

1-1-2016

## **Impacto del cooperativismo en la construcción de capital social y calidad de vida en Bogotá, a través de las actividades realizadas por la cooperativa multiactiva de la ciudadela Colsubsidio Coopmulciucol y la cooperativa de servicios Coopservice**

Carlos Alberto Lara Escobar  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Leidy Viviana Arévalo Pamo  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)

---

### **Citación recomendada**

Lara Escobar, C. A., & Arévalo Pamo, L. V. (2016). Impacto del cooperativismo en la construcción de capital social y calidad de vida en Bogotá, a través de las actividades realizadas por la cooperativa multiactiva de la ciudadela Colsubsidio Coopmulciucol y la cooperativa de servicios Coopservice. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/941](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/941)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

---

**IMPACTO DEL COOPERATIVISMO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL  
SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA EN BOGOTÁ, A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES  
REALIZADAS POR LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CIUDADELA  
COLSUBSIDIO COOPMULCIUCOL Y LA COOPERATIVA DE SERVICIOS  
COOPSERVICE**

**CARLOS ALBERTO LARA ESCOBAR**

**11042307**

**LEIDY VIVIANA ARÉVALO PAMO**

**11082214**

**Trabajo de grado para optar al título en Administración de empresas**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**BOGOTÁ, D.C., MARZO DE 2016**

**IMPACTO DEL COOPERATIVISMO EN LA CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL  
SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA EN BOGOTÁ, A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES  
REALIZADAS POR LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CIUDADELA  
COLSUBSIDIO COOPMULCIUCOL Y LA COOPERATIVA DE SERVICIOS  
COOPSERVICE.**

**CARLOS ALBERTO LARA ESCOBAR**

**LEIDY VIVIANA ARÉVALO PAMO**

**TUTOR**

**JULIO CESAR DUCÓN SALAS**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**BOGOTÁ, D.C., MARZO DE 2016**

## **Introducción**

La globalización ha conllevado a continuos cambios que han logrado un gran crecimiento en cuanto a la economía, ciencia y tecnología. Esto a su vez ha permitido el posicionamiento y estabilidad de las grandes organizaciones muy competitivas frente a las nuevas necesidades del mercado en Colombia. Para lograr un equilibrio ante estas nuevas organizaciones es necesaria la creación de formas asociativas que permitan participar en los diferentes mercados logrando así un reconocimiento y un lugar en estas economías.

En la actualidad existen variaciones del capital social de una cooperativa, a lo largo del tiempo se han dado diferentes definiciones. Desde lo económico involucra el patrimonio, o en lo social ya que es un valor agregado para los asociados y su entorno mejorando la calidad de vida. Además se incluyen beneficios individuales y grupales, los cuales han permanecido en las diferentes cooperativas y en donde cada vez es más importante explorar, diseñar y conservarlo dentro del concepto de capital social para su economía y generación de valor agregado.

La presente investigación reconoce como la importancia administrativa y empresarial se hace evidente en la existencia de cada organismo social, que tiene por objeto el desarrollo del mismo a través del progreso de sus participantes. Este progreso se impulsa a través de la adecuada gestión de procesos y recursos empresariales y gubernamentales. Por esta razón se pretende mostrar como parte fundamental, el enfoque de esta gestión que practican las cooperativas. El trabajo se caracteriza por ser en equipo, con el objeto de encontrar vías de crecimiento y bienestar para sus asociados, logrando impactos socioeconómicos de escala mayor reconocidos por la incidencia

que tiene en los grupos de interés participantes de cualquier sociedad (gobierno, comunidad, etc.).

En cuanto a las cooperativas colombianas, se ha observado que el crecimiento de las existentes se ha mantenido estable dentro del sector, según lo menciona el análisis de la Confederación de Cooperativas de Colombia -CONFECOOP – en el año 2013. Por eso las cooperativas elegidas para la investigación cumplen con esta característica, por ello se escogió la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio –COOPMULCIUCOL- y la Cooperativa de Servicios – COOPSERVICE-. Lo que permitió indagar y conocer a fondo el tema de la consecución y el manejo del capital social dentro de esta organización, con respecto a otras cooperativas del sector a nivel Colombia.

En el siguiente trabajo se empleó la definición de capital social como: *“un proceso a través del cual se amplían las oportunidades de los individuos. Entre ellos una vida prolongada y saludable, acceso a la educación y los recursos fundamentales para un nivel de vida digno. Además concede un gran valor a las libertades política, económica y social, la posibilidad de ser creativo y productivo, el respeto a sí mismo y el disfrute de la garantía de los derechos humanos”* (Stein, 2003). No obstante la pluralidad del término permite varios conceptos que se dirigen al mismo fin y que aunque difícil de medir no imposibilita la determinación de la incidencia en una organización (Callejas, 2008), en este caso de índole cooperativista.

Esta investigación está marcada por un proceso de recolección de datos para el análisis de antecedentes, entrevistas y encuestas a los grupos de interés directamente relacionados con el

funcionamiento y participación de la Cooperativa Multiactiva De La Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios Service – COOPSERVICE. El total de personas entrevistadas fueron 28 personas, correspondientes a diez asociados, cinco trabajadores no asociados, cinco directivos y un especializado en materia de economía Solidaria. Así, a través de un informe descriptivo para la etapa cualitativa donde se encuentra la incidencia del capital social, y un análisis estadístico para la parte cuantitativa que necesita mostrar esa incidencia en términos de porcentaje e índices cuantitativos. Dando como resultado el conocimiento sobre la práctica y/o incidencia del capital social de la Cooperativa objeto de estudio en Bogotá con respecto a las demás (nivel Colombia).

## Tabla de Contenido

Introducción .....	3
2. Problema .....	19
2.1. Antecedentes y delimitación .....	19
2.2. Planteamiento del problema.....	20
2.3. Justificación .....	21
3. Objetivos .....	23
3.1. Objetivo General.....	23
3.2. Objetivos Específicos.....	23
4. Marco de Referencia .....	24
4.1. Marco Teórico.....	24
4.1.1. Capital Social .....	24
4.1.2. Calidad de vida .....	34
4.1.3. Cooperativismo .....	40
4.1.3.1. Tipos de cooperativas .....	48
4.1.3.1.1. Actividad económica .....	49
4.1.3.1.2. Según la actividad económica:.....	49
4.2. Marco Conceptual .....	50
4.2.1. Ayuda mutua.....	50
4.2.2. Bienestar .....	50
4.2.3. Cohesión .....	51
4.2.4. Compensaciones .....	51
4.2.5. CONFECOOP.....	51
4.2.6. Confianza .....	51
4.2.7. Cooperativa .....	52
4.2.8. Cooperativismo .....	52
4.2.9. Calidad de Vida.....	52
4.2.10. Capital Social .....	52
4.2.11. Cultura Solidaria .....	53
4.2.12. Dansocial.....	53
4.2.13. Distribución de los excedentes.....	53
4.2.15. Economía Solidaria.....	54
4.3 Marco Legal .....	54
5. Metodología Propuesta .....	58
5.1 Tipo de Estudio: Descriptivo .....	59
5.2. Método de Investigación: Cualitativo.....	59
5.3. Fuentes de Información.....	59
5.4. Análisis y procesamiento de la información .....	60
6. Resultados .....	61
6.1. Respuestas asociados COOPMULCIUCOL.....	61
6.1.1. Estrato socioeconómico .....	61

6.1.2. Genero de los asociados.....	62
6.1.3. Edad .....	62
6.1.4. Nivel educativo .....	63
6.1.5. Uso de créditos.....	64
6.1.6. Aporte ingreso mensual a la cooperativa o Capital social? .....	64
6.1.7. Gestión democrática.....	65
6.1.8. Interacción con otras organizaciones .....	66
6.1.9. Remuneración .....	68
6.1.10. Percepción de ayuda .....	69
6.1.11. Derechos de los asociados en la cooperativa por Ley.....	71
6.1.12. Cohesión de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	72
6.1.13. División entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	73
6.1.14. Niveles de Confianza de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	73
6.1.15. Desarrollo de la solidaridad de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	75
6.1.16. Destino de las inversiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	76
6.1.17. Tasas de interés de los créditos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	77
6.1.18. Calidad de vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	78
6.1.19. Canales de comunicación de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	80
6.1.20. Tipo de vivienda en la que habita los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	80
6.1.21. Recibimiento de servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	84
6.1.22. Empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	88
6.1.23. Remuneración e ingresos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	89
6.1.24. Sensibilización de la cooperativa hacia el medio ambiente.....	91
6.2. Respuestas de encuestas de los directivos y gerentes COOPMULCIUCOL.....	92
6.2.1. Estrato socioeconómico .....	92
6.2.2. Género y edad de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	93
6.2.3. Personas a cargo.....	93
6.2.4. Nivel educativo .....	94
6.2.5. Aporte mensual a la cooperativa o Capital social.....	95
6.2.6. Utilización de los servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	95
6.2.7. Participación en las decisiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	97
6.2.8. Percepción de la interacción de la cooperativa con otras organizaciones similares .....	98
6.2.9. Identificación con los valores de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	99
6.2.10. Ayuda recibida por la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	100
6.2.11. Servicio de crédito de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	101
6.2.12. Derechos de la cooperativa y de los asociados de la cooperativa.....	102
6.2.13. Cohesión .....	103
6.2.14. Colaboración entre directivos .....	104
6.2.15. Percepción diferencias entre miembros de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	104
6.2.16. Nivel de confianza .....	105
6.2.17. Aumento de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	106
6.2.18. Interés en la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	106



6.2.19. Financiamiento e inversiones.....	108
6.2.20. Decisiones de la asamblea .....	109
6.2.21. Crecimiento de la cooperativa .....	110
6.2.22. Calidad de vida .....	111
6.3. Respuestas de los Trabajadores COOPMULCIUCOL.....	125
6.3.1. Participación y relación con la cooperativa .....	125
6.3.2. Cohesión .....	128
6.3.3. Confianza – cultura solidaria .....	129
6.3.4. Salud .....	131
6.3.5. Empleo .....	131
6.3.6. Ingresos .....	131
6.3.7. Medio ambiente .....	132
6.3.8. Respuestas de expertos y líderes en opinión.....	132
6.3.9. Prelación de las personas sobre el capital .....	134
6.3.10. Educación, salud, empleo y medio ambiente.....	134
6.3.12. Respuestas de los asociados.....	136
6.3.14. Capital social - gestión democrática .....	138
6.3.15. Proyección a la comunidad .....	139
6.3.16. Participación en trabajo.....	140
6.3.17. Ayuda mutua.....	141
6.3.19. Cohesión .....	144
6.3.20. Confianza .....	146
6.3.22. Prelación de las personas sobre el capital .....	149
6.3.22. Calidad de vida .....	150
6.3.23. Vivienda.....	151
6.3.24. Servicios de educación.....	152
6.3.25. Servicios de salud .....	152
6.3.26. Atención a la población vulnerable.....	153
6.3.27. Empleo .....	153
6.3.29. Ingresos .....	153
6.4. Resultados del capital social por parte de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE .....	154
6.4.1. Participación y relación con la cooperativa de la cooperativa COOPSERVICE.....	154
6.4.2. Nivel educativo .....	155
6.4.3. Personas a cargo de los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE .....	155
6.4.4. Salario recibido por los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE .....	155
6.4.5. Permanencia de los ingresos de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE .....	156
6.4.6. Tipo de contrato de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE .....	157
6.4.6. Otorgación de préstamos.....	157
6.4.7. Periodicidad de los préstamos.....	157
6.4.8. Ayuda recibida por parte de la cooperativa COOPSERVICE .....	158
6.4.9. Motivación para asociarse a la cooperativa COOPSERVICE .....	159

6.4.10. Cohesión de la cooperativa COOPSERVICE.....	159
6.4.11. Percepción de la división entre integrantes de la cooperativa COOPSERVICE .....	160
6.4.12. Medidas para disminuir la división de la cooperativa COOPSERVICE .....	161
6.4.13. Niveles de confianza de los empleados de la cooperativa COOPSERVICE.....	161
6.4.14. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE .....	162
6.4.15. Mejoramiento de la Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE.....	163
6.4.16. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE .....	163
6.4.17. Autorregulación y control .....	164
6.4.18. Remuneración de los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE.....	164
6.4.19. Gestión democrática de la cooperativa COOPSERVICE .....	164
6.4.20. Calidad de vida de la cooperativa COOPSERVICE.....	165
6.4.20.1. Ofrecimiento de servicios a los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE.....	165
6.4.20.2. Planes de acción para satisfacer necesidades básicas de los asociados .....	166
6.4.20.3. Calidad de vida - vivienda .....	167
6.4.20.4. Calidad de Vida – Educación.....	168
6.4.20.5. Calidad de Vida - Salud .....	168
6.4.20.6. Calidad de vida - Empleo.....	168
6.4.20.7. Calidad de Vida – Ingresos .....	169
6.4.20.8. Calidad de Vida – Medio Ambiente .....	169
6.5. Respuestas de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	170
6.5.1. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE .....	170
6.5.2. Créditos .....	171
6.5.3. Capital social de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	172
6.5.4. Capital social – gestión democrática.....	172
6.5.5. Proyección a la comunidad .....	173
6.5.6. Contribución al desarrollo con las actividades de la cooperativa .....	175
6.5.7. Ayuda mutua.....	175
6.5.8. Adhesión de los asociados de la cooperativa.....	176
6.5.9. Cohesión .....	178
6.5.10. División entre asociados .....	179
6.5.11. Niveles de confianza .....	180
6.5.12. Formación de la cultura solidaria.....	181
6.5.13. Prelación de las personas sobre el capital .....	182
6.5.14. Calidad de vida .....	183
6.5.15. Resolución de necesidades básicas .....	184
6.5.15.1. Vivienda.....	184
6.5.15.2. Acceso a créditos .....	185
6.5.15.3. Servicios de educación.....	185
6.5.15.4. Servicios de salud .....	186
6.5.16. Atención a la población vulnerable.....	186
6.5.17. Empleo .....	187
6.5.18. Ingresos .....	187

6.5.19. Medio ambiente .....	187
6.6. Respuestas de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE .....	187
6.6.1. Estrato socioeconómico de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE .....	188
6.6.2. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE .....	190
6.6.3. Ayuda mutua de la cooperativa COOPSERVICE .....	190
6.6.4. Adhesión de la cooperativa COOPSERVICE.....	191
6.6.5. Igualdad en derechos y deberes .....	191
6.6.6. Cohesión de la cooperativa COOPSERVICE.....	193
6.6.7. Confianza de la cooperativa COOPSERVICE .....	194
6.6.8. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE .....	194
6.6.9. Prelación de las personas sobre el capital de la cooperativa COOPSERVICE .....	195
6.6.10. Autonomía económica de la cooperativa COOPSERVICE.....	196
6.6.11. Participación en trabajo de la cooperativa COOPSERVICE .....	196
6.6.12. Calidad de vida de la cooperativa COOPSERVICE.....	196
6.6.13. Vivienda de la cooperativa COOPSERVICE .....	196
6.6.14. Educación.....	197
6.6.15. Salud de la cooperativa COOPSERVICE.....	197
6.6.16. Atención a la población vulnerable de la cooperativa COOPSERVICE.....	197
6.6.17. Empleo e ingresos de la cooperativa COOPSERVICE .....	198
6.6.18. Medio ambiente .....	198
6.7. Respuestas de los expertos o líderes de opinión .....	198
6.7.1. Cultura solidaria.....	199
6.7.2. Prelación de las personas sobre el capital .....	199
6.7.3. Autorregulación .....	200
6.7.4. Calidad de vida .....	200
6.7.5. Educación, salud, empleo y medio ambiente.....	200
6.7.6. Empleo e ingresos.....	200
7. Análisis de resultados .....	201
7.1. Análisis y procesamiento de la información.....	201
7.2. Situación actual del sector del Cooperativo en Colombia y Bogotá.....	201
7.2.1. Colombia.....	201
7.2.2. Bogotá.....	208
7.2.3. Cooperativas estudiadas.....	211
8. Conclusiones.....	214
9. Recomendaciones .....	216
10. Referencias.....	218

## Listado de Figuras

Figura 1. Distribución porcentual de los asociados según el estrato socioeconómico de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	67
Figura 2. Distribución porcentual de los asociados de acuerdo al género cooperativa COOPMULCIUCOL .....	67
Figura 3. Distribución los asociados encuestados según la edad de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	68
Figura 4. Distribución de los asociados en la encuesta de acuerdo al nivel educativo de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	68
Figura 5. Créditos utilizados por los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	69
Figura 6. Capital social representada en el porcentaje de ingresos de los entrevistados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	70
Figura 7 Capital social en la participación en las decisiones tomadas de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	70
Figura 8. Gestión de democracia de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	71
Figura 9. Distribución de la interacción con organizaciones similares en la región de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	72
Figura 10. Presencia de la cooperativa de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	72
Figura 11. Promedio remuneración de trabajador de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	73
Figura 12. Porcentaje de personas con algún reconocimiento de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	74
Figura 13. Organización para ayuda a miembros de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	74
Figura 14. Ayuda entre los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	75
Figura 15. Beneficiado de alguna ayuda de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	75
Figura 16. Porcentaje de personas motivadas a hacer asociado de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	76
Figura 16. Nivel de División de acuerdo a variables externas de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	78
Figura 17. Confianza hacia los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	79
Figura 18. Confianza hacia la comunidad de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	79
Figura 19. Confianza entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	80
Figura 20. Confianza entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	81
Figura 21. Acciones que construyan la solidaridad de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	81
Figura 22. Decisiones en Inversiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	82
Figura 23 Búsqueda de beneficios económicos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	83
Figura 24. Promedio Calidad de Vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	84
Figura 25. Necesidades reconocidas de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	84
Figura 26. Mejoras Calidad de Vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	85
Figura 27. Niveles de comunicación para dirigirse a la Cooperativa COOPMULCIUCOL.....	85

Figura 28. Representación de la vivienda de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	86
Figura 29. Razón por la que no tiene vivienda Propia de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	87
Figura 30. Beneficio de compra de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	87
Figura 31. Satisfacción de la vivienda de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	88
Figura 32. Impacto Acciones Educativas de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	88
Figura 33. Ayuda Educativa recibida de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	89
Figura 34. Prevención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	90
Figura 35. Planes de Prevención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	90
Figura 36 Prevención en Salud beneficios a los usuarios de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	91
Figura 37 Planes atención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	91
Figura 38. Planes atención en Salud población vulnerable de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	92
Figura 39. Programas de atención población vulnerable de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	92
Figura 40. Promedio administración de población de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	93
Figura 41. Distribución de encuestados según el tipo de empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	94
Figura 42. Formas de Empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	94
Figura 43. Distribución de encuestados de acuerdo a la remuneración. ....	95
Figura 44. Porcentaje de asociados según los ingresos de la cooperativa COOPMULCIUCOL. ....	95
Figura 45. Ingresos últimos 5 años de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	96
Figura 46. Ingresos reales de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	96
Figura 47. Políticas Ambientales .....	97
Figura 48. Distribución de directivos según el estrato de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	98
Figura 49. Porcentajes de encuestados según el género .....	98
Figura 50. Porcentajes de encuestados según la edad .....	99
Figura 51 Personas a Cargo de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	99
Figura 52. Nivel Educativo de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	100
Figura 53. Porcentaje de ingreso como aporte Social de la cooperativa COOPMULCIUCOL. ....	101
Figura 54. Porcentaje de asociados usan los servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	101
Figura 55. Porcentaje de utilización servicios de crédito de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	102
Figura 56. Grado de Satisfacción de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	103
Figura 57. Porcentaje de participación asociados asamblea .....	103
Figura 58. Porcentaje de interacción con organizaciones similares .....	104
Figura 59. Porcentaje de interacción con organizaciones diferentes de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	104

Figura 60. Presencia de la cooperativa COOPMULCIUCOL en la región .....	105
Figura 61. Identificación de los valores corporativos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .	105
Figura 62. Ayuda Mutua a un miembro en calamidad en la cooperativa COOPMULCIUCOL	106
Figura 63. Ayuda entre los miembros de la misma cooperativa COOPMULCIUCOL .....	107
Figura 64. Motivo para la afiliación a la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	107
Figura 65. Adhesión de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	108
Figura 66. Conocimiento de los asociados sobre sus Derechos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	109
Figura 67. Organismos Internos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	110
Figura 68. Organismos Internos de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	111
Figura 69. Nivel de Confianza .....	111
Figura 70. Nivel de Confianza de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	112
Figura 71. Movimiento Base Asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL .....	112
Figura 72. Interés Desarrollo de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	113
Figura 73. Interés por el desarrollo Cooperativa .....	113
Figura 74. Acciones para la construcción de cultura solidaria .....	114
Figura 75. Inversiones.....	115
Figura 76. Fuentes de Financiamiento .....	116
Figura 77. Decisiones Asamblea.....	117
Figura 78. Puestos Creados en los últimos 5 años .....	117
Figura 79. Despidos. ....	118
Figura 80. Calidad de Vida .....	118
Figura 81. Calidad de Vida. ....	119
Figura 82. Calidad de Vida. ....	120
Figura 83. Calidad de Vida .....	120
Figura 84. Posibilidad de evaluar la satisfacción de los asociados.....	121
Figura 85. Acciones para solucionar necesidades de Vivienda .....	121
Figura 86. Alianzas para las necesidades de vivienda .....	122
Figura 87. Impacto de Acciones Educativas.....	123
Figura 88. Apoyo Mejoramiento Educación.....	123
Figura 89. Beneficiario actividades Educativas.....	124
Figura 90. Alianzas para dar solución a sus miembros.....	124
Figura 91. Existe formación de Cooperativismo .....	125
Figura 92. Percepción de la formación de Cooperativismo.....	125
Figura 93. Sector de Influencia.....	126
Figura 94. Planes de prevención en salud.....	126
Figura 95. Planes de atención para la prevención en salud.....	127
Figura 96. Acceso a los Planes de prevención en salud.....	127
Figura 97. Planes de prevención en salud .....	128
Figura 98. Alianzas para dar solución de salud a sus miembros .....	128
Figura 99. Planes de atención a población vulnerable .....	129
Figura 100. Tipo de ayuda a población vulnerable.....	129

Figura 101. Tipo de ayuda ofrecida a la población vulnerable.....	130
Figura 102. Empleo Generado .....	130
Figura 103. Ingresos generados por Empleo Generado .....	131
Figura 104. Medio Ambiente.....	131
Figura 105. Nivel Educativo.....	132
Figura 106. Tiempo Labor .....	133
Figura 107. Servicios .....	134
Figura 108. Servicios .....	134
Figura 109. Distribución del personal experto de acuerdo al género .....	139
Figura 110. Distribución del personal experto de acuerdo al nivel educativo.....	140
Figura 111. Cooperativismo del personal experto .....	140
Figura 112. Calidad de vida.....	141
Figura 113. Medio Ambiente.....	142
Figura 114. Distribución de los asociados de acuerdo al estrato socioeconómico .....	143
Figura 115. Nivel educativo de los asociados.....	143
Figura 116. Tiempo de vinculación de los asociados .....	144
Figura 117. Ingresos mensuales de los encuestados .....	144
Figura 118. Capital social y gestión democrática de los encuestados .....	145
Figura 119. Proyección a la comunidad.....	146
Figura 120. Presencia de la cooperativa en acciones de desarrollo .....	147
Figura 121. Participación en trabajo .....	147
Figura 122. Ayuda mutua .....	148
Figura 123. Espacios para la ayuda mutua y bienestar personal o familiar .....	149
Figura 124. Adhesión.....	149
Figura 125. Diferencias entre asociados .....	152
Figura 126. Niveles de confianza hacia los directivos.....	153
Figura 127. Desarrollo de la solidaridad.....	154
Figura 128. Acciones de la cooperativa para la construcción de cultura solidaria .....	154
Figura 129. Prelación de las personas sobre el capital.....	155
Figura 130. Calidad de vida.....	156
Figura 131. Tipo de vivienda en la que viven los asociados .....	157
Figura 132. Acciones de la cooperativa.....	157
Figura 133. Apoyo de la cooperativa en educación .....	158
Figura 134. Estrato socioeconómico de los trabajadores.....	160
Figura 135. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE ...	160
Figura 136. Nivel del salario de los trabajadores.....	161
Figura 137. Ingresos de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE.....	162
Figura 138. Tipo de contrato de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE .....	162
Figura 139. Frecuencia del uso de los servicios de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE .....	163
Figura 140. Compromiso de ayuda de los trabajadores por parte de la cooperativa COOPSERVICE .....	164

Figura 141. Niveles de división dentro de la cooperativa percibida por los trabajadores .....	166
Figura 142. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE ...	166
Figura 143. Nivel de confianza de la comunidad no asociada.....	167
Figura 144. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE.....	168
Figura 145. Autorregulación y control de la cooperativa COOPSERVICE.....	169
Figura 147. Conocimiento de las necesidades de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	170
Figura 148. Planes de acción de la cooperativa COOPSERVICE.....	171
Figura 149. Tipo de vivienda que habitan los asociados de la cooperativa COOPSERVICE....	172
Figura 150. Beneficios recibidos por el tipo de contrato .....	173
Figura 151. Nivel de ingresos de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	174
Figura 152. Campañas para el medio ambiente de la cooperativa COOPSERVICE .....	174
Figura 153. Estrato socioeconómico de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	175
Figura 154. Nivel educativo de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	175
Figura 155. Tiempo de vinculación de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE.....	176
Figura 156. Ingresos de los asociados destinados a la cooperativa COOPSERVICE .....	177
Figura 157. Participación en las decisiones de la cooperativa COOPSERVICE .....	177
Figura 158. Participación de mejoras en cuanto a la calidad de los servicios prestados .....	178
Figura 159. Presencia de la cooperativa de desarrollo.....	178
Figura 160. Remuneración recibida de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	179
Figura 161. Ayuda mutua entre los integrantes de la cooperativa COOPSERVICE.....	180
Figura 162. Opinión de personas sobre el fomento de espacios para la ayuda mutua.....	180
Figura 163. Bienestar personal o familiar.....	181
Figura 164. Adhesión de los asociados a la Cooperativa.....	181
Figura 165. División dentro de la cooperativa.....	184
Figura 166. Niveles de confianza hacia los directivos.....	184
Figura 167. Niveles de confianza de la comunidad .....	185
Figura 168. Desarrollo de la solidaridad de la cooperativa COOPSERVICE .....	185
Figura 169. Acciones de la Cooperativa para la construcción de cultura solidaria. ....	186
Figura 170. Preocupaciones de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	187
Figura 171. Calidad de vida de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	188
Figura 172. Tipo de vivienda en la que habitan los asociados de la cooperativa COOPSERVICE .....	189
Figura 173. Acciones de la cooperativa en beneficiar a los asociados. ....	189
Figura 174. Apoyo de la cooperativa para educación.....	190
Figura 175. Nivel educativo de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE.....	192
Figura 176. Estrato socioeconómico de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE.....	192
Figura 177. Genero de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE .....	193
Figura 178. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE ...	193
Figura 180. Espacios de la cooperativa que fomenten la ayuda mutua entre los miembros.....	195
Figura 181. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE.....	198
Figura 182. Acciones de construcción de cultura solidaria .....	199



Figura 183. Número de cooperativas en Colombia .....	205
Figura 184. Número de asociados a cooperativas.....	206
Figura 185. Números de trabajadores directos de la cooperativa COOPSERVICE.....	207
Figura 186. Resultados del sector .....	208
Figura 187. Comportamiento de los ingresos .....	209
Figura 188. Comportamiento de los excedentes .....	209
Figura 189. Número de cooperativas en Colombia .....	210
Figura 190. Número de asociados a cooperativas por departamento.....	211
Figura 191. Entidades de asociación cooperativa registradas en Bogotá .....	212

## Listado de Tablas

Tabla 1: Normatividad Colombiana vigente con respecto a las Cooperativas .....	54
Tabla 1. Metodología propuesta .....	60
Tabla 2. Promedio de respuestas según el conocimiento de los Derechos de ley de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL.....	71
Tabla 3. Promedio de calificación grado de cohesión de la cooperativa COOPMULCIUCOL...	72
Tabla 4. Cohesión de los directivos a la asamblea.....	104
Tabla 5. Cohesión .....	130
Tabla 6. Derechos por ley de los encuestados .....	145
Tabla 7. Cohesión de los encuestados.....	146
Tabla 8. Nivel de cohesión de la cooperativa COOPSERVICE.....	160
Figura 159. Presencia de la cooperativa de desarrollo.....	173
Tabla 9. Conocimiento de los derechos por ley de una cooperativa.....	177
Tabla 10. Promedio de cohesión de la cooperativa.....	178
Tabla 11. Conocimiento de los derechos cooperativos.....	191
Tabla 12. Conocimiento de los derechos por Ley de las cooperativas .....	191
Tabla 13. Cohesión de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE .....	192
Tabla 14. Cálculo del impacto del cooperativismo para Bogotá .....	208
Tabla 15. Valores de indicadores del impacto en la región de las cooperativas.....	208

**Título:**

Impacto del Cooperativismo en la construcción de Capital Social y Calidad de Vida en Bogotá, a través de las actividades realizadas por la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios COOPSERVICE

**Línea de Investigación:** Economía Solidaria

## **2. Problema**

### **2.1. Antecedentes y delimitación**

La constante unión de personas para la resolución de problemas en los municipios, veredas y/o regiones, se ha venido haciendo más notable con el pasar de los años a través de la conformación y formalización de cooperativas. Estas agrupaciones se reúnen con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los que se asocian y contrarrestar los efectos de la desigualdad, el desempleo y el alto costo de vida, entre otros. De esta manera se crea capital social y teniendo efectos adicionales sobre la comunidad en general. Teniendo en cuenta esto, la cooperación ofrece bastantes beneficios y puede ser considerada como una alternativa para las organizaciones en la constitución del desarrollo en el futuro, pues contribuye sustancialmente en factores económicos, productivos y sociales de la comunidad en general (Ramos, 2006).

Por otra parte, el Capital Social es uno de los conceptos más importantes para comprender las causas del desarrollo o del subdesarrollo. Para Durston (1999) el capital social se entiende como un conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación. Estas relaciones de confianza y cooperación que se plantean en el concepto aportan beneficios como la reducción de costos de transacción, producir bienes públicos y facilitar la constitución de actores sociales.

Putnam (1993) entiende el capital social como “las características de la organización social, tales como las redes, las normas y la confianza que facilitan la coordinación y la cooperación para un beneficio mutuo” (Urteaga, 2013). El capital social depende de la relación de estas

organizaciones y las actividades provechosas que representen desarrollo para las comunidades en las que se ubican.

En Colombia, las Cooperativas han venido aumentando su participación, lo que evidencia la importancia que ha tomado el modelo cooperativo en el país y la confianza de los asociados y de las entidades, que a su vez ha dado lugar a proyectar modelos de vida más justa y con una distribución equitativa basados en la democracia.

Cada cooperativa, dependiendo de la región en la que se encuentra, muestran una mayor o menor participación en la consecución del capital social de las comunidades en las que desarrollan su actividad económica. Es importante analizar y describir los efectos que tiene un modelo como el cooperativismo a través de las entidades que lo representan, específicamente en el país. Buscando evidenciar los efectos en la región de Bogotá, se realizó un estudio en la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios - COOPSERVICE.

## **2.2. Planteamiento del problema**

Las políticas económicas y sociales actuales que rigen el mundo moderno, son el resultado de patrones culturales adquiridos de generación en generación desde la familia, normalmente trascienden a la sociedad y reflejan el nivel de vida. Con el desarrollo de organizaciones sociales se estudian y definen las necesidades en común de las diferentes poblaciones para determinar la adquisición y construcción del Capital Social según dentro del cooperativismo.

Se hace indispensable que el Estado apoye y cree iniciativas para activar el sentido de pertenencia y cooperación dentro de las diferentes poblaciones; a fin de que la posibilidad de

capital social sea real y abundante, pero sobre todo equitativo. En el caso de Colombia se ha visto un desarrollo interesante de organizaciones cooperativas, sin embargo el Estado se desenvuelve en la corrupción y la inequidad, los cuales son factores que impiden la consecución de Capital Social, que inciden de manera considerable en una cooperación eficiente (Ramos, 2006).

El proyecto se lleva a cabo para medir el efecto del cooperativismo en la adquisición y administración del capital social de las dos organizaciones anteriormente mencionadas, ubicadas en la ciudad de Bogotá, a través de varios indicadores que permiten un análisis más exhaustivo y detallado.

Lo anterior nos lleva a formular la siguiente pregunta en la que se centra la investigación:

¿Cuál es el impacto del cooperativismo en la construcción del Capital Social y calidad de vida, de acuerdo con su ambiente interno y externo, a través de las actividades realizadas por la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios -COOPSERVICE, en la región de Bogotá?

### **2.3. Justificación**

El modelo que ofrece el cooperativismo ha venido ganando participación en el país desde los años 80, debido al principio de equidad de quienes se asocian. De esta manera se convirtió éste sector en un modelo económico a seguir y administrativamente un reto. El obtener un crecimiento bastante amplio sirve en primer lugar, para que estas entidades surjan sin desviar o manejar inadecuadamente los recursos, y en segundo lugar, generen la inquietud de cómo se mide y se conserva el Capital Social en estas asociaciones.

Esto ha llevado a la Universidad de la Salle a trabajar en conjunto con la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios - COOPSERVICE. A fin de investigar, analizar y determinar los diferentes efectos del Cooperativismo en la construcción de Capital Social y Calidad de vida en la región de Bogotá.

Al final del proyecto se proponen y plantean diferentes líneas de acción orientadas al mejoramiento de las actividades realizadas por la Cooperativa de la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios - COOPSERVICE. Las cuales permitirán el potenciamiento del Cooperativismo en Bogotá.

La importancia de mejorar el capital social no solo en las organizaciones sino también para el país ayuda a la contribución de la calidad de vida de la población a través de relaciones sociales con otros países y entidades que permitan la colectividad, solidaridad, y equidad para todos, logrando una mayor participación social para desarrollar nuevas ideas logrando cada vez dar un mayor posicionamiento al cooperativismo.

El desarrollo del presente proyecto permite aplicar las competencias adquiridas durante todo el periodo académico profesional de Administración de Empresas, cediendo los derechos a la Universidad de la Salle para ser referenciada y complementada en caso de futuras investigaciones relacionadas.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Potenciar el impacto del cooperativismo en los procesos de construcción del Capital Social y calidad de vida mediante la propuestas que surjan del análisis del ambiente interno y externo de la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios –COOPSERVICE, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer el nivel de percepción que tienen los integrantes de las cooperativas (asociados, los trabajadores, los directivos y expertos) del mejoramiento de la calidad de vida con el cooperativismo.
- Describir la percepción de la construcción de Capital Social desde el cooperativismo que tienen los asociados, trabajadores, directivos y expertos.
- Plantear acciones que permitan mejorar las actividades realizadas por la cooperativa para el Capital Social.



## **4. Marco de Referencia**

### **4.1. Marco Teórico**

Los conceptos sobre calidad de vida y capital social que son aplicados en una cooperativa, son requeridos para entender como Capital Social, calidad de vida y cooperativismo.

#### **4.1.1. Capital Social**

El concepto de capital social ha sido utilizado desde los años 90 y cuenta con una gran variedad de definiciones establecidas por varios autores, además de distintas posiciones respecto al significado del concepto (Colleta, 2002). Esta variedad en definiciones y conceptualizaciones se da principalmente porque el concepto contiene elementos de diferentes ciencias, como la sociología, la política y la economía.

El capital social busca explicar las causas del desarrollo o subdesarrollo y propone alternativas de inversión distintas a las que comúnmente se conocen que son el capital físico y humano. Una de las primeras en definir el concepto fue Lyda J. Hanifan en 1916, quien indicó que “el capital social hace referencia a esos componentes intangibles de gran importancia en la vida de las personas, entre ellos la buena voluntad, el compañerismo, la empatía y las relaciones entre individuos y familias que conforman una unidad social” (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

Posteriormente varios autores aportaron a la definición del concepto, entre ellos Glenn Loury (1977) quien describió que “el capital social sirve para indicar las redes de relaciones familiares y sociales que pueden aumentar el capital humano” (Saiz & Rangel Jiménez, 2008). En 1985, Pierre Bourdieu abordó el concepto y lo definió como “El agregado de los recursos reales o

potenciales ligados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas de reconocimiento mutuo”. (Bourdieu, 1985, p. 248). En esta definición el capital social implica recursos en posesión de grupos. No significa que sea un red amplia de conocidos o vecinos que al tratarse bajo normas de cortesía deban tener un trato recíproco. Por tanto para que esta red tenga efecto debe ser capaz de movilizar recursos. Para Bourdieu, los pertenecientes a un grupo recibirán “beneficios”, los que divide entre beneficios materiales y simbólicos (Polania, 2005). Bourdieu solo los menciona mas no los define, aunque si los ilustra con ejemplos: En el caso de los beneficios materiales pueden ser “los múltiples factores asociados a las relaciones provechosas”, en cuanto a los simbólicos podrían ser “aquellos que resultan de la pertenencia a un grupo selecto y prestigioso” (Ramírez, 2005).

Posteriormente Coleman (2000), considerado en compañía de Bourdieu, como los dos escritores que iniciaron con el concepto de capital social de manera detallada y completa. Para Coleman (2000) el capital social es “un recurso inmerso en la estructura de las relaciones entre las personas y en las personas mismas. Se muestra el capital social en el plano individual y en el plano colectivo o comunitario” (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

Coleman (2000) se enfoca en las formas de capital como las obligaciones las normas y las relaciones de confianza que se establecen en la vida social, considera que las instituciones primarias son las creadoras y poseedoras de capital social de tal manera que el capital social es un recurso acumulable.

Para Coleman (1990) el capital social se define como “los recursos socio estructurales constituyen para el individuo un activo de capital y facilitan ciertas acciones de individuos que

están adentro de esa estructura”. Menciona Coleman (1990) que el capital social es productivo y posibilita alcanzar logros que no se lograrían al no contar con él (Durstun, 2000)

Coleman (1990, 2000) caracteriza el capital social por:

- *“Crearse en la estructura social*
- *Facilitar acciones tanto personales como colectivas para los individuos que están situados dentro de esa estructura.*
- *Por la existencia de una expectativa de reciprocidad por parte de quien hizo el favor y el establecimiento de una obligación de no quebrantar la confianza por parte de quien lo ha recibido.*
- *Por el establecimiento de una serie de normas y sanciones que regulan estas conductas”.*

Posteriormente Putnam (1993), considerado como el autor más ampliamente citado en lo que respecta a capital social, aborda el concepto inspirado en gran medida en la concepción de Coleman (1990) y se fundamenta en la Tesis de Tocqueville. El capital social define “la confianza, las normas y las redes de asociatividad cívica, elementos que mejoran la eficiencia de la organización social, promoviendo iniciativas tomadas de común acuerdo”. (Saiz & Rangel Jiménez, 2008). Teniendo en cuenta esta perspectiva debe relacionarse el capital social con elementos como la confianza y las normas, factores característicos de la organización social (Atria y Siles, 2000).

La confianza se constituye como un elemento esencial, gracias a que al contar con este los riesgos se minimizan y aportan a dar cumplimiento a las obligaciones. Por su parte las normas son de

gran importancia debido a que estas son capaces de reducir los costos de transacción y facilitar la operación (Putnam, 1993).

El capital social, (1) se crea en las redes que se forman entre personas o entre los grupos de personas y que al no contar con ellas no podrían organizarse ni funcionar; (2) surge gracias a cuatro elementos indispensables: reciprocidad, confianza, asociatividad y compromiso cívico; (3) produce beneficios para los que se encuentran dentro de la red y también para los individuos que sin hacer parte de ella conforman cierta relación con la misma (Putnam, 1993 citado por Torres, 2010).

El otro es la distinción de los diferentes tipos de capital que ha caracterizado Putnam, los cuales son:

- *“Formal: Se refiere a las redes y asociaciones constituidas sobre bases organizativas identificables; tienen estructura, autoridades, reglas de funcionamiento.*
- *Informal: La convivencia social que carece de formalidades, por ejemplo: comidas familiares, juegos deportivos espontáneos.*
- *Denso: Hay mayor densidad de capital cuando las redes que vinculan a grupo de personas son más estrechas y variadas.*
- *Tenuous: Comprende Contactos ocasionales entre las personas, limitados a cierto propósito y contexto.*
- *Vuelto hacia adentro: Propósito que persiguen las más diversas redes sociales y asociaciones civiles para apoyar los intereses particulares de sus asociados.*

- *Vuelto hacia afuera: Propósito que persiguen las más diversas redes sociales y asociaciones civiles para apoyar el interés público.*
- *Vinculante: La característica que tiene alguna forma de capital social de unir más estrechamente a personas iguales en ciertos aspectos como: raza, religión, clase, etc.*
- *Tiende Puentes: Contrario a la vinculante esta tiende a unir personas desiguales”.*  
(Ramírez, 2005).

Fukuyama (1995) también ha estudiado el concepto y coincide con Putnam, en que la confianza es una característica fundamental. Otra definición dada por este autor es “el capital social como una capacidad que deviene del predominio de la confianza en una sociedad o en ciertas partes de la sociedad” (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

El concepto de capital social contiene otro elemento nuevo, en el que existen varias fuentes de sociabilidad expresadas en tres tipos de organizaciones: (1) la familia, (2) la nación como un todo integrado y la (3) y más importante es la que él llama “los grupos intermedios”, es decir la sociabilidad espontánea, Fukuyama la define como ”La capacidad de los individuos de una comunidad para formar nuevas asociaciones que estén al margen de la familia o de las organizaciones formadas deliberadamente por los gobiernos” (Restrepo, 2008).

Para Michael Woolcock y Deepa Narayan (2010) “la idea básica del capital social es que la familia, los amigos y los compañeros de una persona constituyan un recurso importante al que recurrir en una crisis, del que disfrutar por sí mismo y del que servirse para conseguir ventajas materiales. Además, esto, que es cierto para los individuos, vale también para los grupos. Las

comunidades con recursos variados de redes sociales y asociaciones cívicas se encuentran en una posición más sólida para hacer frente a la pobreza y vulnerabilidad, resolver disputas y sacar partido a oportunidades nuevas” (García, 2011).

Además de definir el capital social Woolcock considera tres magnitudes básicas en el capital social: *bridging*, *bonding* y *linking*. Para Woolcock (1999) las dos primeras tienen como precepto lo expuesto por Putnam (Portela Maseda).

Putnam distingue entre capital social “de vinculo” (*bonding*), es decir relaciones entre grupos homogéneos y de “puente”, conexiones entre individuos y grupos homogéneos. Esta última la destaca como la más importante gracias a que con este tipo de capital social (de puente), se refuerzan identidades específicas y fomentan la homogeneidad entre grupos, por tanto se estimula la solidaridad. (Ramírez, 2005)

Organismos internacionales como el Banco Mundial y la OCDE también cuentan con su propia definición para el capital social.

Para el Banco Mundial el capital social hace referencia a “las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y la cantidad de las interacciones sociales de una sociedad”. (Velandia Mora, 2010)

La OCDE define el capital social como “las redes junto con normas, valores y opiniones compartidas que facilitan la cooperación dentro y entre los grupos”. (Velandia Mora, 2010).

Por otra parte para Lechner (2000) el capital social se define como “ las relaciones informales de confianza y cooperación 8 familia, vecindario, colegas), asociatividad formal en organizaciones de diverso tipo, y marco institucional normativo y valórico de una sociedad que

fomenta o inhibe las relaciones de confianza y compromiso cívico”. (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

Según John Durston, el capital social es entendido como “el conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto”. (Durston, 1999).

A su vez Durston considera la existencia de dos aspectos: (1) se refiere al capital social como recurso que al combinarse con otros factores, permite el alcance de beneficios para quienes lo poseen, (2) ubica el capital social en el interior de las relaciones. (Stein, 2003)

Para Flores y Rello (2001), no existe un acuerdo acerca de la definición del capital social y aunque no lo definen específicamente si captan tres componentes básicos mencionados en casi todas las definiciones de los investigadores: (1) las fuentes la infraestructura del capital social, es decir, lo que hace visible su nacimiento y consolidación, (2) las acciones individuales y colectivas que esta infraestructura permite y (3) las consecuencias y resultados de estas acciones, las cuales pueden ser positivas o negativas. (Stein, 2003)

Ismael Serageldin (2000) utiliza un enfoque notablemente económico para analizar el capital social, y lo hace bajo dos contextos el micro y macroeconómico.

Para Serageldin “el término se usa de diferentes formas, dependiendo del campo de estudio. A nivel macroeconómico, (los economistas) ven el capital social principalmente en término de su habilidad para mejorar el funcionamiento del mercado. A nivel microeconómico, considera como las instituciones, el marco legal y el papel del gobierno en la organización de la producción afectan el desempeño macroeconómico”. (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

Lo expuesto demuestra la existencia de un gran número de definiciones que ha hecho imposible alcanzar una definición universal acerca del concepto. Esto ha generado debates acerca del por qué el capital social no se ha definido de manera unánime. Según Portes (1997) existe una confusión entre las fuentes del capital social, los resultados de tener acceso a ellas y el contexto social que las hace posibles.

