspectos clave de la gestión de la diversidad en entornos laborales, como es el caso de la Cooperativa Sumak Kawsay, donde se busca promover un ambiente inclusivo y equitativo. Su diseño contempla cinco dimensiones fundamentales que reflejan áreas críticas para la implementación de políticas inclusivas.

El cuestionario consta de 23 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones:

- **Orientación y capacitación** (8 ítems): evalúa las acciones dirigidas a formar y sensibilizar al personal sobre diversidad.
- **Ambiente organizacional incluyente** (4 ítems): mide la percepción de un entorno que fomenta la inclusión y el respeto mutuo.
- **Interacción entre grupos diversos** (4 ítems): analiza la calidad y frecuencia de las relaciones entre empleados de diferentes orígenes.
- **Aceptación por la diversidad** (3 ítems): valora el grado de aceptación y valoración positiva de la diversidad dentro de la organización.
- **Atributos de la diversidad** (4 ítems): examina el reconocimiento y presencia de distintas características culturales y personales en el ambiente laboral.

El cuestionario utiliza una escala tipo Likert de 6 puntos, que va desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (6), sin incluir un punto medio para evitar respuestas neutras y obtener datos más precisos.

- **Fiabilidad y validez instrumento**

#### **Alfa de Cronbach**

***Figura 1 Prueba piloto fiabilidad de la herramienta diversidad***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	23

Los resultados de la figura corresponden a la prueba piloto en donde se muestra un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,981 para la encuesta de Gestión de la Diversidad, lo cual indica una alta fiabilidad interna del instrumento. Este valor sugiere que los ítems están estrechamente relacionados entre sí y miden de forma consistente el concepto evaluado.

Adicionalmente, se realizó una validación de contenido a través del juicio de expertos en temas de diversidad laboral y gestión del talento humano. Los especialistas evaluaron la claridad, relevancia y coherencia de los ítems respecto a los objetivos del estudio, garantizando así la adecuación del contenido del cuestionario.

Respecto a la validez de constructo, el instrumento se basó en escalas ya utilizadas en estudios previos relacionados con diversidad organizacional, por lo cual se parte de una estructura conceptual validada en la literatura. Se considera que en futuras investigaciones, la aplicación de análisis factorial confirmatorio podría fortalecer este aspecto con muestras más amplias.

#### **KMO (Kaiser, Meyer-Olkin) del instrumento**

***Tabla 3 Prueba piloto análisis de idoneidad del muestreo diversidad***

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>	
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	.824
Prueba de esfericidad de Aproximación Chi-cuadrado	220.698
Bartlett	gl (grados de libertad)
	21
	Significación (Sig.)
	<.001

Los resultados de la tabla corresponden a la prueba piloto de la prueba de KMO la cual tiene un puntaje de 0.824 la cual es óptima para que el análisis sea confiable.

### **Instrumento variable Inclusión**

El instrumento de medición de la segunda variable llamado Escala de la inclusión según Pascual & Pinares (2022), cuyo objetivo es medir el nivel de inclusión percibido en el entorno organizacional. Este cuestionario fue originalmente diseñado en el contexto de organizaciones laborales en Perú y ha sido aplicado en instituciones educativas y cooperativas, mostrando ser adecuado para evaluar prácticas inclusivas en entornos laborales diversos. En su validación inicial, los autores reportaron una adecuada consistencia interna, con un alfa de Cronbach general de 0,91, lo que respalda su confiabilidad.

La escala está compuesta por 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones fundamentales:

- **Inclusión de grupos de trabajo:** (5 ítems): evalúa la valoración y reconocimiento de las diferencias individuales dentro del espacio laboral.
- **Inclusión de Líderes:** (5 ítems): analiza la percepción de justicia e igualdad en las oportunidades ofrecidas a todos los trabajadores, sin distinción.
- **Inclusión organizacional percibida:** (5 ítems): mide el grado en que los colaboradores se sienten integrados y partícipes de las decisiones y actividades del entorno laboral.

Cada ítem utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos, que va desde “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5), permitiendo una medición cuantitativa de las actitudes y percepciones de los colaboradores respecto a las prácticas inclusivas dentro de la organización.

Este instrumento fue elegido para la presente investigación por su pertinencia en contextos organizacionales similares al de la Cooperativa Sumak Kawsay, ya que permite diagnosticar el grado de inclusión organizacional desde la perspectiva de los trabajadores. La inclusión es un aspecto clave en la gestión de la diversidad, y esta herramienta facilita la identificación de fortalezas y áreas de mejora, lo cual resulta fundamental para el diseño de estrategias inclusivas adaptadas a la realidad institucional.

- **Fiabilidad y validez instrumento**

**Figura 2 Prueba piloto fiabilidad de la herramienta inclusión**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,970	,971	15

Los resultados de la figura corresponden a la prueba piloto en donde el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,942, lo que indica una alta fiabilidad interna del instrumento aplicado (Escala de Inclusión). Esto sugiere que los ítems presentan una consistencia adecuada al medir el mismo constructo. Adicionalmente, se realizó una validación de contenido mediante el juicio de expertos en inclusión organizacional y gestión del talento humano, quienes revisaron cada ítem considerando su claridad, coherencia y relevancia con los objetivos del estudio.

En cuanto a la validez de constructo, se utilizó una escala previamente aplicada en investigaciones similares, por lo que se parte de una estructura teórica validada. No obstante, se reconoce que un análisis factorial podría complementar esta validación en estudios posteriores con una muestra más amplia.

**KMO (Kaiser, Meyer-Olkin) de la prueba piloto del instrumento**

**Tabla 4 Prueba piloto análisis de idoneidad del muestreo inclusión**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	.847
Prueba de esfericidad de Aproximación Chi-cuadrado	220.698
Bartlett	gl (grados de libertad)
	21
	Significación (Sig.)
	<.001

Los resultados de la tabla corresponden a la prueba piloto de la prueba de KMO la cual tiene un puntaje de 0.847 la cual es óptima para que el análisis sea confiable.

## 8. Analisis y Discusión De Resultados

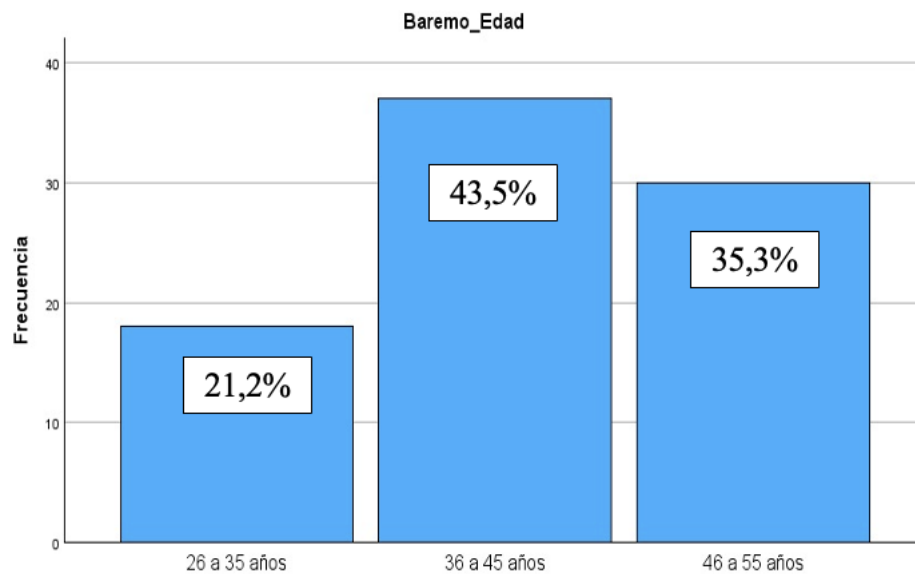
La presente investigación se realizó en la Cooperativa Sumak Kawsay, en el cantón Latacunga, con la participación de 85 colaboradores. El objetivo fue establecer la relación entre la gestión de la diversidad y la percepción de inclusión organizacional durante el período marzo – agosto de 2025. Para ello, se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Gestión de la Diversidad y la Escala de Inclusión

A continuación, se presentan los resultados organizados en dos secciones: una dedicada al análisis de la gestión de la diversidad y otra a la percepción de inclusión organizacional. En las cuales se realizará el analisis correspondiente

- **Datos Etarios**

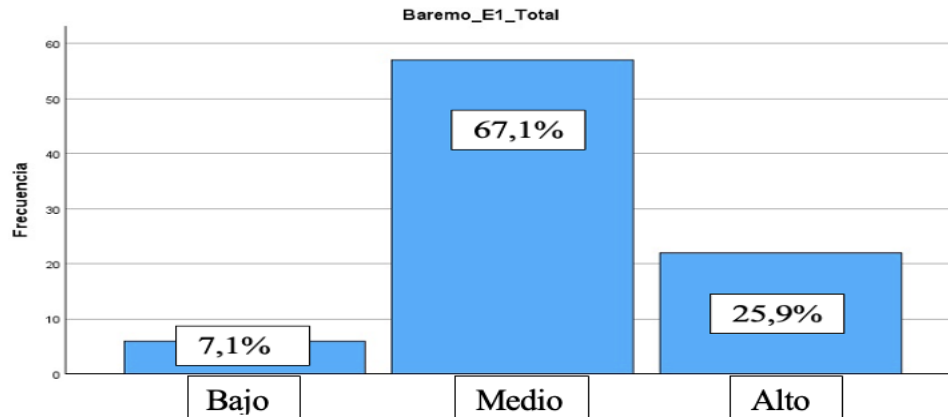
Se consideraron las características etarias de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito, como parte del análisis de la diversidad organizacional. La variable edad se agrupó en tres rangos: de 26 a 35 años, de 36 a 45 años y de 46 a 55 años, con el fin de identificar la representación generacional dentro del entorno laboral. Lo que revela una mayoría de trabajadores en etapa de madurez profesional, lo cual resulta relevante para comprender las percepciones y experiencias relacionadas con la inclusión y el respeto a la diversidad generacional dentro de la institución.