Dasgupta (2000) también entra a debatir y señala que el concepto “ nos incita a combinar objetos inconmensurables, entre ellos las creencias, las reglas de comportamiento y aquellas formas de capital social como las redes interpersonales- sin ofrecernos una idea clara de cómo se deben combinar”. (Vargas Forero, 2002)

Bagnasco I (2003) debate acerca del tema considerando que “ el hecho es que el concepto de capital social es un concepto situacional y dinámico: un concepto, por tanto, que no se refiere a un “objeto” específico, que no puede ser encasillado en definiciones rígidas, sino que debe ser interpretado, de tanto en tanto, en relación con los actores, con los fines que persiguen y con el contexto en el que actúan”. (Saiz & Rangel Jiménez, 2008).

A pesar de todos los debates y el gran número de definiciones y conceptos se puede considerar al capital social como un factor indispensable en la consecución del desarrollo, tan importante como lo puede ser el capital físico y humano, a pesar de que este tienda a ser menos tangible, es decir, el capital social no son elementos físicos como edificios, carros, maquinaria, por el contrario son un conjunto de bienes inmateriales, como por ejemplo: la cooperación, el civismo, la confianza. Todos estos recursos permiten a personas y grupos alcanzar beneficios. Ahora bien el capital social expresa relaciones de reciprocidad y mutualidad de tal modo que



siempre será capital colectivo y ha de considerarse entonces un factor productivo (Daubón y Carrasquillo, 2002).

Después de definirlo el capital social también debe clasificarse, en el desarrollo de esta clasificación también ha sido imposible llegar a un consenso, gracias a que se han diseñado diferentes esquemas. A pesar de este inconveniente el más conocido ha sido el desarrollado por Woolcock (1998) y Narayan (1999) del Banco Mundial. En el desarrollo del esquema ellos clasifican tres tipos de capital social:

- Las redes de relaciones al interior de un grupo o comunidad ( Bonding): Este se limita a contribuir al bienestar de sus miembros.
- Las Redes de relaciones entre grupos o comunidades similares ( Bridging): Estas abren oportunidades económicas a grupos más pobres y excluidos.
- Las redes de relaciones externas (Linking): Asocian niveles más amplios como los de la política social y económica.

Sumados a esta clasificación, autores del Banco Mundial como Alejandro Pizarro, han clasificado el capital social como:

- Capital social de solidaridad: Se constituye por la intervención de un tercero, es decir un grupo social, una institución, una agencia, etc. Estos permiten la relación entre dos partes, dejando de lado factores como la explotación, el oportunismo o fraude. Además de esto este se subdivide en dos: (1) confianza interna y, (2) confianza externa.

- Capital social de reciprocidad: Se basa en la relación entre dos partes, en la que una intercede en la ayuda de la otra en la búsqueda de la obtención de sus fines.

Otro importante autor, John Durston (2001) resume las características de las cuatro principales formas de capital social:

- Capital Social Individual: Se basa en relaciones sociales que tiene la persona con características de un “contrato diádico” informal con contenido de confianza y reciprocidad. Este recurso se encuentra no en la persona misma ( como es el caso del capital humano o conocimiento) sino en las relaciones entre personas. Este se caracteriza por la reciprocidad y el contrato informal entre dos personas.
- El capital social grupal Se trata de una extensión de las redes Egocentradas, cuando se cruzan vínculos en un grupo. La relación de personas entre sí, basados en principios de confianza, reciprocidad y compromiso. Puede entenderse como la forma más sencilla de capital social colectivo.
- Capital social comunitario y de barrio: Considerado como un avance en la integración entre la ciencia económica y la sociológica/antropológica, reconociendo que los intercambios y las relaciones económicas están inmersas en el sistema social.
- Capital Social de puente: Son los vínculos que dan acceso a personas o grupos distantes. Este tipo de capital ofrece acceso a otras formas de recursos, económicos y políticos, que son escasos al interior de la comunidad o barrio. Un ejemplo de este es el que se encuentra en la relación entre comunidades pobres y el estado central.

- Capital social : Instituciones sociales generalizadas ( por ejemplo, instituciones valóricas o normas culturales informales).

El apoyarse en este concepto ofrece grandes ventajas, gracias a que con la implementación de relaciones enfocadas en la confianza y cooperación pueden reducirse costos como los de transacción y producción de bienes públicos, lo cual permite desarrollar una sociedad saludable. Lorenzelli (2003).

#### **4.1.2. Calidad de vida**

Con todo y lo anterior, tomando como base el concepto de capital social asociado a la actualidad, el cual debe comprenderse desde la importancia que representa en el desarrollo humano y en las políticas sociales, lo cual sería imposible (o no lograría su objetivo en totalidad) si no se apoyaran en el capital social, que debe entenderse para ello como un conjunto de procesos a través de los cuales se permiten extender las oportunidades que perciben las personas, incluyendo factores como un mejor nivel de vida (además de una expectativa más alta), mayores posibilidades de acceso a la educación y a los diferentes recursos imprescindibles para poder contar con un nivel de vida apropiado. Además, otorga un mejor valor y representación a las libertades bien éstas sean políticas, económicas y sociales así como también la facultad de inventiva y de incrementar los niveles del individuo en un ámbito productivo, el reconocimiento del respeto a sí mismo y la propiedad y reconocimiento del cumplimiento de sus derechos humanos; Permitiendo así destacar la formación de capacidades y la implementación de una manera positiva que deben tener los individuos en una sociedad.

Todos los elementos nombrados previamente permiten relacionar a las políticas sociales (orientadas a sí mismas, como la unidad) puesto que al corresponder a una forma de participación o intromisión del estado en la sociedad civil permiten situarse en un nivel de bienestar para toda una comunidad. Tomando como fundamento sus orígenes que se remontan a los países europeos donde nacen a partir de una forma de educar y asentar la economía liberal, tomando como punto de partida las injusticias sociales que dieron inicio a la revolución industrial, de ésta manera la idea que se tenía de una política social incluida en el “estado de bienestar” incluía a las organizaciones administrativas públicas para que permitiera la inclusión de beneficios tangibles a todas aquellas personas que no contaran con la capacidad de mantenerse por sí mismas incluyendo un grupo preestablecido (desempleados, personas mayores, enfermos, huérfanos, entre otras) en esto según la socióloga Jeanne Simón, se dirigen hacia tres elementos considerados como meta principal , incluyendo: el eludir las disputas por el control de las dificultades sociales, el reforzamiento del papel principal del trabajo remunerado y el uso prolongado de la política social como aliciente, y ya el fomento de la lealtad total de los ciudadanos hacia el estado.

Ahora bien, al comprender lo suficiente la definición de capital social se debe de igual manera determinar la importancia que tiene y reconocer que tiene como búsqueda el alcance de la calidad de vida en una comunidad, siendo éste último el concepto que hace referencia a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal.

La calidad de vida como concepto tuvo su origen en la comprobación de que los crecimientos económicos generaban efectos negativos sobre otras dimensiones de las necesidades humanas y por esto, era indispensable llegar a considerar estas nuevas dimensiones cuando se valoraban proyectos sociales y económicos tenían como principal punto de partida a el aumento de aquellos bienes tangibles o económicos y que, menospreciaban todas las repercusiones que se tenían acerca de la calidad del medio ambiente o la afinidad de los individuos en su grupo social.

Como lo señala Arostegui (1998) *“en un primer momento, la expresión calidad de vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana. Y es durante la década de los años cincuenta y comienzos de los sesenta, cuando con el creciente interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la industrialización de la sociedad surge la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, así las ciencias sociales inician el desarrollo de los indicadores sociales estadísticos”*; De ésta manera mostrando cómo se generó una adaptación del concepto y éste empezó a crear una nueva era de bienestar hacia el beneficio del ser humano.

Tomando así, como punto de partida la trascendencia que tiene hoy en día su concepto y así mismo las aplicaciones a las que puede relacionarse la calidad de vida, ya que a pesar de que se conocen varias definiciones de lo que representa, se ha resaltado la importancia que éste concepto representa para dos variables definitivas para la sociedad: la pobreza y el bienestar. Tomadas como las condiciones materiales y necesidades básicas (que están sujetas a diversas condiciones adicionales), éstas variables son el elemento a partir del cual se pueden generar el

mejoramiento de las diferentes condiciones que contribuyan al acuerdo desarrollo de la vida de manera óptima para los individuos.

El principal interés por la calidad de vida ha estado presente desde tiempos inmemorables, pero la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación ordenada y científica del mismo es asociada a una época más actual. La idea comienza a darse a conocer en la década de los 60 hasta convertirse hoy en un concepto utilizado en ámbitos muy diversos, pero afines, ya que ésta debe tenerse como la finalidad no sólo de un individuo sino de toda la sociedad en sí.

A lo largo de los años 80, el término Calidad de Vida se acogió como el concepto concientizado que podía ofrecer a los profesionales de distintas disciplinas un lenguaje más simple y guiar las prácticas de los servicios humanos, más orientados ahora hacia la persona, su autodeterminación y el logro de una mayor satisfacción con su vida. A lo largo de los 90, las preocupaciones en torno a la conceptualización y evaluación del concepto tuvieron un mayor carácter metodológico. Superadas estas inquietudes, el siglo XXI se presenta como aquél en el que el término Calidad de Vida no sólo teñirá las intenciones y acciones de individuos que gozan cada vez de mayores posibilidades de elección y decisión y optan por una vida de mayor calidad, sino también las de los servicios humanos en general, que se verán obligados a adoptar técnicas de mejora de sus procedimientos, en la medida que existirá un grupo de evaluadores que analizará sus resultados desde criterios de excelencia como es el de Calidad de Vida.

Según Morales (2004) *“A lo largo del tiempo se ha aspirado al planteamiento de una definición que logre cubrir todas las áreas que compromete el concepto de calidad de vida debido a que integra diferentes componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es*

*el BIENESTAR individual, éstos pueden agruparse en 5 grupos comunes principales”* Dónde se destaca:

1. El bienestar físico (como salud, seguridad física)
2. Bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones),
3. Bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, entre otros)
4. El desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución)
5. Bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión).

Aunque, de igual manera es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es tan subjetiva y tan variable debido a la influencia de factores sociales, materiales, la edad misma, la situación de empleo o a las políticas en salud, entre otras hacen que no se tenga un orden de importancia o priorización de alguno de ellos, debido a los diferentes puntos de vista de los que dependen.

Debido a que diferentes sucesos pueden llegar a alterar el balance de la calidad de vida de un individuo, según Craven (1996) *“deben considerarse en la medida que éste se involucre con su entorno, tomando como ejemplo una enfermedad y su tratamiento, que pueden afectar el bienestar psicológico, social y económico de las personas”*, así mismo como su integridad biológica, de esta manera se puede intentar comprender a la *calidad de vida* en salud (En éste caso) desde cada uno de esos dominios. De esta manera, la mejoría de la *calidad de vida* en los individuos puede lograrse ya sea eliminando la enfermedad o disminuyendo los peores síntomas por un período largo, de esta manera se explica el nivel de relevancia en las poblaciones

vulnerables como son, por ejemplo, la de los adultos mayores, personas con bajos recursos, población en zonas desatendidas, entre otras.

Conviene, sin embargo advertir que en el concepto de calidad de vida se realiza una exploración experimental de los pequeños cimientos de la confianza y de la también de la reciprocidad presentada entre los individuos para lograr resolver conflictos, desde cuyas soluciones pueden ser diferentes a las que plantean desde la tragedia de los elementos habituales en el caso del uso de recursos de uso común a partir de un experimento realizado a diferentes municipios rurales en Colombia, que permitan aprender a partir del comportamiento de los usuarios frente a este tipo de recursos, donde encuentra que los individuos tienen total conciencia de la bondad y de coordinar sus acciones frente a la toma de decisiones que pueden producir resultados económicos que lleguen a ser mutuamente benéficos, y que no lograrían alcanzarse si cada uno tomara decisiones individualizadas aunque racionales pero socialmente ineficientes. Conviene de igual manera relacionarlo a la manera en que la sociedad concibe la calidad de vida debido a que ésta cuenta con una fuerte influencia de todos aquellos factores incluyentes de su los factores de su entorno, principalmente influenciados por su conocimiento dado por el nivel educativo de sus individuos, ya que a partir de ella se organizará el curso del mismo, incluyendo los diferentes elementos que transforman las diversas confluencias de éstos factores, explicado a través de las relaciones comunes de las personas y sus actos comunes que convergen en relaciones más complejas que finalmente pueden desestabilizar la posibilidad de que la calidad de vida llegue a cumplirse (independientemente de los estándares de los individuos que puedan hacer parte de ella).



### 4.1.3. Cooperativismo

Continuando con la exploración de los conceptos de este estudio se hace indispensable definir el cooperativismo y mencionar sus características, pues para las organizaciones enmarcadas en un mercado caracterizado por la convulsión económica y social puede constituirse como un factor indispensable en la intención de alcanzar mejoras constantes, apoyándose en aspectos como la cooperación, la solidaridad y la ayuda mutua.

La idea y utilización de la cooperación tiene sus inicios desde las primeras etapas de la civilización, en donde correspondía a una vocación natural del hombre o buscando protección frente a las adversidades de la naturaleza y en muchos casos a la acción de otros individuos. Izquierdo (2005) reseña como los historiadores del cooperativismo señalan como antecedentes importantes del sistema cooperativo las desarrolladas por:

- I. Las asociaciones entre los artesanos en Egipto, los mercaderes y navegantes fenicios del siglo XVIII a.n.e. para sus negocios.
- II. Los gérmenes de sociedades de ahorro y crédito en la China del siglo XII a.n.e.
- III. Las organizaciones para la explotación en común de la tierra de los babilonios.
- IV. La colonia comunal mantenida por los esenios a la orilla del Mar Muerto.
- V. Sociedades funerarias y de seguros entre los griegos y los romanos.
- VI. Los “ágapes” de los primeros cristianos como forma primitiva de las cooperativas.
- VII. Vida agraria entre los germanos.

- VIII. Organizaciones agrarias y de trabajo entre los pueblos eslavos: el mir y el artel entre los rusos, la zadruga de los serbios.
- IX. Agrupaciones de los campesinos para la transformación de la leche “queserí”.
- X. Organizaciones para el cultivo de la tierra y el trabajo en las civilizaciones precolombinas, principalmente entre los Incas (ayllus, minka), entre los aztecas (calpulliequio).
- XI. Las cajas de comunidad en la época de la colonización española en América.
- XII. Las colonias de carácter religioso de los inmigrantes en Norte América.

Posteriormente el cooperativismo se maneja en Inglaterra en el siglo XVIII, donde surge como una reacción utilizada por los trabajadores industriales para mejorar sus condiciones de vida, El término indica “trabajo en común” y corresponde a un sistema económico definido, representado en la Sociedad Cooperativista. El pensamiento socialista y anticapitalista influyó también en él, por tanto se menciona que el origen del cooperativismo moderno coincide con la creación de la famosa cooperativa de Rochdale (Inglaterra). (Monzón Campos, 2003).

Debe mencionarse que la cooperación no nació particularmente en Rochdale, aunque se considera como la mejor organizada. La creación de esta cooperativa marco un importante punto de partida para el cooperativismo moderno, gracias a que no solo fue una realización práctica sino que también implantó un programa completo que tenía en cuenta los principios teóricos y las reglas prácticas de la organización y funcionamiento de las cooperativas de consumo. Este programa señalaba lo siguiente “la sociedad tiene por fin y por objeto la obtención de un

beneficio pecuniario y de mejorar las condiciones domésticas y sociales de sus miembros por medio del ahorro de un capital dividido en acciones de una libra (25 francos oro), a fin de llevar a la práctica los siguientes planes”.

- I. “Abrir un almacén para la venta de aprovisionamiento, vestimenta, etc.”
- II. “Adquirir o edificar cierto número de casa para destinarla a los miembros que deseen ayudarse mutuamente para mejorar su condición doméstica y social.”
- III. “Iniciar la manufactura de los productos que la institución considere convenientes para su uso por los miembros que se hallaren sin trabajo, o de los que tuvieron reducciones respetables de sus salarios”.
- IV. “Con el fin de dar a sus miembros más seguridad y bienestar, la sociedad tomará en arriendo una tierra, la cual será cultivada por los miembros sin trabajo, o cuyo trabajo este mal remunerado”
- V. “Con el fin de fomentar la sobriedad, será habilitada una sala de templanza, cuando sea posible, en una de las casa de la sociedad”

Tomado de Izquierdo (2005).

Estos planes muestran como el proyecto de Rochdale tenían como objetivo mejorar las condiciones domésticas y sociales de sus miembros, además comprobar la capacidad de organización de la clase trabajadora, marcando así, el inicio del cooperativismo mundial.

Durante años varias de las cooperativas que fueron existiendo, imitaron los principios del cooperativismo de Rochdale, permitiendo categorizarlas como empresas democráticas, en las que

los socios tenían la facultad de tomar decisiones y en donde no se permitía diferencias en los aportes realizados por cada persona. Luego las cooperativas comenzaron a ser objeto de estudio por diferentes escuelas, que siendo socialistas utópicos, anticapitalistas Ricardianos, neoclásicos y Keynesianos daban diferentes enfoques a la teoría.

Estas teorías permitieron que las cooperativas crecieran teniendo en cuenta cinco tradiciones distintas:

- Las cooperativas de consumo, las cuales se asociaron a los pioneros de Rochdale.
- Las cooperativas de trabajo, las cuales tuvieron su mayor fuerza en Francia
- Las cooperativas de crédito, originadas principalmente en Alemania
- Las cooperativas agrícolas
- Las cooperativas de servicios como las de vivienda y las asociadas a la salud

Lo anterior explica los aportes de los precursores del cooperativismo, las prácticas acá mencionadas se manejaron con gran éxito en países europeos en el siglo XIX, luego se extendieron a la mayor parte del mundo en el siglo XX y principios del XXI.

Más adelante autores como Marx estudiaron también el cooperativismo, mencionando que “la cooperación, no tiende a potenciar la fuerza productiva individual, sino a crear una fuerza productiva nueva, con la necesaria característica de fuerza de masa”, con esto pretendía mostrar su criterio en el que la cooperación se constituye como condición esencial para el desarrollo de las fuerzas productivas. Para Marx el cooperativismo se encontraba en relación opuesta al capital, gracias a que esta se basa en relaciones de fraternidad.

A partir de los años 80, época en la que el capitalismo atraviesa una profunda crisis el cooperativismo conceptualmente se toma en torno a la llamada Economía Social.

El término Economía Social ha sido uno más junto a otros como el “Tercer Sector”, “Economía Asociativa”, “Tercer Sistema”, “Economía Solidaria”, entre otros.

El enfoque de Economía Social viene consolidándose desde hace un cuarto de siglo, cuando se constituyó en Francia, allí se aprobó la Carta de Economía Social y la definieron como “ el conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes de ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad”. (Monzón, 2006)

Izquierdo (2005) anota que las organizaciones de economía social se diferencian de las empresas de capital gracias a que tienen en cuenta las siguientes características:

- Primacía del hombre y del objeto social sobre el capital; a excepción de las fundaciones, todas son empresas de personas.
- Adhesión voluntaria y abierta y control democrático por sus miembros desde la base.
- Conjunción de intereses de los miembros, usuarios y/o de interés general.
- Defensa y aplicación del principio de solidaridad y de responsabilidad.
- Autonomía de gestión e independencia de los poderes públicos.

- Aplicación de los excedentes al objeto social mediante su reinversión o distribución según los deseos de sus miembros para creación de empleo, de actividades, de nuevas empresas, retorno sobre capitales invertidos, servicio a los miembros, actividades socioculturales, etc.

Actualmente el cooperativismo sigue siendo objeto de estudio debido a las dificultades asumidas en los últimos años, en donde se ha venido evidenciando la pérdida de confianza en las instituciones tradicionales y la incapacidad de dar respuesta a los nuevos retos que trae una economía globalizada. Por tanto las cooperativas y la economía social han asumido un importante papel para de esta forma alcanzar “la sociedad de bienestar”.

Es importante mencionar que las últimas investigaciones han demostrado que el bienestar social será estable y duradero mientras se fundamente en sistemas económicos democráticos y participativos; siendo las cooperativas y la economía social participantes indispensables.

*(Monzón Campos, 2003).*

En nuestro país los antecedentes de cooperativismo datan de la época de la conquista, donde el modelo asociativo permitió que comunidades indígenas y afrocolombianas comenzaran a llevar a cabo un trabajo comunitario. A finales del siglo XIX se desarrollan los movimientos sociales, también se implementan las primeras organizaciones de la clase obrera. Para la época los obreros y artesanos desarrollan algunos principios de solidaridad, para que apoyados en esto pudieran mejorar sus condiciones de vida.

Más adelante entre 1904 y 1916 el gobierno colombiano presupuestó planes cooperativos con el objetivo de dinamizar la producción agropecuaria.

En 1920 comienzan a difundirse las ideas del cooperativismo a través del Padre Adán Puerto, para lograr en 1927 fomentar la constitución de cooperativas de producción y consumo.

(DANSOCIAL, Curso básico de economía solidaria, 2005).

De ahí en adelante el cooperativismo en Colombia se ha venido desarrollando, soportado en la expedición de la ley número 134 donde se reconoce a este sistema como organizaciones socioeconómicas con entidad propia. En este mismo periodo y bajo el gobierno del señor Olaya Herrera, se reglamenta la creación de cooperativas que principalmente funcionaban bajo la premisa de ofrecer servicios de ahorro, crédito y consumo. Para 1940 el sector cooperativo avanza y se crean cooperativas de vivienda, producción, educación y transporte. En este mismo año se crea el Fondo Cooperativo Nacional, el cual tenía como propósito fomentar el sector cooperativo y facilitar la concesión de créditos a las mismas.

En 1949 se resalta la creación de la Caja Popular Cooperativa, que con el transcurrir del tiempo se convierte en la segunda cooperativa más importante del país. En la década del 60 el sector cooperativo se constituye como extensión del modelo capitalista.

Con la implementación del decreto 1269 en 1963 se crea la Superintendencia Nacional de Cooperativas y con la creación del Decreto 1598 se les permitió a las cooperativas de ahorro y crédito la captación de dineros de terceros sin ningún límite.

El principal avance que ha tenido el sector cooperativo en el país ocurre cuando se les permitió a las cooperativas prestar servicios no solo con sus afiliados, sino también atender al público en general. Esto permitió que existiera una mayor y mejor demanda de productos y servicios. Durante este mismo periodo se crean las cooperativas cafeteras, las cuales asumieron

la distribución y compra del grano, garantizando la disminución de la especulación con los insumos y productos, lo cual beneficiaba enormemente al sector campesino. En la década de los 80 se reconoce a las cooperativas de ahorro y crédito como entidades financieras, además se denota un importante aumento de organizaciones financieras como COOPDESARROLLO, FINANCIACOOP, UCONAL, entre otras.

En la década de los 90 se afronta una aguda crisis económica como consecuencia de la recesión económica mundial. Esta originó la desaparición del sector cooperativo financiero, dadas sus debilidades estructurales y la carencia de liquidez con la que este contaba.

Gracias a esta crisis el sector cooperativo pierde gran porcentaje de participación en la economía y por tal motivo afronta grandes problemas que dejaron en entre dicho su existencia y permanencia.

Luego de esta grave crisis asumida, el sector cooperativo logro recomponerse y mantenerse, partiendo de la implementación de reestructuraciones administrativas y financieras. Según CONFECOOP, entre 1999 y 2002 se ha presentado un pequeño aumento en la creación de entidades cooperativas puesto que para el 1999 se contaba con 2710 y para el 2002 ya tenía 2982.

Después del 2002 el sector cooperativo demuestra un importante incremento, llegando a contar con 4195 cooperativas. Aquí se demostró que la crisis pasada ya había sido superada y de nuevo estaba ganando confianza entre la población. A medida que pasaban los años el número de cooperativas también aumentaba considerablemente, esto se tradujo también en aumentos de puestos de trabajo que dinamizan aún más la economía (Toro & Ramírez, 2010). Para el periodo



comprendido entre 2006 y 2008 el continuo aumento del cooperativismo se hace evidente, lo cual permitió una mayor participación del sector en el PIB del país. Al lograr mantenerse sobre el (5,58%) (Toro & Ramírez, 2010).

Se evidencia que el sector cooperativo ha mantenido su presencia en el país durante más de 80 años, y a pesar de que se han afrontado diferentes crisis, siempre se ha logrado mantener en la economía. Con el transcurso del tiempo el sector cooperativo ha demostrado ser un modelo alternativo que permite a los más pobres obtener alternativas de desarrollo, mediante las cuales pueden mejorar sus condiciones de vida.

A nivel teórico se cuenta con lineamientos que permiten determinar principios que usualmente son esenciales de toda cooperativa. Por medio de estos, las cooperativas ponen en práctica su razón de ser. Es importante entonces, que toda cooperativa sea abierta y voluntaria, que cuente con una gestión democrática por parte de los asociados donde la participación sea igualitaria sin dejar de ser entidades autónomas e independientes. Que proporcionen educación, entretenimiento e información. Afianzando relaciones con otras cooperativas, manteniendo como objetivo primordial el compromiso con la comunidad.

(Confras, 2011) Enuncia que las cooperativas deben contar con los siguientes valores: Ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, transparencia, honestidad, responsabilidad social y preocupación por los demás.

#### **4.1.3.1. Tipos de cooperativas**

Se encuentran las siguientes clases de cooperativas:

#### **4.1.3.1.1. Actividad económica**

Según DANSOCIAL (2005) las cooperativas se clasifican de acuerdo al ámbito de la actividad económica en:

- Especializadas: Aquellas que se organizan para atender una necesidad específica. Estas organizaciones podrán ofrecer servicios diferentes a los establecidos en su objeto social, mediante la suscripción de convenios con otras entidades sin ánimo de lucro.
- Multiactivas: Estas se organizan para atender varias necesidades, mediante la concurrencia en una sola entidad jurídica.
- Integrales: Aquellas que en el desarrollo de su objeto social, realizan dos o más actividades conexas y complementarias entre sí.

#### **4.1.3.1.2. Según la actividad económica:**

- Producción: Son de gran importancia para el desarrollo económico de un país, debido a que estas transforman los insumos en productos.
- Consumo: En estas la vinculación debe ser abierta a todas las personas que puedan hacer uso de sus servicios y que acepten responsabilidades inherentes a la asociación.
- Educación: Son de usuarios o trabajadores y pueden atender distintos niveles o grados de enseñanza, incluyendo la educación superior.
- Ahorro y crédito: Organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividades financieras exclusivamente con sus asociados.

- Cooperativas financieras: Organismos cooperativos especializados en la actividad financiera, su naturaleza se rige por las disposiciones de la Ley 79 de 1988. Solamente las cooperativas financieras podrán prestar sus servicios a terceros no asociados.

(DANSOCIAL, Curso básico de economía solidaria, 2005).

## **4.2. Marco Conceptual**

Si se toma como punto de partida las diferentes temáticas y metodologías desarrolladas en la siguiente investigación como son el Capital social, Impacto del Cooperativismo y Economía solidaria es indispensable resaltar ciertos conceptos los cuales ayudan a un mejor entendimiento en el estudio a realizar por esta razón se definen conceptos de vital importancia para una mayor conceptualización.

### **4.2.1. Ayuda mutua**

Es una acción entre asociados, trabajadores y comunidad en general para el cumplimiento de objetivos comunes, además de ser uno de los valores que identifican al cooperativismo. También hace referencia a la capacidad de acción de la cooperativa para responder ante la presencia de sucesos o acontecimientos que afecten a los asociados, a los trabajadores o a la comunidad en general.

### **4.2.2. Bienestar**

Se refiere a aquellas cuestiones, como ser el dinero, la salud, tiempo de ocio y fuertes lazos afectivos, entre otros y que sí o sí se necesitarán y contribuirán para que una persona pueda vivir bien.

### **4.2.3. Cohesión**

Es el grado en que los miembros están motivados a pertenecer a un grupo, es decir a querer estar en él. Por lo general se considera que la cohesión del grupo tiene muchas ventajas y que es muy deseable en lo que se desarrolle. En realidad, cuando los administradores y las organizaciones tratan de convertir a los grupos en equipos, intentan generar una mayor cohesión dentro del grupo. (Hitt, 2006)

### **4.2.4. Compensaciones**

Son todas las sumas de dinero que recibe el asociado, pactadas como tales, por la ejecución de su actividad material o inmaterial, las cuales no constituyen salario. Se deben establecer buscando retribuir de manera equitativa el trabajo, teniendo en cuenta el tipo de labor desempeñada, el rendimiento y la cantidad aportada. (p.1) Para Askunze, (2009)

### **4.2.5. CONFECOOP**

Confecoop (1960) “Confederación de Cooperativas de Colombia Tiene como objetivo general, unificar la representación y defensa del sector cooperativo colombiano a nivel nacional e internacional, así como la promoción de la integración entre cooperativas”

### **4.2.6. Confianza**

Es la seguridad, la lealtad y la tranquilidad que produce la relación entre las personas en una organización.

#### **4.2.7. Cooperativa**

Asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente con el objetivo de hacerle ellos mismos frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales a través, entonces, de la conformación de una organización democrática, cuya gestión y administración se llevará a cabo tal como lo acuerden todos los socios que la integran.

#### **4.2.8. Cooperativismo**

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. Brinda la oportunidad de tener una empresa junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias.

#### **4.2.9. Calidad de Vida**

La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción. Es un concepto extremadamente subjetivo y muy vinculado a la sociedad en que el individuo existe y se desarrolla.

#### **4.2.10. Capital Social**

Durston, John (2000) lo define como un conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven además la confianza, la ayuda recíproca para contribuir en la búsqueda de beneficios como: la reducción de costos de transacción (Coase, 1973), la producción de bienes públicos (North, 1990) y la fácil constitución de organizaciones de gestión de base efectivas, de actores sociales y de sociedades civiles saludables (Putnam, 1993).

#### **4.2.11. Cultura Solidaria**

Acciones de intercambio de bienes y servicios de manera libre y voluntaria cesión de los mismos por parte de un donante y la libre y exenta de compromisos recepción de ellos por parte de un aceptante. Donantes en un momento pasan a ser receptores en el siguiente, se agrupan y organizan libremente para dar o para recibir, para producir y administrar lo que ni les pertenece a sí mismos ni le pertenece a nadie más; siempre orientados por su capacidad, su voluntad de servicio y utilidad en busca de un beneficio común.

#### **4.2.12. Dansocial**

Según la constitución Colombia., (1998) Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria. Organismo del Estado que tiene como objetivos dirigir y coordinar la política estatal para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo empresarial de las organizaciones de la Economía Solidaria y dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Constitución Política de Colombia. Artículo 30 – Ley 454 de 1998. (p. 30).

#### **4.2.13. Distribución de los excedentes**

Los excedentes generados por la cooperativa pertenecen a sus asociados, en este sentido los mismos asociados serán quienes decidirán el destino de los excedentes. Así los excedentes pueden distribuirse según se decida a: 1) la expansión de las actividades de la cooperativa, 2) se destinan a la prestación de servicios comunes y, 3) los excedentes se distribuyen entre los asociados en forma proporcional a los servicios utilizados.

#### **4.2.15. Economía Solidaria**

El término de economía solidaria incluye dos conceptos: economía y solidaridad.

**4.2.15.1. Economía:** El concepto de economía se define como la producción concreta de bienes o de servicios que contribuye al aumento de la riqueza colectiva.

**4.2.15.2. Solidaridad:** Se refiere a la rentabilidad social – no solamente económica – de las actividades de la empresa. Esta rentabilidad puede estar evaluada por su contribución a:

- El desarrollo de la democracia
- El apoyo a los ciudadanos
- La promoción de valores
- La responsabilidad individual y colectiva.

La rentabilidad social contribuye a la mejora de la calidad de vida y al bienestar de la población especialmente por el aumento del número de servicios ofertados.

#### **4.3 Marco Legal**

El marco legal del cooperativismo fue estructurado principalmente bajo la noción de economía solidaria, en donde las cooperativas se manejaban junto a empresas de índole mutual. Es por ello que la integración se logró teniendo en cuenta dos modalidades, una al interior de las organizaciones cooperativas y otra junto a las demás empresas solidarias.

Se considera al cooperativismo como un importante agente para alcanzar el desarrollo socio empresarial y el fortalecimiento del capital social, gracias a que en él se desarrollan actividades que fortalecen el mercado y en ocasiones permiten mejorar las fallas del mismo.

La integración del cooperativismo está estructurado bajo dos sectores: Sectores cooperativos de segundo y tercer grado (Álvarez Rodríguez & Serrano Uribe).

Por ser las cooperativas entes promotores y gestores de dinámicas sociales se les exige contar con un sistema de seguimiento y evaluación de sus actuaciones y para ello deben recopilar información permanente que se plasma en un balance social; para el cooperativismo es indispensable la implementación de un balance social, dado que allí se plasman todos los resultados tangibles de su gestión empresarial.

La Organización Internacional del trabajo (OIT) ha permitido diagnosticar la gestión social de las empresas de capital, y para lograr esto ha producido modelos, bien llamados instrumentos administrativos que permiten alcanzar este objetivo. Organizaciones como la Alianza de Cooperativa Internacional (ACI) consideran estos modelos como herramientas esenciales que permiten medir la acción integral de las cooperativas.

(Salazar, 2008)

Teniendo en cuenta el marco jurídico de las organizaciones corporativas, su estructuración debe partir de la Constitución Política de Colombia, bajo los preceptos de solidaridad, libre adhesión y empresarialidad asociativa. (Álvarez Rodríguez & Serrano Uribe)



### **4.3.1. CONFECOOP**

Tiene como objetivo general, unificar la representación y defensa del sector cooperativo colombiano a nivel nacional e internacional, así como la promoción de la integración entre cooperativas” (COONFECOP). Se considera como la máxima entidad que agrupa las cooperativas y las regula, representa y orienta promueve la participación, consolidación y el reconocimiento del modelo empresarial cooperativo. En la página se puede encontrar Estudios, Estadísticas, Normativa, Productos y Eventos que potencializan su accionar cooperativista. (COONFECOP) con el cambio climático, permitiendo manejar modelos de crecimiento.

### **4.3.2. Clasificación organizaciones solidarias según la ley.**

#### **Ley 79 de 1988:**

Se considera como la ley marco de cooperativismo colombiano. Es el punto de referencia legal sobre el mismo.

#### **Ley 454 de 1998**

Abarca tres aspectos fundamentales:

1. La conceptualización de la economía solidaria.
2. Sus características y funciones,
3. La reglamentación de las actividades de ahorro y crédito y financieras de las cooperativas.

Curricular básica jurídica 0007 de 2003 de la superintendencia de la Economía Solidaria:

comprendió sistematizado en un solo cuerpo normativo de las diversas circulares y resoluciones expedidas por la Supersolidaria, revisadas, modificadas y actualizadas.

Documento de indispensable consulta.

### **Decreto 1333 de 1989**

Sobre Pre cooperativas establece su régimen de constitución reconocimiento y funcionamiento. Sobre el Fondo de Garantías en Entidades Cooperativas, FOGACCOOP. Fue un paso importante para generar confianza entre los ahorradores del sector financiero cooperativo.

A continuación se relaciona la normatividad Colombiana que de conformidad con la investigación afecta directa o indirectamente la gestión de las Cooperativas de Trabajo Asociado:

## 5. Metodología Propuesta

Al realizar el análisis del estudio desarrollado para CENICOOP, se toma como base de estudio a la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio -COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios - COOPSERVICE. Se tuvieron aspectos que permitieran conocer como estas organizaciones han contribuido a la construcción del capital social y al mejoramiento de la calidad de vida en la región, y para dar explicación es importante revisar el concepto de metodología de investigación, para lo cual se consultó Arias (1999).

Como instrumento de recolección de datos se aplicaron entrevistas a una muestra de grupo de interés en las cooperativas que fueron asignadas los cuales lo componen 5 Directivos, 5 Trabajadores, 5 Asociados, 5 Expertos de COOPMULCIUCOL y COOPSERVICE. Acevedo Alejandro y López Alba (2006) define a la entrevista: “Como la técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado que significa -verse uno al otro-, se ha venido definiendo como la visita que se le hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos, y, después, informar al público de sus respuestas.” (Pág. 7)

Los procedimientos que se desarrollaron en este trabajo parten de una base empírica, y la discusión de los fundamentos epistemológicos del conocimiento de las ciencias humanas. Se realizó una reflexión sobre la función de los valores en las cooperativas evaluadas, junto los factores que desde la realidad de cada empresa, permiten comprender la vivencia de cada realidad sobre el capital social de este tipo de organizaciones.

### **5.1 Tipo de Estudio: Descriptivo**

El tipo de estudio realizado es cualitativo siguiendo los planteamientos de Sautu (2003), donde se pretende describir las vivencias y el impacto que ha tenido el Cooperativismo en la construcción de Capital Social y Calidad de Vida en la ciudad de Bogotá de acuerdo a unas variables determinadas que afectan a los Directivos, Trabajadores, Asociados y Expertos. Se escuchan a los entrevistados y con preguntas puntuales se recoge la información en un entorno natural de personas de los diferentes grupos definidos por CENICOOP.

### **5.2. Método de Investigación: Cualitativo**

Con los grupos involucrados, se realizó un estudio de mediante la recolección de datos con encuestas estructuradas y definidas previamente por CENICOOP. Se tomó la definición de encuesta de D'Ancona (1996, p. 240), como “la aplicación de un procedimiento estandarizado para recolectar información, ya sea oral o escrita, de un grupo de personas sobre los aspectos estructurales”. Los puntos recopilados evaluados llevaron a caracterizar información sociodemográfica y opiniones acerca de temas específicos de interés, como lo son el Capital Social y la Calidad de vida.

### **5.3. Fuentes de Información**

Se realizó un análisis cualitativo descriptivo de la realidad de la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios COOPSERVICE, a partir de variables, que fueron definidas previamente. La información fue recopilada a partir de la base de datos e información solicitada directamente a los directivos de las Cooperativas.

Se tomó una muestra de 20 personas, divididas en 4 grupos de 5 personas dentro de la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios COOPSERVICE, teniendo en cuenta la comunidad en general, representada en los grupos antes mencionados. Dependiendo del tipo de pregunta se consideraron con valores desde 1 a 5, donde la calificación de 1 (menor valor) hasta 5 (mayor valor). En algunas respuestas se categorizo como No Sabe o No Responde como NS/NR.

#### 5.4. Análisis y procesamiento de la información

A lo largo de la investigación y el trabajo de campo desarrollado en las cooperativas sobre el impacto del Cooperativismo en la construcción del capital social; se empleó como elemento de estudio la elaboración y desarrollo de encuestas y la colaboración de Asociados, Directivos, Líderes y trabajadores que fueron pieza clave para poder tener una clara.

La metodología que se realizó se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Metodología propuesta**

<b>Proceso No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>
	Investigación social cualitativa	Identificación del problema y del objeto de estudio Elaboración de antecedentes Determinación de las variables de estudio Ejecución de la investigación Acercamiento a la comunidad
2	Estudios de caso	Entrevistas Aplicación de encuestas
3	Análisis de resultados	Tabulación de datos Descripción de gráficas
4	Presentación de informe	Recomendaciones

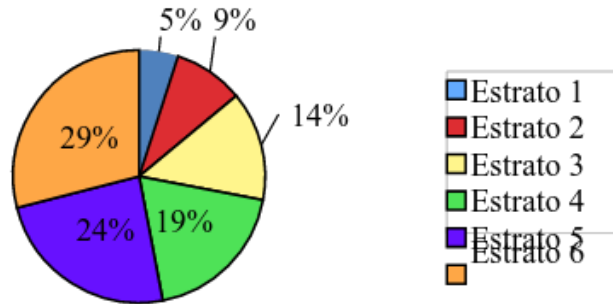
## **6. Resultados**

La Cooperativa Multiactiva Colsubsidio- COOPMULCIUCOL es de tamaño pequeño, su actividad principal es el Transporte terrestre de pasajeros. La oficina principal está ubicada en Bogotá. Sólo cuenta con una sucursal en el Municipio de Cota -Cundinamarca. El número total de Asociados es de 250, todas personas naturales y el número de trabajadores es de 5. A continuación se analizarán las respuestas dadas sobre las diferentes variables definidas por CENICOOP, en cada uno de los grupos encuestados y así dar a conocer la importancia de la construcción del capital social en esta cooperativa.

### **6.1. Respuestas asociados COOPMULCIUCOL**

#### **6.1.1. Estrato socioeconómico**

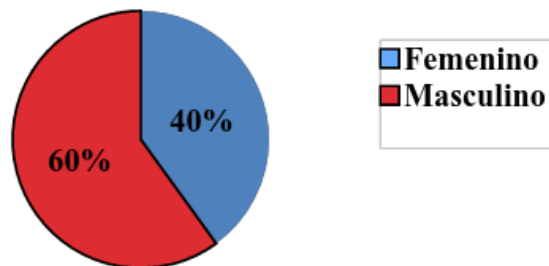
Con una muestra de 5 asociados vinculados a la cooperativa se refleja un grupo de personas en donde el 29% pertenece al estrato socio económico 6, el 24% al 5, el 19% al 4, el 14 % al 3, el 9 % al 2 y el 5 % al 1. El 50 % de los asociados se encuentra empleado, pero no se encuentran afiliados a la cooperativa y el restante no es empleada pero si tienen vínculos asociativos (Ver Figura 1).



**Figura 1. Distribución porcentual de los asociados según el estrato socioeconómico de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.1.2. Género de los asociados

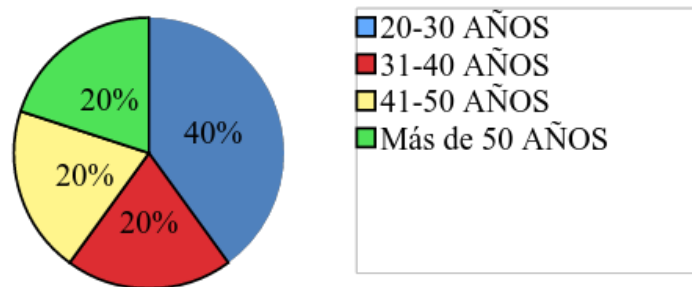
El 60 % de los encuestados pertenecen al género masculino y el 40% restante al género femenino (Ver Figura 2).



**Figura 2. Distribución porcentual de los asociados de acuerdo al género cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.1.3. Edad

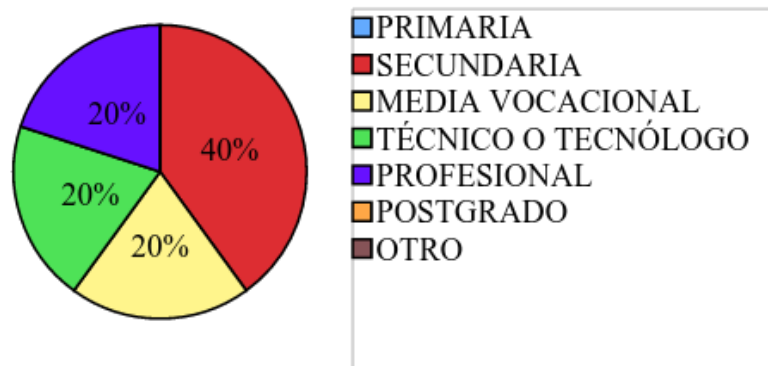
El 40 % de los asociados encuestados tienen una edad entre los 20 y 30 años, un 20 % entre 31 y 40 años , un 20 % entre los 41 y 50 años y el 20% restante tiene más de 50 años (Ver Figura 3)



**Figura 3. Distribución los asociados encuestados según la edad de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### 6.1.4. Nivel educativo

El 40 % de los asociados encuestados tienen un nivel educativo en la secundaria, un 20 % media vocación el 20% tiene un técnico o tecnólogo y el 20% restante tiene nivel profesional (Ver Figura 4).

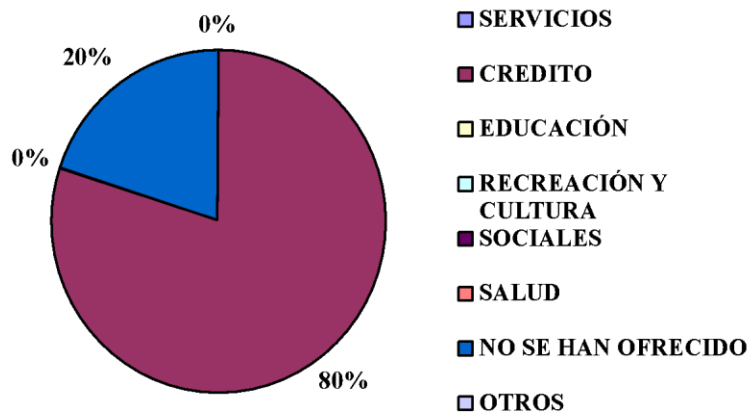


**Figura 4. Distribución de los asociados en la encuesta de acuerdo al nivel educativo de la cooperativa COOPMULCIUCOL**



### 6.1.5. Uso de créditos

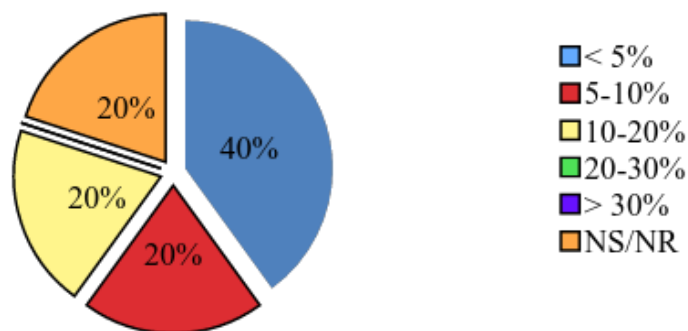
En la Figura 5 se observa que el 80% del total de los asociados encuestados han hecho uso de los servicios de crédito en los últimos 5 años, mientras que el 20% considera que no se han ofrecido servicios para hacer uso de ellos en la cooperativa.



**Figura 5. Créditos utilizados por los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.1.6. Aporte ingreso mensual a la cooperativa o Capital social?

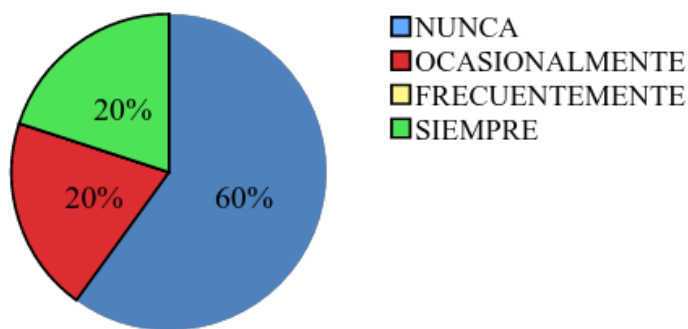
En la Figura 6 se muestra que los porcentajes de ingresos mensuales aportados en la cooperativa, el 40% de los asociados aportan ingresos inferiores al 5 % del sueldo total; el 20%, entre el 5 y el 10 %; un 20 % de los asociados aportan entre el 10% y el 20% y el resto de los encuestador no sabe o no responde.



**Figura 6. Capital social representada en el porcentaje de ingresos de los entrevistados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

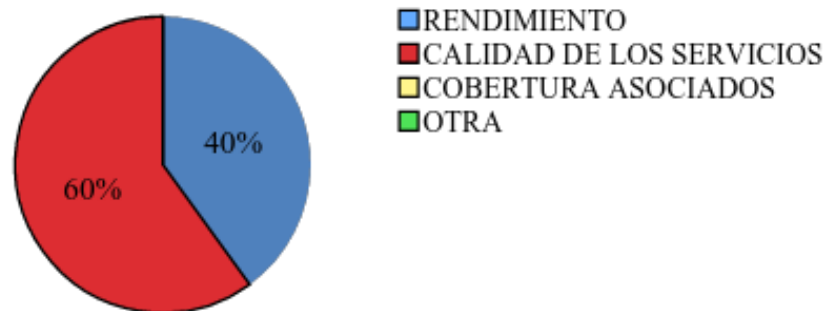
### 6.1.7. Gestión democrática

Se observa cómo en los últimos 5 años, un 60% de los encuestados nunca han participado en las decisiones tomadas por la asamblea de la cooperativa, frente a un 20% que siempre participa y el 20% restante ocasionalmente han participado (Ver Figura 7).



**Figura 7 Capital social en la participación en las decisiones tomadas de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

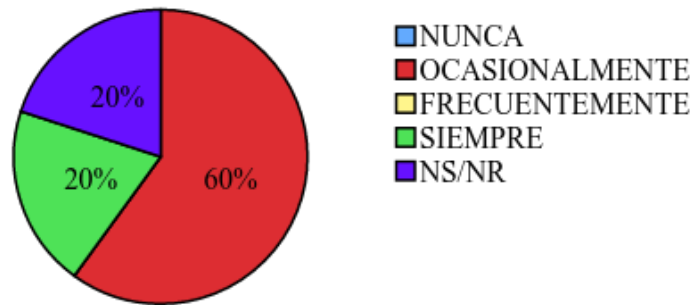
El 60% de los asociados encuestados, durante los últimos 5 años, han estado de acuerdo en las decisiones de la cooperativa en la mejora de la calidad de los servicios prestados, y el 40 % restante confirma que las decisiones van más en cuanto al rendimiento de la cooperativa (Ver Figura 8).



**Figura 8. Gestión de democracia de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

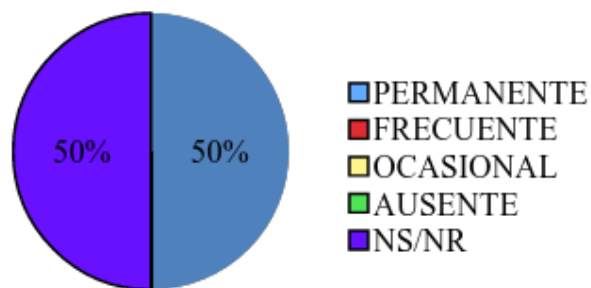
#### **6.1.8. Interacción con otras organizaciones**

En la Figura 9 se refleja que el 20% de los encuestados afirma que siempre la cooperativa trabaja o interactúa con organizaciones similares; un 20% no sabe o no responde a esta pregunta; pero un 60% confirma que ocasionalmente la cooperativa interactúa con otras organizaciones solidarias.



**Figura 9. Distribución de la interacción con organizaciones similares en la región de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

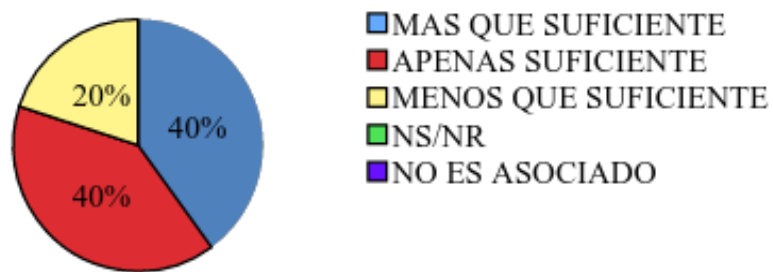
La presencia de la cooperativa, en las acciones de desarrollo para la comunidad, es considerada en un 50% permanente y el 50% no sabe o no responde a esta pregunta, ver Figura 10.



**Figura 10. Presencia de la cooperativa de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

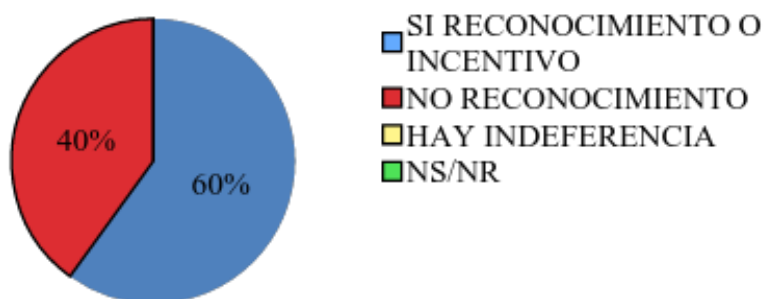
### 6.1.9. Remuneración

En cuanto a la remuneración por el trabajo desempeñado, los asociados encuestados consideran en un 40% es más que suficiente para cubrir sus gastos mensuales; el otro 40 % que es apenas suficiente y el 20% restante afirma que es menos suficiente para cubrir sus gastos mensuales (Ver Figura 11).



**Figura 11. Promedio remuneración de trabajador de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

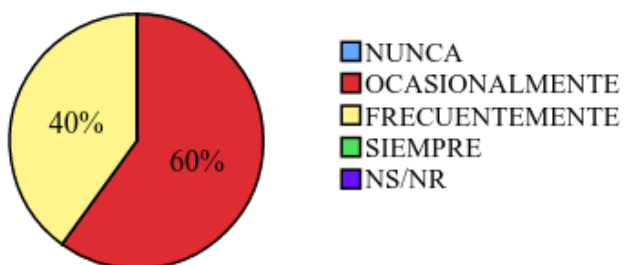
En cuanto a aquellos que son asociados no remunerados, pero con su trabajo contribuye al desarrollo de actividades propias de la cooperativa, el 60% ha recibido algún reconocimiento por estas labores, mientras el 40 % no han recibido ningún beneficio puesto que hacen las cosas por colaboración (Ver Figura 12).



**Figura 12. Porcentaje de personas con algún reconocimiento de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### 6.1.10. Percepción de ayuda

En la Figura 13 se observa la ayuda de los miembros de la cooperativa esta organiza para ayudarlos el 60% ocasionalmente lo hace, mientras un 40% no sabe o no responde.

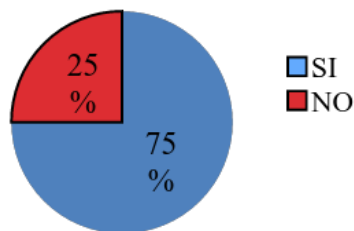


**Figura 13. Organización para ayuda a miembros de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En la consideración de la ayuda mutua y colaboración entre miembros y su fomento, se destaca en la Figura 14 que el 40% frecuentemente lo hace; mientras que el 60% ocasionalmente fomenta la ayuda entre los asociados.

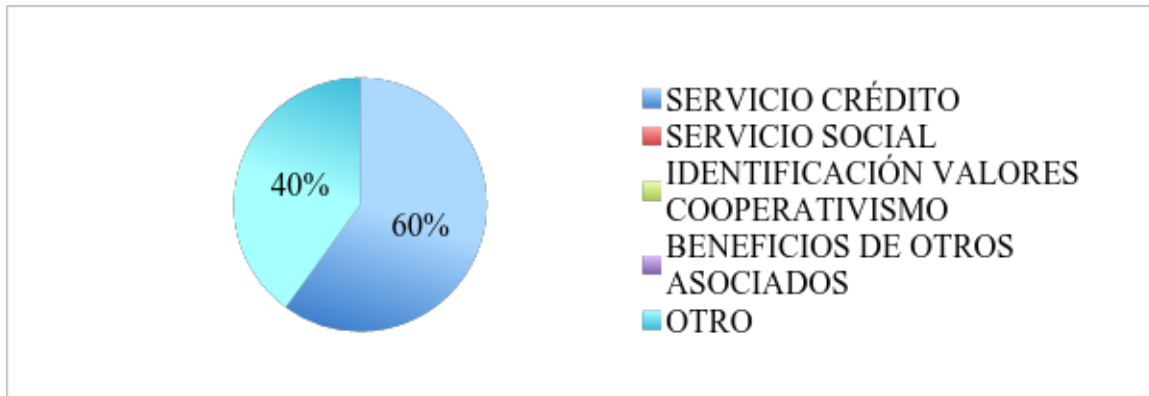
**Figura 14. Ayuda entre los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Si ha sido o no beneficiario de ayuda mutua en la Figura 15 se evidencia que el 75% de los asociados considera que si ha sido beneficiara, lo que ha representado bienestar para el núcleo familiar esto hace referencia en cuanto a la pregunta anterior.



**Figura 15. Beneficiado de alguna ayuda de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

De las personas encuestadas el 60% considera que el principal motivo para ser asociado a la cooperativa, es por los diferentes servicios que presta. Entre ellos sobresale el crédito ofrecido por la cooperativa, mientras que un 40% considera que son por otros motivos los cuales no los mencionan (Ver Figura 16).



**Figura 16. Porcentaje de personas motivadas a hacer asociado de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### **6.1.11. Derechos de los asociados en la cooperativa por Ley**

Al realizarse una evaluación numérica sobre los derechos que la Ley le concede como asociado de una cooperativa, calificando de 1 a 5 el (siendo 1 el menor grado de uso y 5 el de mayor de grado). La calificación cercana al 3, se puede considerar aceptable. Los resultados muestran que aún falta lograr mayor confianza entre los asociados. Lo que le implicaría a la empresa, en cuanto a las decisiones, tengan una contribución de los asociados al momento de tomar decisiones (Ver Tabla 3).



**Tabla 3. Promedio de respuestas según el conocimiento de los Derechos de ley de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

<b>Derechos de ley</b>	<b>Promedio</b>
Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social	3,4
Participar en las actividades de la cooperativa	3,2
Informarse de la gestión de la cooperativa de acuerdo con los estatutos	3,4
Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas	3,2
Fiscalizar la gestión de la cooperativa	3,2
Retiro voluntario de la cooperativa	2,4
<b>Promedio Total</b>	<b>2,97</b>

#### **6.1.12. Cohesión de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

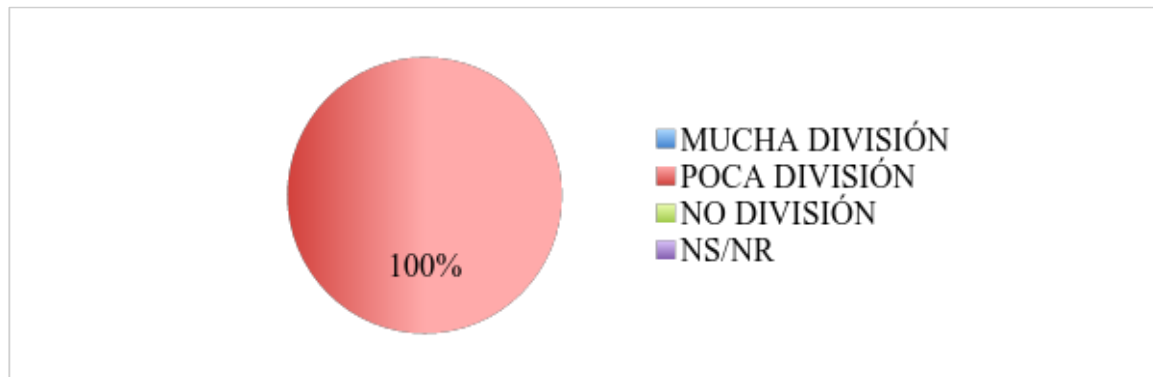
En cuanto a términos de cohesión los resultados son buenos pero pueden mejorar que representan las diferentes áreas funcionales dentro de la cooperativa (siendo 1 el menor grado de uso y 5 el de mayor grado.) se permite observar que el en consejo administrativo y la junta de vigilancia tienen la mayor cohesión, mientras que la asamblea y el comité de educación están bajos entre 2,8 (Ver Tabla 4).

**Tabla 4. Promedio de calificación grado de cohesión de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

<b>Estamento</b>	<b>Promedio</b>
En la asamblea	2,8
En el consejo de administración	3,2
En la junta de vigilancia	3,2
En el comité de educación	2,8
En el comité de solidaridad	3
<b>Promedio</b>	<b>3</b>

### 6.1.13. División entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL

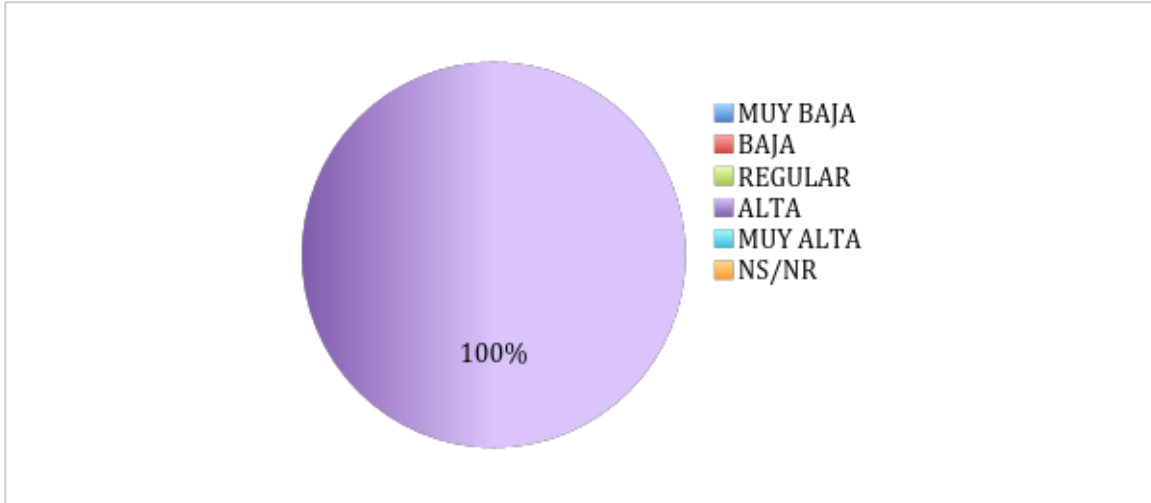
Teniendo en cuenta las diferencias entre asociados de una cooperativa, siendo estas de tipo Económico, social, sexo, profesión, político, religioso entre otros, el 100% de los asociados encuestados considera que existe poca división (Ver Figura 16).



**Figura 16. Nivel de División de acuerdo a variables externas de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

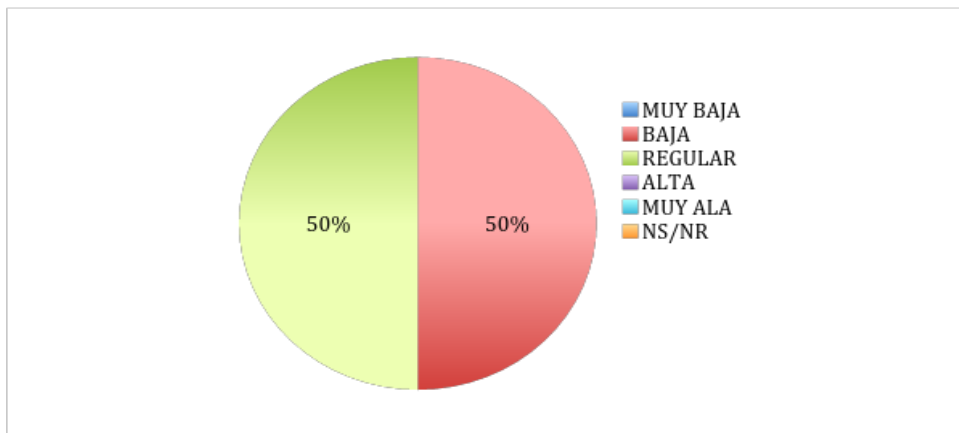
### 6.1.14. Niveles de Confianza de la cooperativa COOPMULCIUCOL

En cuanto a la confianza hacia los directivos de la cooperativa se permite ver que el 100% de los asociados confían en los directivos y de ello en las decisiones que se toman son las beneficiosas (Ver Figura 17).



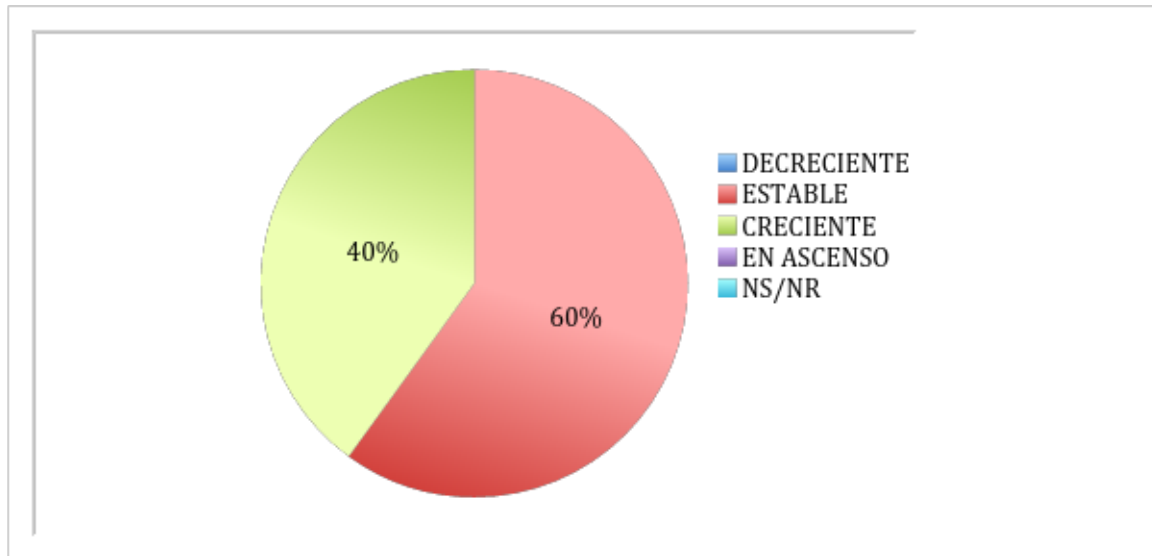
**Figura 17. Confianza hacia los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En la Figura 18 se observa que el 50% de los asociados encuestados consideran que la confianza de la comunidad en general en la cooperativa es regular. El 50% restante considera que es baja, en contraposición con la confianza hacia los directivos donde el 100% de la confianza hacia ellos es alta.



**Figura 18. Confianza hacia la comunidad de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

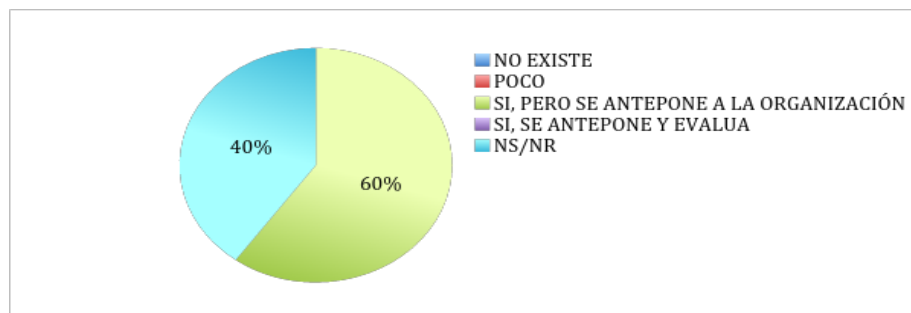
Para los asociados durante los últimos 5 años el nivel de confianza entre los asociados ha sido estable, de acuerdo al 60%, mientras que para el 40% ha sido creciente como se muestra en la Figura 19.



**Figura 19. Confianza entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

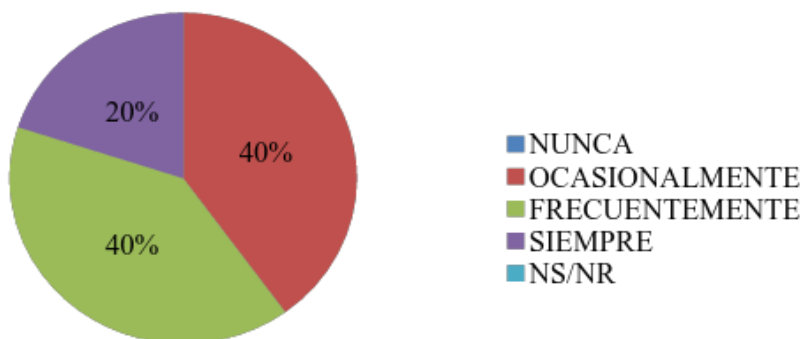
#### **6.1.15. Desarrollo de la solidaridad de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto al interés por el desarrollo de la solidaridad en la cooperativa se considera en un 60% que existe, y se antepone a cualquier actuación de la organización, mientras un 40% no sabe o no responde (Ver Figura 20).



**Figura 20. Confianza entre asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto a la consideración del desarrollo en la cooperativa, la cual desarrolla acciones que conlleven a la construcción de una cultura solidaria. El 40% considera que lo hace frecuentemente, el 40% considera que ocasionalmente, mientras que el 20% considera que siempre (Ver Figura 21).

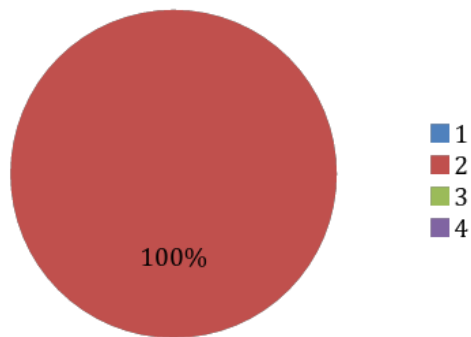


**Figura 21. Acciones que construyan la solidaridad de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### **6.1.16. Destino de las inversiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Se puede ver en la Figura 22 que al realizar una inversión que genere rendimiento y buen servicio al asociado en la cooperativa, se considera que un 100% prestar el servicio al asociado

del tal forma que genere el mismo rendimiento que la inversión. No prestar el servicio y hacer la inversión para reconocer mayores excedentes a los asociados (1), prestar el servicio al asociado de tal forma que genere el mismo rendimiento que la inversión (2), prestar el servicio incluso incurriendo en pérdidas (3) y prestar el servicio independientemente del rendimiento a capital, sin obtener pérdidas (4)

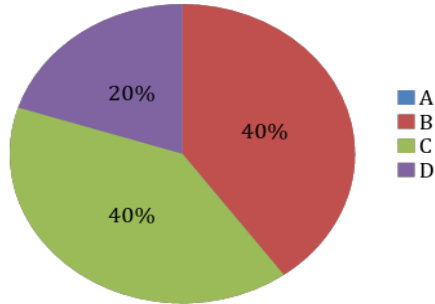


**Figura 22. Decisiones en Inversiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### **6.1.17. Tasas de interés de los créditos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Como asociado de la cooperativa el 40% considera que las tasas de interés de los créditos otorgados son demasiados, mientras que el otro 40% considera las posibles multas por incumplimiento con alguno de sus deberes cooperativos son excesivos y un 20% no considera que la cooperativa busque un beneficio económico (Ver Figura 23). El costo que hay que pagar por el uso de los servicios sociales es demasiado alto (A), las tasas de interés de los créditos otorgados son demasiados altas (B), las posibles multas por incumplimiento con alguno de sus

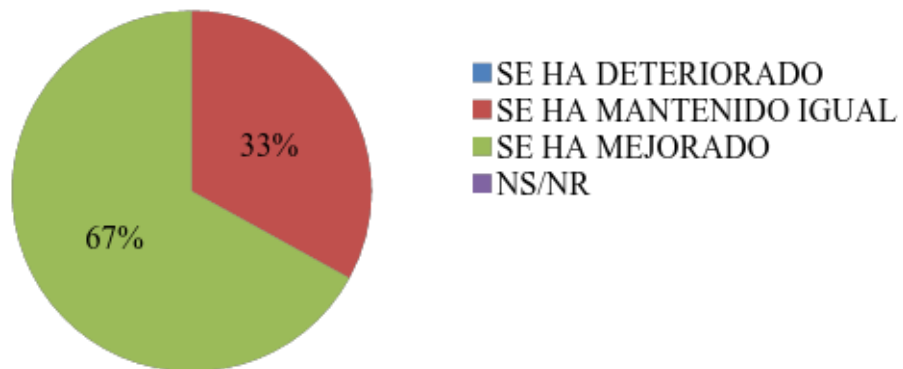
deberes cooperativas son excesivas (C), No considera que la cooperativa busque un beneficio económico (D).



**Figura 23 Búsqueda de beneficios económicos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

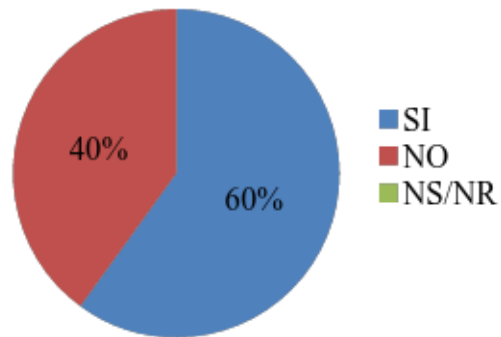
#### **6.1.18. Calidad de vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto a estar asociado a la cooperativa relacionado con la calidad de vida el 67% considera que ha mejorado, mientras que el 33% manifiesta que se ha mantenido igual (Ver Figura 24).



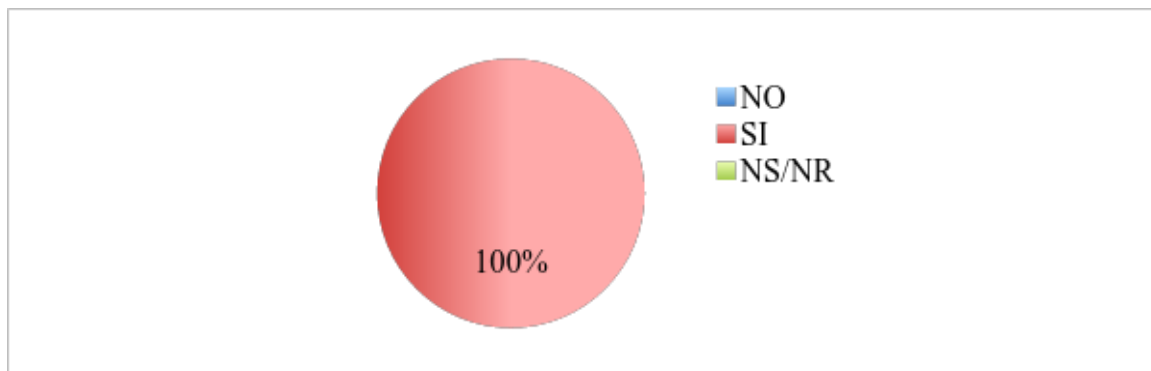
**Figura 24. Promedio Calidad de Vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Frente a la consideración de como la cooperativa reconoce las necesidades básicas de los asociados, el 60% concuerdan que si han sido reconocido por ésta, mientras un 40% dice que no han sido reconocidas (Ver Figura 25).



**Figura 25. Necesidades reconocidas de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto a la calidad de vida el total de los asociados encuestados concuerdan que la cooperativa ha desarrollado actividades que han permitido contribuir a la satisfacción de las necesidades y por lo tanto ha permitido incrementar la calidad de vida.

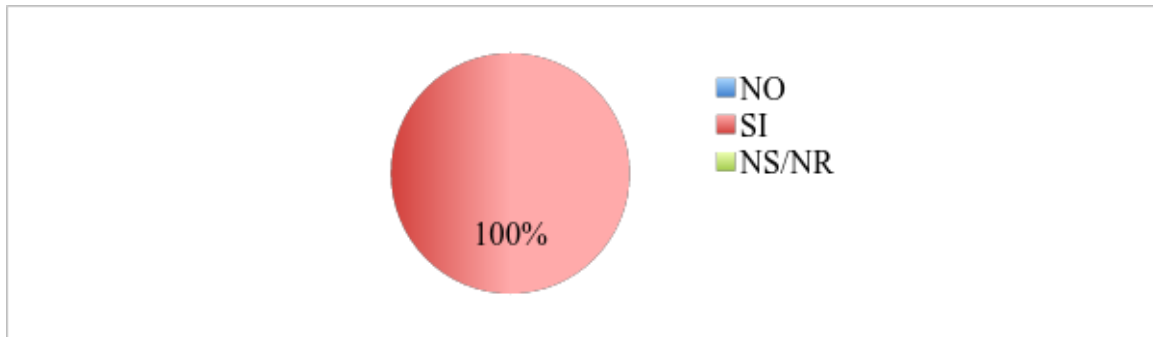


**Figura 26. Mejoras Calidad de Vida de la cooperativa COOPMULCIUCOL**



### 6.1.19. Canales de comunicación de la cooperativa COOPMULCIUCOL

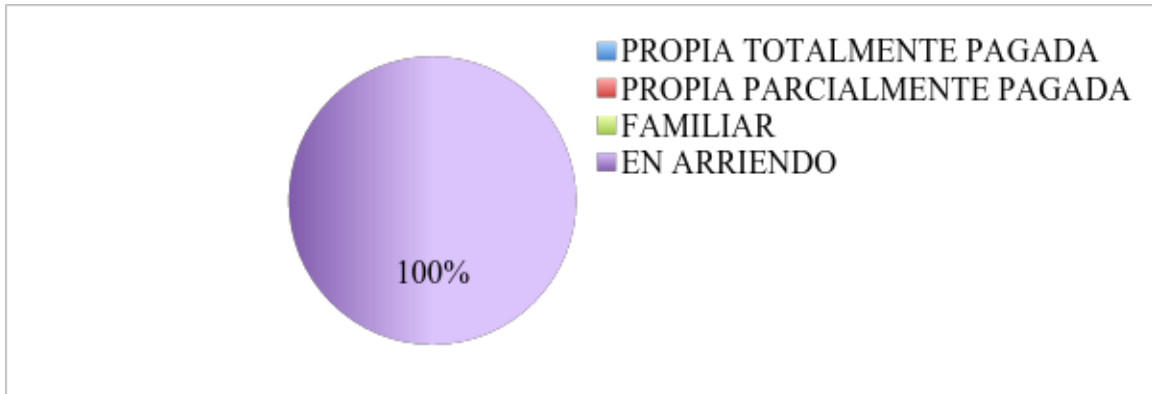
En la Figura 27 se representa el 100% de los asociados encuestados concuerda en la manera en que pueden dirigirse a la cooperativa, mostrando buenos niveles de comunicación.



**Figura 27. Niveles de comunicación para dirigirse a la Cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.1.20. Tipo de vivienda en la que habita los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL

Frente a la vivienda de los asociados encuestados, el 100% asegura vivir en una residencia en arriendo, esto en relación a las preguntas anteriores los encuestados sienten que han mejorado su calidad, y que sienten la seguridad de que la cooperativa puede ayudarlos para que más adelante pueden tener la opción de comprar vivienda propia (Ver Figura 28).



**Figura 28. Representación de la vivienda de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto a quienes en la pregunta anterior aseguraron no tener vivienda propia, se resalta que el 60% asegura estar interesado en ello pero no ha podido conseguirla, mientras el 40% restante comenta que le interesa pero no ha buscado nada (Ver Figura 29).



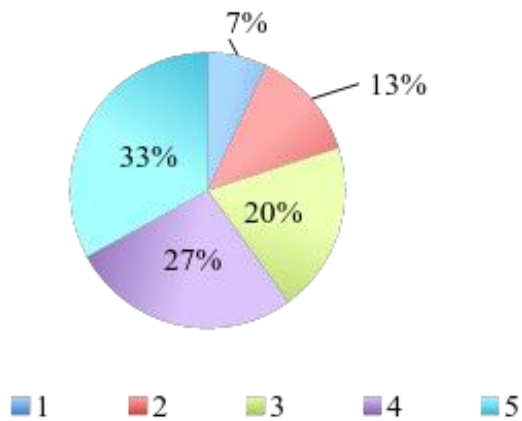
**Figura 29. Razón por la que no tiene vivienda Propia de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En la Figura 30 los encuestados respondieron teniendo como fuente las preguntas anteriores, quienes poseen vivienda propia consideran que ha sido posible a través de convenios o alianzas con otras entidades en un 60%, mientras el 40% restante asegura que ha sido por medio de préstamos por medio de la cooperativa. Con préstamos, con subsidio, ofreciendo garantías, con convenios o alianzas con otras entidades, otra, no se ha beneficiado de ninguna acción de la cooperativa.



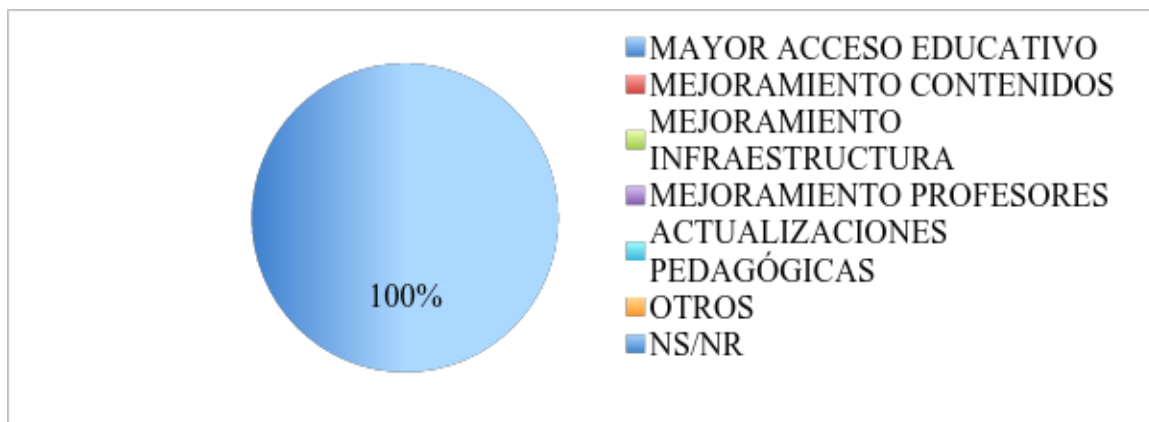
**Figura 30. Beneficio de compra de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En consideración de los últimos cinco años, al calificar de 1 a 5 el grado de satisfacción de la necesidad de vivienda alcanzado por los encuestados a partir de las acciones emprendidas por la cooperativa para los asociados, en la Figura 31 se observa que el 27% considera que es un punto alto (4), mientras el 33% también lo consideran alto (5), el 20% considera un punto medio (3), un 20% restante de ellos estableció que es bajo comparado con los anteriores.



**Figura 31. Satisfacción de la vivienda de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

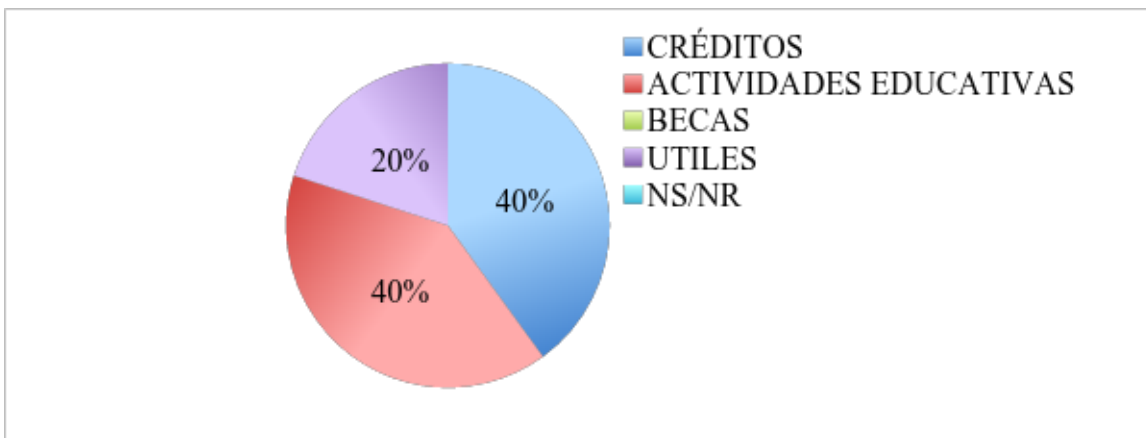
En cuanto a las acciones educativas de la cooperativa que han impactado favorablemente territorio de influencia, el 100% considera que ha sido frente a un mayor acceso a la educación.



**Figura 32. Impacto Acciones Educativas de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

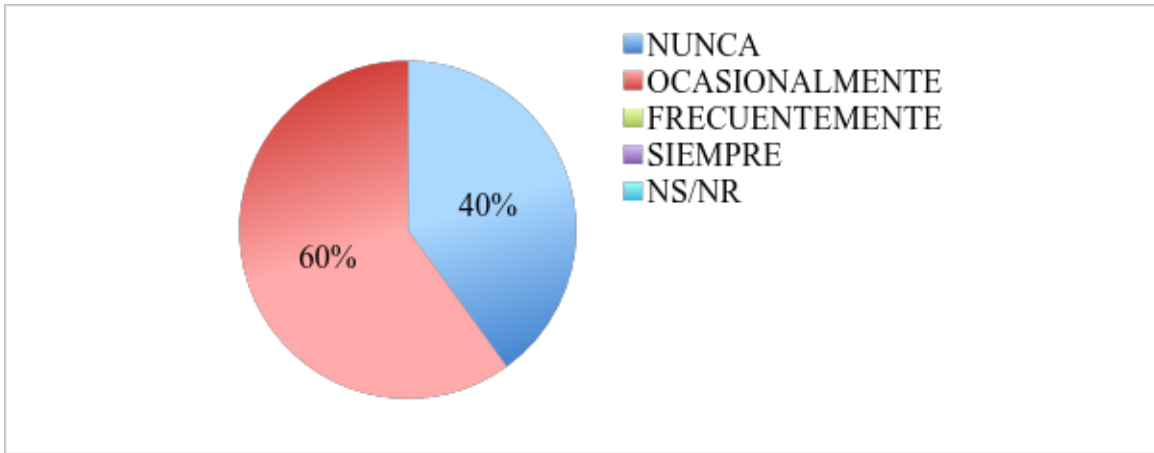
### 6.1.21. Recibimiento de servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL

Frente al apoyo que se ha recibido por parte de la cooperativa para el mejoramiento del nivel de educación de los encuestados un 40% considera que si ha recibido apoyo mediante créditos, mientras que el otro 40% ha recibido mediante actividades de educación cursos, becas, seminarios, talleres, seminarios entre otros que permiten la educación, y el 20% restante también ha sido beneficiado a través de útiles (Ver Figura 33). Actividades de educación (seminarios, cursos, talleres, encuentros, diplomas, etc.)



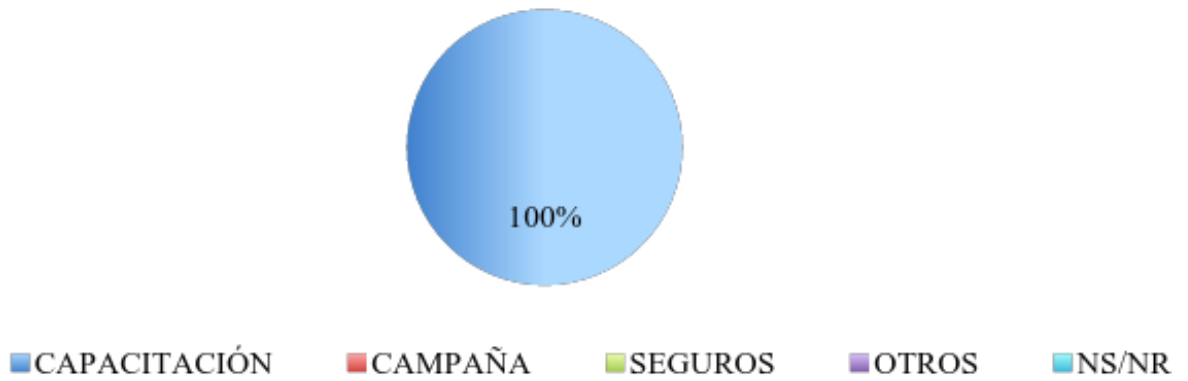
**Figura 33. Ayuda Educativa recibida de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Frente a los beneficios de las acciones de la cooperativa en lo referente a la prevención de salud y cuidado de los asociados el 60% considera que ha sido ocasional, mientras el 40% (Ver Figura 34).



**Figura 34. Prevención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Frente a los planes de prevención en salud se concreta que el 100% de los encuestados se hace por medio de capacitaciones (Ver Figura 35).



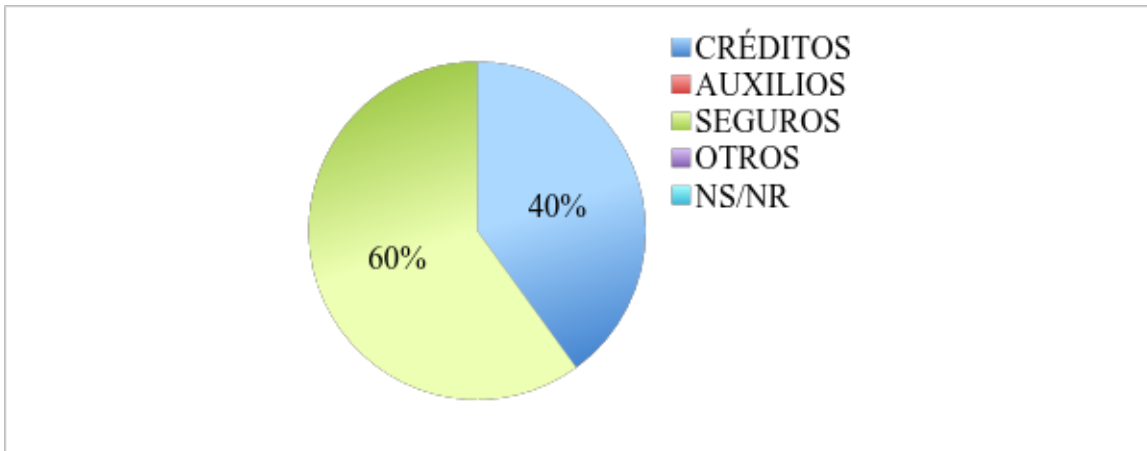
**Figura 35. Planes de Prevención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto a los beneficios de las acciones realizadas por la cooperativa en atención en salud, el 60% considera que ha sido de manera ocasional, mientras un 40 % asegura hacerlo frecuentemente como se muestra en la Figura 36.