*Figura 3 Edad*



## Diagnostico total variable diversidad

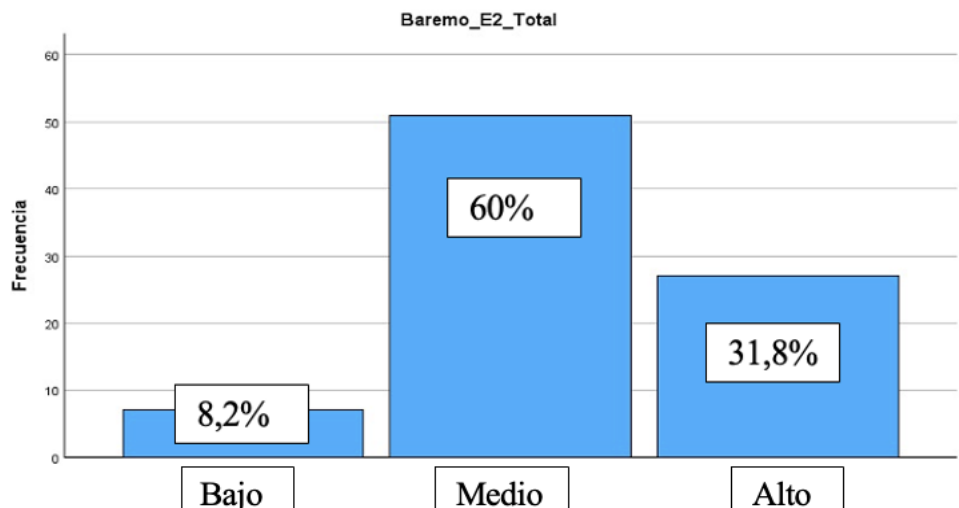
**Figura 4 Baremo total Encuesta Diversidad**



**Interpretación de los resultados:** La diversidad en el entorno laboral hace referencia al conjunto de prácticas organizacionales orientadas a reconocer, valorar y respetar las diferencias entre las personas, como el origen étnico, la cultura, la religión, la edad, el género, entre otros. Los resultados muestran un nivel bajo del 7,1% (6 colaboradores), en esta variable indica que la organización presenta pocas acciones concretas para fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso. Por el contrario, un nivel medio del 67,1% (57 colaboradores) refleja esfuerzos parciales o en desarrollo, mientras que un nivel alto con el 25,9% (22 colaboradores) evidencia una sólida implementación de políticas inclusivas y una cultura organizacional comprometida con la diversidad.

## Dignostico total varible Inclusión

**Figura 5 Baremo total Encuesta Inclusión**

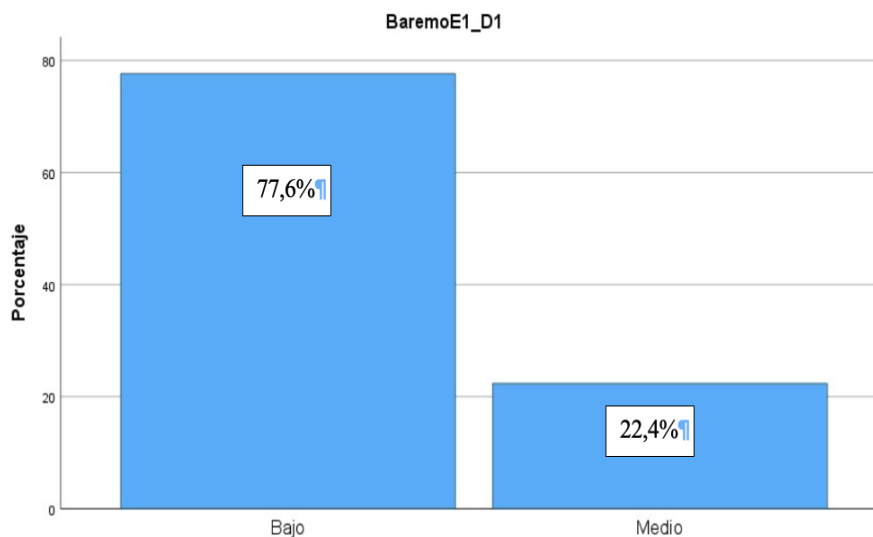


**Interpretación de los resultados:** La percepción de inclusión en el entorno organizacional hace referencia a cómo los trabajadores valoran aspectos como el respeto a la diversidad, la equidad en el trato y su participación en la vida institucional. Los resultados reflejan un nivel bajo de 8,2% (7 colaboradores) de inclusión refleja una percepción negativa del entorno laboral, en la que los trabajadores pueden sentirse excluidos, tratados de manera desigual o no valorados. Un nivel medio con el 60% (51 colaboradores), sugiere que hay ciertas prácticas inclusivas presentes, aunque no de forma constante o profunda. En cambio, un nivel alto con el 31,8% (27 colaboradores) indica que la organización promueve activamente un entorno de respeto, equidad y participación, generando una experiencia laboral positiva para sus miembros.

Análisis Variable Diversidad

### Dimensión Orientación y Capacitación

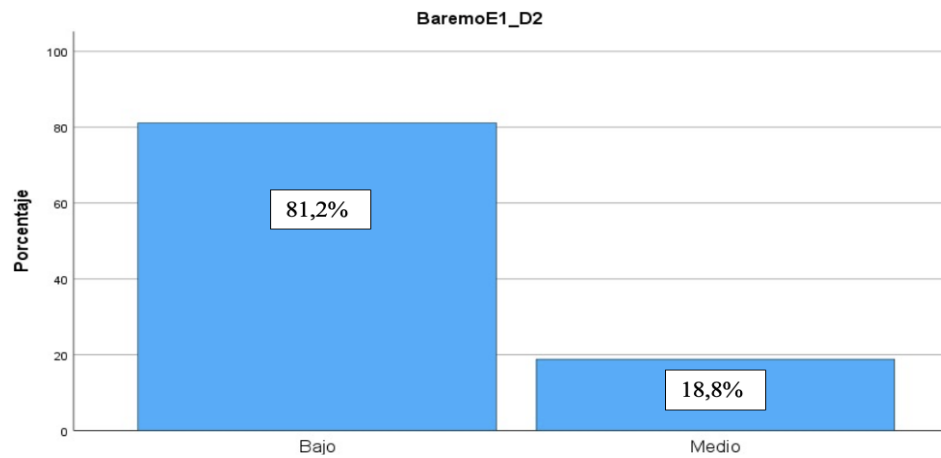
*Figura 6 Baremo dimensión Orientación y Capacitación*



**Interpretación de los resultados:** La dimensión Orientación y capacitación evalúa el grado en que las organizaciones promueven acciones formativas y de sensibilización para el personal en temas relacionados con la diversidad. Los resultados muestran los encuestados presenta un nivel bajo del 77,6% (66 colaboradores) en esta dimensión, lo que sugiere que en la mayoría de los casos no se están llevando a cabo acciones suficientes de formación en diversidad. El restante se ubica en un nivel medio con el 22,4% (19 colaboradores), lo que indica que algunos trabajadores han percibido ciertos esfuerzos por parte de la organización en este aspecto, aunque estos probablemente sean esporádicos o insuficientes para lograr un verdadero impacto.