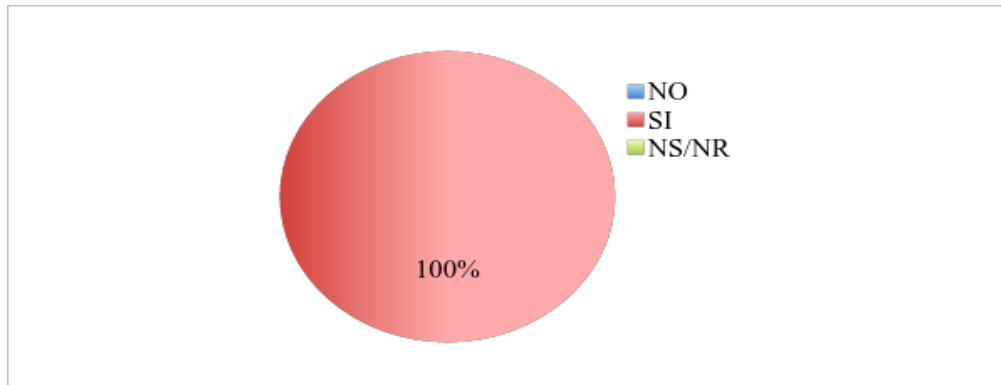
**Figura 36 Prevención en Salud beneficios a los usuarios de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Frente a los planes de atención en salud, el 60% de los encuestados confirma que se ha hecho por medio de seguros, mientras el 40% involucra créditos (Ver Figura 37).



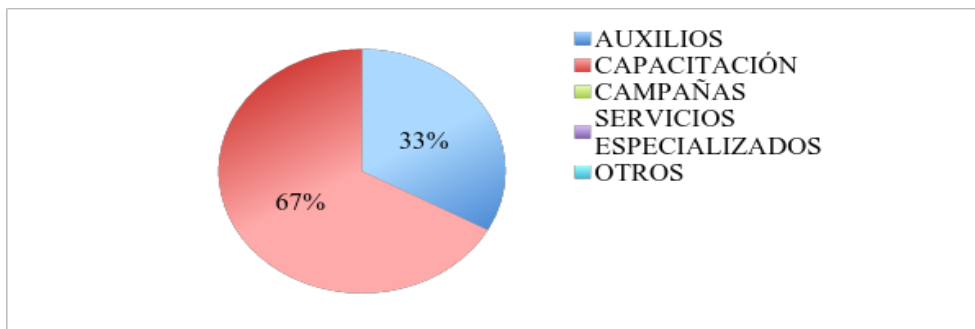
**Figura 37 Planes atención en Salud de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto al conocimiento de si la cooperativa ofrece planes de atención a la población vulnerable 100% asegura que lo hace, como se observa en la Figura 38.



**Figura 38. Planes atención en Salud población vulnerable de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

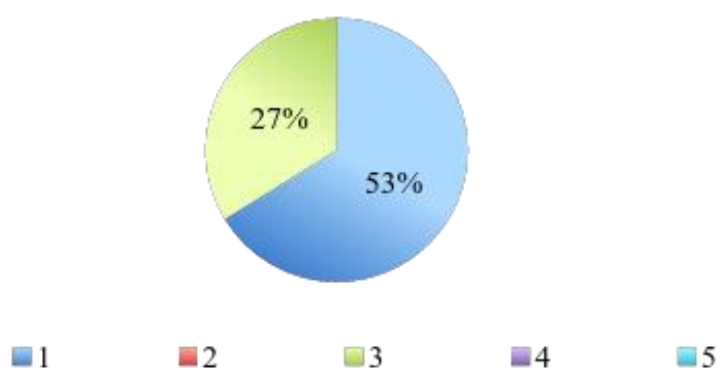
En cuanto a los programas de atención a la población vulnerable, y la pregunta anterior se muestra que los programas de la cooperativa, para la población el 67% dirigido a capacitaciones y el 33% restante en auxilios y donaciones (Ver Figura 39).



**Figura 39. Programas de atención población vulnerable de la cooperativa COOPMULCIUCOL**



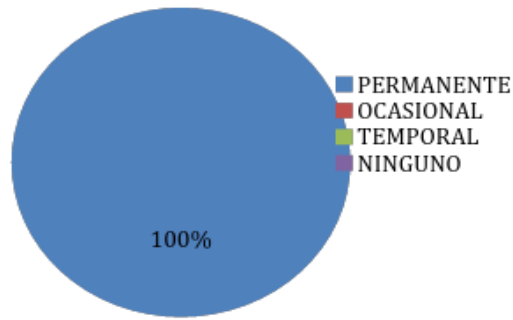
Frente a los encuestados la responsabilidad o cargo de la población vulnerable se pidió calificar de 1 a 5 las acciones emprendidas por la cooperativa que han permitido mejorar la atención a la población vulnerable. En la Figura 40 se muestra que el 1 es el nivel más bajo y 5 el más alto, el 27% de los encuestados aseguro tener población vulnerable a su cargo y evaluó estas acciones en la mejora de la calidad de vida con un nivel medio (3), y el otro 53% confirma no tener población vulnerable a su cargo.



**Figura 40. Promedio administración de población de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### **6.1.22. Empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Para los encuestados, el empleo principalmente ha sido durante los últimos 5 años en un 100% permanente (Ver Figura 41).



**Figura 41. Distribución de encuestados según el tipo de empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

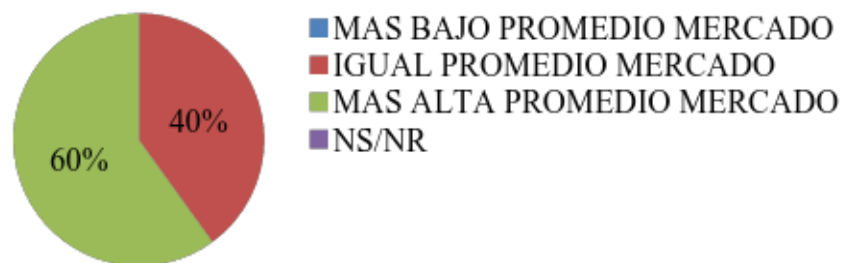
Frente a las formas de empleo la cooperativa en este caso no ha generado empleo en la región ya que el 100% ha sido a través de la compra de productos y servicios en la región (Ver Figura 42).



**Figura 42. Formas de Empleo de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

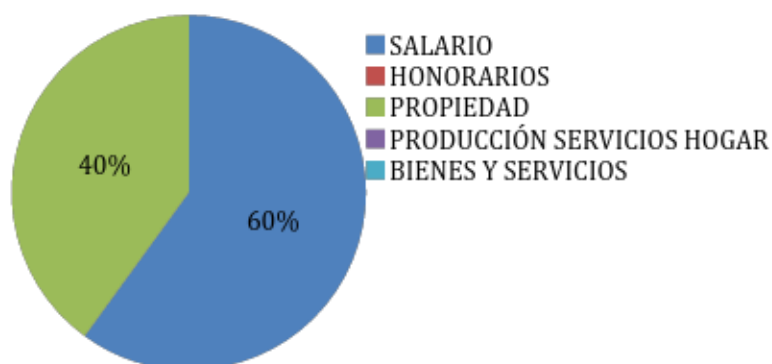
### 6.1.23. Remuneración e ingresos de la cooperativa COOPMULCIUCOL

En cuanto a la remuneración recibida de la entidad al ser empleado es percibida en un 60% como más alta que el promedio del mercado, mientras el 40% restante considera que es igual que el promedio del mercado en la región (Ver Figura 43)..



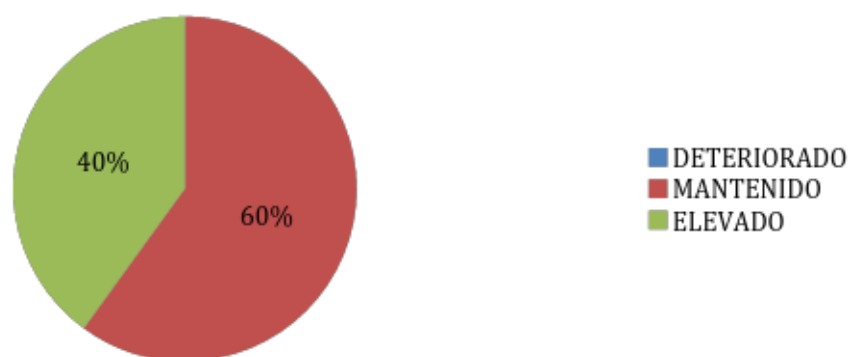
**Figura 43. Distribución de encuestados de acuerdo a la remuneración.**

Para los encuestados, sus ingresos en los últimos 5 años provienen principalmente en un 60% de salarios, y el otro 40% en ingresos de propiedad (Ver Figura 44).



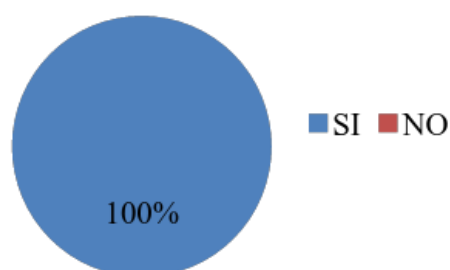
**Figura 44. Porcentaje de asociados según los ingresos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

En cuanto al nivel de ingresos en los últimos cinco años el nivel de los ingresos de los encuestados se ha mantenido en un 60%, y el 40% se ha elevado creando un factor positivo (Ver Figura 45).



**Figura 45. Ingresos últimos 5 años de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

Frente a sí la cooperativa ha permitido el mejoramiento de los ingresos reales de los encuestados, el 100% coincidió en que sí lo ha impulsado (Ver Figura 46).



**Figura 46. Ingresos reales de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### 6.1.24. Sensibilización de la cooperativa hacia el medio ambiente

La cooperativa se han realizado campañas sobre el cuidado del medio ambiente, se reconoce que la cooperativa COOPMULCIUCOL, en los últimos cinco años ha desarrollado en un 100%

la política de sensibilización a los asociados, para un correcto manejo de los residuos y reciclaje, lo cual hace que la cooperativa sea reconocida por sus asociados y por su región (Ver Figura 47).

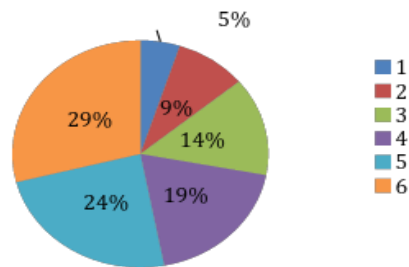


**Figura 47. Políticas Ambientales**

## 6.2. Respuestas de encuestas de los directivos y gerentes COOPMULCIUCOL

### 6.2.1. Estrato socioeconómico

Del grupo de los directivos encuestados el 29 % pertenecen al estrato 6, el 24% al estrato 5, mientras un 19% al estrato 4 y el 28 % restante pertenecen al estrato 3, 2,1 respectivamente (ver Figura 48).



**Figura 48. Distribución de directivos según el estrato de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.2. Género y edad de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL

En cuanto al género en la Figura 49 se observa que el 60% de los directivos pertenece al género masculino, teniendo en cuenta los cargos existentes en la cooperativa. El 20 % restante al género femenino. Según la edad, en la Figura 51 se evidencia que el 40% están en una edad entre los 20 y 30 años, un 40 % entre los 31 y 40 años y el 20 % restante entre los 41 y 50 años.

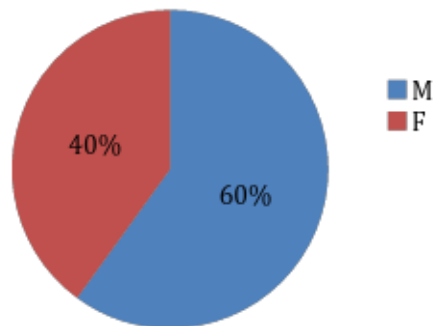


Figura 49. Porcentajes de encuestados según el género

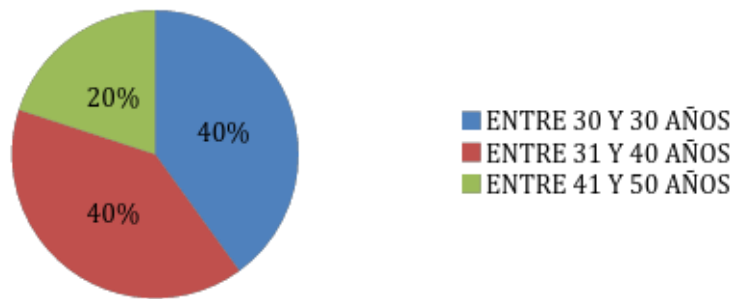
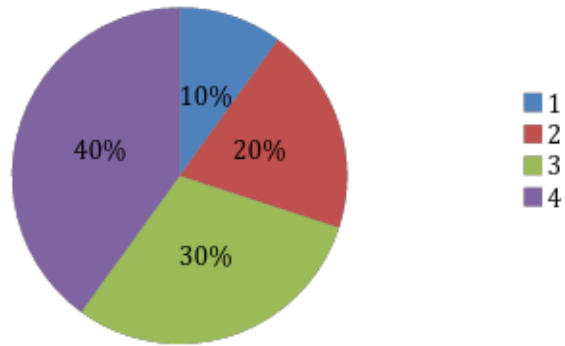


Figura 50. Porcentajes de encuestados según la edad

### 6.2.3. Personas a cargo

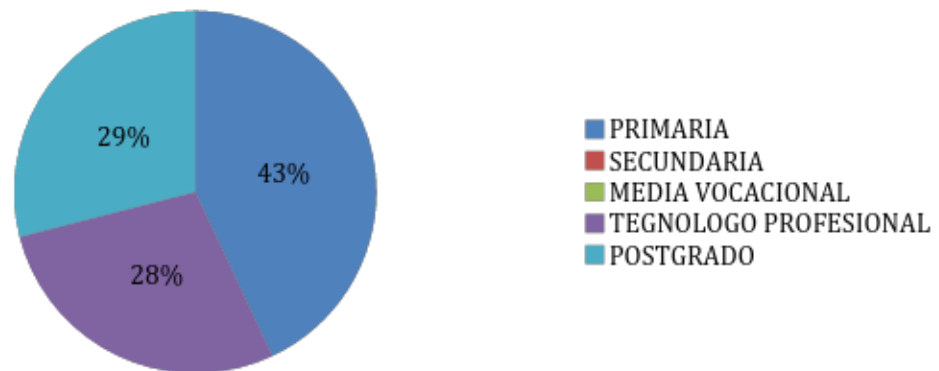
En cuanto a las personas a cargo el 40 % de los directivos encuestados tiene un promedio de 4 hijos, el 30 % tiene 3 hijos el 20% 2 hijos y el 10% restante 1 hijo. Además dentro de la

organización existe un gran porcentaje de los directivos que son profesionales, para desempeñar cada uno de los cargos de la cooperativa. Mientras un 29 % cuenta con un título técnico o tecnólogo y manifestaron que quieren seguir creciendo profesionalmente.



**Figura 51 Personas a Cargo de los directivos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

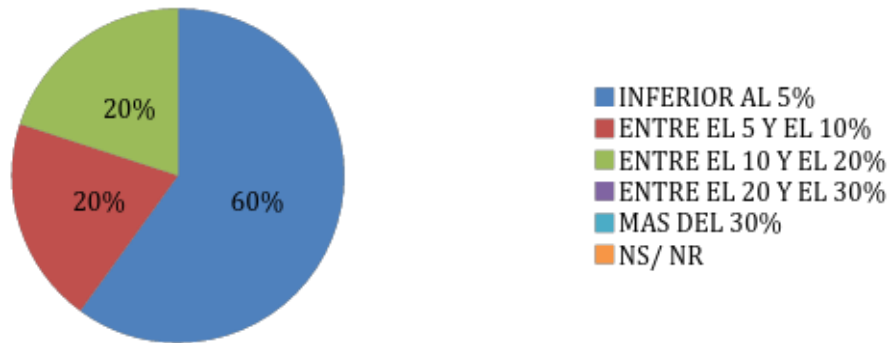
#### 6.2.4. Nivel educativo



**Figura 52. Nivel Educativo de los encuestados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.5. Aporte mensual a la cooperativa o Capital social

El 60% de los directivos encuestados consideran que el valor aportado sobre los ingresos por los asociados es inferior al 5% , un 20% afirma que el valor esta entre el 5 y el 10% y el 20% restante confirma que es entre el 10 y el 20% respectivamente (Ver Figura 53).



**Figura 53. Porcentaje de ingreso como aporte Social de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.6. Utilización de los servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL

De acuerdo a los servicios ofrecidos por la cooperativa entre los que se encuentran, créditos, auxilios, educación, salud entre otros el 50% de los encuestas afirman que entre el 6% y el 20% un 33% entre 21% y 50% y el 17% entre el 51% y 70% han utilizado los servicios en el último año de ejercicio (Ver Figura 54).





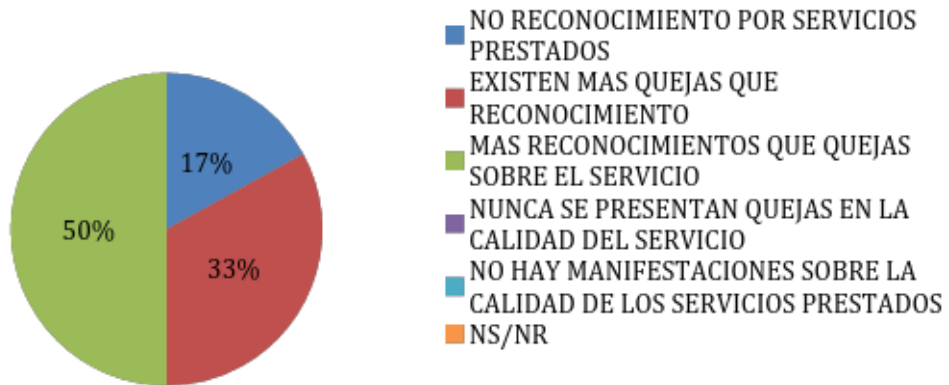
**Figura 54. Porcentaje de asociados usan los servicios de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

De acuerdo a cada uno de los servicios ofrecidos por la cooperativa, y la información suministrada por el Director Financiero, respecto al último año de ejercicio económico; para los servicios de crédito, educación, recreación y cultura han sido utilizadas los servicios en su mayoría por los trabajadores, sin dejar atrás a los asociados que también han sido de gran aporte. En cuanto a la comunidad no han utilizado ningún servicio.



**Figura 55. Porcentaje de utilización servicios de crédito de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

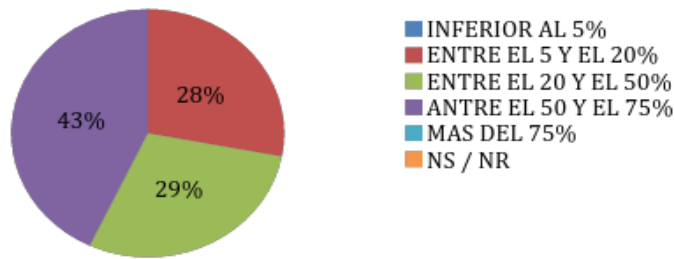
Frente al grado de satisfacción de los servicios prestados por la cooperativa a los asociados, un 50% afirma que existen más reconocimientos que quejas sobre el servicio. Un 33% de los encuestados confirma que existen más quejas que reconocimientos sobre la calidad de los servicios, y el 17 % restante afirma que nunca se presenta reconocimiento por los servicios prestados (Ver Figura 56).



**Figura 56. Grado de Satisfacción de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### **6.2.7. Participación en las decisiones de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

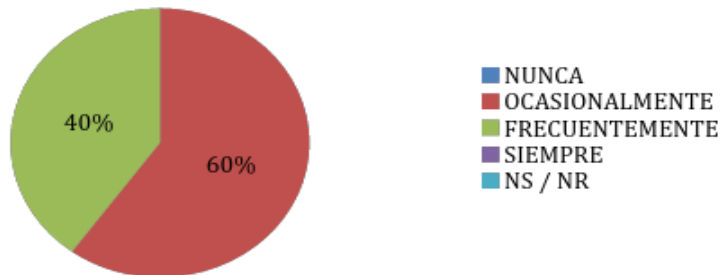
Durante los últimos 5 años los asociados han participado en más de un 75 % en las decisiones tomadas por la asamblea de la cooperativa, información confirmada por los directivos encuestados, sin embargo un 29% manifiesta que la participación está entre el 20% y el 50% (Ver Figura 57).



**Figura 57. Porcentaje de participación asociados asamblea**

### 6.2.8. Percepción de la interacción de la cooperativa con otras organizaciones similares

El 60% de los encuestados confirma que la cooperativa ocasionalmente trabaja o interactúa con organizaciones similares de la región, mientras el 40% afirma que lo hace frecuentemente (Ver Figura 58).



**Figura 58. Porcentaje de interacción con organizaciones similares**

El 40 % de los encuestados confirma que la cooperativa frecuentemente trabaja o interactúa con organizaciones diferentes de la región, el 40 % confirma que ocasionalmente lo hace, y el 20% confirma que la cooperativa siempre lo hace (Ver Figura 59).



**Figura 59. Porcentaje de interacción con organizaciones diferentes de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

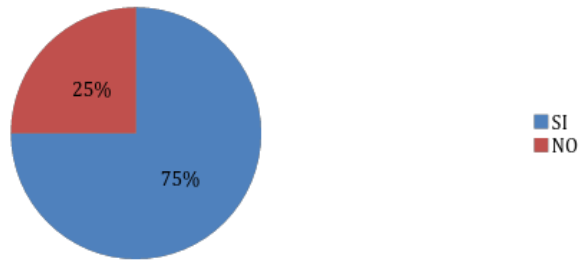
El 60 % de los encuestados confirma que la presencia de cooperativa es frecuentemente, mientras que el 40 % confirma que ocasionalmente lo hace (Ver Figura 60).



**Figura 60. Presencia de la cooperativa COOPMULCIUCOL en la región**

### 6.2.9. Identificación con los valores de la cooperativa COOPMULCIUCOL

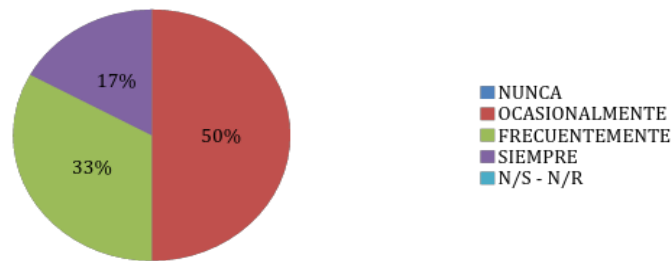
El reconocimiento por los valores cooperativos, el 75% de los encuestados confirma que la cooperativa COOPMULCIUCOL ha sido objeto de reconocimiento por la identificación de a los valores cooperativos, que han mostrado en los últimos años (Ver Figura 61).



**Figura 61. Identificación de los valores corporativos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.10. Ayuda recibida por la cooperativa COOPMULCIUCOL

Cuando ocurre un suceso desafortunado a algún de los miembros de la cooperativa, ya sea empleado, directivo o asociado; el 50% de los encuestados confirma que la cooperativa que ocasionalmente se organiza para ayudarlos, un 33% confirma que frecuentemente y un 17 % dice que siempre (Ver Figura 62).



**Figura 62. Ayuda Mutua a un miembro en calamidad en la cooperativa COOPMULCIUCOL**

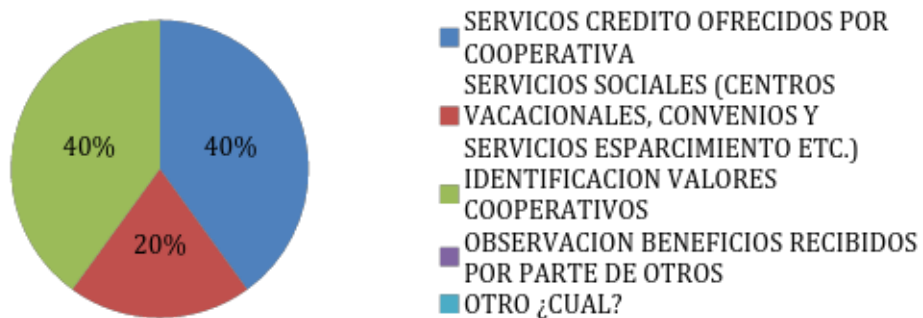
Un 75 % de los encuestados afirma que la cooperativa en los últimos 5 años ha generado espacios que han permitido el desarrollo de ayuda mutua, entre los miembros de la misma; pero un 25% asegura que no sucedido dentro de la cooperativa (Figura 63).



**Figura 63. Ayuda entre los miembros de la misma cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.11. Servicio de crédito de la cooperativa COOPMULCIUCOL

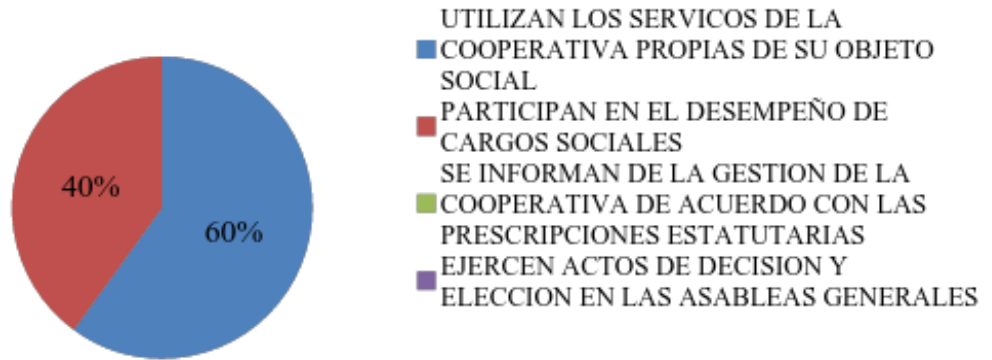
Como directivos de la compañía, el 40% de los encuestados afirma que consideran que los asociados se vinculan por los servicios de crédito, el otro 40% confirma que por los servicios sociales vacacionales y convenios, mientras que el 20% restante se afilia por la identificación de los valores (Figura 64).



**Figura 64. Motivo para la afiliación a la cooperativa COOPMULCIUCOL**

La adhesión de los afiliados la realizan porque utilizan los servicios de la cooperativa y realizan con ella las operaciones propias de su objeto social (60%). El 40% participan en actividades de la cooperativa y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.

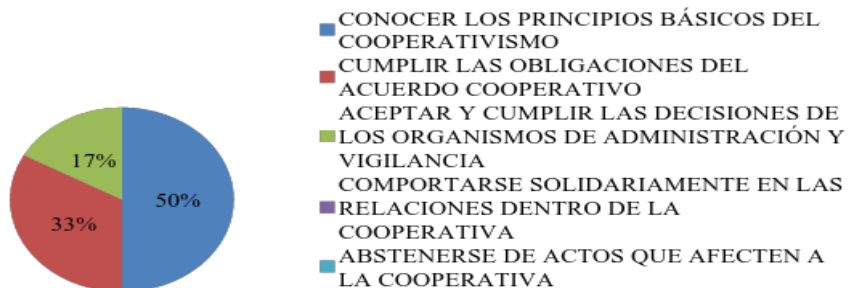
Ninguno informó que la gestión de la cooperativa estuviese de acuerdo con las prescripciones estatutarias o que ejercen actos de decisión y elección en las asambleas generales (Ver Figura 65).



**Figura 65. Adhesión de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### **6.2.12. Derechos de la cooperativa y de los asociados de la cooperativa**

En cuanto a los derechos de los asociados se puede observar en la Figura 66 que el 50% de los encuestados adquieren conocimientos sobre los principios básicos del cooperativismo, así sus características del acuerdo cooperativo y estatutos que rigen la entidad. El 33% comenta cumplir con las obligaciones derivadas del acuerdo cooperativo y el 17% restante acepta y cumple las decisiones de los órganos de administración y vigilancia. Mientras que ninguno opino que ejerce actos de decisión y elección en las asambleas, fiscaliza la gestión de la cooperativa o se retira voluntariamente de la cooperativa.



**Figura 66. Conocimiento de los asociados sobre sus Derechos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.13. Cohesión

En la Tabla 5 se muestra el promedio de calificación de 1 (menor grado de cohesión a 5 (mayor grado de cohesión) que los directivos encuestados le dan el mayor grado de cohesión a la asamblea, al comité de crédito y así mismo en el consejo de administración, así mismo siguen la junta de vigilancia, el comité de Educación y comité de solidaridad los cuales poco a poco van creciendo para tener mayor confianza entre los directivos.

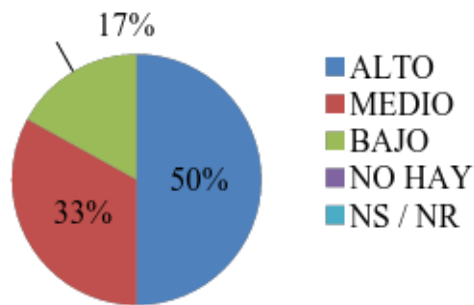
**Tabla 5. Cohesión de los directivos a la asamblea**

ITEM	PROMEDIO
En la Asamblea	5
En el Consejo de Administración	3,6
En la Junta de Vigilancia	3,4
En el Comité de Educación	3,4
En el Comité de solidaridad	3,4
En el Comité de Crédito	3,8



#### 6.2.14. Colaboración entre directivos

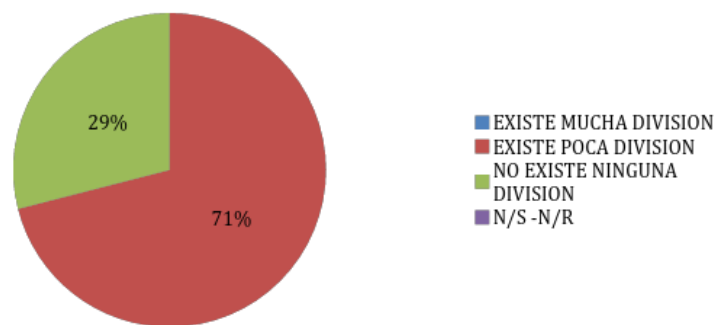
El 50% de los encuestados afirma que el nivel de colaboración entre los organismos de dirección y control es alto, un 33% confirma que es medio y el 17% afirma que es bajo (Ver Figura 67).



**Figura 67. Organismos Internos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

#### 6.2.15. Percepción diferencias entre miembros de la cooperativa COOPMULCIUCOL

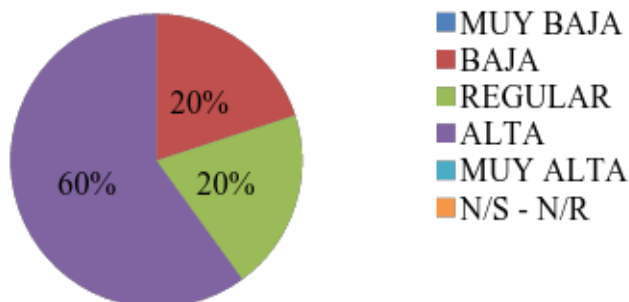
En cuanto al tema de diferencias entre los asociados de tipo: Económico, Social, Política, Religioso, Cultural, Edad, Sexo, Profesión, ha generado poca división en la Cooperativa, por el contrario un 29% afirma que estas diferencias no existen (Ver Figura 68).



**Figura 68. Organismos Internos de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

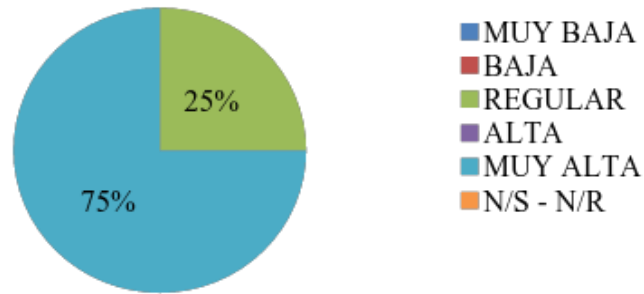
### 6.2.16. Nivel de confianza

El 60% de los encuestados afirma que el nivel de confianza entre los directivos de la cooperativa es Alta, un 20% afirma que es Regular y un 20% finalmente afirma que es Baja (Ver Figura 69).



**Figura 69. Nivel de Confianza**

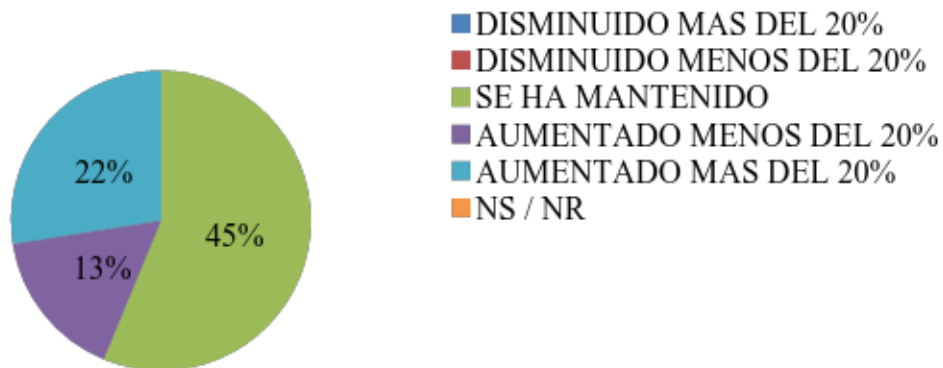
El 75% de los directivos encuestados consideran que el nivel de confianza de la comunidad no asociada con la cooperativa es muy alto; sin embargo un 25% considera que el nivel es regular (Ver Figura 70).



**Figura 70. Nivel de Confianza de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.17. Aumento de los asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL

Durante los últimos 5 años la base de los asociados en la cooperativa se ha mantenido confirma en la Figura 71 que un 43% un 33% confirma que ha aumentado menos del 20%, mientras que el 22% afirma que ha aumentado más del 20%

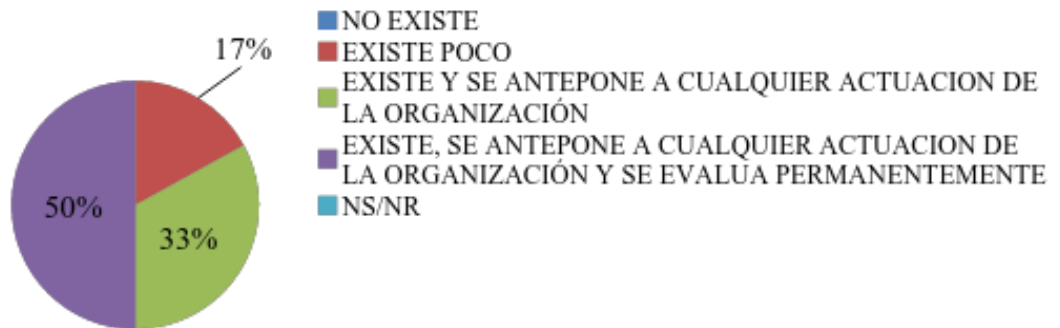


**Figura 71. Movimiento Base Asociados de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

### 6.2.18. Interés en la cooperativa COOPMULCIUCOL

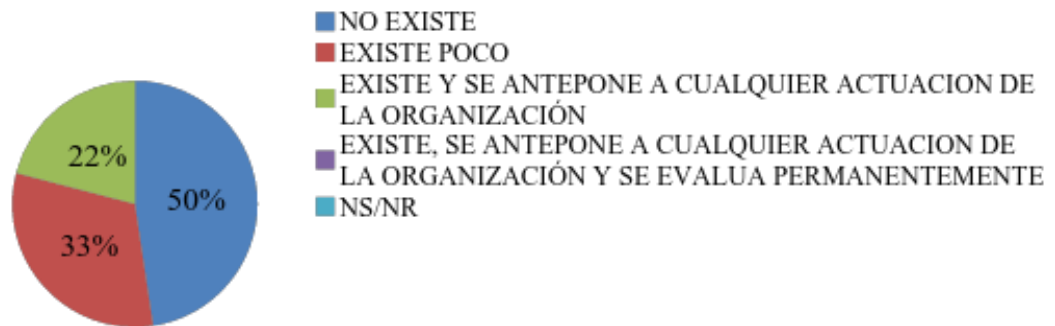
El 50% de los encuestados afirma que existe un interés y se antepone a cualquier actuación de la cooperativa y se evalúa permanentemente, un 17% confirma que existe poco y finalmente

un 33% asegura que existe y se antepone a cualquier actuación de la organización (Ver Figura 72).



**Figura 72. Interés Desarrollo de la cooperativa COOPMULCIUCOL**

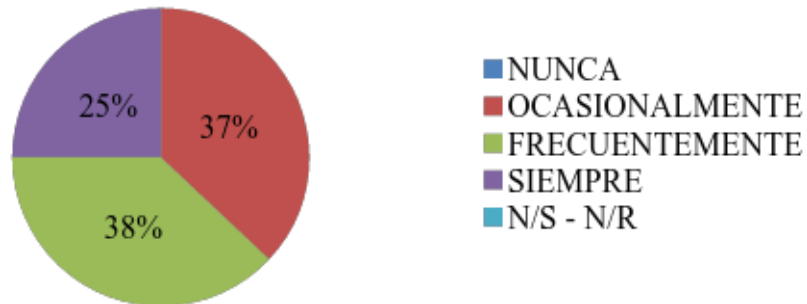
El 50% de los encuestados afirma que no existe un interés por la solidaridad en la región un 33% confirma que existe poco y finalmente un 33% asegura que existe y se antepone a cualquier actuación de la organización (Ver Figura 73).



**Figura 73. Interés por el desarrollo Cooperativa**

El 37% de los encuestados confirma que ocasionalmente se desarrollan acciones para la construcción de la actividad solidaria, mientras que un 38% afirma que frecuentemente se

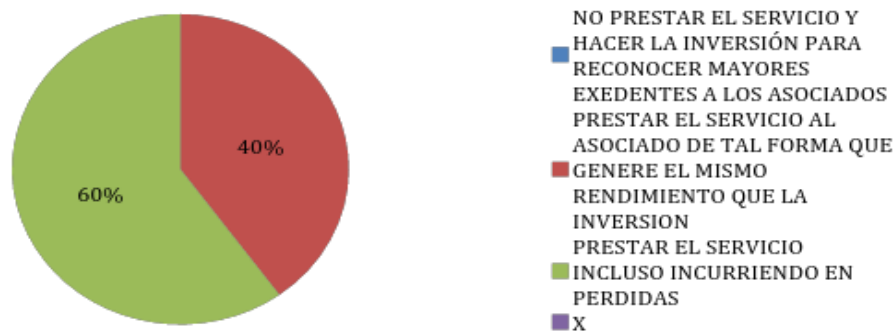
realizan acciones y finalmente el 25% afirma que siempre se desarrollan acciones para la construcción cultura solidaria (Ver Figura 74).



**Figura 74. Acciones para la construcción de cultura solidaria**

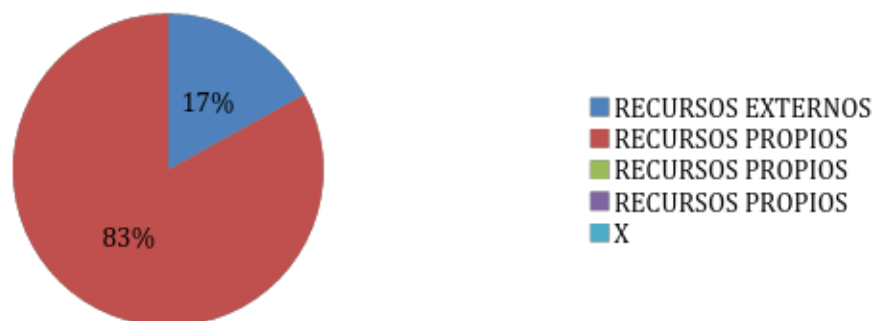
#### **6.2.19. Financiamiento e inversiones**

Ante la posibilidad de realizar una inversión que genere un buen rendimiento o prestar un servicio al asociado en la cooperativa en la Figura 75 se muestra que el 60 % confirma que prefiere prestar un servicio incluso incurriendo en pérdidas con el fin de dar la satisfacción al asociad, mientras que el 40 % restante presta el servicio al asociado de tal forma que genere el mismo rendimiento que la inversión.



**Figura 75. Inversiones.**

Las fuentes de financiamiento de la cooperativa para el cumplimiento de su objeto social y la necesidad de los asociados están compuestas por recursos propios, información confirmada por el 83% de los directivos encuestados mientras el 17 % asegura que viene de recursos internos (Ver Figura 76).

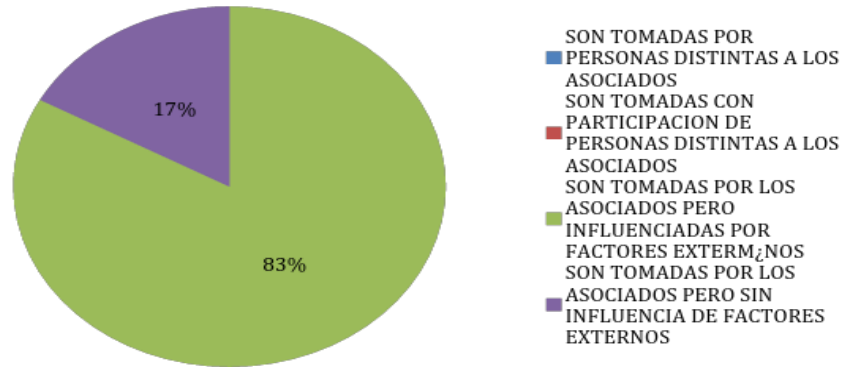


**Figura 76. Fuentes de Financiamiento**

### 6.2.20. Decisiones de la asamblea

En relación a las decisiones de la asamblea, de la cooperativa, el 83% de los directivos afirma que las decisiones son tomadas por los asociados pero influenciadas por los factores

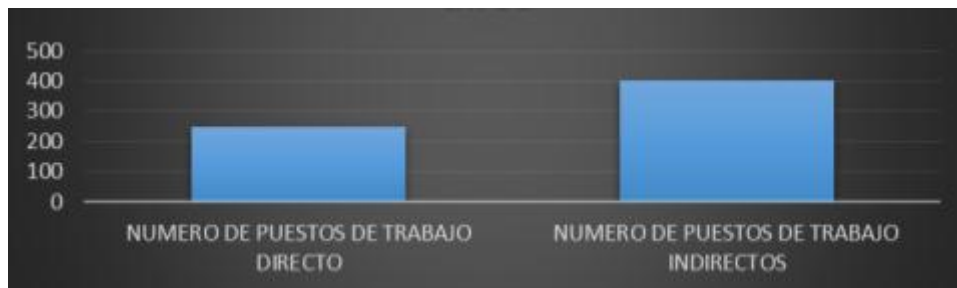
externos mientras que el 17% asegura que son tomadas por los asociados pero sin influencia de factores externos (Ver Figura 77).



**Figura 77. Decisiones Asamblea**

### 6.2.21. Crecimiento de la cooperativa

En los últimos 5 años la cooperativa ha generado 250 puestos de trabajo directo y 400 puestos de trabajo indirecto, que es directamente proporcional con el crecimiento que ha tenido la cooperativa en su nómina de asociados (Ver Figura 78).



**Figura 78. Puestos Creados en los últimos 5 años**

En los últimos 5 años se han despedido 200 personas por la cooperativa siendo casi el mismo con respecto al número de contrataciones en el mismo periodo; lo que se puede significar que se

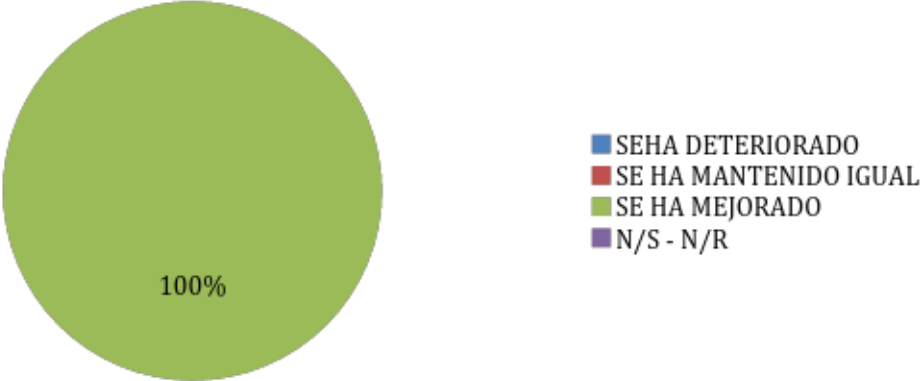
realizan reestructuraciones o cambios internos que han podido ser la causa de despidos; así mismo la inestabilidad de las contrataciones realizadas (Ver Figura 79).



**Figura 79. Despidos.**

**6.2.22. Calidad de vida**

En los últimos cinco años la calidad de vida de los asociados se ha mejorado de acuerdo al 100% de los directivos encuestados (Ver Figura 80).