### Dimensión Ambiente Organizacional Incluyente

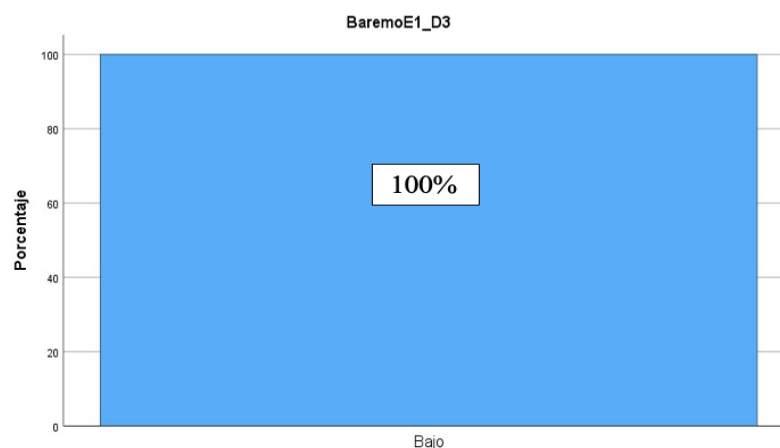
*Figura 7 Baremo dimensión Ambiente organizacional incluyente*



**Interpretación de los resultados:** La dimensión Ambiente organizacional incluyente evalúa la percepción que tienen los colaboradores sobre si el entorno laboral fomenta la inclusión, el respeto mutuo y la equidad. En los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los participantes percibe un nivel bajo con el 81,2% (69 colaboradores) en cuanto a inclusión en su entorno organizacional. Esto indica que muchos colaboradores no identifican políticas, prácticas o actitudes claras que promuevan activamente la diversidad y el respeto por las diferencias. Asimismo, una parte menor de los encuestados percibe un nivel medio con el 18,8% (16 colaboradores), lo que sugiere que algunas personas reconocen ciertos esfuerzos por fomentar la inclusión, aunque estos no son suficientemente consistentes o visibles para la mayoría.

### Dimensión Interacción entre grupos diversos

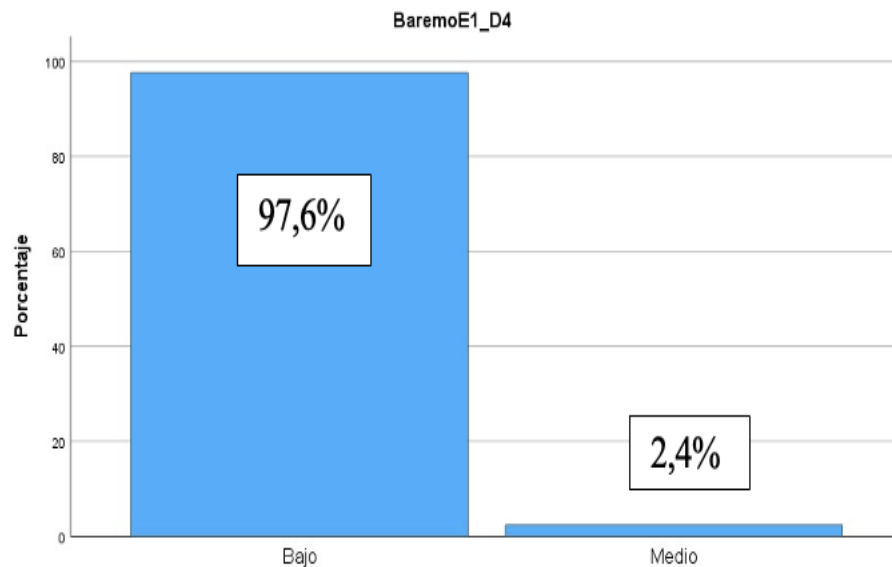
*Figura 8 Baremo dimensión Interacción entre grupos diversos*



**Interpretación de los resultados:** La dimensión Interacción entre grupos diversos evalúa la calidad y frecuencia de las relaciones entre empleados provenientes de diferentes orígenes culturales, étnicos, sociales o regionales dentro de la organización. Los resultados muestran un nivel bajo con el 100% (85 colaboradores) en esta escala indica que las interacciones entre estos grupos son limitadas, poco frecuentes o de baja calidad, lo que podría reflejar dificultades para integrar a personas con distintos antecedentes, poca colaboración o barreras de comunicación entre los empleados.

### **Dimensión Aceptación por la diversidad**

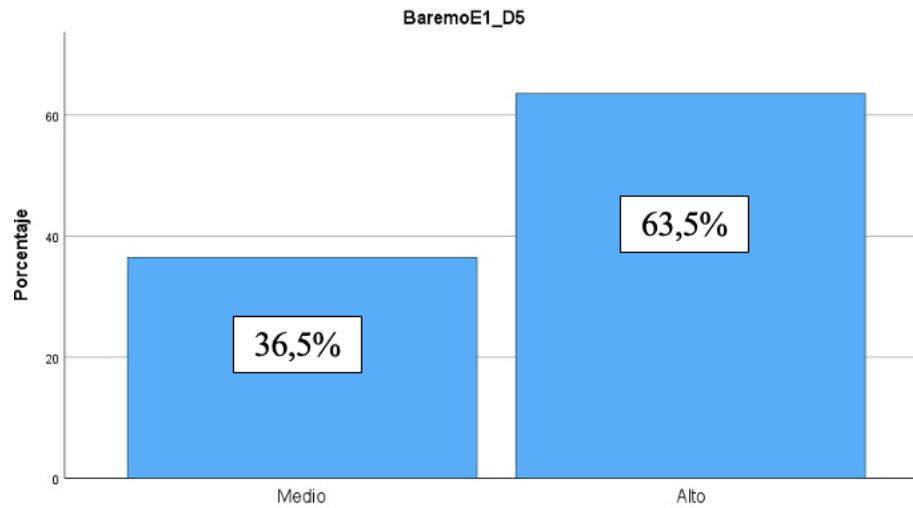
**Figura 9 Baremo dimensión Aceptación por la diversidad**



**Interpretación de los resultados:** La aceptación por la diversidad se refiere al grado en que las personas valoran y reconocen de manera positiva las diferencias culturales, étnicas, de género, y otras formas de diversidad dentro del entorno laboral, lo cual puede afectar negativamente la integración, el trabajo en equipo y la innovación. Los resultados muestran un nivel bajo con el 97.6% (83 colaboradores) de aceptación indicaría una falta de valoración o apertura hacia la diversidad, lo que podría generar conflictos o ambientes laborales menos inclusivos. Un nivel medio con el 2,4% (2 colaboradores) reflejaría una aceptación parcial, con cierta apertura pero con posibles limitaciones o prejuicios aún presentes, lo que indica que muy pocos empleados tienen una postura positiva y abierta hacia la diversidad en la organización.

### **Dimensión Atributos de la diversidad**

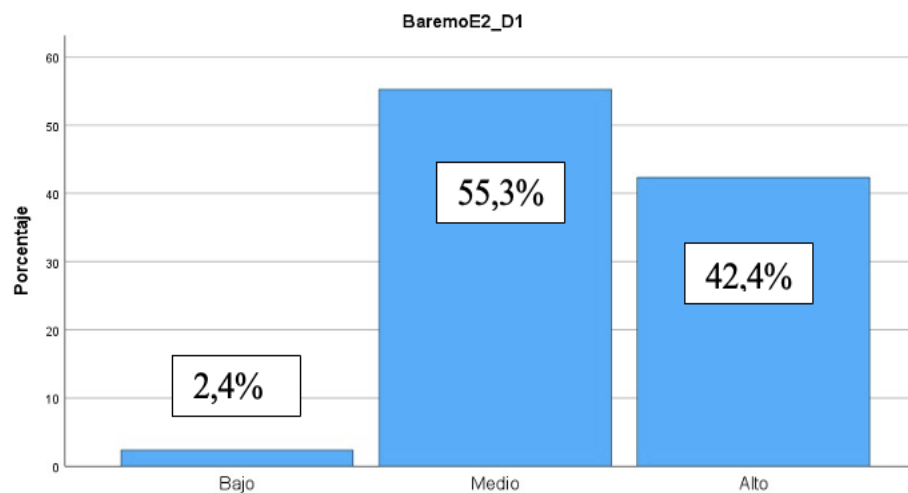
**Figura 10 Dimensión Atributos de la diversidad**



**Interpretación de los resultados:** Los atributos de la diversidad se refieren al reconocimiento y presencia de distintas características culturales, personales y sociales dentro del entorno laboral. En este caso, los resultados muestran un nivel alto con el 63,5% (54 colaboradores) lo que indica que una amplia mayoría percibe que en su entorno laboral se reconocen y respetan activamente las diferencias individuales y culturales, lo que sugiere un clima organizacional favorable hacia la inclusión y la equidad. Por otro lado, un nivel medio con el 36,5%, (31 colaboradores) lo que podría interpretarse como una percepción moderada, es decir identifican ciertas acciones o valores relacionados con la diversidad, estos no son lo suficientemente consistentes o visibles como para calificarlos como altamente inclusivos.