**Figura 80. Calidad de Vida**

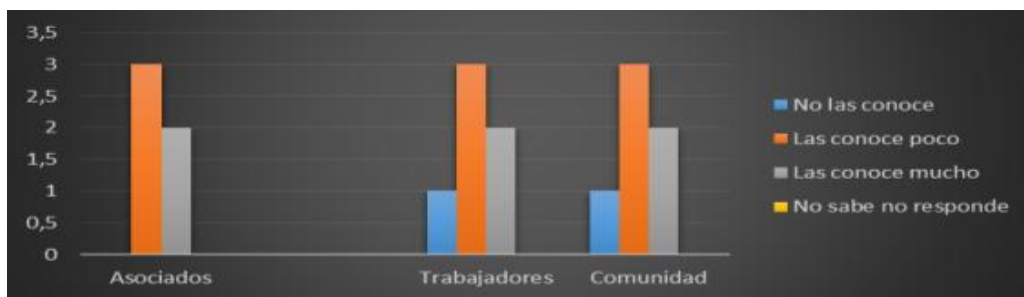


Del total de los directivos encuestado, 4 que representan el 80% de la muestra afirma que los servicios que ofrece la cooperativa contribuye a las necesidades básicas de los asociados y el 1 que representa el 20% de la muestra afirma que no es cierto. Del total de los Directivos 5 de los encuestados que representa el 100% de la muestra afirman que la cooperativa contribuye a la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores de la comunidad (Ver Figura 81).



**Figura 81. Calidad de Vida.**

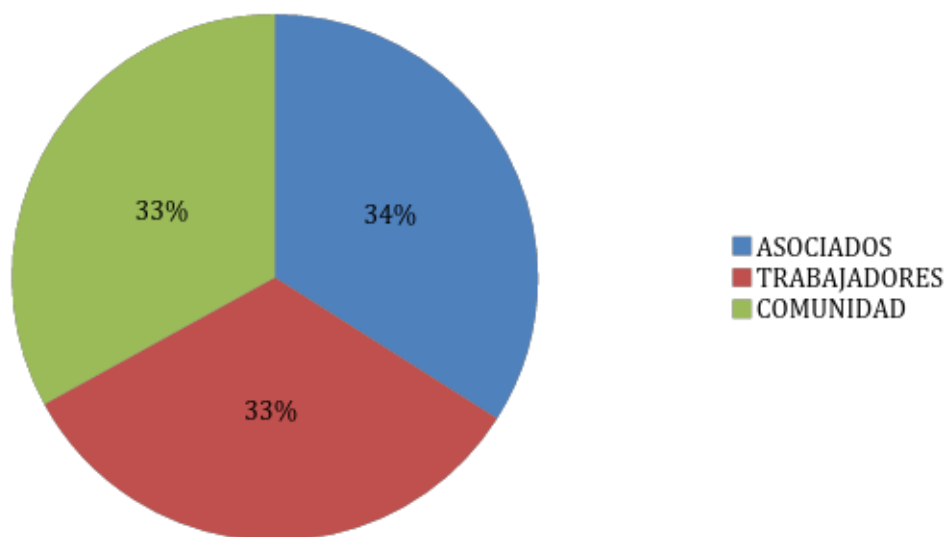
Del total de los Directivos encuestados, se puede ver que tanto los asociados, trabajadores y la comunidad confirman que conocen sobre las necesidades que se requieren, otros aseguran que las conocen y finalmente un porcentaje de trabadores y comunidad confirman que no las conocen (Ver Figura 82).



**Figura 82. Calidad de Vida.**

Del total de los directivos encuestados que representa el 100% de la muestra afirma que los servicios que ofrece la cooperativa contribuyen a la satisfacción de las necesidades básicas de sus asociados, trabajadores, y comunidad cada uno está de acuerdo (Ver Figura 83).

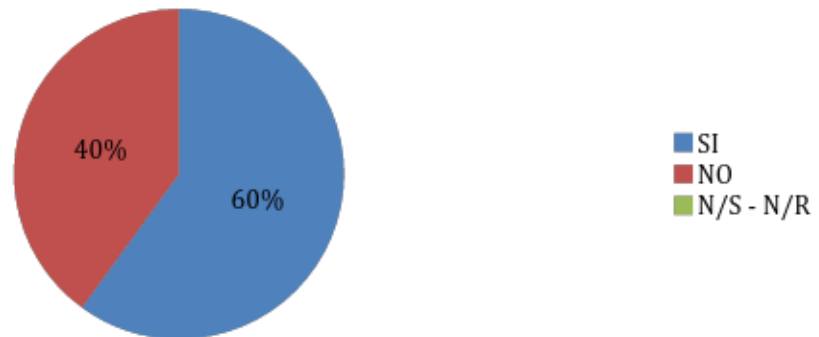
Con base al 100% de los encuestados, el 60% afirma que la cooperativa si cuenta con mecanismos que permiten evaluar la satisfacción de las necesidades básicas de los asociados, mientras que el 40% confirma que estos mecanismos no se cuentan (Ver Figura 83).



### **Figura 83. Calidad de Vida**

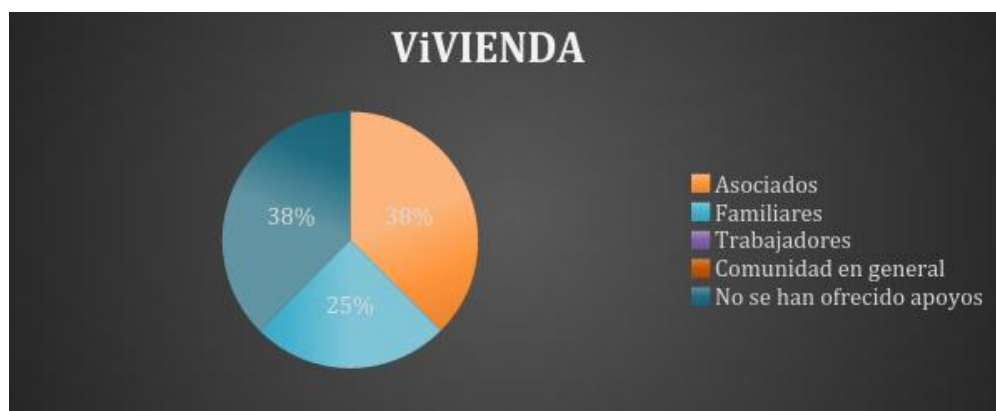
En Cuanto a las acciones para satisfacer las necesidades de vivienda y número de beneficiarios el 37% de los asociados confirma que los asociados si han recibido este apoyo, un 23% afirma que si ha recibido para sus familiares y el 38% confirma que no ha recibido ningún

apoyo que permita la satisfacción de vivienda ya sea en asociados, familiares o trabajadores (Ver Figura 84).



**Figura 84. Posibilidad de evaluar la satisfacción de los asociados.**

En cuanto a las acciones para solucionar las necesidades de vivienda la cooperativa ha contribuido en un 67% con préstamos y el 33% restante ofrecen garantías confirmada por el 100% de los encuestados, como se puede observar en la Figura 85.



**Figura 85. Acciones para solucionar necesidades de Vivienda**

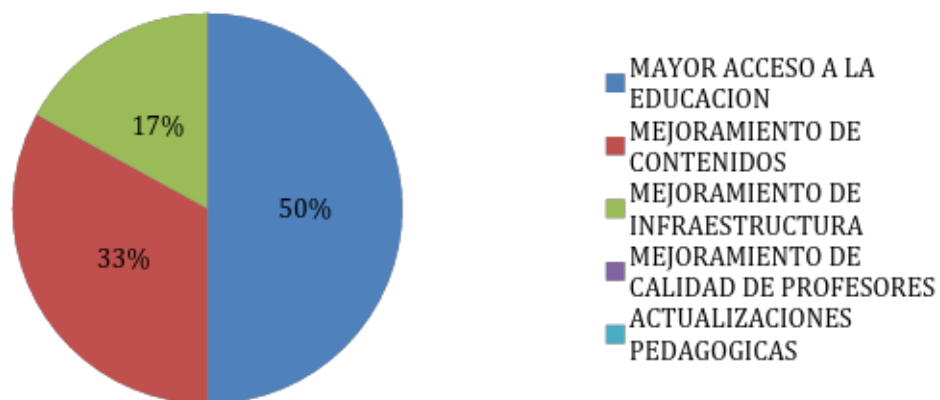


El 100 % de los directivos asociados confirma que la cooperativa no tiene alianzas con organizaciones, para dar solución a las necesidades de vivienda de los asociados (Ver Figura 86).



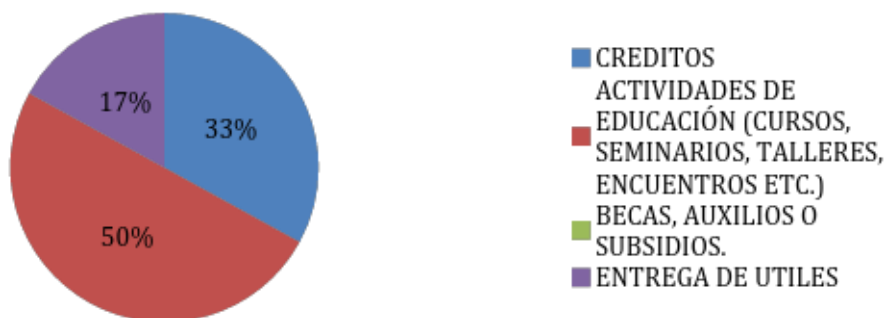
**Figura 86. Alianzas para las necesidades de vivienda**

El 50% de los encuestados considera que con las acciones educativas realizadas por la cooperativa en el territorio de influencia, se ha generado mayor acceso a la educación, En la Figura 87 se muestra que el 33% considera que hay mejoramiento de contenidos y el 17% considera que hay mejoramiento de infraestructura.



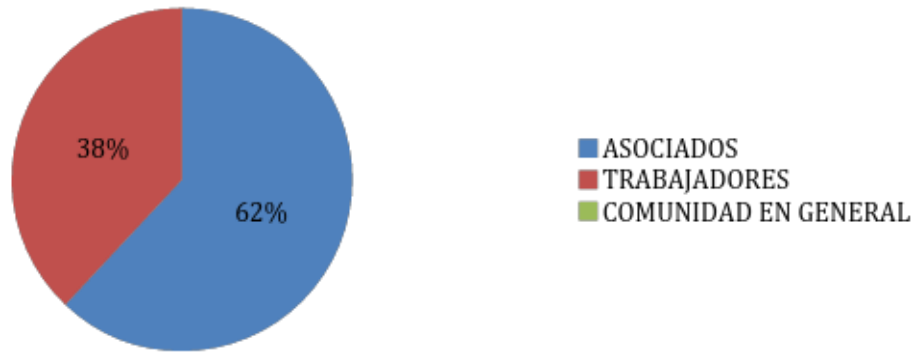
**Figura 87. Impacto de Acciones Educativas**

El 30% de la muestra confirma que el apoyo ofrecido por la cooperativa para mejorar el nivel de educación de los asociados es realizado a través de actividades de educación como (cursos, seminarios, talleres, diplomados), el 33% confirma que ha sido por medio de créditos y el 17% asegura que por medio de útiles (Ver Figura 88).



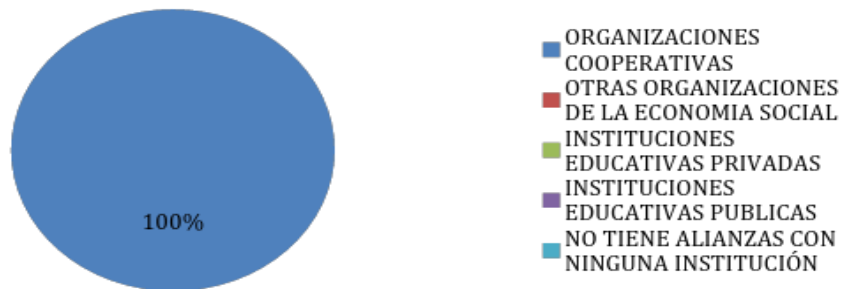
**Figura 88. Apoyo Mejoramiento Educación**

El 62% de la muestra confirma que en los últimos 5 años el número de asociados que ha participado en las actividades educativas emprendidas por la cooperativa ha sido de 180 y de trabajadores 60, la comunidad no participa en ese tipo de actividades (Ver Figura 89).



**Figura 89. Beneficiario actividades Educativas.**

El 100% de los encuestados confirma que la cooperativa no tiene alianzas con organizaciones para dar solución a las necesidades de educación a sus miembros (Ver Figura 90).



**Figura 90. Alianzas para dar solución a sus miembros**

El 100% de la muestra confirma que la cooperativa realiza actividades de educación y formación cooperativa (Ver Figura 91).



**Figura 91. Existe formación de Cooperativismo**

El 80% de la muestra confirma que la formación o educación cooperativa va dirigida hacia los asociados, el 20% asegura que esta educación va dirigida a trabajadores (Ver Figura 92).



**Figura 92. Percepción de la formación de Cooperativismo**

El 60% de la muestra confirma que frecuentemente la cooperativa planes de prevención en salud en el territorio de influencia; sin embargo el 40% afirma que esto se hace ocasionalmente (Ver Figura 93).



**Figura 93. Sector de Influencia**

El 50% de la muestra confirma que los planes de prevención en salud para la comunidad se concreta básicamente en capacitaciones, un 33% confirma que por medio de capacitaciones y el 17% restante asegura que a través de seguros (Ver Figura 94).



**Figura 94. Planes de prevención en salud**



El 60% de la muestra confirma que frecuentemente la cooperativa ejecuta planes de atención en salud en el territorio de influencia; sin embargo el 40% restante afirma que se hace ocasionalmente (Ver Figura 95).



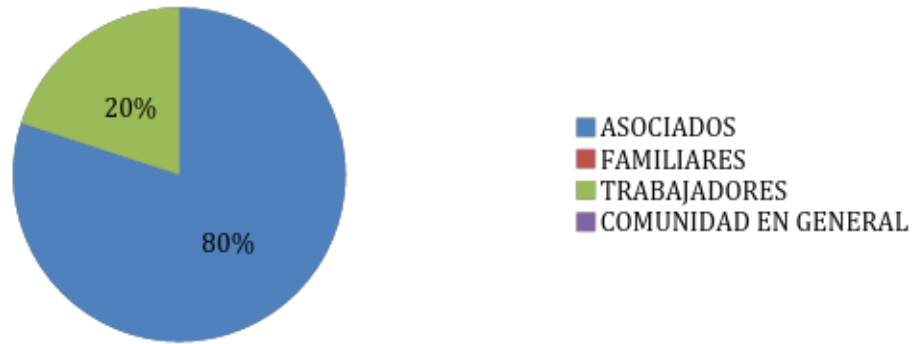
**Figura 95. Planes de atención para la prevención en salud**

El 67% de la muestra confirma que los planes de atención en salud para la comunidad se concretan básicamente en créditos, mientras que el 33% afirma que se hace por medio de auxilios (Ver Figura 96).



**Figura 96. Acceso a los Planes de prevención en salud**

El 100% de los encuestados confirma que el 80% de los asociados han recibido apoyos para satisfacer las necesidades de salud, mientras el 20% asegura que ha sido a trabajadores de la cooperativa (Ver Figura 97).



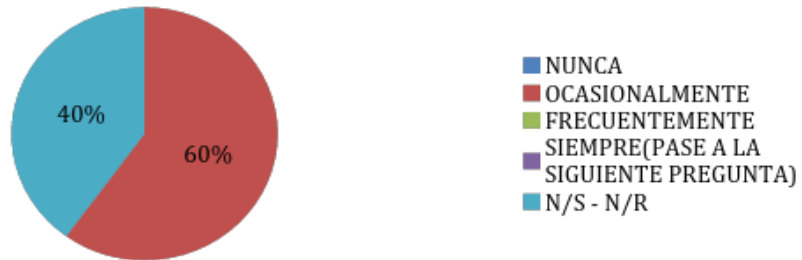
**Figura 97. Planes de prevención en salud**

El 100% de los directivos encuestados confirman que no tiene alianzas con organizaciones de salud para dar solución a las necesidades de salud sus miembros asociados, empleados (Ver Figura 98).



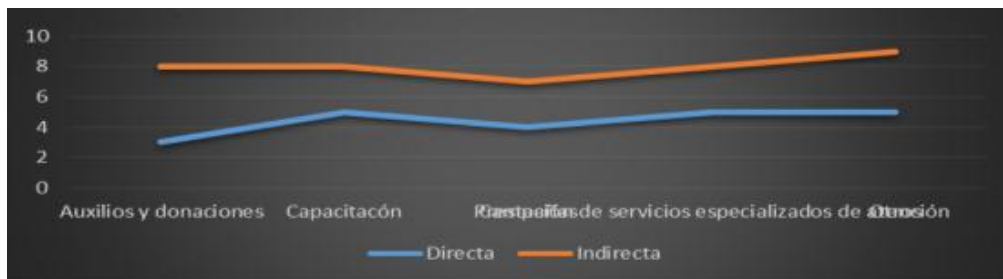
**Figura 98. Alianzas para dar solución de salud a sus miembros**

El 60% de la muestra asegura que ocasionalmente la cooperativa ofrece planes de atención a la población vulnerable, mientras que el 40% no sabe o no responde a esta pregunta (Ver Figura 99).



**Figura 99. Planes de atención a población vulnerable**

Del total de los Directivos encuestados, 5 que representa el 100% confirma que la cooperativa de manera indirecta maneja auxilios y donaciones, campañas, prestación de servicios especializados en atención para atender a la población vulnerable y el restante que representa el 20% de la población, mientras que el otro porcentaje de los directivos encuestados confirma que se hace directamente por medio de campañas, y prestación de servicios especializados en atención (Ver Figura 100).



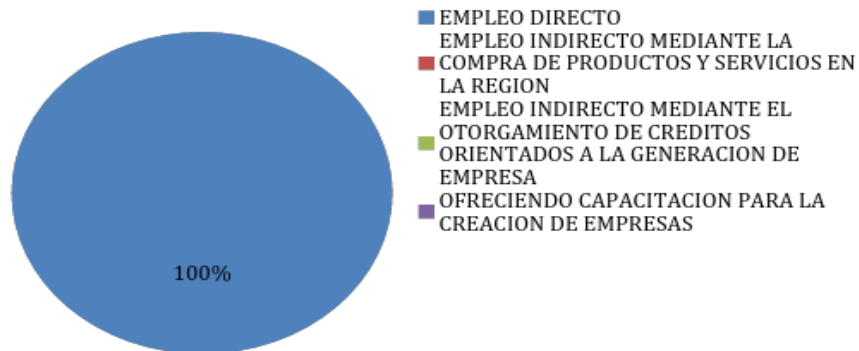
**Figura 100. Tipo de ayuda a población vulnerable**

El 62% de la muestra encuestada confirma que la cooperativa maneja convenios con otras organizaciones cooperativas, para la atención a la población vulnerable mientras que el 38% confirma que se hace con organismos de salud públicos departamentales (Ver Figura 101).



**Figura 101. Tipo de ayuda ofrecida a la población vulnerable**

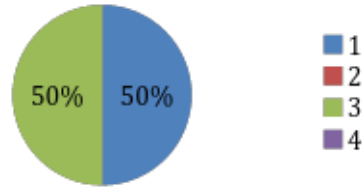
El 100% de los directivos encuestados confirma que la cooperativa ha generado empleo directo en la región a través de sus actividades (Ver Figura 102).



**Figura 102. Empleo Generado**

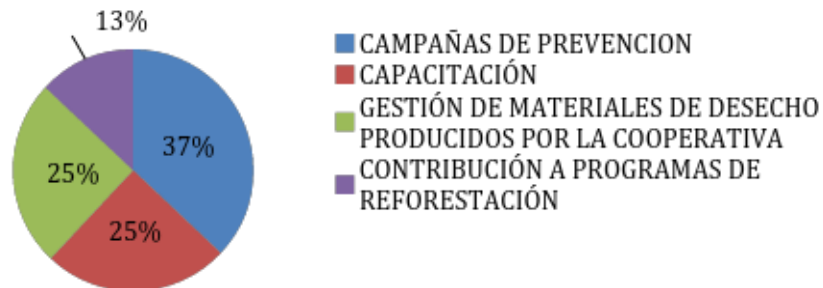
Del total de los directivos encuestados el 50% muestra que en los últimos 5 años la cooperativa ha permitido el mejoramiento de los ingresos reales en asociados (1) y trabajadores

(3) por igual y el restante afirma que no se ha generado aumento en los ingresos reales para la comunidad (Ver Figura 103).



**Figura 103. Ingresos generados por Empleo Generado**

El 37% de los encuestados confirman que las acciones de la cooperativa para el cuidado y protección del medio ambiente se ha realizado mediante campañas de prevención, un 25% asegura que se hace por medio de capacitaciones, el 25% siguiente confirma que se hace por gestión de materiales desechos producidos por la cooperativa y el 13% lo hace por contribución a programas de reforestación (Ver Figura 104).



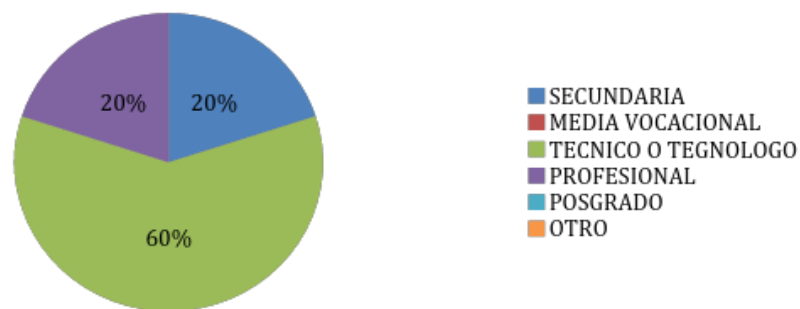
**Figura 104. Medio Ambiente.**

### 6.3. Respuestas de los Trabajadores COOPMULCIUCOL

#### 6.3.1. Participación y relación con la cooperativa

Teniendo como muestra los 5 trabajadores vinculados a la cooperativa se encontró lo siguiente:

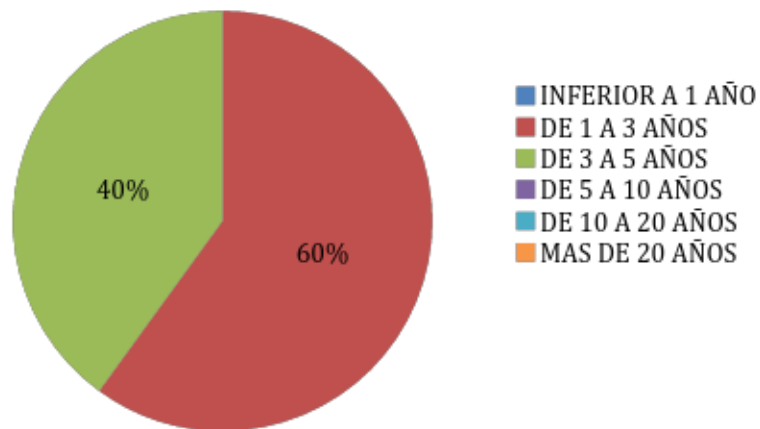
El 80 % de los trabajadores tiene una educación entre técnico y tecnólogo, un 20% secundaria y un 20% como profesional lo que quiere decir que no es muy importante el tema educativo al momento de realizar la respectiva contratación así mismo en el tamaño de la muestra se encuentra que 90% pertenecen al estrato 3 y 10% al estrato 2. El porcentaje de trabajadores que cuentan mínimo con 1 personas a cargo es mayor con referente al 10% que tiene 3 personas a cargo el 10% no tiene ninguna persona respectivamente. El salario promedio se ubica entre 1 y 2 SMLMV dado que el 80% de los trabajadores se encuentran en este rango y 10% devenga un SMLMV y el 10% restante menos de SMLMV esto varía de acuerdo al nivel educativo (Ver Figura 105).



**Figura 105. Nivel Educativo**

En cuanto al tiempo laborado el 40% de los trabajadores encuestados confirma que su tiempo de labor es de 3 a 5 años, el 60% restante asegura que esta entre 1 a 3 años.

Así mismo la Cooperativa cuenta con estabilidad laboral para sus empleados ya que se pudo identificar que aunque el 80% de los empleados son contratados a término fijo y el 20% a término indefinido ya que el tiempo de labor del 10%, un 40% con 3 años de antigüedad y finalmente un 60% de los trabajadores tiene un contrato inferior a un año 16 meses y 5 meses respectivamente (Ver Figura 106).

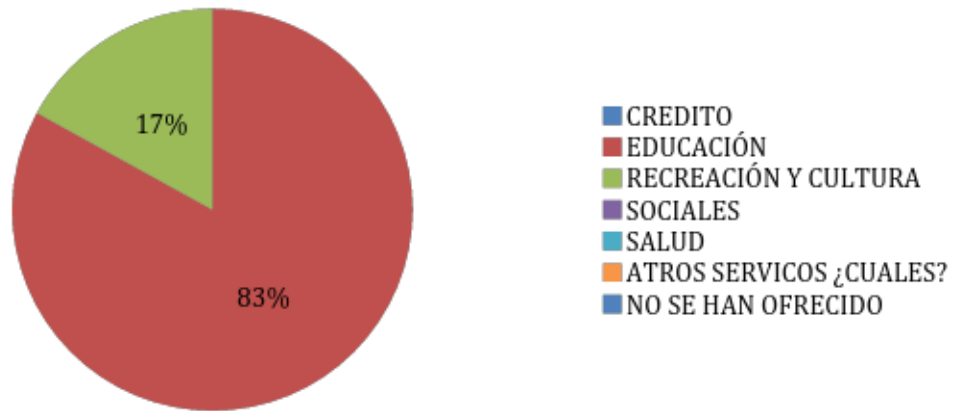


### **Figura 106. Tiempo Labor**

En las preguntas del 6 al 10 de la encuesta se puede apreciar la siguiente información:

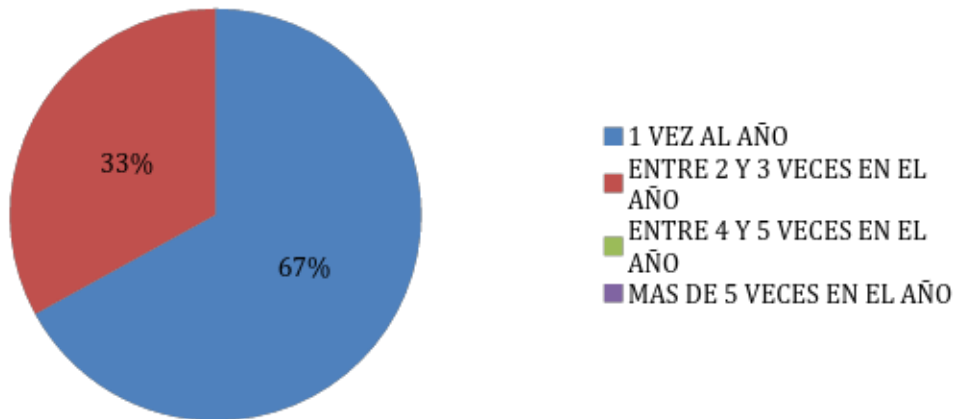
Laborar en una cooperativa la cual se dedica a la prestación turística de pasajeros ha permitido a sus empleados a lograr sus metas ya que internamente la cooperativa hace préstamos los cuales han permitido beneficiar sus necesidades y sus familiares ya que un 83%

de los trabajadores han solicitado préstamos para educación así mismo un 17% ha utilizado la recreación y la cultura entre otros servicios ofrecidos (Ver Figura 107).



**Figura 107. Servicios**

Los cuales el 67% de los trabajadores han solicitado una vez el servicio de crédito y un 33% ha hecho uso de este servicio más de 2 y 3 veces en el año (Ver Figura 108).



**Figura 108. Servicios**

Así mismo se encuentran divisiones entre los ingresos en relación con la cooperativa ya que un 45% de los trabajadores confirman que han aumentado y el 45% restante confirman que se ha



disminuido y un 10% se han mantenido iguales. Es importante dar a conocer que la cooperativa está pendiente del bienestar de sus trabajadores ya que un 90% opinan que siempre y frecuentemente están dispuestos a la ayuda mutua mientras un 10% no siente la ayuda de la cooperativa en ocasiones que lo requieren.

Al conocer cuál es la principal mayor motivación para ser asociados se observó que el 90% tuvo como referencia los beneficios obtenidos por otros asociados siendo esto un factor de motivación ya que la labor de la cooperativa ha sido de manera excelente en cuanto a la prestación de los servicios, mientras que un 10% es inclinado más por identificación de los valores cooperativos que se desempeñan.

### 6.3.2. Cohesión

Con respecto a la cohesión la cual se entiende como la capacidad de decidir y actuar conjuntamente entre las entidades de la cooperativa (Ver Tabla 6). De acuerdo a las preguntas 11, 12 y 13

**Tabla 6 Cohesión**

PREGUNTA 11	EMPLEADO					PROMEDIO
	1	2	3	4	5	
En la Asamblea	4	1	3	2	4	2,8
En el Consejo de Administración	4	1	3	3	4	3
En la Junta de Vigilancia	4	1	3	4	3	3
En el Comité de Educación	1	1	3	5	4	2,8
En el Comité de solidaridad	1	1	3	1	5	2,2
En el Comité de Crédito	4	1	3	1	3	2,4
	<b>TOTAL</b>					<b>2,7</b>

Esto indica en términos de cohesión que la calificación es regular de acuerdo a lo que muestra el promedio obtenido el cual tenido como el rango de calificación de 1 a 5 se obtuvo un resultado de 2.7. Por lo tanto es importante hacer un mejoramiento en cuanto a la información que se da a los empleados y el conocimiento que se tenga del mismo para que se obtenga una mayor cohesión con la labor de la cooperativa y se logre entender cada una.

Ya en cuanto a la división percibida entre los empleados y las dependencias de la cooperativa de acuerdo a las diferencias económicas, sociales de edad, sexo, cultura, y profesión se evidencio que el 80% de los trabajadores afirma que existe poca división en el entorno de la cooperativa, un 10% afirma que existe mucha división el otro 10% afirma que no existe ninguna división y el restante no sabe no responde.

Se demostró que los empleados perciben que la cooperativa no tomaría medidas eficaces al momento de existir algún tipo de división dentro de ella, el resultado promedio fue de un 2.4 teniendo como referencia una calificación de 1 a 5 esto significa que es muy baja la confianza en cuanto a la acciones que realice la cooperativa.

### **6.3.3. Confianza – cultura solidaria**

En cuanto al indicador de confianza se tomaron en cuenta las preguntas 14 y 15 las cuales se da a conocer la confianza de los empleados hacia la cooperativa un 80% considera que es alta y 20% regular mientras que la confianza entre la comunidad no asociada un 45% considera que es muy alta y el otro 45% lo que hace que hay una excelente confianza mientras que un 10% dice que regular. Así mismo se encontró que un 90% confirma que la confianza de los proveedores hacia la organización es muy buena mientras un 10% no sabe no responde.

En cuanto a la cultura solidaria se evidencia que 80% está de acuerdo en que existe y se antepone a cualquier actuación de la organización mientras que un 20% confirma que existe poco. La cooperativa ocasionalmente ha desarrollado acciones que tiendan a mejorar o desarrollar una cultura solidaria entre los empleados evidenciado en un 80% un 10% opina que frecuentemente se hace y un 10% no sabe no responde.

En cuanto al privilegio del bienestar de las personas sobre el capital el 45% opina que frecuentemente el otro 45% ocasionalmente y un 10% que nunca se hace.

La autorregulación y autocontrol la respuesta que mayor ponderación tuvo fue la de no considerar que la cooperativa contara con mecanismos que permitieran regular o controlar las relaciones en los empleados.

En el tema de la remuneración se encontró que el 90% de los encuestados considera que su salario es apenas suficiente para cubrir los gastos mensuales adicional a los incentivos que reciben mientras que el 10% restante no ha no sabe no responde si sus ingresos son suficientes, y mencionan que no han recibido incentivos. En cuanto a la democracia el 80% de los trabajadores tiene una gran participación para realizar discusiones y es escuchada todas las opiniones con el fin de dar crecimiento tanto personal como laboral.

La calidad de vida de los empleados se puede evidenciar que un 80% se siente satisfecho ya que ha mejorado gracias a las acciones que la cooperativa ha hecho en cuanto ayuda y las acciones para el mejoramiento de la calidad vida lo contrario pasa con el 20 % los cuales no se sienten satisfechos ya que no ha mejorado su calidad si no por el contrario se ha deteriorado y por qué no han recibido el apoyo por parte de la cooperativa.

Retomando la calidad de vida en cuanto a la vivienda el 70% de los asociados están en arriendo un 10% tienen vivienda propia, otro 10% ya tiene vivienda propia pero la está terminando de pagar y finalmente el 10% la vivienda es familiar en propiedad colectiva, esto se debe a que 50% está interesado en la compra de vivienda pero no ha podido conseguirla tal, así mismo el otro 50% está interesado en comprarla pero los ingresos no permiten acceder.

#### **6.3.4. Salud**

La cooperativa cuenta planes de prevención en salud por tanto el 45% han recibido alguna capacitación sobre salud, el otro 45% en seguros y el 10% no ha recibido ningún apoyo en cuanto salud los cuales se realizan con frecuencia, de manera ocasional.

#### **6.3.5. Empleo**

En cuanto a este ítem es importante reconocer que el 80 % de los empleados fueron vinculados de manera permanente logrando que aumente la calidad de vida con salarios que son iguales a los de la región sin tener ningún inconveniente con las obligaciones de la cooperativa mientras que el 20% son temporales considerando que la calidad de vida sigue igual y no es variable, y en cuanto al salario es más bajo que el promedio del mercado en la región.

#### **6.3.6. Ingresos**

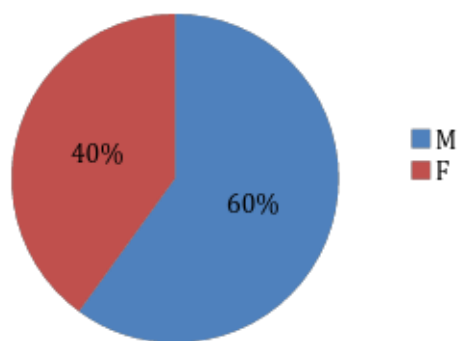
Para el 100% de los encuestados sus ingresos en los últimos cinco años provinieron principalmente de su salario, los cuales han logrado un nivel de ingresos bueno y se ha mantenido con la ayuda de la cooperativa han permitido un mejoramiento real.

### 6.3.7. Medio ambiente

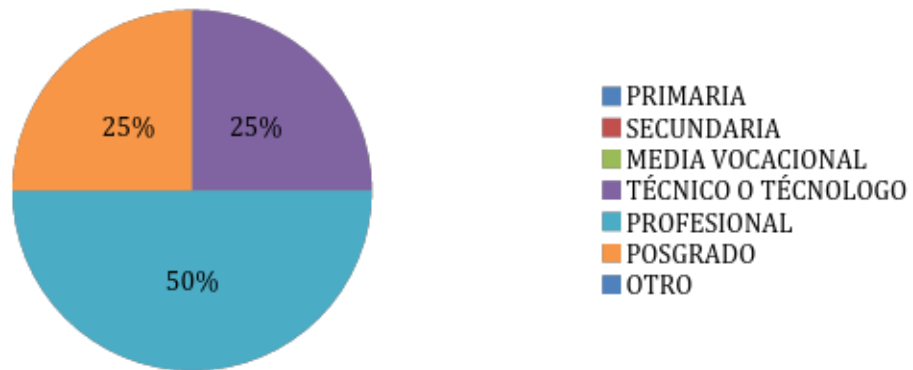
Acercas de las prácticas de cuidado del medio ambiente impulsadas por la compañía se encontraron que un 90% de los empleados confirman que la cooperativa si realiza campañas de mejora del medio ambiente de acuerdo a las políticas que desarrollan de tipo empresarial como el ahorro de la energía y manejo de reciclaje del papel. En general las calificaciones acerca de las políticas impulsadas por la cooperativa fueron satisfactorias siendo la calificación promedio 3,0

### 6.3.8. Respuestas de expertos y líderes en opinión

El 60% de la muestra pertenece al género masculino y el 40% al femenino, el 50% posee un título como profesional (Ver Figura 109), mientras que el 25% es técnico o tecnológico y el 25% restante tiene un postgrado (Ver Figura 110).



**Figura 109. Distribución del personal experto de acuerdo al género**



**Figura 110. Distribución del personal experto de acuerdo al nivel educativo.**

El 75% de la muestra trabaja en el sector de cooperativismo, mientras el 25% no trabajan en este sector (Ver Figura 111).



**Figura 111. Cooperativismo del personal experto**

Adicional a estos es importante identificar qué porcentaje de ahorro de su ingreso mensual es pagado como aportes sociales dado que los encuestados no saben no responde o simplemente no tiene la información adecuada para responder.

En cuanto a la adhesión se evidencio que los asociados son motivados para hacer parte de la cooperativa principalmente por la observación de beneficios recibidos por otros asociados. Se logró identificar que la mayoría de los encuestados (90%) tiene un alto nivel de confianza hacia

la cooperativa, mientras que el 10% restante la considera baja. Este alto nivel de confianza explica por qué el total de los encuestados confiaría el destino y administración de sus aportes a una cooperativa.

### 6.3.9. Prelación de las personas sobre el capital

En el contexto cooperativo se encontró que la prelación que se debe tener de las personas sobre el capital se ha evidenciado en actividades en pro del bienestar para la comunidad en general.

Es evidente que el sector cooperativo está influenciado por las situaciones del mercado tales como la tasa de cambio, de interés, entre otras, al momento de actuar en la región de influencia.

### 6.3.10. Educación, salud, empleo y medio ambiente

No se encontró evidencia acerca de, en qué porcentaje el sector cooperativo ha contribuido a mejorar las necesidades de educación, salud, medio ambiente y atención a la población vulnerable (Ver Figura 112).

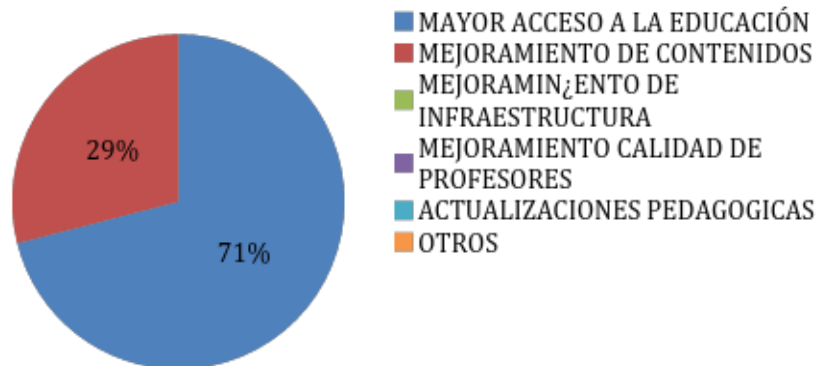
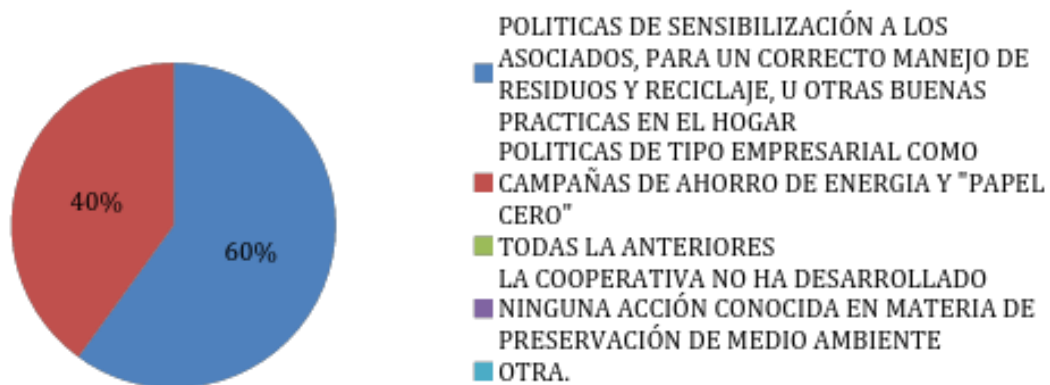


Figura 112. Calidad de vida

En cuanto a las necesidades de educación vemos que el 71% está a favor de mayor acceso a la educación, mientras que el 25% restante está en el mejoramiento de los contenidos. Se pueden determinar que en el medio ambiente el 60% manejan Políticas de sensibilización a los asociados, para un correcto manejo de residuos y reciclaje, u otras buenas prácticas en el hogar., mientras que el 40% restante desarrollan Políticas de tipo empresarial como campañas de ahorro de energía y "papel cero".



**Figura 113. Medio Ambiente**

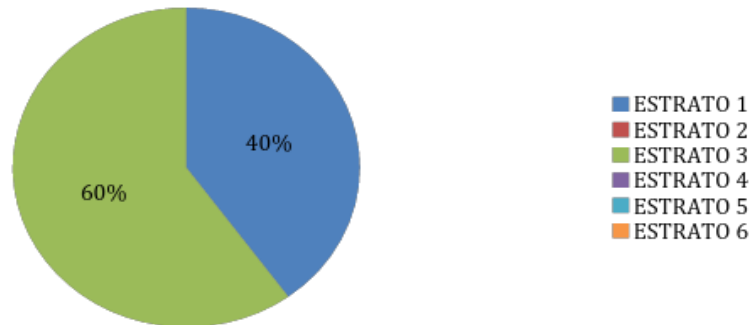
### 6.3.11 Empleo e ingresos

El principal aporte del sector cooperativo a las necesidades de empleo de la población estuvo encaminado a ofrecer oportunidades de empleo directo y de indirecto mediante la compra de productos o servicios, aunque contradictoriamente los encuestados afirman que estas acciones no se han visto reflejadas en el aumento de los ingresos los cuales se mantienen constantes ni suben ni bajan.



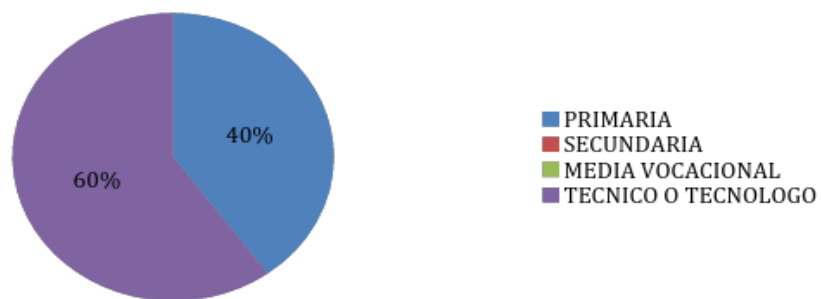
### 6.3.12. Respuestas de los asociados

Tomando como muestra 5 asociados vinculados a la cooperativa se encontró que un 60% pertenecen al estrato 3, y un restante 40% al estrato 4, el total e ellos se encuentra empleado y ninguno se encuentra vinculado al sector cooperativo (Ver Figura 114).



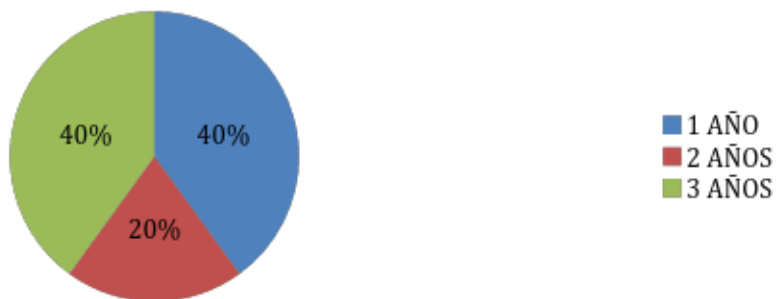
**Figura 114. Distribución de los asociados de acuerdo al estrato socioeconómico**

De la muestra se aprecia que todos cuentan con estudios, identificando que el 60% tiene estudios técnicos y el 40% restante son profesionales (Ver Figura 115).



**Figura 115. Nivel educativo de los asociados**

El tiempo promedio de asociación a la cooperativa fue de 2 años y aunque es relativamente bajo los encuestados cuentan con amplio conocimientos acerca de los servicios que ofrece la cooperativa (Ver Figura 116).

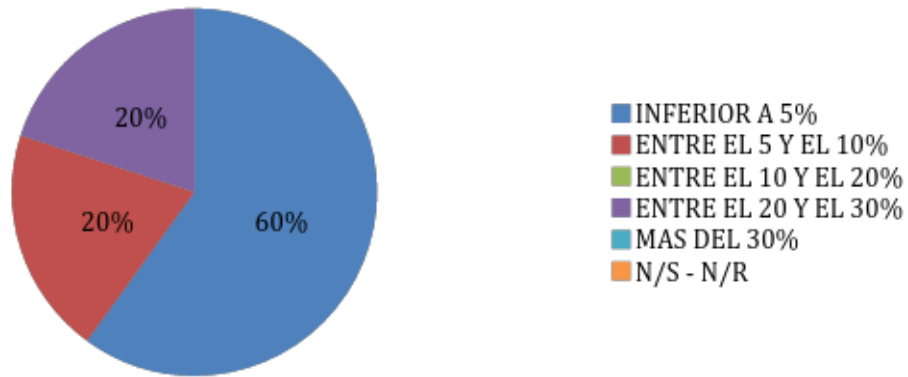


#### **Figura 116. Tiempo de vinculación de los asociados**

El total de los encuestados afirma que ha hecho uso de los servicios de crédito en los últimos 5 años, evidentemente este es el resultado de ser asociado a una cooperativa cuya actividad principal es la de otorgamiento de préstamos.