Análisis Variable Inclusión

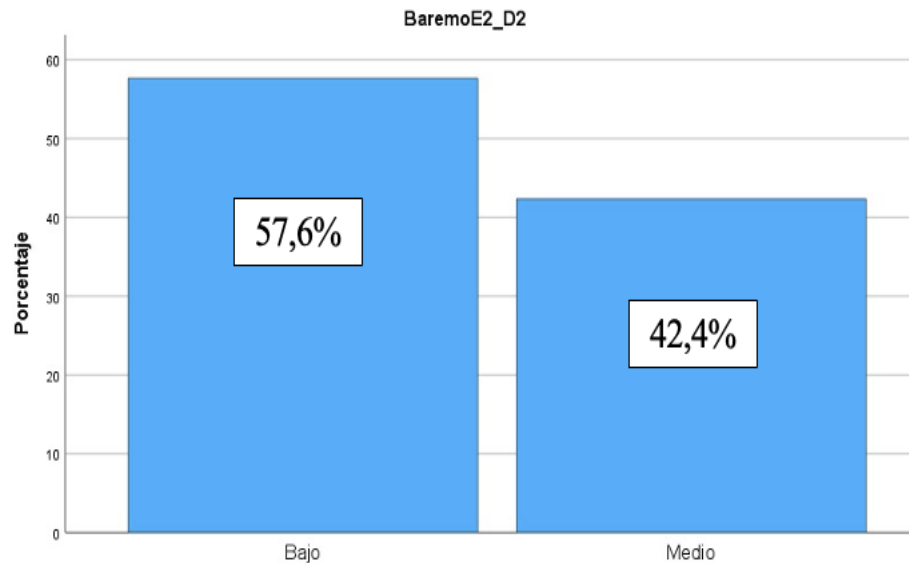
*Figura 11 Dimensión Respeto a la diversidad*



**Interpretación de los resultados:** La dimensión Respeto a la diversidad dentro del entorno laboral evalúa en qué medida las personas valoran, reconocen y aceptan las diferencias individuales entre compañeros, como el origen étnico, la religión, el idioma, la orientación sexual o las capacidades físicas. Los resultados muestran un nivel bajo con el 2,4% (2 colaboradores) en esta dimensión puede reflejar un ambiente con escaso reconocimiento de la diversidad, donde podrían presentarse actitudes discriminatorias o falta de inclusión. Un nivel medio con el 55,3% (47 colaboradores) sugiere que existe cierta conciencia sobre la diversidad, aunque aún podrían mejorar las prácticas inclusivas. En cambio, un nivel alto con el 42,4% (36 colaboradores) lo que indica un entorno laboral donde se promueve activamente el respeto, la igualdad y la aceptación de las diferencias.

### **Dimensión Equidad en el trato**

**Figura 12 Dimensión Equidad en el trato**

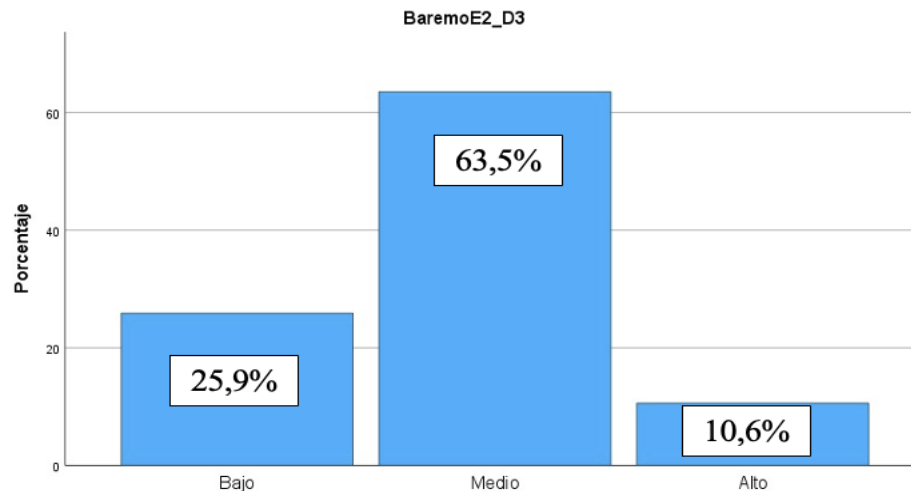


**Interpretación de los resultados:** La equidad en el trato hace referencia a la percepción de justicia e igualdad que tienen los trabajadores dentro de su entorno laboral, especialmente en lo relacionado con el acceso a oportunidades, el trato respetuoso y la ausencia de discriminación. Los resultados muestran un nivel bajo con el 57,6% (49 colaboradores) de equidad en el trato indica que los trabajadores perciben desigualdades en las oportunidades ofrecidas, lo que podría generar desmotivación, conflictos o una sensación de exclusión. Un nivel medio con el 42,4% (36 colaboradores) sugiere que existe cierta percepción de justicia, aunque con aspectos que podrían

mejorarse. En cambio, un nivel alto refleja que los trabajadores sienten que el ambiente laboral es justo e inclusivo, lo cual fortalece el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral.

### Dimensión Participación e integración

**Figura 13 Dimensión Participación e integración**



**Interpretación de los resultados:** La participación e integración en el entorno laboral hace referencia al grado en que los colaboradores se sienten parte activa del equipo, tienen voz en las decisiones y se integran en las actividades institucionales. Los resultados muestran un nivel bajo con el 25,9 (22 colaboradores) en este factor sugiere que los colaboradores perciben escasas oportunidades de participación y sienten una integración limitada en su entorno de trabajo. En cambio, un nivel medio con el 63,5% (54 colaboradores) indica que, aunque hay cierta participación e integración, aún existen áreas de mejora para lograr un sentido de pertenencia más sólido. Por último, un nivel alto con el 10,6% refleja un entorno inclusivo, donde los trabajadores participan activamente y se sienten plenamente integrados.

### Pruebas de Normalidad

#### Prueba de normalidad variable Diversidad

**Figura 14 Prueba de Normalidad Diversidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Baremo_E1_Total	,376	85	<,001	,716	85	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La variable diversidad fue evaluada mediante cinco dimensiones: Orientación y capacitación, Ambiente organizacional incluyente, Interacción entre grupos diversos, Aceptación por la diversidad y Atributos de la diversidad. Para verificar si la distribución de los datos de esta variable cumple con el supuesto de normalidad, se aplicaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov (K-S) con corrección de Lilliefors y Shapiro-Wilk (S-W), las cuales son recomendadas para muestras pequeñas y moderadas ( $n < 100$ ).

#### Resultados:

- Kolmogorov-Smirnov: Estadístico = 0.376, gl = 85, Sig. (p) < 0.001
- Shapiro-Wilk: Estadístico = 0.716, gl = 85, Sig. (p) < 0.001

#### Análisis:

Ambas pruebas arrojan valores de significación inferiores a 0.001, lo que indica un rechazo claro de la hipótesis nula de normalidad. Particularmente, la prueba de Shapiro-Wilk, que posee mayor sensibilidad para detectar desviaciones de la normalidad en muestras menores a 100, refleja un estadístico  $W = 0.716$ , lo que representa una clara desviación respecto a la distribución normal. Además, el diseño de la escala (tipo Likert) tiende a generar distribuciones sesgadas o con acumulaciones en determinados rangos de respuesta, lo que refuerza la conclusión de que esta variable no presenta normalidad estadística. Por tanto, se justifica la utilización de pruebas no paramétricas, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, para analizar la relación entre las variables estudiadas.

#### Prueba normalidad variable Inclusión

*Figura 15 Prueba de Normalidad Inclusión*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Baremo_E2_Total	,337	85	<,001	,750	85	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

La variable Inclusión organizacional fue medida mediante tres dimensiones: Respeto a la diversidad, Equidad de tratoy Participación e integración. Al igual que en la variable anterior, se aplicaron las pruebas Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para evaluar la distribución de los datos.

### Resultados:

- Kolmogorov-Smirnov: Estadístico = 0.337, gl = 85, Sig. (p) < 0.001
- Shapiro-Wilk: Estadístico = 0.750, gl = 85, Sig. (p) < 0.001

### Análisis:

Los resultados muestran que tanto K-S como S-W presentan valores de significación menores a 0.001, lo cual indica una violación significativa del supuesto de normalidad. El estadístico W = 0.750 de Shapiro-Wilk vuelve a evidenciar una distribución claramente no normal, y confirma que los datos no son aptos para procedimientos paramétricos que asumen una distribución normal. Este resultado es coherente con el tipo de instrumento utilizado (escala tipo Likert) y respalda la decisión metodológica de aplicar procedimientos no paramétricos, en este caso, el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es robusto frente a la ausencia de normalidad y adecuado para escalas ordinales.

### Correlación entre Variables

*Figura 16 Correlación entre diversidad e inclusión*

			E1_Total	E2_Total
Rho de Spearman	E1_Total	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	85	85
	E2_Total	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	85	85

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Antes de aplicar el análisis de correlación entre las variables Diversidad e Inclusión, se realizaron pruebas de normalidad utilizando Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk. En ambos casos, los resultados arrojaron valores de significación inferiores a 0,05 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Debido a esta característica, se optó por emplear el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es un estadístico no paramétrico adecuado para analizar relaciones entre variables cuando no se cumple el supuesto de normalidad, y cuando las variables son de nivel ordinal o continuo no normal.