#### **6.3.13. Capital social**

Al consultar acerca del porcentaje de ingresos mensuales consignados se encontró que el 60% de los encuestados consigna tan solo el 5% de sus ingresos mensuales como aportes en la cooperativa, el 20% entre el 5 y el 10% y el 20% restante no sabe o no responde.



**Figura 117. Ingresos mensuales de los encuestados**

#### **6.3.14. Capital social - gestión democrática**

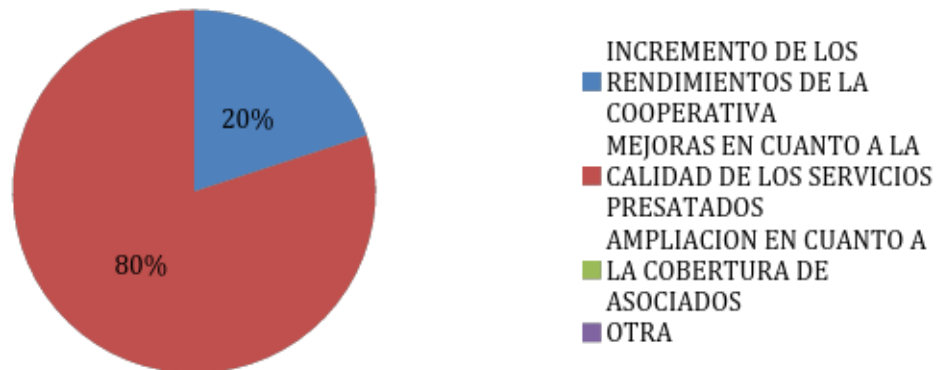
El 80% de los encuestados afirma que nunca han participado en las decisiones tomadas por la asamblea de la cooperativa mientras que el 20% restante menciona que ocasionalmente. Para el 80% de los encuestados las decisiones tomadas por la asamblea han sido orientadas principalmente a mejoras en cuanto a la calidad de los servicios prestados, el restante 20% considera que se enfocaron a incrementar los rendimientos de la cooperativa. Es importante notar que la cooperativa enfoca sus esfuerzos para buscar el bien común, dejando de lado el interés económico (Ver Figura 118).



**Figura 118. Capital social y gestión democrática de los encuestados**

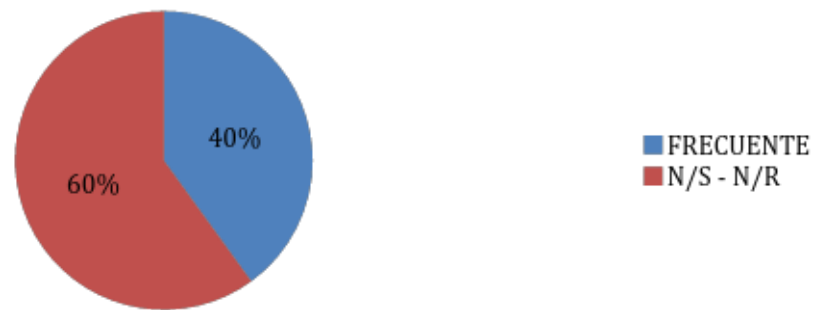
### 6.3.15. Proyección a la comunidad

Al consultarse acerca de si la cooperativa trabaja con organizaciones similares el 80% de los encuestados no sabe o no responde mientras que el restante 20% afirma que nunca. Esto indica que la interacción en el medio con organizaciones cooperativistas es nula (Ver Figura 119).



**Figura 119. Proyección a la comunidad**

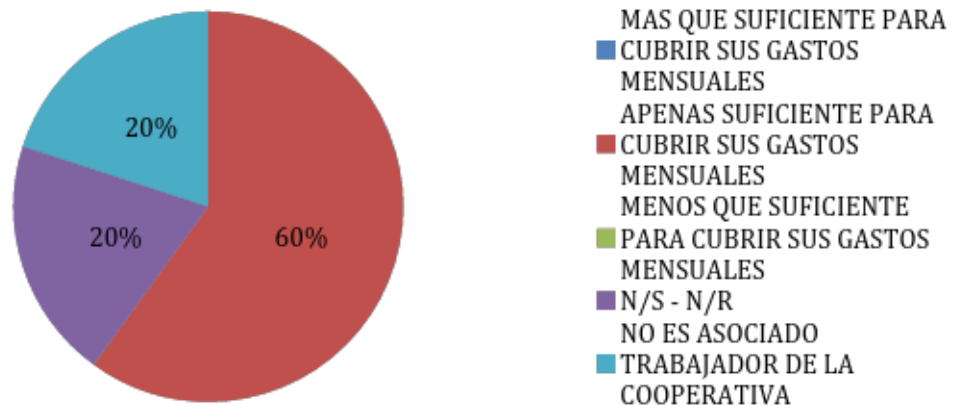
Se consultó acerca de la presencia de la cooperativa en las acciones de desarrollo, allí se identificó que el 60% no sabe o no responde acerca de si las implementa, el restante 40% afirmó que la presencia de la organización es frecuente, por tanto, la cooperativa aún tiene aspectos por mejorar, como por ejemplo enfocar actividades que tiendan a contribuir al desarrollo de la región (Ver Figura 120).



**Figura 120. Presencia de la cooperativa en acciones de desarrollo**

### **6.3.16. Participación en trabajo**

Se consultó a los asociados trabajadores de la cooperativa por la remuneración recibida, aquí se encontró que el 20% no sabe/no responde, 20% no es asociado trabajador de tal manera que no recibe ningún tipo de pago económico, el 60% restante afirma que es apenas suficiente para cubrir sus gastos mensuales (Ver Figura 121).



**Figura 121. Participación en trabajo**

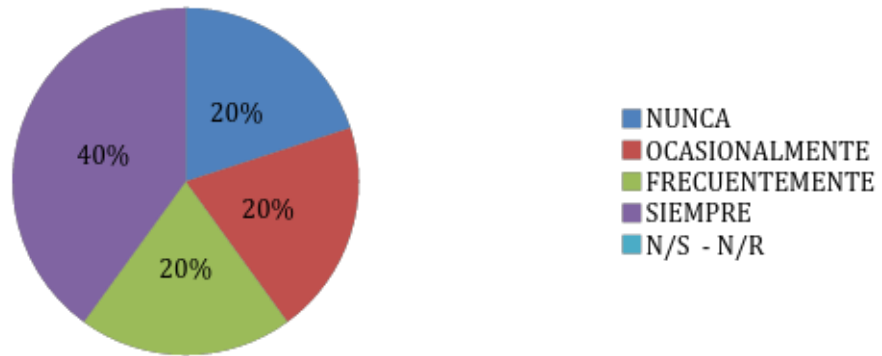
Al consultar acerca de cómo ha contribuye su trabajo al desarrollo de las actividades de la cooperativa, se encontró que el 80% afirma a pesar de aportar trabajo nunca ha recibido ningún tipo de incentivo a su labor por parte de la cooperativa, el 20% restante no sabe o no responde. La cooperativa podría implementar incentivos en pro de incentivar a sus trabajadores para que de esta forma obtengan mayor grado de pertenencia y su rendimiento sea mayor.

### 6.3.17. Ayuda mutua

Teniendo en cuenta que la ayuda mutua es uno de los valores que identifican al cooperativismo, se utilizó este concepto como objeto de estudio obteniendo los siguientes resultados:

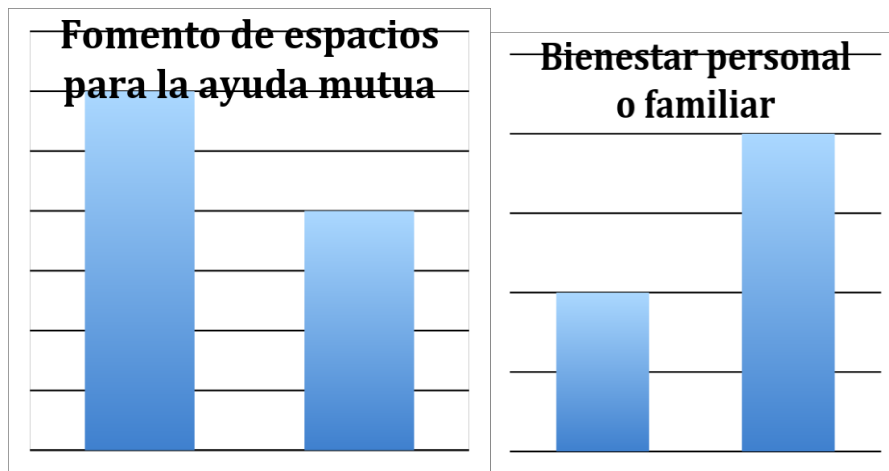
Al ocurrir algún suceso desafortunado con uno de sus asociados la cooperativa se organiza para ayudarlos, estos resultados se soportan con las respuestas de los asociados que afirmaron en

un 40% que siempre lo hacen, 20% frecuentemente, 20% ocasionalmente y un 20% nunca (Ver Figura 122).



**Figura 122. Ayuda mutua**

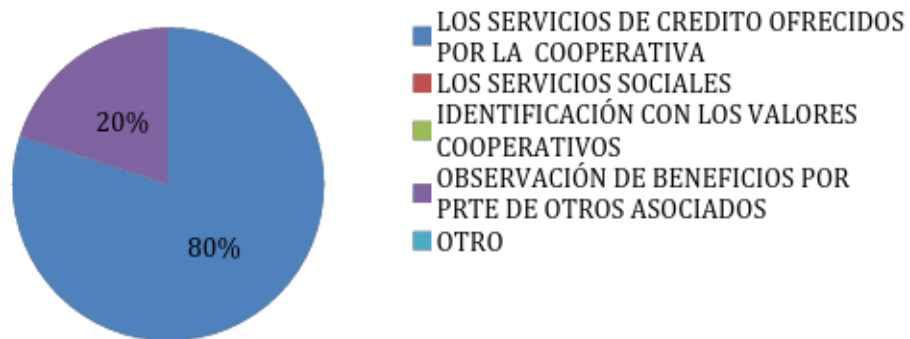
Fue positivo encontrar que la mayoría de los encuestados confirma que la cooperativa si posee espacios propicios para la ayuda mutua pero preocupa demostrar que la percepción de los encuestados siente que estos espacios no han representado ningún tipo de bienestar para el asociado ni para su núcleo familiar (Ver Figura 123).



**Figura 123. Espacios para la ayuda mutua y bienestar personal o familiar**

### 6.3.18. Adhesión

Al consultar sobre el nivel de adhesión por parte de los asociados, se identificó que la mayor motivación tenida en cuenta para ser asociado de la cooperativa fueron los servicios ofrecidos por la misma (80%), en segundo lugar aparecen los beneficios observados por parte de otros asociados (20%) (Ver Figura 124).



**Figura 124. Adhesión**

Al evaluarse el uso que hacen los asociados de los derechos que tiene por ley de ser miembros de la cooperativa se encontró una calificación relativamente baja ubicándose por debajo del 3 que sería una cifra aceptable. Preocupa notar que la mayoría de los asociados no hacen parte de la cooperativa al momento de tomar decisiones, además el no conocer cuál ha sido la gestión de la cooperativa no permite que puedan llevar a cabo un proceso de fiscalización. Por otra parte los servicios ofrecidos indican ser muy atractivos dado que la mayoría de sus asociados hace uso de ellos (Ver Tabla 7).



**Tabla 7. Derechos por ley de los encuestados**

DERECHOS POR LEY	EMPLEADO					PROMEDIO
	1	2	3	4	5	
Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella operaciones propias de su objeto social	5	5	4	3	n/s	4,25
Participar en actividades de la cooperativa y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales	4	1	4	3	n/s	3
Conocer de la gestión de la cooperativa	3	1	1	2	n/s	1,75
Ejercer actos de decisión y elección en asambleas generales	3	1	1	1	n/s	1,5
Fiscalizar la gestión de la cooperativa	4	1	1	1	n/s	1,75
El retiro voluntario de la cooperativa	5	5	1	1	n/s	3
						= 2,54

\*Elaboración propia

### 6.3.19. Cohesión

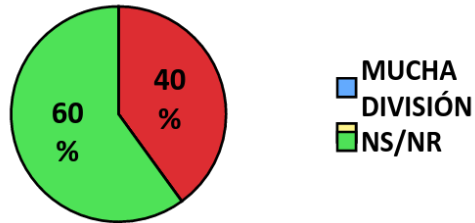
Para analizar el factor de la cohesión se realizó la siguiente tabla y posterior análisis: Siendo 1 el de menor grado de cohesión y 5 el de mayor grado. Esto indica que en términos de cohesión

los resultados son poco satisfactorios y esto lo demuestra el promedio obtenido, el cual teniendo como rango una calificación de 1 a 5 obtuvo un resultado de 2,33. En términos de cohesión la cooperativa tiene amplias posibilidades de mejorar de manera que pueda ofrecerles a sus asociados la capacidad de decidir y actuar conjuntamente, ver la siguiente tabla.

**Tabla 8. Cohesión de los encuestados**

	EMPLEADO					PROMEDIO
	1	2	3	4	5	
Asamblea	4	3	1	1	n/s	2,25
Consejo de Administración	3	3	1	1	n/s	2,00
Junta de Vigilancia	4	3	1	1	n/s	2,25
Comité de Educación	3	3	1	1	n/s	2,00
Comité de Solidaridad	4	3	1	1	n/s	2,25
Comité de Crédito	5	5	1	1	4	3,20
						= 2,33

En términos generales la cooperativa presenta poca división entre sus asociados, al consultarse sobre las diferencias dentro de la cooperativa se logró identificar que aunque se presentan algunas diferencias, no son suficientes para considerarse como un problema dentro de la organización (Ver Figura 125).

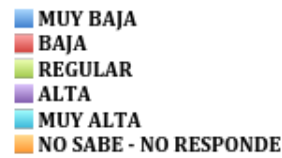
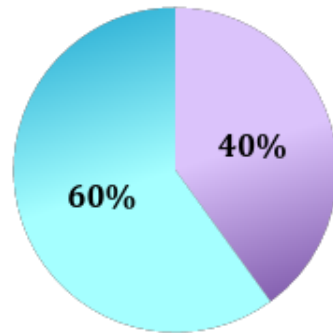


**Figura 125. Diferencias entre asociados**

### **6.3.20. Confianza**

Los asociados depositan altos niveles de confianza hacia los directivos de la compañía, consideran que su gestión es adecuada y pertinente, también perciben que la comunidad deposita este mismo sentimiento hacia la cooperativa gracias a que los servicios ofrecidos por la misma se caracterizan por ser siempre acordes a sus necesidades (Ver Figura 126).

**NIVEL DE CONFIANZA  
HACIA DIRECTIVOS**



**CONFIANZA DE LA  
COMUNIDAD**



**Figura 126. Niveles de confianza hacia los directivos**

El total de los encuestados cree que en los últimos cinco años el nivel de confianza entre asociados se ha mantenido estable.

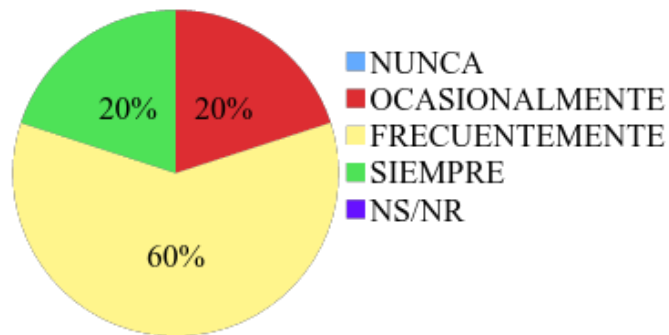
**6.3.21. Formación de la cultura solidaria**

La pregunta que evalúa el interés por el desarrollo de la solidaridad con el que cuenta la cooperativa demuestra que el 40% de los encuestados considera que existe poco interés, otro 40% cree que existe el interés y que además se antepone a cualquier actuación de la organización, el restante 20% opina que además de anteponerse a cualquier actuación de la organización, esta también puede evaluarse permanentemente (Ver Figura 127).



**Figura 127. Desarrollo de la solidaridad**

Se demostró que la cooperativa desarrolla acciones que aportan a la construcción de una cultura solidaria y esto es bien percibido por los asociados gracias al aporte que puede darle a la construcción de una sociedad más justa (Ver Figura 128).

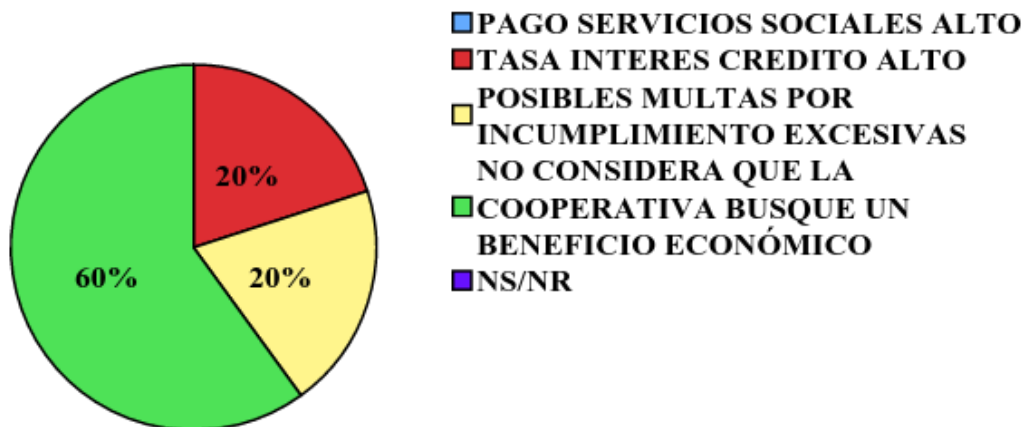


**Figura 128. Acciones de la cooperativa para la construcción de cultura solidaria**

### **6.3.22. Prelación de las personas sobre el capital**

Se consultó acerca de cuál sería el actuar de la cooperativa al existir la posibilidad de llevar a cabo una inversión que le genere importantes rendimientos o prestar un servicio a un asociado y los resultados fueron satisfactorios, en todas las respuestas se percibe que para la cooperativa resultaría ser más importante prestar el servicio dejando a un lado la posibilidad de la inversión.

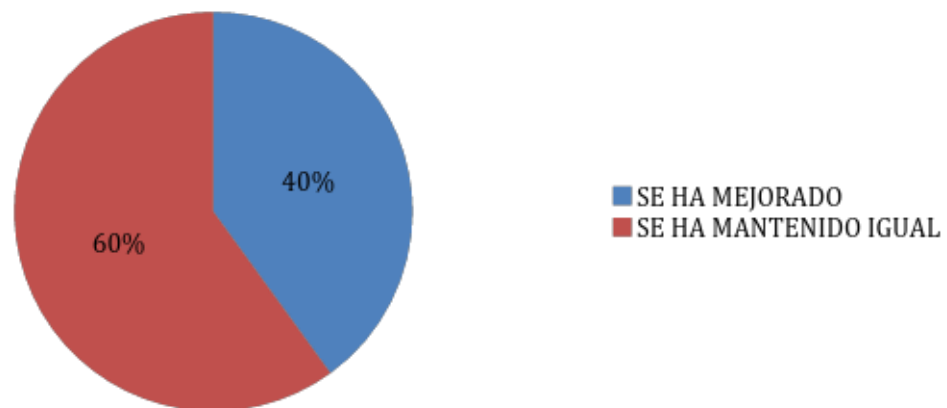
La mayoría de los encuestados confía en que la principal preocupación de la cooperativa es el bienestar de sus asociados antes que el beneficio económico. Esto demuestra que la cooperativa se maneja bajo los principios y valores estipulados en el cooperativismo (Ver Figura 129).



**Figura 129. Prelación de las personas sobre el capital**

### 6.3.22. Calidad de vida

Al determinar cuánto ha contribuido el estar vinculado a la cooperativa se encontró que el nivel de calidad de vida de los asociados no ha disminuido, por el contrario ha aumentado o en su defecto ha permanecido igual. Una posible causa de esto puede ser el reconocimiento que tiene la organización acerca de las necesidades básicas de sus asociados, además del previo conocimiento que tienen los mismos acerca de cómo dirigirse a la cooperativa para encontrar soluciones a sus necesidades básicas. Teniendo esto en cuenta se desarrollan actividades que contribuyen a satisfacer necesidades básicas tanto de sus asociados como de los integrantes de su núcleo familiar (Ver Figura 130).

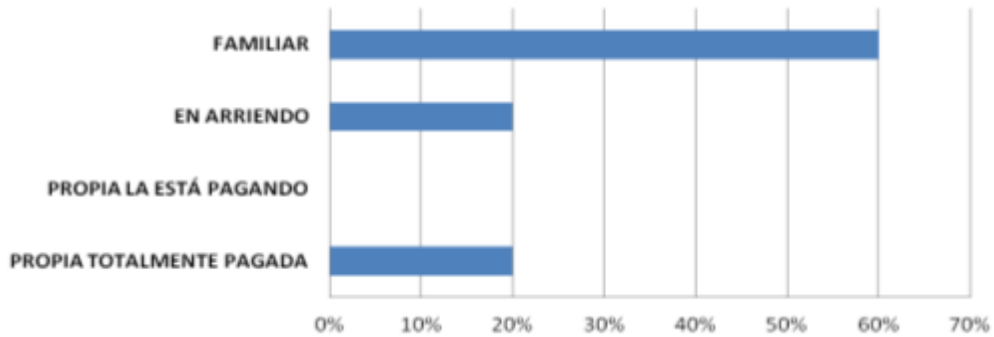


**Figura 130. Calidad de vida**

Resultó satisfactorio encontrar que el total de los encuestados sabe cómo dirigirse a la cooperativa en búsqueda de soluciones a sus necesidades básicas.

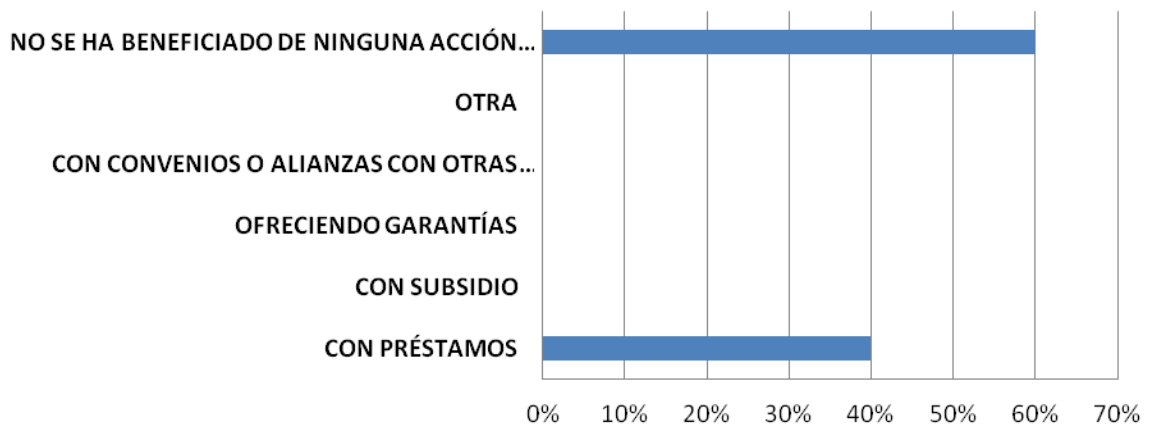
### 6.3.23. Vivienda

Del total de los encuestados se observa que el 60% de ellos vive en vivienda familiar, el 20% en vivienda propia y el restante 20% en arriendo (Ver Figura 131).



**Figura 131. Tipo de vivienda en la que viven los asociados**

Se encuentra que un 60% ha sido beneficiario por préstamos de la cooperativa y un 40% no se ha beneficiado por ninguna acción por parte de la misma (Ver Figura 132).



**Figura 132. Acciones de la cooperativa**

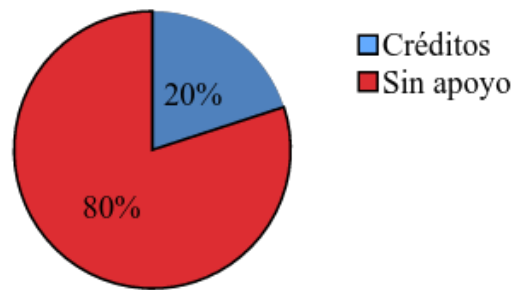
En promedio las personas que se beneficiaron por los préstamos de la cooperativa dieron una calificación promedio de 4 acerca del grado de satisfacción de los servicios prestados, siendo esta una cifra positiva.



#### 6.3.24. Servicios de educación

Al analizar si las acciones educativas de la cooperativa han impactado en territorio de influencia, se encontró que ninguno de los encuestados sabe si la organización lo lleva a cabo, quizá por falta de información o muy posiblemente no se llevan a cabo este tipo de acciones. Se recomienda implementar un modelo de información acerca de las acciones llevadas a cabo por la organización, de tal forma que el asociado pueda mantenerse informado.

Tan solo un 20% de los asociados ha sido beneficiado con crédito para mejorar su nivel de educación, el 80% restante no ha recibido ningún tipo de apoyo probablemente por la ausencia de políticas encaminadas a facilitar el otorgamiento de ayudas (Ver Figura 133).



**Figura 133. Apoyo de la cooperativa en educación**

#### 6.3.25. Servicios de salud

En este aspecto se logró identificar que la cooperativa no ha llevado a cabo ningún tipo de acción en pro de ofrecer prevención y planes de salud, tan solo un 20% de los encuestados afirma que recibió planes de acción en salud concretados en seguros.

### **6.3.26. Atención a la población vulnerable**

Se logró establecer que la cooperativa muy seguramente no maneja planes de atención a la población vulnerable dadas las respuestas de los encuestados, el 100% de los encuestados afirma que no sabe o no responde. La ausencia de informes de gestión puede ser la causa de estos resultados ya que es evidente el total desconocimiento de las labores externas de la cooperativa.

### **6.3.27. Empleo**

Los asociados encuestados aseguran que en los últimos cinco años su empleo ha sido permanente y que conocen de antemano que la cooperativa ha contribuido en la región ofreciendo empleos directos principalmente y también empleo indirecto mediante la compra de productos o el uso de servicios.

### **6.3.29. Ingresos**

El total de los encuestados menciona que los ingresos obtenidos en los últimos cinco años han provenido de salarios principalmente, además para el 60% de ellos el nivel de sus ingresos se ha mantenido, para el 40% restante sus ingresos se han elevado. Se evidenció que la cooperativa no ha permitido alcanzar un mejoramiento de los ingresos ya que un 80% de los encuestados opina que no han contribuido, tan solo un 20% respondió de manera positiva.

### **6.3.30. Medio ambiente**

En torno al papel que ha desempeñado la cooperativa intentando aportar a la conservación del medio ambiente se logró definir que no han sido suficientes los esfuerzos hechos por la organización y esto se evidencia con los resultados obtenidos en la consulta ya que el 60% de los

encuestados asevera que la cooperativa no ha desarrollado ningún tipo de acción en materia de preservación del medio ambiente, el 40% restante aseguró que la cooperativa ha realizado campañas de ahorro de energía y “papel cero”.

#### **6.4. Resultados del capital social por parte de los trabajadores de la cooperativa**

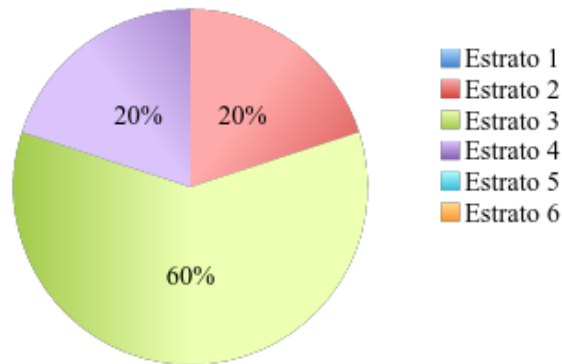
##### **COOPSERVICE**

La Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICE, identificada con NIT 900423866, tiene como actividad principal los Préstamos. Tiene residencia en la ciudad de Bogotá y no posee sucursales.

##### **6.4.1. Participación y relación con la cooperativa de la cooperativa COOPSERVICE**

Se toma una muestra de 5 trabajadores de la compañía para realizarle una serie de preguntas para realizarle su respectivo análisis. Aquí encontramos que:

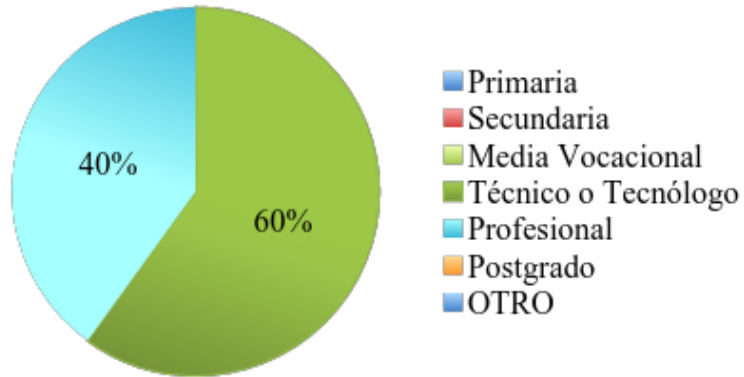
Un 60% de los encuestados pertenecen al estrato 3, un 20% al estrato 2 y el restante 20% al estrato 4 (Ver Figura 134).



**Figura 134. Estrato socioeconómico de los trabajadores**

#### 6.4.2. Nivel educativo

De la muestra se encuentra que todos cuentan con estudios identificando que el 60% cuentan con estudios técnicos y el 40% son profesionales, ver la siguiente figura:



**Figura 135. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

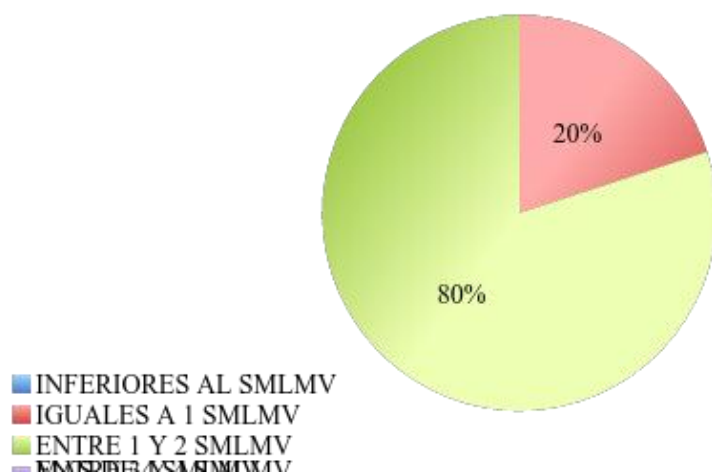
#### 6.4.3. Personas a cargo de los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE

El porcentaje de trabajadores con personas a cargo fue menor comparado con los que no las tienen, 40% y 60% respectivamente (Ver Figura 136).

Se identifica que el promedio de años de prestación de servicios de los trabajadores es de 2,2 años. Este resultado es consecuente con el tiempo de servicio que lleva la cooperativa en el mercado el cual es relativamente reciente.

#### 6.4.4. Salario recibido por los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE

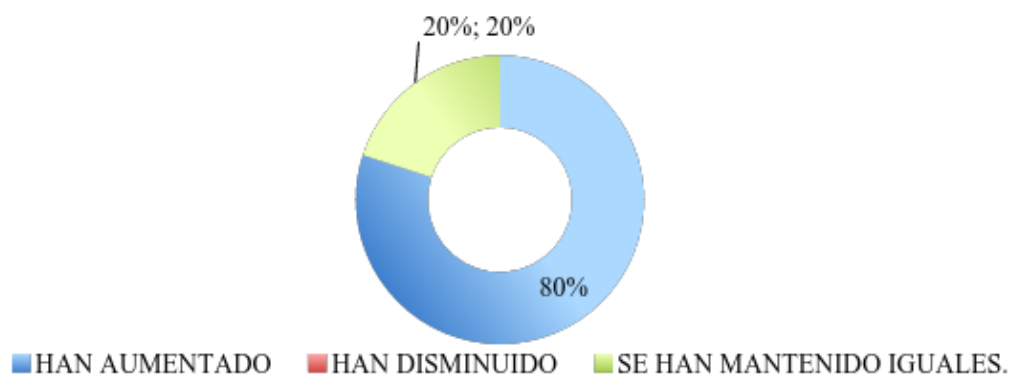
En la Figura 136 se observa que el salario promedio se ubica entre 1 y 2 SMLMV dado que el 80% de los trabajadores encuestados se encuentran en este rango, el 20 % restante devengan 1 SMLMV.



**Figura 136. Nivel del salario de los trabajadores**

#### **6.4.5. Permanencia de los ingresos de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

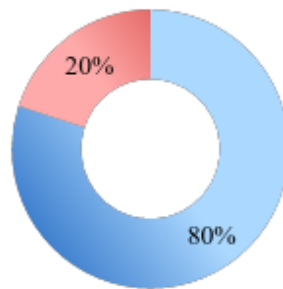
Al consultarse acerca de cómo han permanecido los ingresos de los trabajadores al momento de vincularse a la cooperativa, se encontraron resultados satisfactorios, gracias a que para el 80% de los encuestados sus ingresos han aumentado mientras que para el 20% restante sus ingresos se han mantenido iguales (Ver Figura 137).



**Figura 137. Ingresos de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

#### **6.4.6. Tipo de contrato de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

El tipo de contrato predominante en la empresa es el de término indefinido, el 80% de los encuestados asegura encontrarse bajo esta modalidad, el 20% restante se encuentra vinculado bajo contrato a término fijo. Por tanto se demuestra el empeño de la cooperativa por ofrecerles a sus colaboradores estabilidad al momento de la contratación. Ver Figura 138.



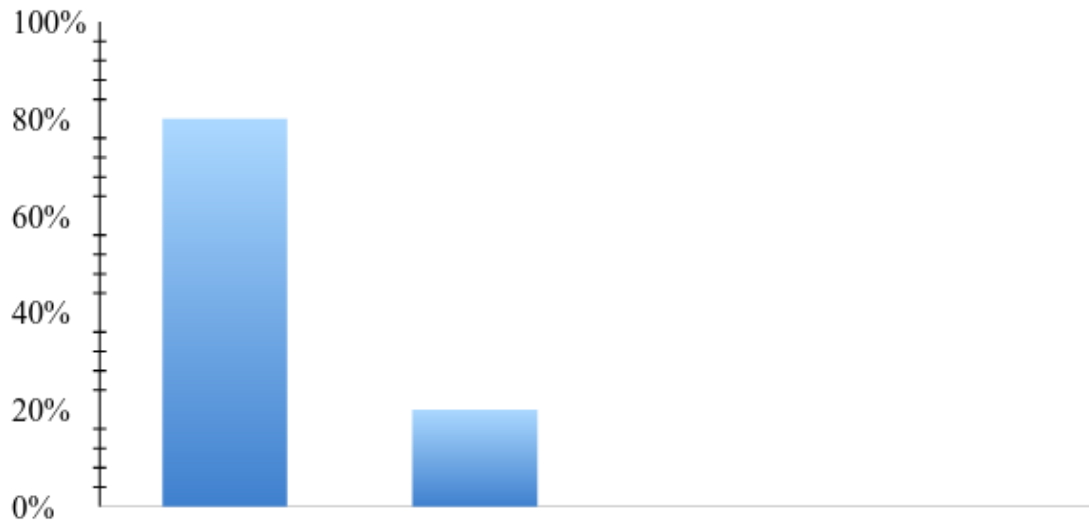
**Figura 138. Tipo de contrato de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

#### **6.4.6. Otorgación de préstamos**

En la cooperativa dedicada a la otorgación de préstamos facilitó la obtención de los mismos, debido a que el 100% de los encuestados ha hecho uso de los servicios de crédito y ese mismo 100% considera que el servicio fue Bueno.

#### **6.4.7. Periodicidad de los préstamos**

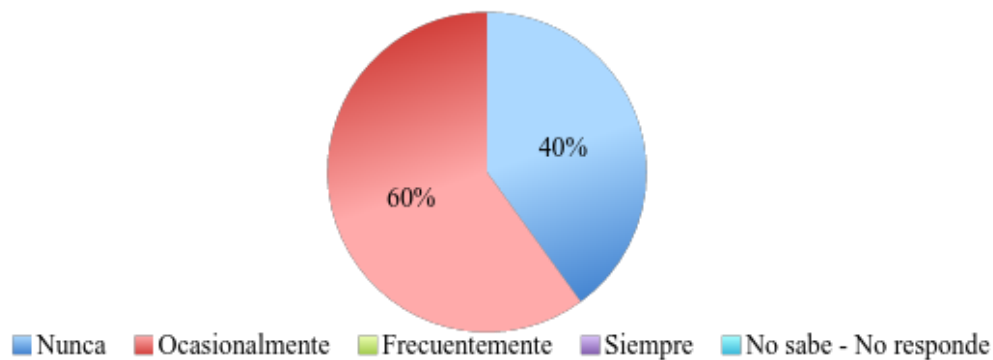
En la Figura 139 se puede apreciar que la periodicidad con la que lo hace es alta, esto explicado con el hecho de que un 80% de los encuestados ha solicitado créditos una vez al año, el 20% restante lo ha hecho con una frecuencia de entre dos y tres años.



**Figura 139. Frecuencia del uso de los servicios de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

#### 6.4.8. Ayuda recibida por parte de la cooperativa COOPSERVICE

Se encontró que a pesar de que los servicios de crédito ofrecidos por la cooperativa son muy buenos, al momento de organizarse para ayudar a sus trabajadores la cooperativa no participa de manera adecuada. Esto quizás demuestra con los resultados obtenidos en el punto anterior, donde se consulta acerca de si la cooperativa se organizara para ayudar en sucesos desafortunados a los trabajadores, aquí el 60% afirmó que ocasionalmente han recibido ayuda mientras que el 40% restante afirma que Nunca, ver Figura 140.



**Figura 140. Compromiso de ayuda de los trabajadores por parte de la cooperativa COOPSERVICE**

#### **6.4.9. Motivación para asociarse a la cooperativa COOPSERVICE**

Al consultarse acerca de cuál es la principal motivación para convertirse en asociado a la cooperativa se observó que el 60% tuvo como referencia los beneficios obtenidos por otros asociados, esto se considera como un hecho satisfactorio gracias a que la labor de la cooperativa ha sido sobresaliente, esto demostrado en la apreciación positiva observada en terceros, la cual obtuvo un 60%; el 40% restante consideró que el principal aliciente fueron los servicios de crédito ofrecidos por la organización.

#### **6.4.10. Cohesión de la cooperativa COOPSERVICE**

Para analizar el factor de la cohesión, entendida como la capacidad de decidir y actuar conjuntamente entre las entidades de la cooperativa, se tuvieron en cuenta las preguntas acerca del nivel de cohesión de los asociados, percepción de la división entre los integrantes de la cooperativa y las medidas ejercidas por la cooperativa para reducir la división. Los promedios de nivel de cohesión al interior de la cooperativa se registran en la Tabla 9.



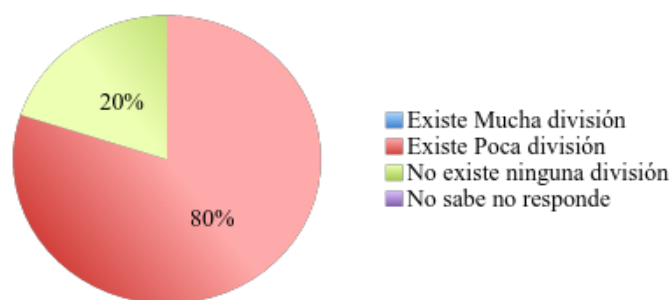
**Tabla 9 Nivel de cohesión de la cooperativa COOPSERVICE**

ITEM	PROMEDIO
Asamblea	3,67
Consejo de Administración	3,33
Junta de Vigilancia	3,33
Comité de Educación	3,00
Comité de Solidaridad	3,33
Comité de Crédito	3,40
	<b>3,34</b>

En esta tabla se puede observar que en términos de cohesión la calificación es aceptable y esto lo demuestra el promedio obtenido, el cual teniendo como rango una calificación de 1 a 5 obtuvo un resultado de 3,34. Por lo tanto existe una amplia posibilidad de mejorar en este aspecto, principalmente por falta de información y conocimiento por parte de los empleados que en ocasiones no logran asociar la cohesión con la labor de la cooperativa.

#### **6.4.11. Percepción de la división entre integrantes de la cooperativa COOPSERVICE**

En cuanto a la división percibida entre empleados y dependencias de la cooperativa ya sea por factores como lo económico, edad, sexo, religión, cultura, etc., se evidenció que se encuentra una muy poca división en el entorno de la cooperativa, el 80% de los encuestados afirma que existe poca división, el restante 20% menciona que No existe ninguna división, ver Figura 141.



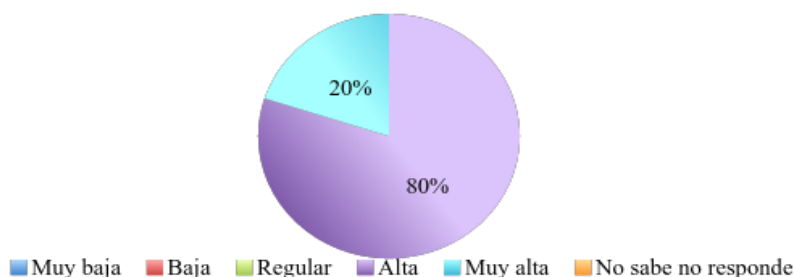
**Figura 141. Niveles de división dentro de la cooperativa percibida por los trabajadores**

#### **6.4.12. Medidas para disminuir la división de la cooperativa COOPSERVICE**

Se demostró que los empleados perciben que la cooperativa tomaría medidas eficaces al momento de existir algún tipo de división dentro de ella, el resultado promedio fue de un 3,8 teniendo como referencia una calificación de 1 a 5.

#### **6.4.13. Niveles de confianza de los empleados de la cooperativa COOPSERVICE**

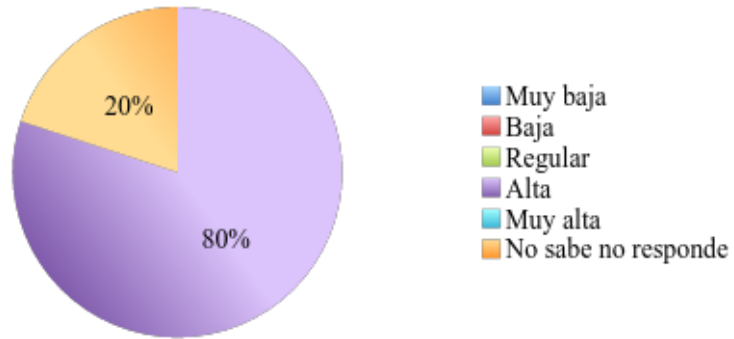
En la Figura 142 se encontró que la confianza de los empleados o cooperados hacia los directivos es alta, gracias a que el 80% de los encuestados considera su percepción alta y el 20% restante como muy alta.



**Figura 142. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

#### 6.4.14. Nivel de confianza de la comunidad no asociada

Lo mismo ocurrió con la comunidad no asociada hacia la cooperativa (Figura 143), obteniendo resultados satisfactorios, gracias a que el 80% de los encuestados la calificó como alta, el 20% no respondió a la pregunta.

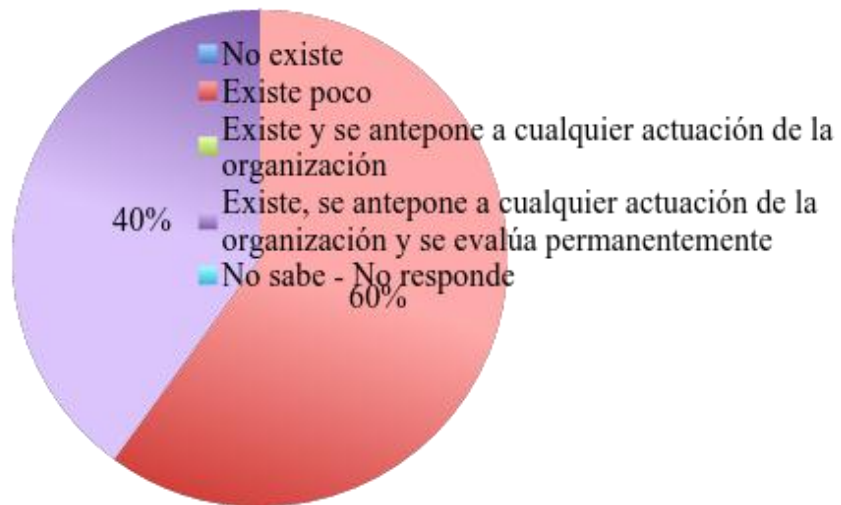


**Figura 143. Nivel de confianza de la comunidad no asociada**

No se logró obtener información acerca de la confianza de los proveedores con la organización, dado que el total de los encuestados afirma que no tiene información para dar su punto de vista.