El coeficiente de Spearman (rho) evalúa la fuerza y dirección de una relación monotónica entre dos variables, es decir, identifica si una variable tiende a aumentar o disminuir

consistentemente en relación con otra, sin exigir linealidad ni normalidad en los datos. Esta metodología resulta especialmente apropiada cuando se trabaja con escalas tipo Likert, como es el caso de esta investigación.

Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva y significativa entre la Diversidad y la Inclusión ( $\rho = 0,712$ ;  $p < 0,001$ ), lo cual sugiere que, a mayor percepción de diversidad, también se incrementa la percepción de inclusión dentro de la organización. La significancia estadística indica que esta relación no se debe al azar, sino que refleja una asociación consistente entre ambas variables.

## 9. Propuesta de la investigación

A partir de los resultados de las encuestas a los colaboradores, se identificaron necesidades en torno a la diversidad e inclusión. En respuesta, se proponen estrategias por dimensión para fortalecer una cultura organizacional inclusiva y alineada con los valores cooperativos.

### Estretegias variable Diversidad

#### Orientación y capacitación

*Tabla 5 Estratégias Orientación y capacitación*

Orientación y capacitación	
<b>Estrategia</b>	Programa formativo integral “Diversidad que nos une”
<b>Objetivo</b>	Sensibilizar y capacitar al personal sobre respeto, valoración y gestión de la diversidad.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres presenciales sobre sesgos inconscientes, inclusión y equidad.</li> <li>2. Invitar expertos del sector cooperativo</li> <li>3. Elaborar material digital (guías, videos).</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir módulo de diversidad en el proceso de inducción institucional.</li> <li>2. Material didáctico digital descargable.</li> <li>3. Prueba de evaluación rápida al finalizar.</li> </ol>
<b>Responsable</b>	Talento Humano + IEPS
<b>Limitaciones</b>	Resistencia o baja participación.
<b>Presupuesto</b>	Facilitadores: \$400 Materiales: \$250 Logística: \$250

<b>Indicadores</b>	% de asistencia, encuestas pre/post
<b>Cronograma</b>	Corto plazo
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	97.6% baja aceptación por la diversidad
<b>Seguimiento</b>	Comité de Inclusión, informes semestrales

**Tabla 6 Estrategias Orientación y capacitación #2**

<b>Orientación y capacitación</b>	
<b>Estrategia</b>	Inducción obligatoria con enfoque en diversidad para nuevos colaboradores
<b>Objetivo</b>	Asegurar que todos los nuevos ingresos a la cooperativa comprendan desde el inicio los valores de respeto, equidad y diversidad, promoviendo así una cultura inclusiva desde la etapa de integración.
<b>Actividades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incluir módulo de diversidad en el proceso de inducción institucional.</li> <li>2. Material didáctico digital descargable.</li> <li>3. Prueba de evaluación rápida al finalizar.</li> </ol>
<b>Responsable</b>	Jefe de Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Saturación del contenido general.
<b>Presupuesto</b>	Diseño: \$100 Materiales: \$100 Evaluación: \$100
<b>Indicadores</b>	% capacitados, evaluación aprobada
<b>Cronograma</b>	Corto plazo

<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	81.2% percepción baja en cultura inclusiva
<b>Seguimiento</b>	Revisión trimestral de Talento Humano

### Ambiente organizacional incluyente

*Tabla 7 Estrategias Ambiente organizacional incluyente*

<b>Ambiente organizacional incluyente</b>	
<b>Estrategia</b>	Programa de sensibilización interna “Cultura de respeto cooperativo
<b>Objetivo</b>	Promover un ambiente organizacional incluyente, basado en el respeto mutuo, la empatía y la cooperación entre los colaboradores, fortaleciendo la cultura institucional.
<b>Actividades</b>	1. Campaña institucional de sensibilización sobre inclusión y respeto mutuo Estudio de casos reales de la cooperativa 2. Ciclo de talleres prácticos y participativos 3. Jornadas de integración y diálogo
<b>Responsable</b>	Talento Humano + Cultura + IEPS
<b>Limitaciones</b>	Apatía o desinterés.
<b>Presupuesto</b>	Difusión: \$200 Talleres: \$300 Materiales: \$200
<b>Indicadores</b>	% de participación, satisfacción post-campaña
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Alta

<b>Diagnóstico</b>	81.2% percepción baja en ambiente inclusivo
<b>Seguimiento</b>	Monitoreo anual por Comité de Cultura

**Tabla 8 Estrategias ambiente organizacional incluyente #2**

<b>Ambiente organizacional incluyente</b>	
<b>Estrategia</b>	Código institucional de conducta inclusiva “Cooperamos con respeto”
<b>Objetivo</b>	Establecer lineamientos de conducta que garanticen un entorno laboral inclusivo, previniendo la discriminación y promoviendo el trato equitativo entre los miembros de la cooperativa.
<b>Actividades</b>	1.Creación participativa del Código de Conducta Inclusiva financiero 2.Revisión y validación institucional del código 3.Socialización y adopción del código
<b>Responsable</b>	Administración + Jurídica + Ética + TH
<b>Limitaciones</b>	Resistencia normativa.
<b>Presupuesto</b>	Facilitación: \$500 Diseño: \$500 Socialización: \$500
<b>Indicadores</b>	Nivel de conocimiento, reportes de incidentes
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	100% bajo en interacción entre grupos
<b>Seguimiento</b>	Evaluación anual del Comité de Ética

## Interacción entre grupos diversos

*Tabla 9 Estrategias Interacción entre grupos diversos*

<b>Interacción entre grupos diversos</b>	
<b>Estrategia</b>	Programa vivencial 'Puentes de Diversidad'
<b>Objetivo</b>	Fomentar la integración entre colaboradores de diferentes orígenes culturales, generacionales o de género
<b>Actividades</b>	Talleres, dinámicas de equipo, jornadas interdepartamentales.
<b>Responsable</b>	Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Desconocimiento cultural.
<b>Presupuesto</b>	Facilitación: \$600 Logística: \$400 Materiales: \$200
<b>Indicadores</b>	Encuestas de convivencia, % participación mixta
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	100% bajo en interacción entre grupos
<b>Seguimiento</b>	Informes bimestrales de Talento Humano

*Tabla 10 Estrategias Interacción entre grupos diversos #2*

<b>Interacción entre grupos diversos</b>	
<b>Estrategia</b>	Círculos de diálogo inclusivo
<b>Objetivo</b>	Promover espacios seguros para el intercambio de experiencias entre diversos grupos

<b>Actividades</b>	1.Sesiones mensuales moderadas con reglas de respeto 2.Rondas de conversación sobre identidad, género, edad, capacidades, etc. 3.Participación de facilitadores externos con enfoque en derechos
<b>Responsable</b>	Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Baja participación inicial.
<b>Presupuesto</b>	Honorarios: \$400 Materiales: \$250 Logística: \$200
<b>Indicadores</b>	Nº sesiones, % participación mensual
<b>Cronograma</b>	Largo plazo
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Diagnóstico</b>	Falta de interacción y escucha activa
<b>Seguimiento</b>	Comité de Inclusión, revisión trimestral

---

### Aceptación por la diversidad

*Tabla 11 Estrategias Aceptación por la diversidad*

Aceptación por la diversidad	
<b>Estrategia</b>	Programa intercultural “Mi identidad cuenta”
<b>Objetivo</b>	Promover el respeto y la valoración de la diversidad cultural, étnica y regional de los colaboradores
<b>Actividades</b>	1.Jornadas interculturales 2.Muestra de tradiciones, comidas típicas y vestimenta

	3.Charlas con líderes comunitarios locales
<b>Responsable</b>	Comunicación + Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Resistencia por prejuicio.
<b>Presupuesto</b>	Diseño: \$300 Charlas: \$300 Logística: \$200
<b>Indicadores</b>	Percepción sobre diversidad, % de participación
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Diagnóstico</b>	97.6% baja aceptación por la diversidad
<b>Seguimiento</b>	Monitoreo semestral por Comunicación

**Tabla 12 Estrategias Aceptación por la diversidad #2**

<b>Aceptación por la diversidad</b>	
<b>Estrategia</b>	Política institucional de inclusión y no discriminación
<b>Objetivo</b>	Establecer compromisos normativos contra la discriminación.
<b>Actividades</b>	Redacción, difusión, cláusulas en reglamentos.
<b>Responsable</b>	Comité de Ética + Asesoría legal
<b>Limitaciones</b>	Normativas internas desactualizadas.
<b>Presupuesto</b>	Redacción: \$200 Difusión: \$200 Asesoría legal: \$100
<b>Indicadores</b>	Existencia y aplicación de política, conocimiento interno
<b>Cronograma</b>	Largo plazo

<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	Falta de marco normativo interno
<b>Seguimiento</b>	Evaluación anual del Comité de Ética

### Atributos de la diversidad

*Tabla 13 Estrategias Atributos de la diversidad*

<b>Atributos de la diversidad</b>	
<b>Estrategia</b>	Programa intercultural 'Mi identidad cuenta'
<b>Objetivo</b>	Respetar y valorar diversidad cultural y regional.
<b>Actividades</b>	Jornadas interculturales, muestras de tradiciones, charlas.
<b>Responsable</b>	Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Apatía o logística.
<b>Presupuesto</b>	Actividades: \$500 Materiales: \$200 Logística: \$100
<b>Indicadores</b>	% participación por área, satisfacción del evento
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Diagnóstico</b>	Desconocimiento de culturas internas
<b>Seguimiento</b>	Informe post evento semestral

*Tabla 14 Estrategias atributos de la diversidad #2*

<b>Atributos de la diversidad</b>	
<b>Estrategia</b>	Ajustes razonables y accesibilidad inclusiva
<b>Objetivo</b>	Promover un entorno accesible e inclusivo para personas con discapacidad

Actividades	1.Diagnóstico de accesibilidad 2.Adaptación de espacios físicos y digitales 3.Sensibilización del personal
Responsable	Comité de Seguridad + Talento Humano
Limitaciones	Presupuesto y desconocimiento legal.
Presupuesto	Diagnóstico: \$400 Adecuaciones: \$500 Sensibilización: \$300
Indicadores	Adaptaciones realizadas, % satisfacción personas con discapacidad
Cronograma	Largo plazo
Prioridad	Alta
Diagnóstico	Falta de accesibilidad y ajustes razonables
Seguimiento	Revisión anual por Comité de Seguridad y TH

---

### **Estrategias variable Inclusión**

### **Respeto a la diversidad**

*Tabla 15 Estratégias Respetuo a la diversidad*

<b>Respeto a la diversidad</b>	
<b>Estrategia</b>	Creación del Comité de Inclusión
<b>Objetivo</b>	Involucrar a representantes de distintas áreas en el diseño y monitoreo de prácticas inclusivas.
<b>Actividades</b>	1. Elección participativa de representantes (por áreas, género, edades, etc.) 2. Reuniones mensuales de seguimiento

	3. Propuestas de mejora canalizadas directamente a la gerencia
<b>Responsable</b>	Dirección general con la unidad de Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Riesgo de baja participación o falta de continuidad
<b>Presupuesto</b>	Diagnóstico y organización: \$300 Materiales y logística: \$200
<b>Indicadores</b>	% de participación Número de propuestas canalizadas
<b>Cronograma</b>	Corto plazo
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	Falta de espacios representativos para inclusión
<b>Seguimiento</b>	Comité reporta a gerencia cada 3 meses

**Tabla 16 Estrategias Respeto a la diversidad #2**

<b>Respeto a la diversidad</b>	
<b>Estrategia</b>	Taller 'Empatía en acción'
<b>Objetivo</b>	Desarrollar habilidades emocionales para la convivencia respetuosa en equipos diversos.
<b>Actividades</b>	1. Juegos de rol con casos reales 2. Dinámicas teatrales sobre identidad 3. Técnica de 'silla vacía' para fomentar empatía
<b>Responsable</b>	Jefe Talento Humano y Facilitador externo
<b>Limitaciones</b>	Requiere facilitadores capacitados y tiempo de dedicación

<b>Presupuesto</b>	Facilitadores: \$400 Materiales: \$200 Logística: \$100
<b>Indicadores</b>	Encuesta de percepción Nº de talleres realizados
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Media
<b>Diagnóstico</b>	Falta de habilidades para gestionar la diversidad emocional
<b>Seguimiento</b>	Informes semestrales al Comité de Inclusión
<b>Seguimiento</b>	Evaluación anual por comité de ética

### **Equidad en el trato**

*Tabla 17 Estrategias Equidad en el trato*

<b>Equidad en el trato</b>	
<b>Estrategia</b>	Creación del Protocolo de Equidad
<b>Objetivo</b>	Garantizar igualdad en procesos laborales (ingreso, promoción, capacitación).
<b>Actividades</b>	1. Diseño participativo del protocolo 2. Aprobación en Asamblea 3. Difusión entre el personal
<b>Responsable</b>	Dirección general con la unidad de Talento Humano
<b>Limitaciones</b>	Resistencia al cambio normativo interno
<b>Presupuesto</b>	Diseño y redacción: \$200 Socialización: \$300
<b>Indicadores</b>	Existencia del protocolo % de personal que lo conoce
<b>Cronograma</b>	Mediano plazo
<b>Prioridad</b>	Alta

<b>Diagnóstico</b>	Desigualdad en acceso y promoción
<b>Seguimiento</b>	Evaluación anual

**Tabla 18 Estrategias equidad en el trato #2**

<b>Equidad en el trato</b>	
<b>Estrategia</b>	Sistema de evaluación objetiva y meritocrática
<b>Objetivo</b>	Asegurar que ascensos y beneficios se otorguen según mérito, no favoritismo.
<b>Actividades</b>	1. Rediseño de perfiles y criterios 2. Evaluaciones 360° 3. Comité evaluador multidisciplinario
<b>Responsable</b>	Jefe Talento Humano y Comité de Ética
<b>Limitaciones</b>	Falta de transparencia inicial genera desconfianza
<b>Presupuesto</b>	Software evaluación: \$300 Capacitación: \$200 Logística: \$200
<b>Indicadores</b>	% de promociones justificadas por mérito Satisfacción en evaluación
<b>Cronograma</b>	Largo plazo
<b>Prioridad</b>	Alta
<b>Diagnóstico</b>	Percepción de favoritismo
<b>Seguimiento</b>	Auditoría interna anual de ascensos

**Participación e integración**

**Tabla 19 Estrategias Participación e integración**

<b>Participación e integración</b>	
<b>Estrategia</b>	Círculos de integración y escucha activa
<b>Objetivo</b>	Generar espacios formales para que los colaboradores expresen ideas, inquietudes y propuestas.

Actividades	1. Foros trimestrales 2. Sesiones grupales 3. Registro y seguimiento de propuestas
Responsable	Jefe Talento Humano
Limitaciones	Resistencia a expresar ideas por jerarquía o temor
Presupuesto	Facilitadores: \$200 Materiales: \$150 Logística: \$150
Indicadores	Nº de ideas recibidas Nivel de participación en foros
Cronograma	Corto plazo
Prioridad	Alta
Diagnóstico	Baja participación activa del personal
Seguimiento	Revisión de propuestas y respuestas cada trimestre

***Tabla 20 Estratégias Participació e integració #2***

<b>Participación e integración</b>	
Estrategia	Encuentros de Convivencia Cooperativa
Objetivo	Promover el sentido de pertenencia e integración entre colaboradores.
Actividades	1. Jornadas de integración 2. Actividades lúdicas 3. Reconocimiento a prácticas colaborativas
Responsable	Jefe Talento Humano y Comité de Ética
Limitaciones	Falta de transparencia inicial genera desconfianza
Presupuesto	Actividades recreativas: \$400 Logística y premios: \$300

Indicadores	Participación en jornadas
	Encuesta de pertenencia
Cronograma	Mediano plazo
Prioridad	Media
Diagnóstico	Bajo sentido de integración y pertenencia
Seguimiento	Evaluación post-jornadas y seguimiento semestral

---

### 10. Presupuesto

Para llevar a cabo todas las estrategias planteadas, se ha estimado un presupuesto total de \$12.350 dólares, distribuido entre talleres, actividades institucionales, formación continua, incentivos y mejoras. Este monto busca garantizar la implementación efectiva de acciones que promuevan una gestión adecuada de la diversidad y la inclusión organizacional, fortaleciendo un entorno laboral más equitativo, respetuoso y comprometido con el bienestar de todos los colaboradores.

## 11. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la diversidad y la percepción de inclusión organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay de Latacunga.

También se puede afirmar que, a través del análisis de los fundamentos teóricos de la diversidad e inclusión laboral, se logró comprender con mayor profundidad ambos conceptos, así como sus beneficios y desafíos dentro del entorno organizacional. Además, se identificaron elementos clave que orientan la implementación de prácticas inclusivas y diversas, los cuales resultan fundamentales para el desarrollo de la presente investigación.

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados reflejan que la mayoría de los colaboradores perciben un nivel alto de la diversidad el 25.9%, y en nivel alto de inclusión laboral es el 31.8% demostrando que si existe relación.

Finalmente, se diseñaron y propusieron estrategias orientadas al fortalecimiento de la diversidad e inclusión organizacional, enfocadas en cuatro ejes: educación inclusiva y sensibilización, accesibilidad tecnológica, productos financieros adaptados a grupos vulnerables, y formación continua del personal.