#### 6.4.14. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE

La cultura solidaria presentó resultados poco satisfactorios debido a que fue mayor el porcentaje de personas que afirmaron que existe poco interés por parte de la cooperativa para alcanzar el desarrollo de la solidaridad (60%). Mientras que el 40% restante menciona que si existe y que se antepone a cualquier actuación de la organización y se evalúa permanentemente.



**Figura 144. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE**

#### **6.4.15. Mejoramiento de la Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE**

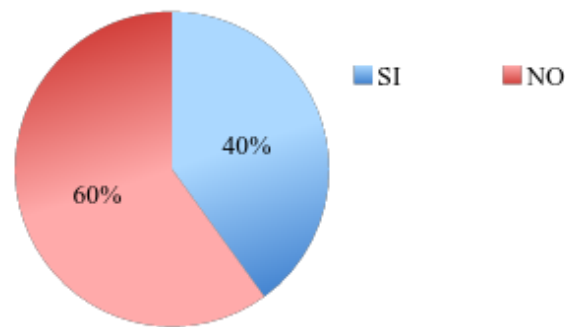
Se identificó que la cooperativa no desarrolla frecuentemente acciones tendientes a mejorar la cultura solidaria entre los empleados. Según los resultados el 80% de los encuestados afirmó la cooperativa realizan ocasionalmente acciones enfocadas a mejorar o desarrollar una cultura solidaria entre los empleados, el 20% restante menciona que nunca las realiza.

#### **6.4.16. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE**

Se percibe que la cooperativa privilegia el bienestar de las personas sobre el capital, el 60% considera que siempre ocurre, mientras que el 40% cree q ocasionalmente. Por tanto es evidente la preocupación de la organización por aportar esfuerzos a la consecución de un mejoramiento en la calidad de vida de las personas.

#### 6.4.17. Autorregulación y control

En cuanto a aspectos como la autorregulación y autocontrol la respuesta que mayor ponderación tuvo fue la de no considerar que la cooperativa contara con mecanismos que permitieran regular o controlar las relaciones en los empleados (Ver Figura 145).



**Figura 145. Autorregulación y control de la cooperativa COOPSERVICE**

#### 6.4.18. Remuneración de los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE

Se estudió también el tema de la remuneración y se encontró que el total de los encuestados considera que sus ingresos por la prestación de servicios son apenas suficientes para cubrir sus gastos mensuales y que además de esto no ha recibido ningún tipo de incentivo extra por su labor.

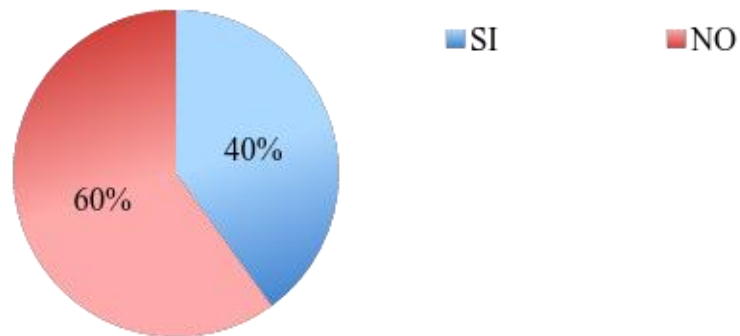
#### 6.4.19. Gestión democrática de la cooperativa COOPSERVICE

Los resultados del estudio de la democracia dentro de la organización arrojan resultados preocupantes se logró identificar que dentro de la cooperativa no existen espacios de discusión encaminados a conocer la percepción acerca del desempeño de la compañía. El total de los encuestados afirma que la cooperativa no genera espacios de discusión para conocer la percepción de sus trabajadores acerca del desempeño de la organización.

#### 6.4.20. Calidad de vida de la cooperativa COOPSERVICE

Al tomar el aspecto de calidad de vida como factor de estudio se evidencia que el 80% de los encuestados cree que esta se ha mantenido igual desde el momento que ingreso a la cooperativa, el restante 20% considera que ha mejorado. Se encontró que la cooperativa no realiza acciones permanentes enfocadas a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, posiblemente porque la organización no conoce las necesidades básicas de sus empleados.

El 60% afirma que la cooperativa no ha realizado ningún tipo de acción enfocada a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, el restante 40% afirma que sí (Ver Figura 146).



**Figura 146. Acciones de mejoramiento de la calidad de vida de la cooperativa COOPSERVICE**

##### 6.4.20.1. Ofrecimiento de servicios a los encuestados de la cooperativa COOPSERVICE

Para el análisis del conocimiento de la cooperativa acerca de las necesidades básicas de sus colaboradores, se encontró que el 60% de los encuestados considera que la cooperativa tiene poco conocimiento de ellas, el 20% afirma que las conoce mucho y el 20% restante que no las conoce en lo absoluto (Ver Figura 147).

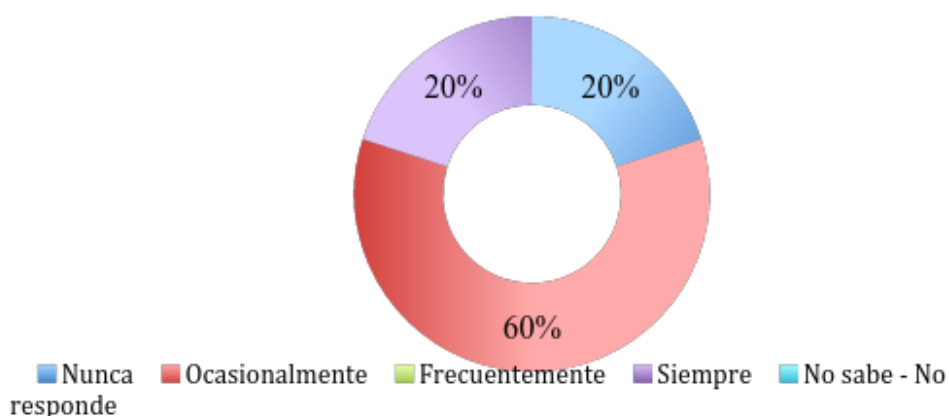


**Figura 147. Conocimiento de las necesidades de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

Resultó positivo encontrar que los servicios a los que tienen acceso los empleados tales como subsidios, educación, entre otros si han contribuido a mejorar su calidad de vida. Esto puede deducirse gracias a los resultados de la pregunta, en donde el 80% afirma haber tenido acceso a servicios ofrecidos por la cooperativa y tan solo un 20% afirma que no.

#### **6.4.20.2. Planes de acción para satisfacer necesidades básicas de los asociados**

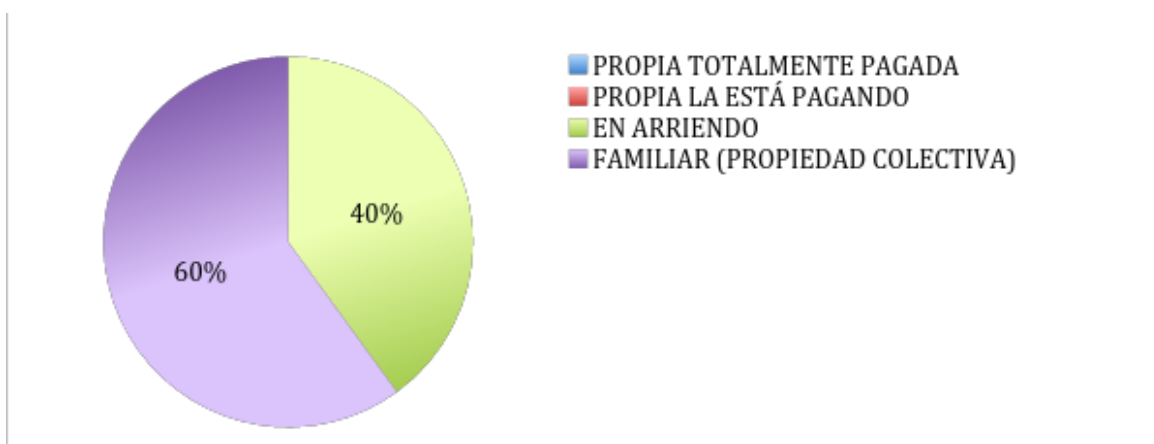
En cuanto a los planes de acción implementados por la cooperativa tendientes a satisfacer las necesidades básicas de sus empleados. En la Figura 148 se encontró que el 60% de los encuestados afirma que la organización ocasionalmente los implementa, el 20% considera que siempre y el 20% restante responde que nunca.



**Figura 148. Planes de acción de la cooperativa COOPSERVICE**

### 6.4.20.3. Calidad de vida - vivienda

Continuando con el análisis de la calidad de vida y teniendo en cuenta el tema de la vivienda se logró identificar que el 60% de los encuestados residen en vivienda familiar y el 40% en arrendada, estos últimos lo hacen porque aunque desean adquirir vivienda propia sus ingresos aun no son los suficientes para hacerlo (Ver Figura 149).



**Figura 149. Tipo de vivienda que habitan los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**



La cooperativa no ha beneficiado a sus colaboradores para darles soluciones de vivienda, puesto que el total de los encuestados afirma que no ha utilizado ningún tipo de ayuda por parte de la cooperativa.

#### 6.4.20.4. Calidad de Vida – Educación

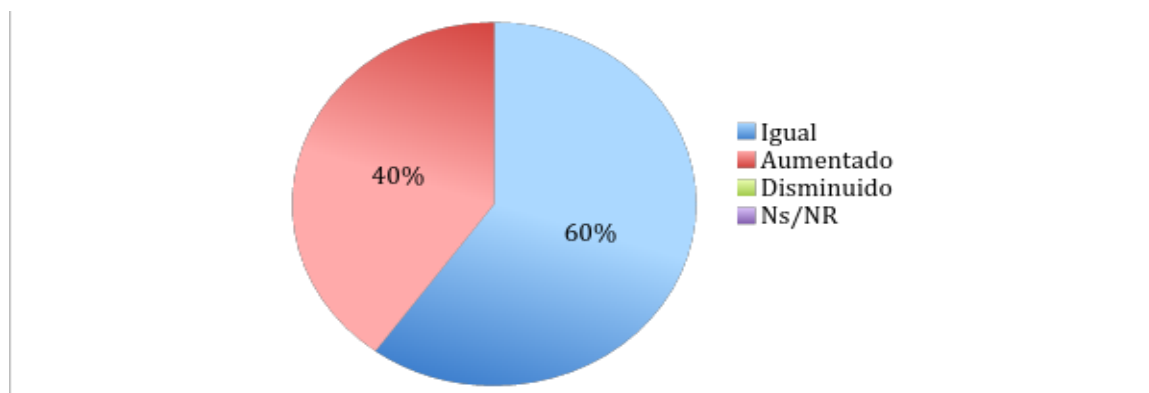
Al analizar el tema de la educación el total de los encuestados afirmó que no han observado ningún tipo de acción por parte de la cooperativa encaminadas a impactar en el territorio de influencia, además de esto que nunca han recibido apoyo en cuanto a educación ni preparación acerca del cooperativismo.

#### 6.4.20.5. Calidad de Vida - Salud

La cooperativa no cuenta con ningún plan de prevención en salud por tanto ningún empleado ha sido beneficiado por ello.

#### 6.4.20.6. Calidad de vida - Empleo

El total de los encuestados fueron vinculados a la cooperativa de manera permanente, el 60% de ellos ha percibido que su calidad de vida ha permanecido igual mientras que el 40% restante cree que ha aumentado (Ver Figura 150).

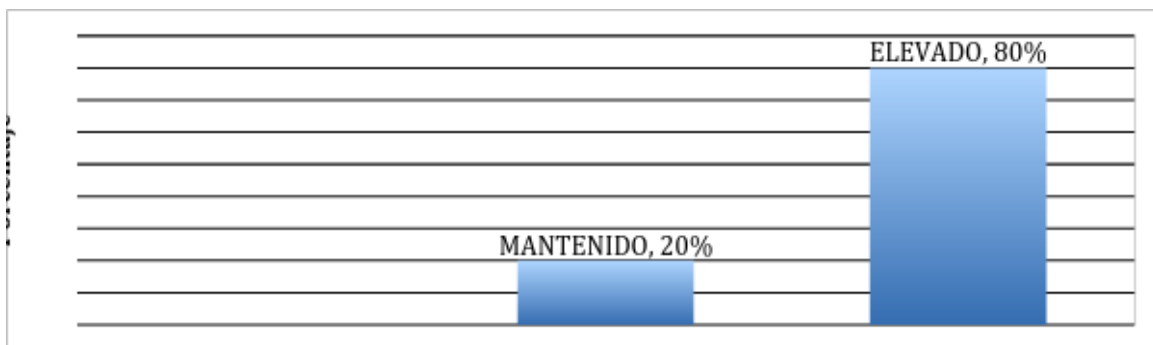


**Figura 150. Beneficios recibidos por el tipo de contrato**

Al intentar analizar si la remuneración al trabajo ofrecida por la cooperativa era la adecuada, los encuestados se abstuvieron de contestarla dado que el 100% respondió que no sabe o no responde. Tan solo uno de los encuestados afirmó que la cooperativa se había retrasado en una oportunidad con los pagos correspondientes a las obligaciones laborales, esto ratifica el estricto cumplimiento de la cooperativa con sus obligaciones laborales

#### 6.4.20.7. Calidad de Vida – Ingresos

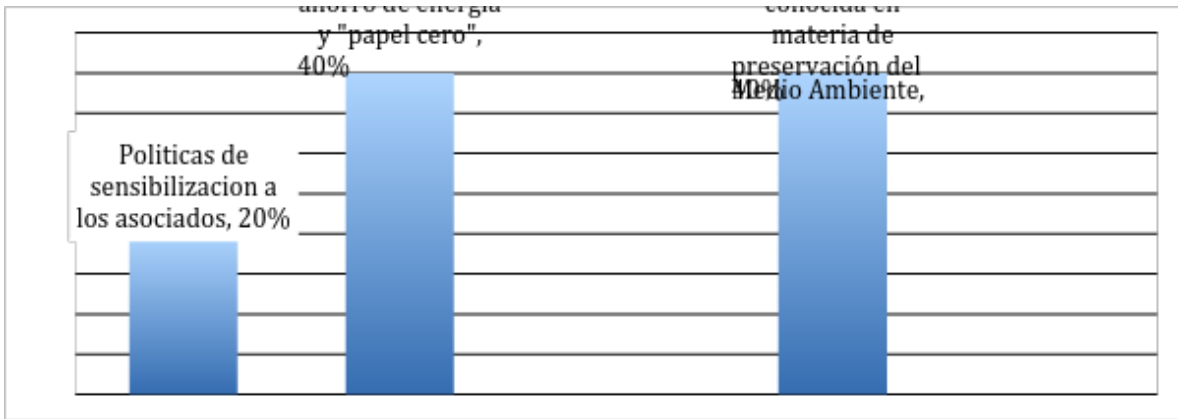
Para el 100% de los encuestados sus ingresos en los últimos cinco años provinieron principalmente de su salario y para el 80% de ellos el nivel de sus ingresos en ese mismo periodo se ha elevado mientras que para el 20% se ha mantenido (Ver Figura 151).



**Figura 151. Nivel de ingresos de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

#### 6.4.20.8. Calidad de Vida – Medio Ambiente

Acerca de las prácticas de cuidado del medio ambiente impulsadas por la compañía se encontraron resultados contradictorios, ya que un 40% de los encuestados afirma que la cooperativa no ha realizado ninguna acción; otro 40% cree que lleva a cabo políticas de sensibilización a los asociados y políticas de tipo empresarial; el restante 20% cree que solo ha realizado una de las anteriores (políticas de sensibilización a los asociados). En general las calificaciones acerca de las políticas impulsadas por la cooperativa fueron satisfactorias siendo la calificación promedio 3,3.

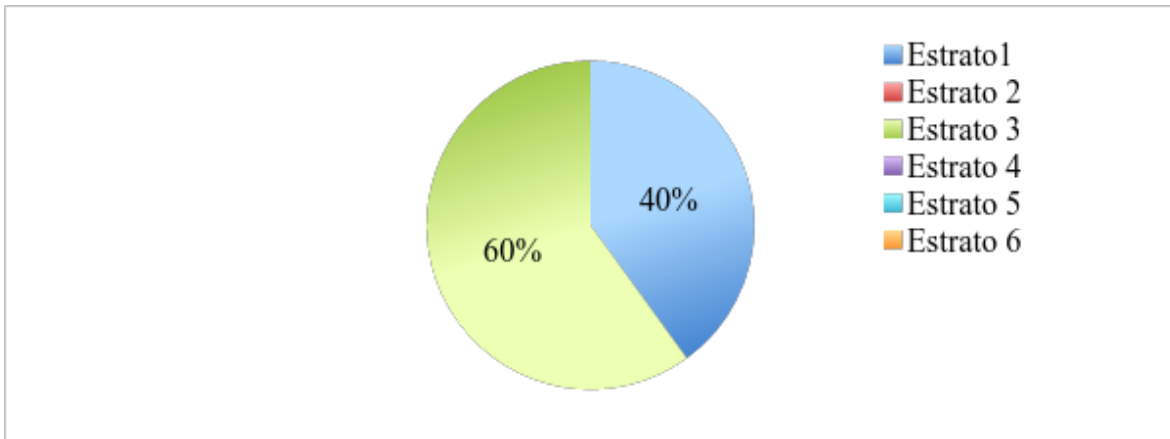


**Figura 152. Campañas para el medio ambiente de la cooperativa COOPSERVICE**

## 6.5. Respuestas de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE

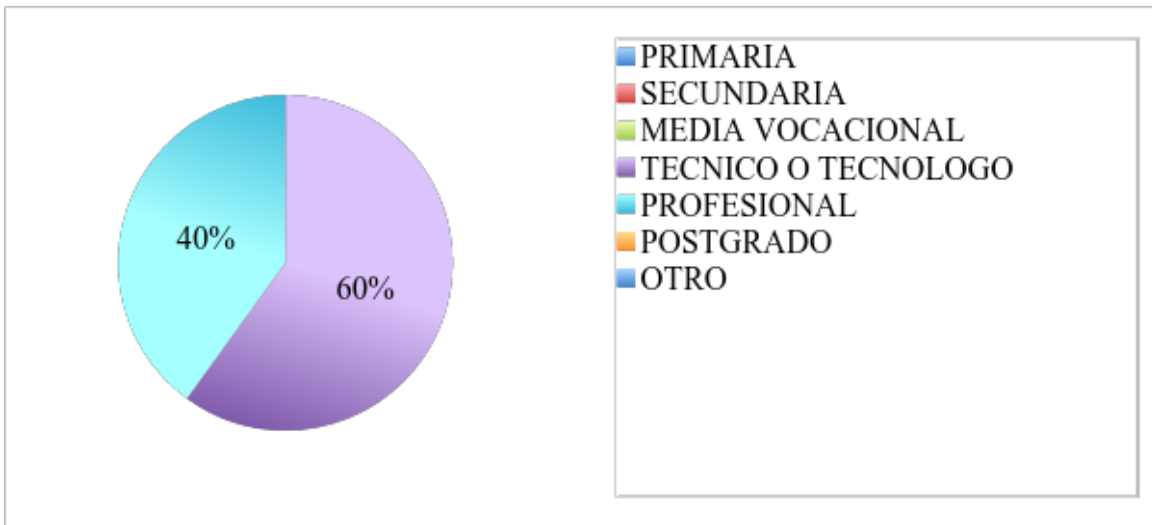
### 6.5.1. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE

Tomando como muestra 5 asociados vinculados a la cooperativa se encontró en la Figura 153 que un 60% pertenecen al estrato 3, y un restante 40% al estrato 4, el total e ellos se encuentra empleado y ninguno se encuentra vinculado al sector cooperativo.



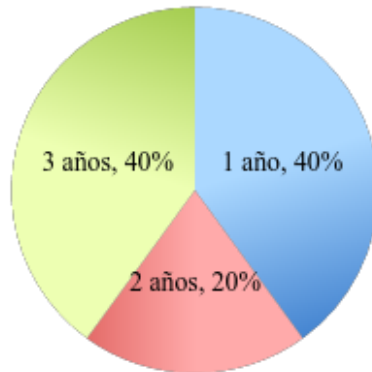
**Figura 153. Estrato socioeconómico de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

De la muestra se aprecia que todos cuentan con estudios, identificando que el 60% tiene estudios técnicos y el 40% restante son profesionales, ver Figura 154.



**Figura 154. Nivel educativo de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

El tiempo promedio de asociación a la cooperativa fue de 2 años y aunque es relativamente bajo los encuestados cuentan con amplio conocimientos acerca de los servicios que ofrece la cooperativa (Ver Figura 155).



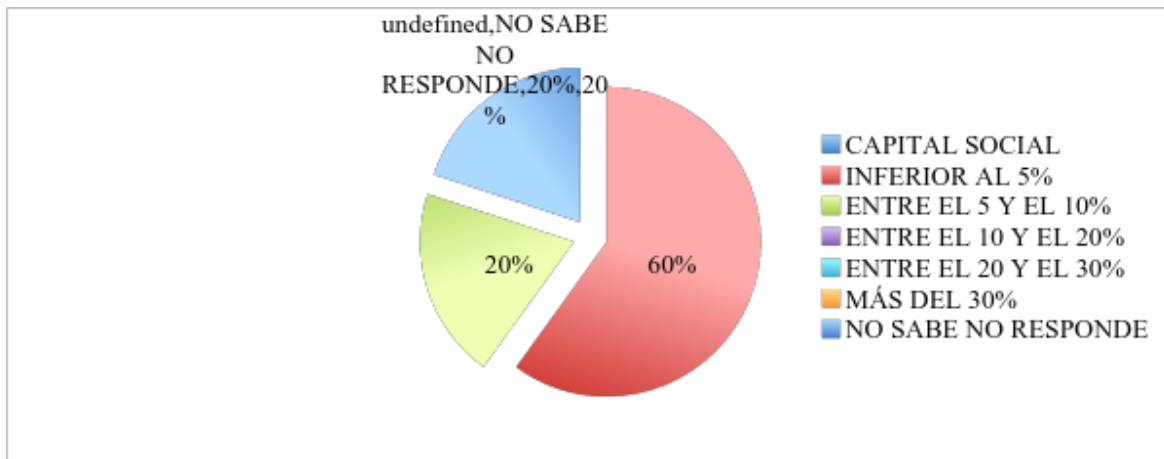
**Figura 155. Tiempo de vinculación de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

### 6.5.2. Créditos

El total de los encuestados afirma que ha hecho uso de los servicios de crédito en los últimos 5 años, evidentemente este es el resultado de ser asociado a una cooperativa cuya actividad principal es la de otorgamiento de préstamos.

### 6.5.3. Capital social de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE

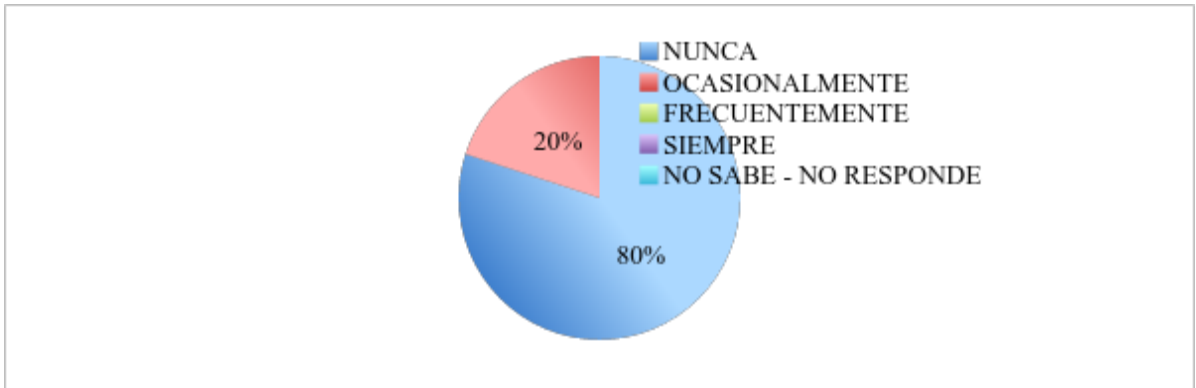
Al consultar acerca del porcentaje de ingresos mensuales consignados se encontró que el 60% de los encuestados consigna tan solo el 5% de sus ingresos mensuales como aportes en la cooperativa, el 20% entre el 5 y el 10% y el 20% restante no sabe o no responde (Ver Figura 156).



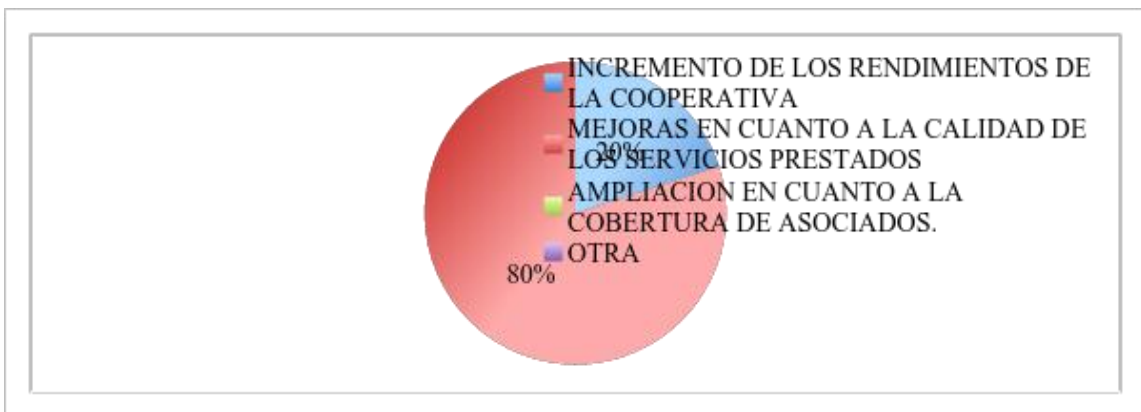
**Figura 156. Ingresos de los asociados destinados a la cooperativa COOPSERVICE**

### 6.5.4. Capital social – gestión democrática

El 80% de los encuestados afirma que nunca han participado en las decisiones tomadas por la asamblea de la cooperativa mientras que el 20% restante menciona que ocasionalmente (Ver Figura 157). En la Figura 158 se puede apreciar que para el 80% de los encuestados las decisiones tomadas por la asamblea han sido orientadas principalmente a mejoras en cuanto a la calidad de los servicios prestados, el restante 20% considera que se enfocaron a incrementar los rendimientos de la cooperativa. Es importante notar que la cooperativa enfoca sus esfuerzos para buscar el bien común, dejando de lado el interés económico.



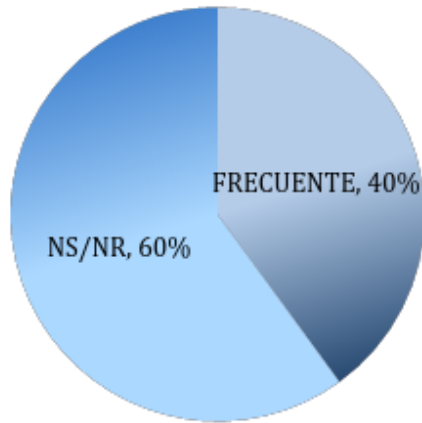
**Figura 157. Participación en las decisiones de la cooperativa COOPSERVICE**



**Figura 158. Participación de mejoras en cuanto a la calidad de los servicios prestados**

### 6.5.5. Proyección a la comunidad

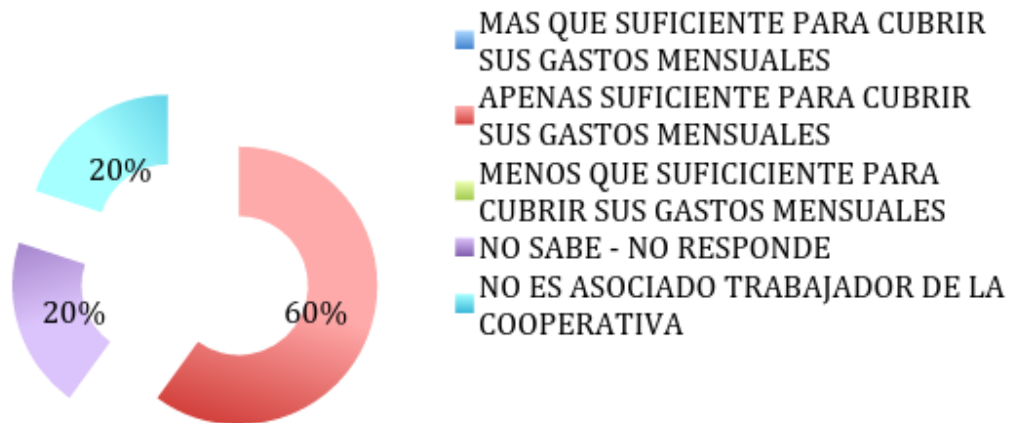
Al consultarse acerca de si la cooperativa trabaja con organizaciones similares el 80% de los encuestados no sabe o no responde mientras que el restante 20% afirma que nunca. Esto indica que la interacción en el medio con organizaciones cooperativistas es nula. Se consultó acerca de la presencia de la cooperativa en las acciones de desarrollo, allí se identificó que el 60% no sabe o no responde acerca de si las implementa, el restante 40% afirmó que la presencia de la organización es frecuente, por tanto, la cooperativa aún tiene aspectos por mejorar, como por ejemplo enfocar actividades que tiendan a contribuir al desarrollo de la región (Ver Figura 159).



**Figura 159. Presencia de la cooperativa de desarrollo**

### 6.5.6. Participación en trabajo

Se consultó a los asociados trabajadores de la cooperativa por la remuneración recibida, aquí se encontró que el 20% no sabe/no responde, 20% no es asociado trabajador de tal manera que no recibe ningún tipo de pago económico, el 60% restante afirma que es apenas suficiente para cubrir sus gastos mensuales



**Figura 160. Remuneración recibida de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

### 6.5.6. Contribución al desarrollo con las actividades de la cooperativa

Al consultar acerca de cómo ha contribuye su trabajo al desarrollo de las actividades de la cooperativa, se encontró que el 80% afirma a pesar de aportar trabajo nunca ha recibido ningún tipo de incentivo a su labor por parte de la cooperativa, el 20% restante no sabe o no responde. La cooperativa podría implementar incentivos en pro de incentivar a sus trabajadores para que de esta forma obtengan mayor grado de pertenencia y su rendimiento sea mayor.

### 6.5.7. Ayuda mutua

Teniendo en cuenta que la ayuda mutua es uno de los valores que identifican al cooperativismo, se utilizó este concepto como objeto de estudio obteniendo los siguientes resultados. Al ocurrir algún suceso desafortunado con uno de sus asociados la cooperativa se organiza para ayudarlos, estos resultados se soportan con las respuestas de los asociados que afirmaron en un 40% que siempre lo hacen, 20% frecuentemente, 20% ocasionalmente y un 20% nunca (Ver Figura 161).

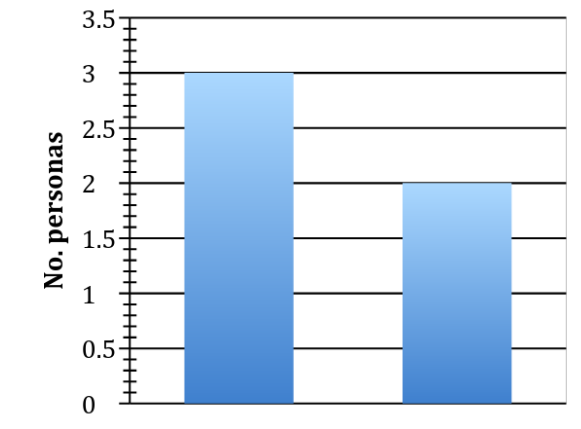


**Figura 161. Ayuda mutua entre los integrantes de la cooperativa COOPSERVICE**

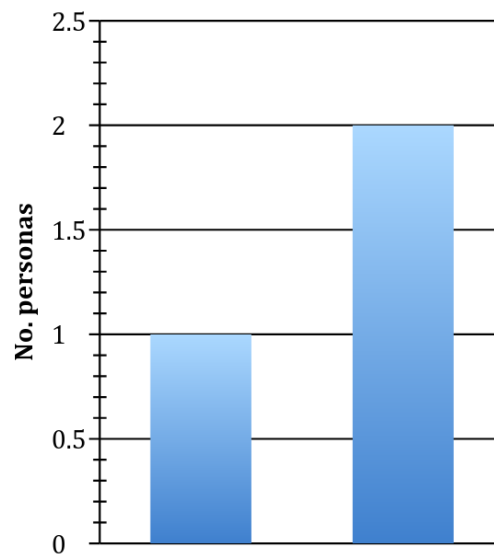
Fue positivo encontrar que la mayoría de los encuestados confirma que la cooperativa si posee espacios propicios para la ayuda mutua pero preocupa demostrar que la percepción de los



encuestados sienten que estos espacios no han representado ningún tipo de bienestar para el asociado ni para su núcleo familiar (Ver Figura 162 y 163).



**Figura 162. Opinión de personas sobre el fomento de espacios para la ayuda mutua**

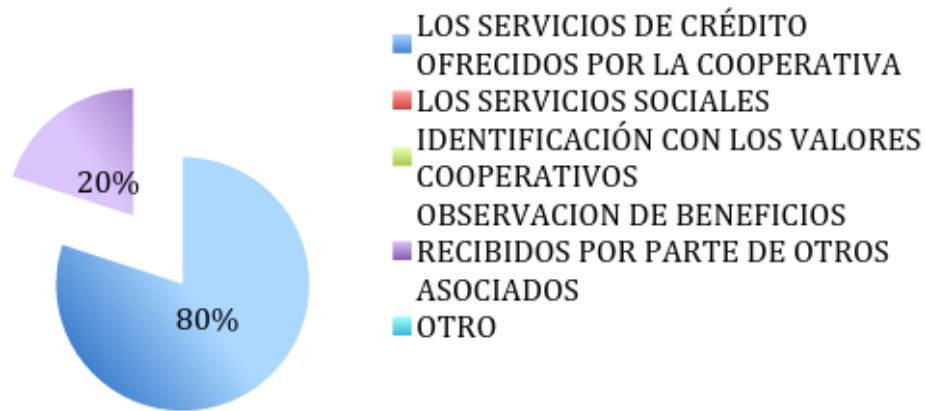


**Figura 163. Bienestar personal o familiar**

### **6.5.8. Adhesión de los asociados de la cooperativa**

En la Figura 164 se observa el nivel de adhesión por parte de los asociados, se identificó que la mayor motivación tomada en cuenta para ser asociado de la cooperativa fueron los servicios

ofrecidos por la misma (80%), en segundo lugar aparecen los beneficios observados por parte de otros asociados (20%).



**Figura 164. Adhesión de los asociados a la Cooperativa**

### **6.5.9. Conocimiento sobre los derechos cooperativos**

Al evaluarse el uso que hacen los asociados de los derechos que tiene por ley de ser miembros de la cooperativa. Se encontró en la Tabla 10 una calificación relativamente baja ubicándose por debajo del 3 que sería una cifra aceptable. Preocupa notar que la mayoría de los asociados no hacen parte de la cooperativa al momento de tomar decisiones, además el no conocer cuál ha sido la gestión de la cooperativa no permite que puedan llevar a cabo un proceso de fiscalización. Por otra parte los servicios ofrecidos indican ser muy atractivos dado que la mayoría de sus asociados hace uso de ellos.

**Tabla 10. Conocimiento de los derechos por ley de una cooperativa**

<b>DERECHOS POR LEY</b>	<b>Promedio</b>
Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella operaciones propias de su objeto social	<b>4,25</b>
Participar en actividades de la cooperativa y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales	<b>3</b>
Conocer de la gestión de la cooperativa	<b>1,75</b>
Ejercer actos de decisión y elección en asambleas generales	<b>1,5</b>
Fiscalizar la gestión de la cooperativa	<b>1,75</b>
El retiro voluntario de la cooperativa	<b>3</b>
	<b>= 2,54</b>

### **6.5.9. Cohesión**

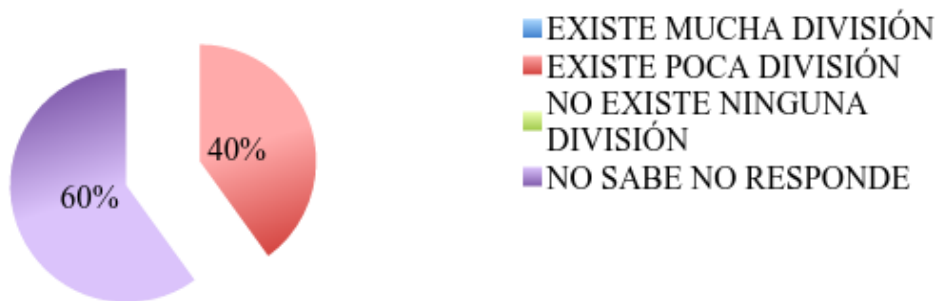
Para analizar el factor de la cohesión se realizó la siguiente tabla y posterior análisis: Siendo 1 el de menor grado de cohesión y 5 el de mayor grado. Esto indica que en términos de cohesión los resultados son poco satisfactorios y esto lo demuestra el promedio obtenido, el cual teniendo como rango una calificación de 1 a 5 obtuvo un resultado de 2,33. En términos de cohesión la cooperativa tiene amplias posibilidades de mejorar de manera que pueda ofrecerles a sus asociados la capacidad de decidir y actuar conjuntamente (Ver Tabla 11).

**Tabla 11. Promedio de cohesión de la cooperativa**

	<b>PROMEDIO</b>
Asamblea	2,25
Consejo de Administración	2,00
Junta de Vigilancia	2,25
Comité de Educación	2,00
Comité de Solidaridad	2,25
Comité de Crédito	3,20
	<b>= 2,33</b>

#### 6.5.10. División entre asociados

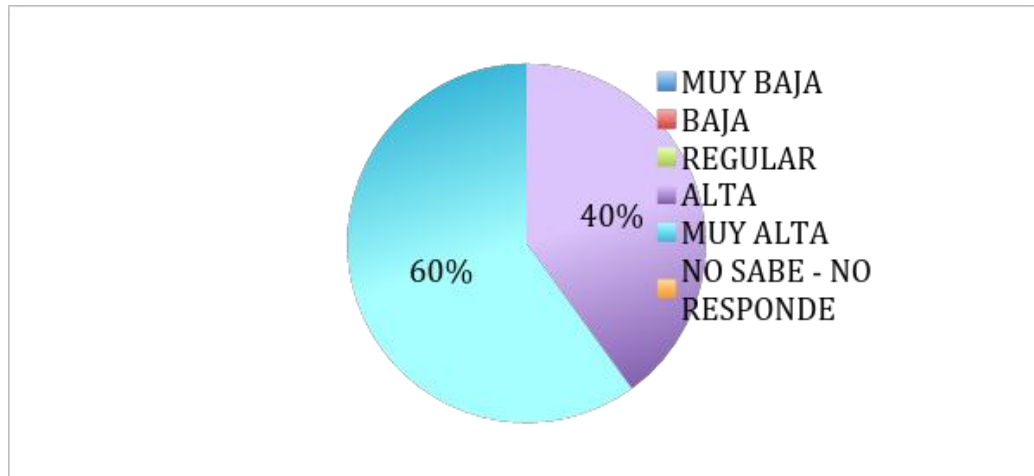
En términos generales, la cooperativa presenta poca división entre sus asociados, al consultarse sobre las diferencias dentro de la cooperativa se logró identificar que aunque se presentan algunas diferencias, no son suficientes para considerarse como un problema dentro de la organización (Ver Figura 165).



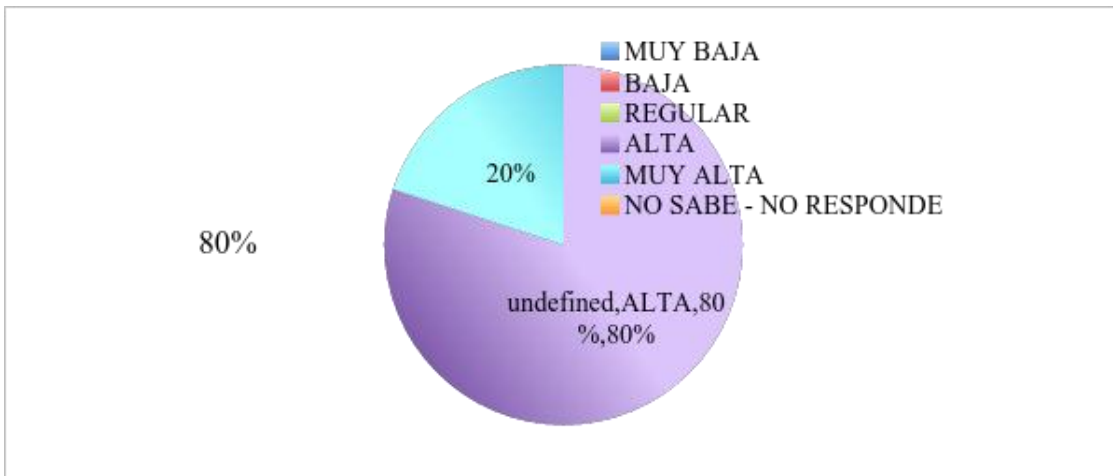
**Figura 165. División dentro de la cooperativa**

### 6.5.11. Niveles de confianza

Los asociados depositan altos niveles de confianza hacia los directivos de la compañía, consideran que su gestión es adecuada y pertinente, también perciben que la comunidad deposita este mismo sentimiento hacia la cooperativa gracias a que los servicios ofrecidos por la misma se caracterizan por ser siempre acordes a sus necesidades (Ver Figura 166 y 167).



**Figura 166. Niveles de confianza hacia los directivos**

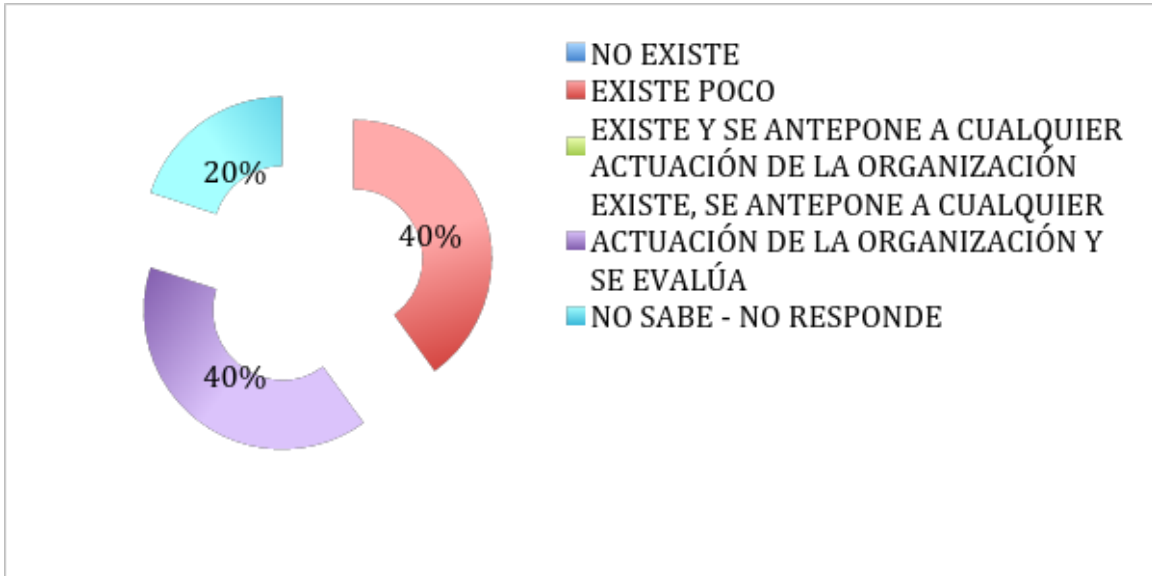


**Figura 167. Niveles de confianza de la comunidad**

El total de los encuestados cree que en los últimos cinco años el nivel de confianza entre asociados se ha mantenido estable.