## **Recomendaciones**

A partir de la relación positiva entre la gestión de la diversidad y la inclusión organizacional, se recomienda que la Cooperativa Sumak Kawsay implemente una política institucional integral de diversidad e inclusión, que sea transversal a todos los procesos organizacionales.

Con base en los fundamentos teóricos analizados, se sugiere fortalecer la cultura organizacional desde una perspectiva inclusiva, promoviendo el respeto a las diferencias, la equidad de oportunidades y la participación activa de todos los colaboradores.

Ante los niveles actuales de diversidad e inclusión detectados, se recomienda realizar diagnósticos internos periódicos que permitan monitorear la evolución de ambas variables.

En función de las estrategias propuestas, se aconseja priorizar la ejecución de las acciones diseñadas, asignando los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros) para su implementación efectiva.

## 12. Referencias

- Araque, W. (2022). Inclusión financiera. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-328.pdf> ASOMIF.
- (2022). Cooperativas de ahorro y crédito aportan a la inclusión financiera. <https://asomifecuador.com/2022/05/30/cooperativas-de-ahorro-y-credito-aportan-a-lainclusion-financiera/>
- Barrezueta. (2028). CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Barrezueta, P. (2018). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/LeyOrga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Campaña, D. (2021). Haciendo inclusión financiera. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Haciendo%20Inclusion%20Financiera.pdf>
- CEPAL. (2018). La inclusión financiera. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9ff6dcc5c27c7d/content>
- Chávez, M. E. (2024). Impacto del financiamiento y formación en emprendimientos de mujeres en Quito. [file:///C:/Users/crist/Downloads/14.+Bastcorp\\_V3\\_N2\\_248270\\_.pdf](file:///C:/Users/crist/Downloads/14.+Bastcorp_V3_N2_248270_.pdf)
- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Curiazi, R. (2017). La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria. [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Libro-VI-Jornadas\\_2017.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Libro-VI-Jornadas_2017.pdf)
- Estrella, H. d. (2021). Inclusión financiera en Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58377.pdf>
- Fepropaz. (2023). La importancia de la diversidad e inclusión. <https://fepropaz.com/laimportancia-de-la-diversidad-e-inclusion-en-la-educacion/>
- Gibran, C. (2022). The Link Between Diversity and Inclusion and Financial Performance.

- <https://www.linkedin.com/pulse/link-between-diversity-inclusion-financial-gibranregistre-charles>
- Gitman, L. (2017). Principios de administración financiera.  
[https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan12edi-gitman.pdf)
- Gómez, G. L. (2020). LAS COOPERATIVAS, LA INCLUSIÓN.  
<https://ciriec.es/wpcontent/uploads/2020/09/COMUN-052-T3-LARA-HURTADO-ok.pdf>
- González, A. L. (2020). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. file:///C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-CooperativasDeAhorroYCreditoenEcuador-7873084.pdf
- Hernández, S. (2021). RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0017.  
[https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Norma\\_de\\_Genero\\_-codificada.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Norma_de_Genero_-codificada.pdf) Jácome.
- (2023). 10 ventajas de promover la diversidad en las empresas.  
<https://www.ikusi.com/mx/blog/diversidad-en-las-empresas/>
- La Constitución. (2018). La Constitución 2018.  
<https://www.vicepresidencia.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81aPopular-y-Solidaria.pdf>
- MIES. (2022). MIES PASA CONTROL DE COOPERATIVAS A SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. <https://www.inclusion.gob.ec/mies-pasacontrol-de-cooperativas-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2023). Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Molina, E. M. (2022). La diversidad de género y el rendimiento en el sector financiero ecuatoriano.  
<https://www.redalyc.org/journal/3235/323573504010/html/>
- Montero, G. (2024). Impacto del financiamiento y formación en emprendimientos de mujeres en Quito y su contribución. <https://editorialinnova.com/index.php/bij/article/view/133>
- OIT. (2020). El reconocimiento de mis competencias. <https://www.ilo.org/es>
- ONU. (2018). Septuagésimo tercer período de sesiones (2018).  
<https://www.un.org/dppa/decolonization/es/ga/73rd-session-2018>

- Rivadeneira. (2022). Lo que no sabias de Ecuador.  
<https://www.bce.fin.ec/educacionfinanciera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>
- Roche. (2024). 11 beneficios estadísticamente probados de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. <https://es.deskbird.com/blog/benefits-inclusion-workplace>
- Roman, M. P. (2022). Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre. <file:///C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-GestionFinancieraParaLasCooperativasDeAhorroYCredi-8552203.pdf>
- Romero. (2022). La importancia de la Inclusión Financiera Inclusión Financiera.  
<https://uees.edu.ec/la-importancia-de-la-inclusion-financiera/>
- Sánchez, A. M. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera.  
[. C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-LaRelacionCausaefectoEntreExclusioninclusionSocial-7873079.pdf](file:///C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-LaRelacionCausaefectoEntreExclusioninclusionSocial-7873079.pdf)
- Saráuz, V. (2023). Inclusión financiera.  
[https://www.flacso.edu.ec/sites/default/files/202209/Inclusion\\_financiera\\_coop\\_2023.pdf](https://www.flacso.edu.ec/sites/default/files/202209/Inclusion_financiera_coop_2023.pdf)
- Solano, R. A. (2020). INCLUSIÓN FINANCIERA.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-YDESARROLLO.pdf>
- Stanley, L. (2021). Financiamiento verde. <file:///C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-FinanciamientoVerdeEnAmericaLatinaYElCaribeDebates-8200765.pdf>
- Tituaña. (2023). Las mujeres en puestos directivos contribuyen a aumentar el rendimiento empresarial. <https://www.ilo.org/es/resource/news/las-mujeres-en-puestos-directivoscontribuyen-aumentar-el-rendimiento>
- Tuarez, M. M. (2021). PERSPECTIVAS DEL COOPERATIVISMO Y LA INCLUSIÓN SOCIAL. <https://www.redalyc.org/journal/6858/685872080008/html/> Varela, R. A. (2018). Análisis de la inclusión financiera.  
<file:///C:/Users/crist/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaInclusionFinancieraEnEcuadorDesdeUnEnf-8807536.pdf>

Vargas, M. (2024). ¿Por qué es importante la diversidad y la inclusión en las organizaciones?

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-esimportante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones>

Villacres. (2024). “DISEÑO DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.

<https://repositorio.utc.edu.ec/items/00f7b244-36c0-460d-b88d-cef83e6ebb34> Villacres, R.

(2020). Inclusión financiera.

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

### 13. Anexos

#### Cuestionario de diversidad

##### INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta
- Elija una sola opción de respuesta que mas se identifique a su criterio
- No existen respuestas correctas o incorrectas
- La información recolectada mediante esta encuesta será usada para fines netamente académicos
- La presente encuesta es de caracter anonima, no se solicitan datos personales. Estimado colaborador/a de la Cooperativa Sumak Kawsay, la presente encuesta, se desarrolla con fines de investigación y educativos. Le agradecemos su predisposición de antemano.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	ALGO DE ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------	---------------	--------------------	-----------------	------------	-----------------------

Ítems	1	2	3	4	5	6
1 Tengo compañeros de trabajo originarios de distintos estados y regiones del Ecuador						
2 Tengo compañeros de trabajo originarios de distintos países del mundo						
3 Tengo compañeros que hablan alguna lengua indígena además del castellano						
4 Tengo compañeros que hablan algún otro idioma adicional al castellano						
5 Mi empresa permite la libertad de las personas para expresar valores y creencias religiosas sin que						

afecte al trabajo individual y de equipo, además de mantener el ambiente laboral sano						
6 Se les otorga información sobre la comunidad a las personas de diferentes regiones o nacionalidades que se contratan para formar parte de la organización						
7 Se capacita al personal de la organización en aspectos relacionados con la apreciación de la diversidad cultural						
8 Se imparten programas de orientación a nuevos miembros, sean estos nuevas contrataciones o trasferencias interplantas						
9 Se imparten clases de idioma dentro y/o fuera de la organización, patrocinadas por la misma persona						
10 los comités clave dentro de la organización están formados por representantes de los diversos grupos culturales						
11 Se trata explícitamente la diversidad cultural dentro de la declaración de la misión de la empresa						
12 Se cuenta con programas de mentores para la integrar redes informales entre los empleados						
13 Se imparten seminarios de igualdad de oportunidades						
14 Se da entrenamiento para reducir los prejuicios culturales						
15 Se da entrenamiento en la solución de conflictos inter-grupales						

16 Se imparte entrenamiento en la administración y valoración de la diversidad						
17 En mi empresa existen programas para promover a las personas por sus propios méritos						
18 Es común que en mi empresa las personas nos tratemos con dignidad y respeto mutuo						
19 Es común que en mi empresa los hombres y mujeres con experiencia amplia y diversa formen equipos multidisciplinarios.						
20 La diversidad de los empleados de nuestra empresa beneficia a nuestros clientes en todo el mundo						
21 En las políticas y prácticas de la empresa existen tolerancia y respeto hacia todos los empleados, sin importar raza, grupo étnico, género, orientación sexual, credo religioso o cualquier otra identidad de los empleados						
22 Mi empresa fomenta un ambiente incluyente y apoya a los equipos diversos, lo que mejora la creatividad e innovación y los resultados organizacionales						
23 La empresa prepara a sus líderes para la apreciación de la diversidad en sus equipos de trabajo						

### **Cuestionario de inclusión**

#### **INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente la pregunta
- Elija una sola opción de respuesta que más se identifique a su criterio

- No existen respuestas correctas o incorrectas
- La información recolectada mediante esta encuesta será usada para fines netamente académicos
- La presente encuesta es de carácter anónima, no se solicitan datos personales. Estimado colaborador/a de la Cooperativa Sumak Kawsay, la presente encuesta, se desarrolla con fines de investigación y educativos. Le agradecemos su predisposición de antemano.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------	---------------	--------------------	------------	-----------------------

Ítems	1	2	3	4	5
1 Suelen invitarme a las reuniones importantes de la organización					
2 Rara vez se me invita a unirme a mis compañeros de trabajo cuando van a comer o a tomar algo después del trabajo					
3 Suelo ser de los últimos en enterarse de los cambios importantes de la organización					
4 Siempre se me informa de las actividades sociales informales y de los eventos sociales de la empresa					
5 A menudo se me pide que contribuya en la planificación de actividades sociales no relacionadas directamente con mi función laboral					
6 Puedo influir en las decisiones que afectan a mi organización					
7 Suelo participar activamente en las actividades relacionadas con el trabajo de mi grupo de trabajo					
8 A menudo se me invita a participar en reuniones con la dirección más alta que mi supervisor inmediato					

9 Mi supervisor me pide mi opinión antes de tomar decisiones importantes					
10 Mi supervisor no comparte información conmigo					
11 A menudo se me invita a aportar mi opinión en las reuniones con directivos superiores a mi supervisor inmediato					
12 Recibo con frecuencias comunicaciones de la dirección superior a mi supervisor inmediato					
13 Se me invita a participar activamente en las reuniones de revisión y evaluaciones con mi supervisor					
14 Tengo influencia en las decisiones tomadas por mi grupo de trabajo respecto a nuestras tareas					
15 Mis compañeros de trabajo comparten abiertamente conmigo información relacionadas con el trabajo					

**Tabla 21 Cuestionario diversidad**

<b>Dimensiones</b>	<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Atributos de la diversidad</b>	Existencia en la empresa de personas de origen y habla extranjera	1.Tengo compañeros de trabajo originarios de distintos estados y regiones de ecuador 2.Tengo compañeros de trabajo originarios de distintos países del mundo 3.Tengo compañeros que hablan alguna lengua indígena además del castellano 4.Tengo compañeros que hablan algún otro idioma adicional al castellano	Escala Likert	1.Muy en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Algo en desacuerdo 4.Algo de acuerdo 5.De acuerdo 6.Totalmente de acuerdo

<b>Aceptación de la diversidad</b>	Aceptación a la diversidad	<p>5. Mi empresa permite la libertad de las personas para expresar valores y creencias religiosas sin que afecte el trabajo individual y de equipo, además de mantener el ambiente laboral sano.</p> <p>6. Se les otorga información sobre la comunidad a las personas de diferentes regiones o nacionalidades que se contrata para formar parte de la organización</p> <p>7. Se imparte clases de idiomas dentro y/o fuera de la organización, patrocinadas por la misma empresa</p> <p>8. Se imparten programas de orientación a nuevos miembros, sean estas nuevas contrataciones o transferencias interplantas</p>	Escala Likert	<p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Algo en desacuerdo</p> <p>4. Algo de acuerdo</p> <p>5. De acuerdo</p> <p>6. Totalmente de acuerdo</p>
<b>Interacción entre grupos diversos</b>	Interacción entre los grupos	<p>9. En las políticas y prácticas de la empresa existe tolerancia y respeto hacia todos los empleados, sin importar raza, grupo étnico, orientación sexual, credo religioso o cualquier otra identidad de los empleados</p>	Escala Likert	<p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Algo en desacuerdo</p> <p>4. Algo de acuerdo</p> <p>5. De acuerdo</p> <p>6. Totalmente de acuerdo</p>

		10.Mi empresa fomenta un ambiente incluyente y apoya a los equipos diversos, lo que mejora la creatividad e innovación y los resultados organizacionales		
		11.La empresa prepara a sus líderes para la apreciación de la diversidad en sus equipos de trabajo		
<b>Ambiente Organizacional incluyente</b>	Ambiente que se percibe en la empresa	12.En mi empresa existen programas para promover a las personas por sus propios méritos	Escala Likert	1.Muy en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Algo en desacuerdo
		13.Es común en mi empresa las personas nos tratemos con dignidad y respeto mutuo		4.Algo de acuerdo 5.De acuerdo
		14.Es común que en mi empresa los hombre y mujeres con experiencia amplia y diversa formen equipos multidisciplinarios		6.Totalmente de acuerdo
		15.La diversidad de los empleados de nuestra empresa beneficia a nuestros clientes en todo el mundo		
<b>Orientación y Capacitación de los empleados</b>	Preocupación de la organización por capacitar o	16.Se da entrenamiento para reducir los prejuicios culturales.	Escala likert	1.Muy en desacuerdo 2.En desacuerdo
		17.Se imparten seminarios de igualdad de oportunidades		3.Algo en desacuerdo

<p>entrenar a sus empleados</p>	<p>18. Se da entrenamiento en la solución de conflictos intergrupales</p> <p>19. Se cuenta con programas de mentores para la integrar redes informales entre los empleados</p> <p>20. Se imparte entrenamiento en la administración y valoración de la diversidad</p> <p>21. Se trata explícitamente la diversidad cultural dentro de la declaración de la Misión de la empresa</p> <p>22. Se capacita al personal de la organización en aspectos relacionados con la apreciación de la diversidad cultural</p> <p>23. Los comités clave dentro de la organización están formados por representantes de los diversos grupos culturales</p>	<p>4. Algo de acuerdo</p> <p>5. De acuerdo</p> <p>6. Totalmente de acuerdo</p>
---------------------------------	--	--

---

***Tabla 22 Cuestionario Inclusión***

Dimensiones	Factores	Ítems	Escala de mediciones	Niveles o rangos
<b>Respeto a la diversidad</b>	Valoración y reconocimiento	<p>1.Suelen invitarme a las reuniones importantes de mi organización.</p> <p>2.Rara vez se me invita a unirme a mis compañeros de trabajo cuando van a comer o a tomar algo después del trabajo</p> <p>3.Suelo ser de los últimos en enterarse de los cambios importantes en la organización</p> <p>4.Siempre se me informa de las actividades sociales informales y de los eventos sociales de la empresa</p> <p>5.A menudo se me pide que contribuya en la planificación de actividades sociales no relacionadas directamente con mi función laboral</p>	Escala de Likert	<p>1.Muy en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Algo en desacuerdo</p> <p>4.Algo de acuerdo</p> <p>5.De acuerdo</p> <p>6.Totalmente de acuerdo</p>

<b>Equidad en el trato</b>	Percepción de justicia e igualdad	<p>6.Puedo influir en las decisiones que afectan a mi organización</p> <p>7.Suelo participar activamente en las actividades relacionadas con el trabajo de mi grupo de trabajo</p> <p>8.A menudo se me invita a participar en reuniones con la dirección mas alta que mi supervisor inmediato</p> <p>9.Mi supervisor me pide mi opinión antes de tomar decisiones importantes</p> <p>10.Mi supervisor no comparte información conmigo</p>	Escala de Likert	<p>1.Muy en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Algo en desacuerdo</p> <p>4.Algo de acuerdo</p> <p>5.De acuerdo</p> <p>6.Totalmente de acuerdo</p>
<b>Participación e integración</b>	Sentimiento de integración y participación	<p>11.A menudo se me invita a aportar mi opinión en las reuniones con directivos superiores a mi supervisor inmediato</p> <p>12.Recibo con frecuencias</p>	Escala de Likert	<p>1.Muy en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Algo en desacuerdo</p> <p>4.Algo de acuerdo</p> <p>5.De acuerdo</p>

comunicaciones de la  
dirección superior a mi  
supervisor inmediato

13. Se me invita a  
participar activamente  
en las reuniones de  
revisión y evaluación  
con mi superior

14. Tengo influencia en  
las decisiones tomadas  
por mi grupo de  
trabajo respecto a  
nuestras tareas

15. Mis compañeros de  
trabajo comparten  
abiertamente conmigo  
información con el  
trabajo

6. Totalmente de  
acuerdo