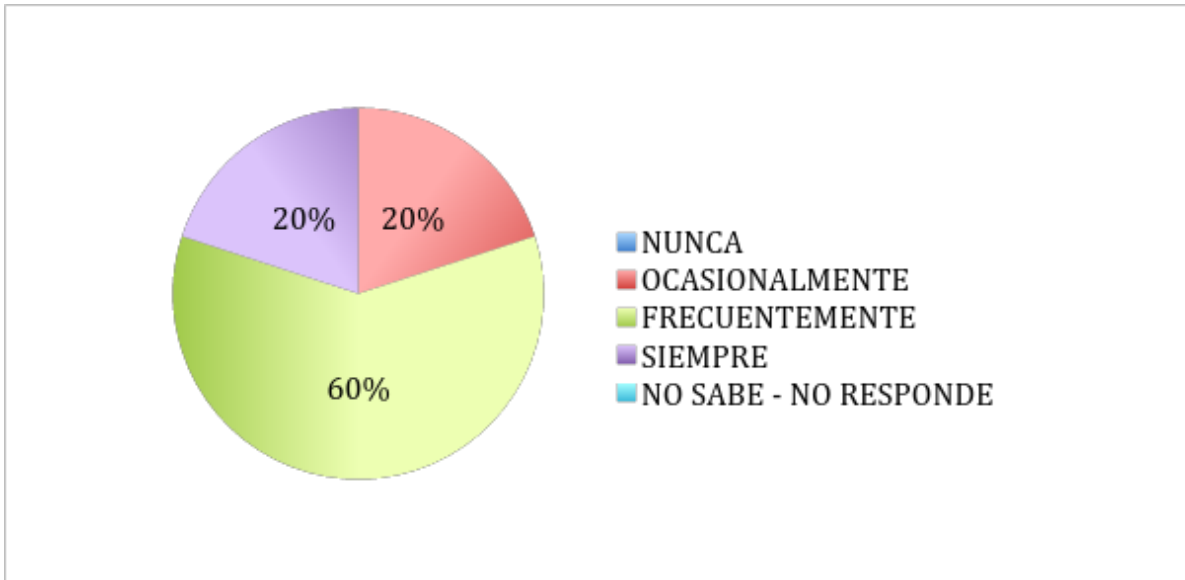
### 6.5.12. Formación de la cultura solidaria

La pregunta que evalúa el interés por el desarrollo de la solidaridad con el que cuenta la cooperativa demuestra que el 40% de los encuestados considera que existe poco interés, otro 40% cree que existe el interés y que además se antepone a cualquier actuación de la organización, el restante 20% opina que además de anteponerse a cualquier actuación de la organización, esta también puede evaluarse permanentemente.



**Figura 168. Desarrollo de la solidaridad de la cooperativa COOPSERVICE**

Se demostró que la cooperativa desarrolla acciones que aportan a la construcción de una cultura solidaria y esto es bien percibido por los asociados gracias al aporte que puede darle a la construcción de una sociedad más justa.

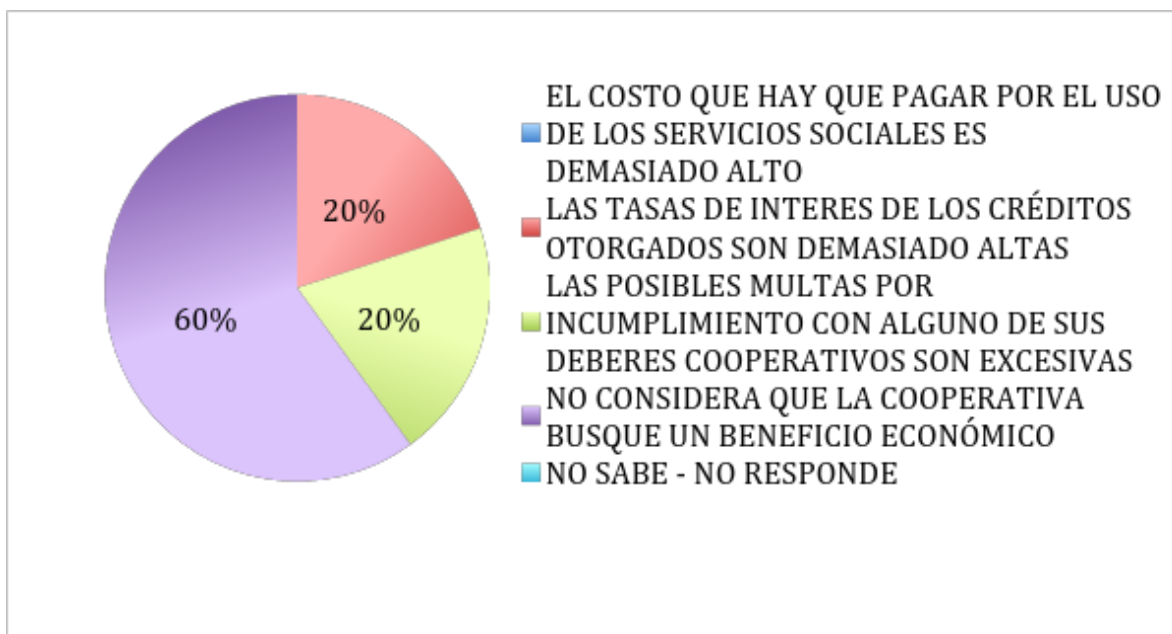


**Figura 169. Acciones de la Cooperativa para la construcción de cultura solidaria.**

### **6.5.13. Prelación de las personas sobre el capital**

Se consultó acerca de cuál sería el actuar de la cooperativa al existir la posibilidad de llevar a cabo una inversión que le genere importantes rendimientos o prestar un servicio a un asociado y los resultados fueron satisfactorios, en todas las respuestas se percibe que para la cooperativa resultaría ser más importante prestar el servicio dejando a un lado la posibilidad de la inversión.

La mayoría de los encuestados confía en que la principal preocupación de la cooperativa es el bienestar de sus asociados antes que el beneficio económico. Esto demuestra que la cooperativa se maneja bajo los principios y valores estipulados en el cooperativismo (Ver Figura 170).

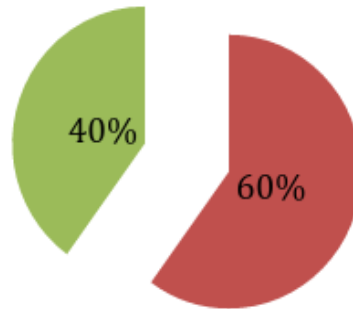


**Figura 170. Preocupaciones de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

#### **6.5.14. Calidad de vida**

Al determinar cuánto ha contribuido el estar vinculado a la cooperativa se encontró que el nivel de calidad de vida de los asociados no ha disminuido, por el contrario ha aumentado o en su defecto ha permanecido igual. Una posible causa de esto puede ser el reconocimiento que tiene la organización acerca de las necesidades básicas de sus asociados, además del previo conocimiento que tienen los mismos acerca de cómo dirigirse a la cooperativa para encontrar soluciones a sus necesidades básicas. Teniendo esto en cuenta se desarrollan actividades que contribuyen a satisfacer necesidades básicas tanto de sus asociados como de los integrantes de su núcleo familiar (Ver Figura 171).





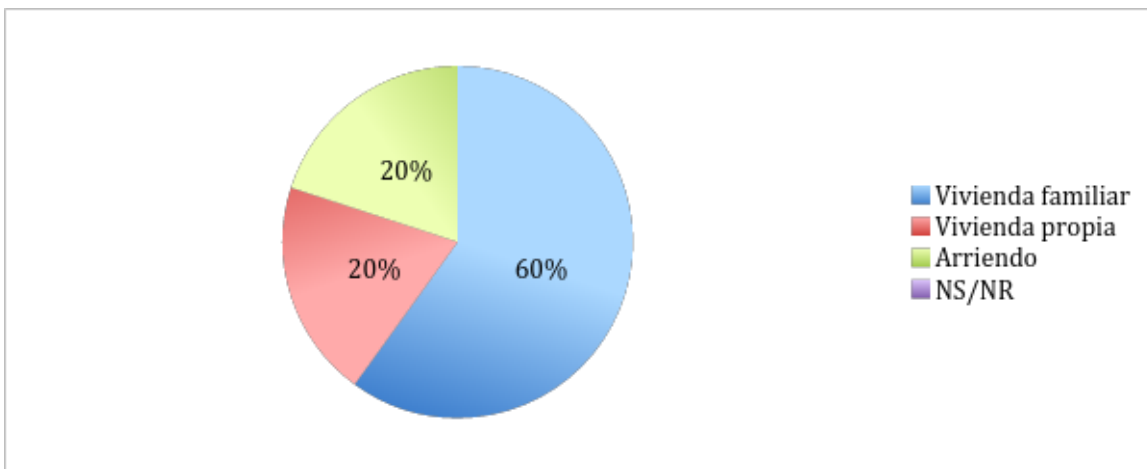
**Figura 171. Calidad de vida de los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

**6.5.15. Resolución de necesidades básicas**

Resultó satisfactorio encontrar que el total de los encuestados sabe cómo dirigirse a la cooperativa en búsqueda de soluciones a sus necesidades básicas.

**6.5.15.1. Vivienda**

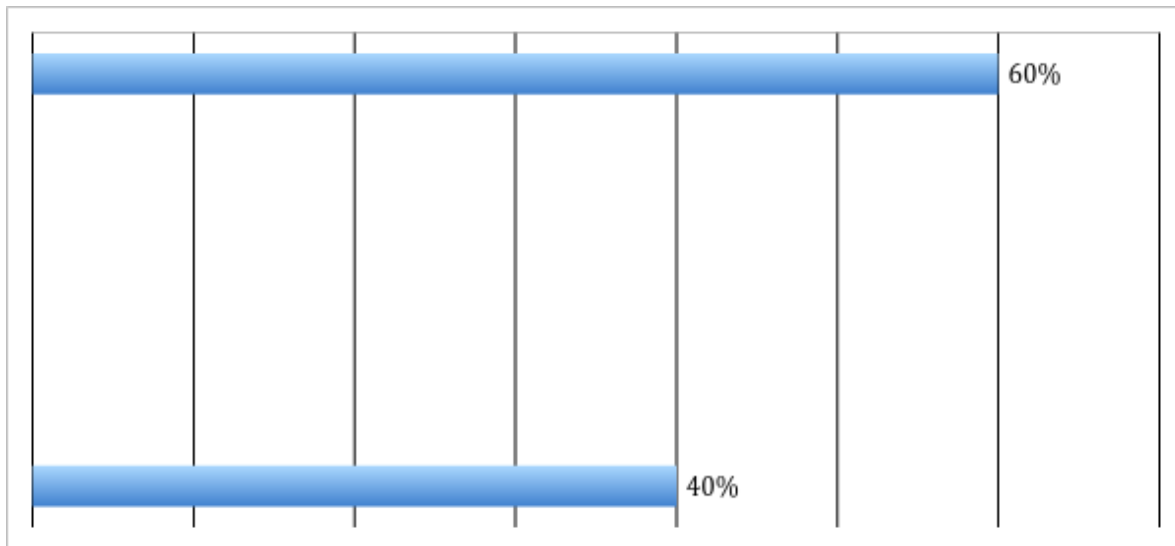
Del total de los encuestados se observa que el 60% de ellos vive en vivienda familiar, el 20% en vivienda propia y el restante 20% en arriendo (Ver Figura 172).



**Figura 172. Tipo de vivienda en la que habitan los asociados de la cooperativa COOPSERVICE**

### 6.5.15.2. Acceso a créditos

Se encuentra que un 60% ha sido beneficio por préstamos de la cooperativa y un 40% no se ha beneficiado por ninguna acción por parte de la misma (Ver Figura 173).



**Figura 173. Acciones de la cooperativa en beneficiar a los asociados.**

En promedio las personas que se beneficiaron por los préstamos de la cooperativa dieron una calificación promedio de 4 acerca del grado de satisfacción de los servicios prestados, siendo esta una cifra positiva.

### 6.5.15.3. Servicios de educación

Al analizar si las acciones educativas de la cooperativa han impactado en territorio de influencia, se encontró que ninguno de los encuestados sabe si la organización lo lleva a cabo, quizá por falta de información o muy posiblemente no se llevan a cabo este tipo de acciones. Se recomienda implementar un modelo de información acerca de las acciones llevadas a cabo por la organización, de tal forma que el asociado pueda mantenerse informado.

Tan solo un 20% de los asociados ha sido beneficiado con crédito para mejorar su nivel de educación, el 80% restante no ha recibido ningún tipo de apoyo probablemente por la ausencia de políticas encaminadas a facilitar el otorgamiento de ayudas (Ver Figura 174).



**Figura 174. Apoyo de la cooperativa para educación**

#### **6.5.15.4. Servicios de salud**

En este aspecto se logró identificar que la cooperativa no ha llevado a cabo ningún tipo de acción en pro de ofrecer prevención y planes de salud, tan solo un 20% de los encuestados afirma que recibió planes de acción en salud concretados en seguros.

#### **6.5.16. Atención a la población vulnerable**

Se logró establecer que la cooperativa muy seguramente no maneja planes de atención a la población vulnerable dadas las respuestas de los encuestados, el 100% de los encuestados afirma que no sabe o no responde. La ausencia de informes de gestión puede ser la causa de estos resultados ya que es evidente el total desconocimiento de las labores externas de la cooperativa.

### **6.5.17. Empleo**

Los asociados encuestados aseguran que en los últimos cinco años su empleo ha sido permanente y que conocen de antemano que la cooperativa ha contribuido en la región ofreciendo empleos directos principalmente y también empleo indirecto mediante la compra de productos o el uso de servicios.

### **6.5.18. Ingresos**

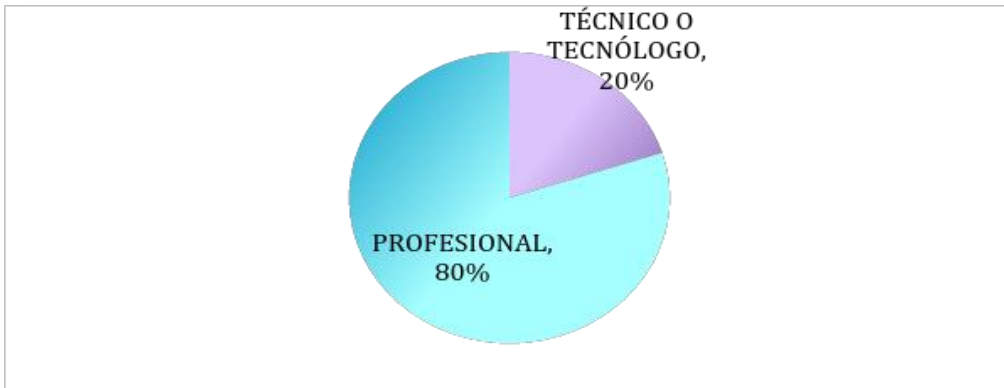
El total de los encuestados menciona que los ingresos obtenidos en los últimos cinco años han provenido de salarios principalmente, además para el 60% de ellos el nivel de sus ingresos se ha mantenido, para el 40% restante sus ingresos se han elevado. Se evidenció que la cooperativa no ha permitido alcanzar un mejoramiento de los ingresos ya que un 80% de los encuestados opina que no han contribuido, tan solo un 20% respondió de manera positiva.

### **6.5.19. Medio ambiente**

En torno al papel que ha desempeñado la cooperativa intentando aportar a la conservación del medio ambiente se logró definir que no han sido suficientes los esfuerzos hechos por la organización y esto se evidencia con los resultados obtenidos en la consulta ya que el 60% de los encuestados asevera que la cooperativa no ha desarrollado ningún tipo de acción en materia de preservación del medio ambiente, el 40% restante aseguró que la cooperativa ha realizado campañas de ahorro de energía y “papel cero”.

## **6.6. Respuestas de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE**

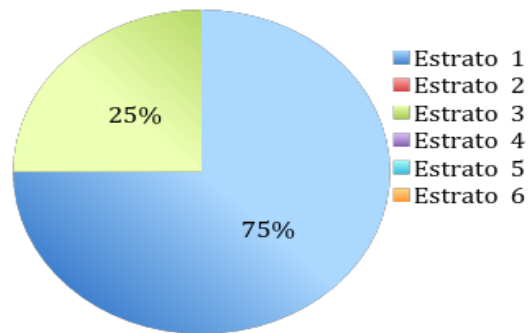
Tomando como muestra a 5 directivos de la cooperativa se identificó que el total de ellos cuentan con estudios universitarios un 80% profesionales y un 20% tecnólogos (Ver Figura 175).



**Figura 175. Nivel educativo de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE**

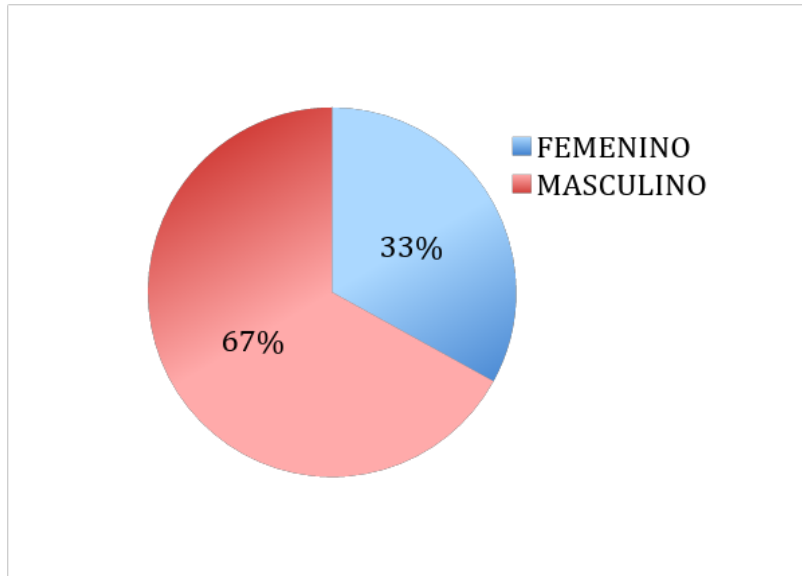
### 6.6.1. Estrato socioeconómico de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE

La cooperativa según datos suministrados por los directivos cuenta con 80 asociados y 6 trabajadores. Es evidente en la Figura 176, que la participación de asociados de estrato 1 es grande dado que el 75% del total pertenecen a este estrato, el 25% restante se encuentran en el estrato 3.

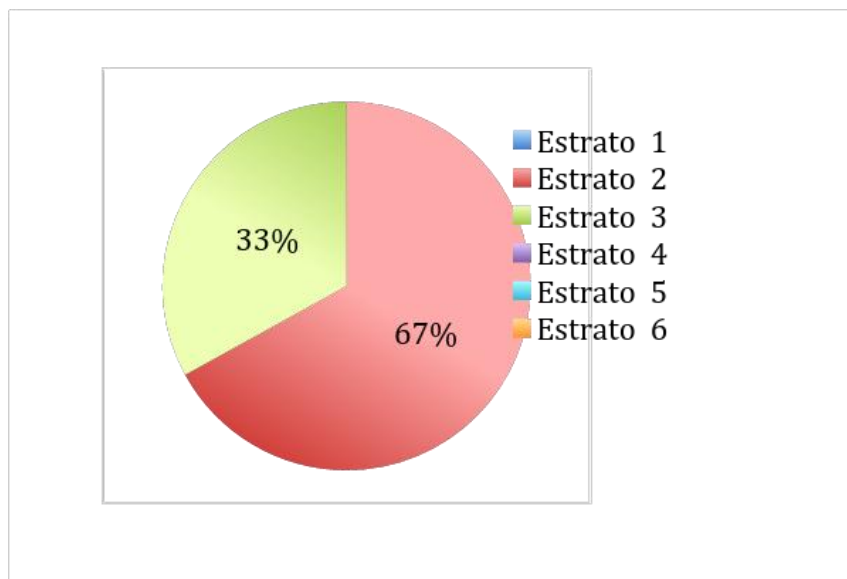


**Figura 176. Estrato socioeconómico de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE**

En cuanto a los trabajadores se encontró que el 67% pertenecen al género masculino y el 33% restante femenino (Ver Figura 177). El 67% se ubica en el estrato 2, mientras que el otro 33% está en el estrato 3 (Ver Figura 178).



**Figura 177. Genero de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE**



**Figura 178. Estrato socioeconómico de los trabajadores de la cooperativa COOPSERVICE**

La cooperativa no cuenta con sucursales ni agencias, utiliza una sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá.

### **6.6.2. Capital social de la cooperativa COOPSERVICE**

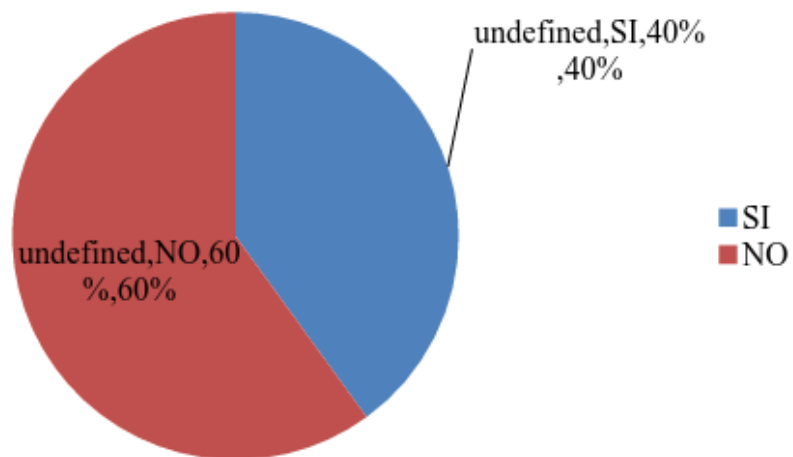
Se encontró que el total de asociados destina entre el 5 y 10% de sus ingresos mensuales como aporte social. Se evidencia que los asociados hacen uso permanente de los servicios ofrecidos por la cooperativa y esto se comprueba al identificar que entre el 70% y 100% lo hacen. El servicio ofrecido por la cooperativa con mayor demanda fue el de créditos, dado que tanto asociados como trabajadores hicieron uso de este. En cuanto a la educación se identificó que el 75% de los asociados y el 100% de trabajadores demandaron servicios por educación ofrecidos por la cooperativa.

Se identificó un alto grado de satisfacción recibido por parte de los asociados, ya que según la apreciación de los directivos, la cooperativa recibe más reconocimientos que quejas por los servicios ofrecidos. En términos de participación en la asamblea se encontró que el nivel del mismo por parte de los asociados fue inferior al 5%, existe una posibilidad de mejorar en este aspecto, de tal manera que pueda ofrecérsele mayor grado de participación en las decisiones de la organización.

La cooperativa no trabaja con organizaciones similares ni diferentes en la región, por tanto su interacción con organizaciones similares es nula. Este es uno de los motivos por los que la organización no ha recibido ningún tipo de reconocimiento por su impacto social en la comunidad.

### **6.6.3. Ayuda mutua de la cooperativa COOPSERVICE**

Se logró identificar que la cooperativa cuenta con altos valores de ayuda, al ocurrir algún suceso desafortunado a alguno de sus miembros, ya sean empleados, asociados o directivos, esto se comprueba gracias a las respuestas positivas encontradas en esta pregunta. Al consultar acerca de si la cooperativa ofrece espacios que fomenten la ayuda mutua entre los miembros el 60% menciona que nunca lo hace, el 40% restante afirma que si (Ver Figura 180).



**Figura 180. Espacios de la cooperativa que fomenten la ayuda mutua entre los miembros**

Se hace indispensable establecer estrategias que permitan mejorar en este aspecto, dado que como ya es sabido la ayuda mutua se constituye como uno de los valores principales del cooperativismo.

#### **6.6.4. Adhesión de la cooperativa COOPSERVICE**

El 100% de los encuestados confirma que la principal razón de vinculación por parte de los asociados se da por los servicios ofrecidos por la cooperativa. La respuesta es contundente y demuestra la calidad del servicio que la cooperativa ofrece.

#### **6.6.5. Igualdad en derechos y deberes**

Se realizaron dos preguntas para analizar el cumplimiento tanto de derechos como de deberes por parte de los asociados y se obtuvieron los siguientes resultados que se muestran en la Tabla 12.

Se le pide al directivo que califique teniendo en cuenta que 1 es el de menor grado y 5 el de mayor grado.



**Tabla 12. Conocimiento de los derechos cooperativos**

<b>DERECHOS POR LEY</b>	<b>Promedio</b>
Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella operaciones propias de su objeto social	<b>5</b>
Participar en actividades de la cooperativa y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales	<b>4</b>
Se informan de la gestión de la cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias	<b>4,2</b>
Ejercer actos de decisión y elección en asambleas generales	<b>4,4</b>
Fiscalizar la gestión de la cooperativa	<b>4,4</b>
El retiro voluntario de la cooperativa	<b>5</b>
	<b>4,50</b>

Los resultados son satisfactorios, el promedio de uso por parte de los asociados de cada uno de los derechos que les ofrece la cooperativa es alto, se ubicó en un 4,5 en una escala de 5.

**Tabla 13. Conocimiento de los derechos por Ley de las cooperativas**

DEBERES POR LEY	DIRECTIVO				PROMEDIO
				5	
Adquirir conocimientos sobre los principios básicos del cooperativismo, características del acuerdo cooperativo y estatutos que rigen la entidad				5	4
Cumplir las obligaciones derivadas del acuerdo cooperativo				5	4
Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de administración y vigilancia				5	4,2
Comportarse solidariamente en sus relaciones con la cooperativa y con sus asociados				5	4,2
Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la cooperativa				5	4,4

=	<b>4,16</b>
---	-------------

Los resultados del estudio acerca del cumplimiento que dan los asociados a los deberes estipulados son altos, encontrando un resultado de 4,16 como promedio en una escala de 5.

#### **6.6.6. Cohesión de la cooperativa COOPSERVICE**

Se evalúa el grado de capacidad de decisión en la cooperativa, para esto se evalúa la participación en la asamblea, consejo de administración, junta de vigilancia, comité de educación, solidaridad y de crédito, y se encontraron los siguientes resultados de la Tabla 14. Se le pide al directivo que califique teniendo en cuenta que 1 es el de menor grado y 5 el de mayor grado.

**Tabla 14. Cohesión de los directivos de la cooperativa COOPSERVICE**

<b>COHESION</b>	<b>Promedio</b>
Asamblea	<b>4</b>
Consejo de administración	<b>3,8</b>
Junta de Vigilancia	<b>4,4</b>
Comité de educación	-
Comité de solidaridad	<b>4,25</b>
Comité de crédito	<b>4,4</b>
	<b>4,17</b>

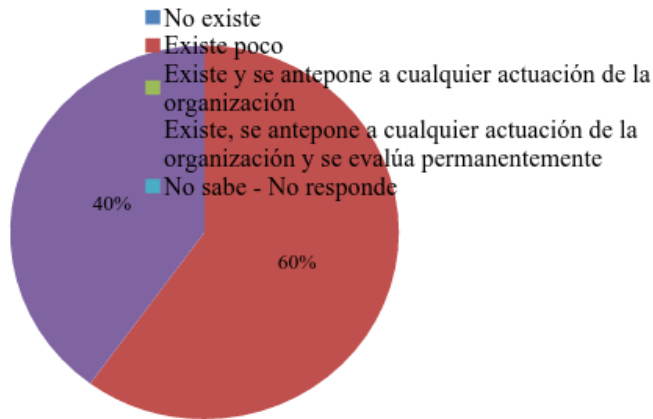
El promedio indica que existe un alto grado de cohesión al interior de la cooperativa, en donde los asociados forman parte esencial en la capacidad de decidir y actuar conjuntamente. Se evidencia que el nivel de colaboración entre los organismos de control se encuentra en un nivel Medio-Alto además que no existen diferencias entre asociados, por tanto se podría afirmar que no hay espacio para q se den problemas de división.

#### **6.6.7. Confianza de la cooperativa COOPSERVICE**

Se evidencia que la cooperativa goza de altos niveles de confianza entre los directivos, lo mismo ocurre en la comunidad no asociada con la cooperativa. Se encontró que en los últimos cinco años la base de asociados en la cooperativa ha aumentado más de un 20% gracias a la gestión llevada a cabo, la cual ha fortalecido la imagen de la misma y ha permitido el ser atractiva para las personas.

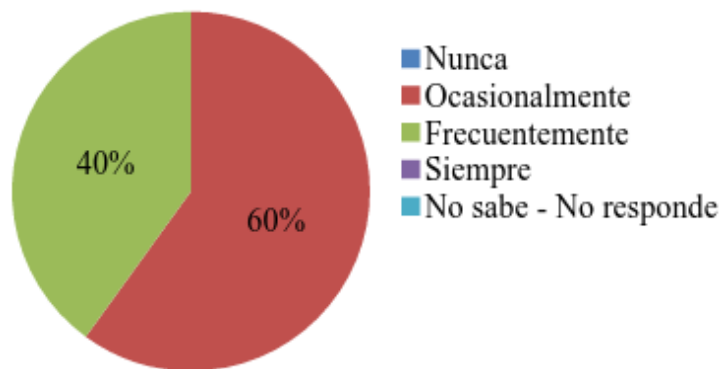
#### **6.6.8. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE**

Al analizar el grado de interés por el desarrollo de la solidaridad en la cooperativa se encontró que el 60% de los encuestados opina que existe poco interés, mientras que el 40% restante considera que si existe y que se antepone a cualquier actuación de la organización y se evalúa permanentemente (Ver Figura 181).



**Figura 181. Cultura solidaria de la cooperativa COOPSERVICE**

Se indaga acerca de si la cooperativa desarrolla acciones que conlleven a la construcción de una cultura solidaria y se encuentra que el 60% cree que lo hacen ocasionalmente, el 40% restante opina que frecuentemente (Ver Figura 182).



**Figura 182. Acciones de construcción de cultura solidaria**

### 6.6.9. Prelación de las personas sobre el capital de la cooperativa COOPSERVICE

El total de los encuestados consideró que la cooperativa tiene como prioridad prestar un excelente servicio a sus asociados antes que buscar obtener altos rendimientos, pero sin incurrir

en pérdidas. Es satisfactorio obtener estos resultados pues se demuestra que la cooperativa se rige bajo los principios y valores cooperativistas.

#### **6.6.10. Autonomía económica de la cooperativa COOPSERVICE**

Se logra concluir que la principal fuente de financiamiento de la cooperativa para llevar a cabo su objeto social proviene de recursos propios, además se identificó que las decisiones de la asamblea son tomadas por los asociados pero que estas son influenciadas por factores externos.

#### **6.6.11. Participación en trabajo de la cooperativa COOPSERVICE**

Se comprueba que la cooperativa ha creado 4 nuevos puestos de trabajo directo y 15 indirectos, además que en los últimos cinco años ningún trabajador ha sido despedido. Aquí se demuestra la intención de contribuir a la estabilidad económica de asociados y trabajadores.

#### **6.6.12. Calidad de vida de la cooperativa COOPSERVICE**

Para el 100% de los encuestados el nivel de calidad de vida de los asociados se ha mejorado en los últimos cinco años y esto se explica con los servicios que ofrece la cooperativa, ya que, estos han contribuido a la satisfacción de las necesidades básicas de asociados y trabajadores, aunque no lo ha hecho con la comunidad, muy seguramente por no contar con conocimiento acerca de sus necesidades básicas y que por ser una cooperativa pequeña se le dificulta el llegar a este grupo de interés. Es relevante mencionar que la cooperativa cuenta con mecanismos que le permiten evaluar la satisfacción de las necesidades básicas de sus asociados.

#### **6.6.13. Vivienda de la cooperativa COOPSERVICE**

La cooperativa ha implementado acciones en pro de beneficiar a sus asociados en factores como la vivienda, se encontró que 15 asociados, 10 familiares y trabajadores han recibido apoyo por parte de la cooperativa para satisfacer esta necesidad. El apoyo ha consistido en facilitar préstamos para la obtención de las viviendas.

La cooperativa no cuenta con alianzas con otras organizaciones para dar soluciones a las necesidades de vivienda de sus miembros, lo cual indica que la organización tramita directamente todas las acciones, aunque podría pensarse a futuro en comenzar a implementar alianzas que le permitan prestar sus servicios a un mayor número de personas.

#### **6.6.14. Educación**

La cooperativa si implementa acciones encaminadas a mejorar las condiciones de educación en el territorio de influencia, para contribuir a generar un mayor acceso a la misma. Su principal aporte ha sido el de facilitar créditos y según cifras ofrecidas por la cooperativa 1 asociado, 2 trabajadores y 1 integrante de la comunidad han sido beneficiados. Con el factor educación ocurre lo mismo que con la vivienda, es decir la cooperativa no cuenta con alianzas para desarrollar esta actividad de apoyo ni tampoco realiza actividades de educación y/o formación cooperativa.

#### **6.6.15. Salud de la cooperativa COOPSERVICE**

Los encuestados aseguran que no conocen o no saben acerca de si la cooperativa implementa planes de prevención, sumado a esto se encontró que la cooperativa no ejecuta planes de atención en el territorio de influencia.

#### **6.6.16. Atención a la población vulnerable de la cooperativa COOPSERVICE**

Se encuentra que la cooperativa no ofrece planes de atención a la población vulnerable, ya que el 100% de los encuestados así lo asegura. Se hace relevante tener en cuenta este aspecto, pues se considera importante el encaminar acciones que mejoren las condiciones de vida de los más necesitados.

### **6.6.17. Empleo e ingresos de la cooperativa COOPSERVICE**

Según la información suministrada por los directivos, se encontró que la cooperativa gracias a su participación en el territorio de influencia ha logrado incentivar el empleo directo, además de ofrecer asistencia técnica para la conformación de empresas. Esto ha permitido que tanto asociados, trabajadores y la comunidad hayan sido beneficiados con el mejoramiento de sus ingresos reales.

### **6.6.18. Medio ambiente**

En este aspecto la cooperativa ha desarrollado campañas de prevención en pro de contribuir al cuidado del medio ambiente. Es importante contar con ellas debido a que la sociedad está exigiendo y ha hecho imprescindible en muchos casos que las organizaciones manejen altos grados de responsabilidad con el medio ambiente.

## **6.7. Respuestas de los expertos o líderes de opinión**

Tomando como muestra a 5 expertos y líderes de opinión se identificó que la actividad principal a la que se dedican es a la operación independiente y que estos no se desenvuelven en el sector privado. Se menciona que el 80% de los encuestados cuentan con estudios de Secundaria y el restante 20% Primaria. La relación de ellos con la cooperativa ha sido netamente indirecta de tal manera que han participado como observadores. Al consultárseles sobre la percepción acerca de si en la región de influencia las cooperativas son percibidas como organizaciones donde se ejercen de forma igualitaria los derechos y deberes se logró identificar que el total de los encuestados lo considera afirmativo.

Fue imposible identificar qué porcentaje de ingreso mensual de los asociados es pagado como aportes sociales dado que el total de los encuestados no tiene información adecuada para suministrar.

Al tener como referencia la ayuda mutua los encuestados consideraron que el sector cooperativo en la región ha contribuido a generar espacios visibles en los que los asociados puedan tener interacción entre sí para la consecución de objetivos comunes, aunque se evidenció

que el 60% de ellos consideran que no han visto claramente el impacto de la ayuda mutua impulsada a través del cooperativismo. Por tanto se encuentra una dualidad en los resultados gracias a que si aprecian la interacción de la cooperativa no la comunidad pero no el impacto obtenido.

En cuanto a la adhesión se evidenció que los asociados son motivados para hacer parte de la cooperativa principalmente por la observación de beneficios recibidos por otros asociados es decir las referencias de terceros. Se logró identificar que la mayoría de los encuestados (60%) tiene un alto nivel de confianza hacia la cooperativa, mientras que el 40% restante la considera baja, aunque es mayor el porcentaje satisfactorio, es indispensable trabajar en el restante pues se considera el nivel de confianza en este tipo de organizaciones como parte indispensable de los valores y principios.

Este alto nivel de confianza explica por qué el total de los encuestados confiaría el destino y administración de sus aportes a una cooperativa.

#### **6.7.1. Cultura solidaria**

El 80% de los encuestados no ha logrado observar o identificar ningún tipo de relaciones de cultura solidaria, el 20% restante opina que se da de cooperativa a asociado, probablemente originado por la falta de información acerca del tema. Se logró determinar que los consultados no consideran a las cooperativas como una forma distinta de hacer empresa. Aquí se encuentra un aspecto en donde trabajar, de tal manera que se demuestre como organizaciones de tipo solidario pueden convertirse en oportunidades de éxito.

#### **6.7.2. Prelación de las personas sobre el capital**

En el contexto cooperativo se encontró que la prelación que se debe tener de las personas sobre el capital se ha evidenciado en actividades en pro del bienestar para la comunidad en general. Esto demuestra el grado de compromiso de la organización por tener siempre el bienestar de las personas como principal objetivo. Es evidente que el sector cooperativo está influenciado por las situaciones del mercado tales como la tasa de cambio, de interés, entre otras,



al momento de actuar en la región de influencia tal como ocurre con cualquier organización ya sean de objeto solidario, privado o público.

### **6.7.3. Autorregulación**

Se evidenció que los asociados no cuentan con el suficiente conocimiento de los procesos de autorregulación llevados a cabo por el sector cooperativo por tanto tampoco logran conocer acerca de los resultados obtenidos. Por no tener pleno conocimiento acerca de los procesos de autorregulación se considera que esto ha permitido que se mantenga igual el actuar del cooperativismo y no haya evolucionado constantemente.

### **6.7.4. Calidad de vida**

En este aspecto se encontraron varias respuestas acerca de hacia dónde han estado orientadas las acciones de la cooperativa tendientes a mejorar la calidad de vida en los últimos 5 años, se encontraron respuestas como: Cuidado del medio ambiente, créditos y suministro de vivienda.

Aunque parte de los consultados considera que se han solucionado los problemas de vivienda, siendo otorgados créditos por parte de las cooperativas, la otra parte de los consultados que son la mayoría cree que no ha habido participación por parte de las cooperativas.

### **6.7.5. Educación, salud, empleo y medio ambiente**

No se encontró evidencia acerca de, en qué porcentaje el sector cooperativo ha contribuido a mejorar las necesidades de educación, salud, medio ambiente y atención a la población vulnerable.

### **6.7.6. Empleo e ingresos**

Se identificó que el principal aporte del sector cooperativo a las necesidades de empleo de la población estuvo encaminado a ofrecer oportunidades de empleo directo y de indirecto mediante la compra de productos o servicios, aunque contradictoriamente los encuestados afirman que estas acciones no se han visto reflejadas en el aumento de los ingresos.

## 7. Análisis de resultados

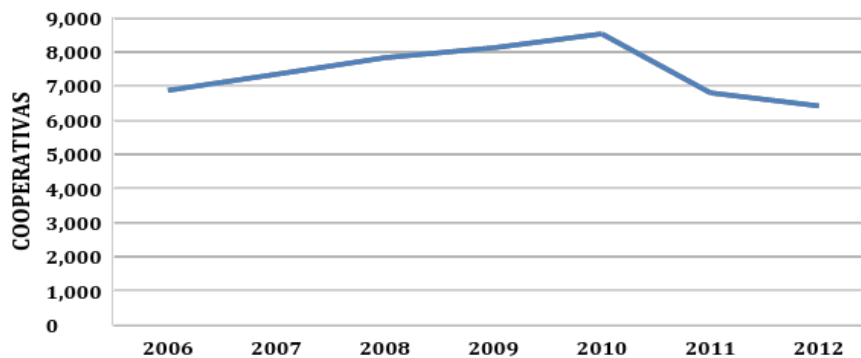
### 7.1. Análisis y procesamiento de la información

A partir del presente método de investigación el objetivo es enfatizar, describir analizar y comprender si las cooperativas estudiadas contribuyen; y de ser así, cómo lo han hecho en la región de Bogotá; Proponiendo aportes y recomendaciones a las organizaciones estudiadas que les permita crecer dentro de su sector mientras aportan en el crecimiento y mejoría de la calidad de vida en Bogotá.

### 7.2. Situación actual del sector del Cooperativo en Colombia y Bogotá

#### 7.2.1. Colombia

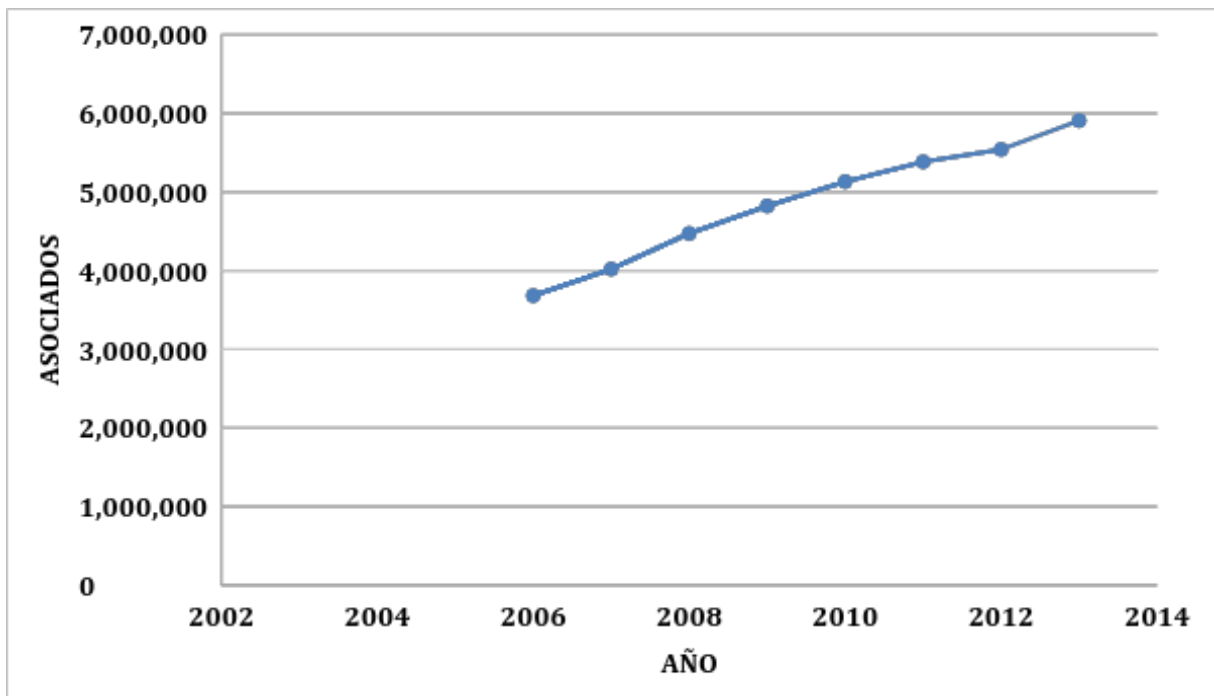
Se relaciona gráficamente la evolución en el número de cooperativas en el transcurso de los años 2000 a 2011.



Fuente: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/cooperativas-colombia/196675>

**Figura 183. Número de cooperativas en Colombia**

En el gráfico se detalla un leve decrecimiento en el número de cooperativas después del 2010. Aunque, a pesar de ello se puede decir que el sector cooperativo sigue aportando gran impulso en Colombia, a la economía y a la sociedad (Ver Figura 184).

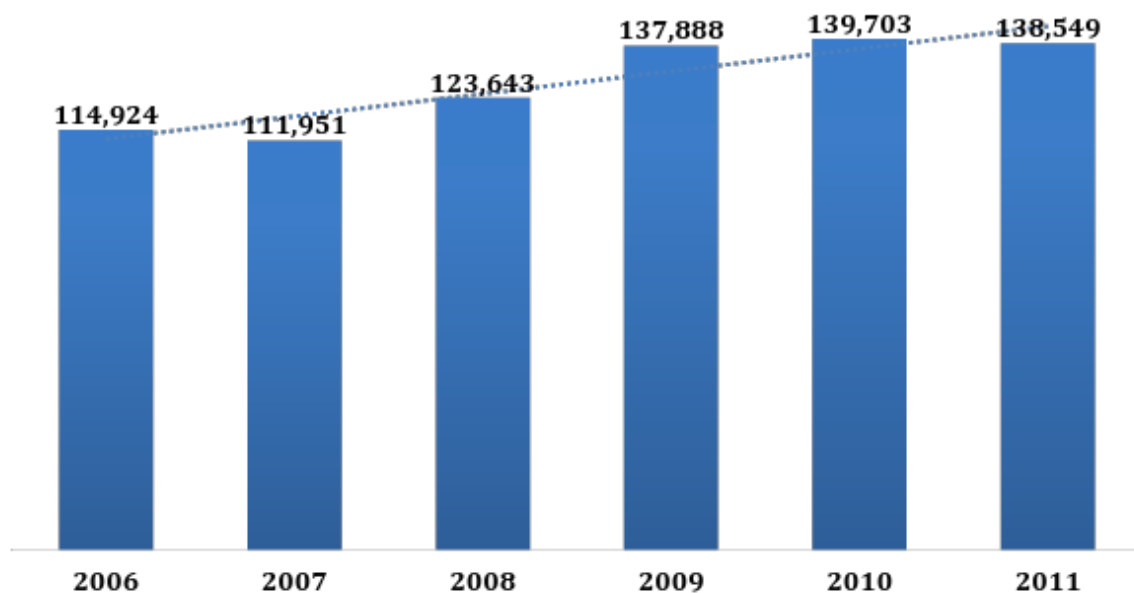


Fuente: CONFECOOP (2012)

### **Figura 184. Número de asociados a cooperativas**

A pesar de la disminución de las cooperativas, el número de asociados se ha incrementado gradualmente año tras año, obteniendo en el 2013 un total de 5.908.277 asociados. Es decir un incremento del 60% con relación al año 2006.

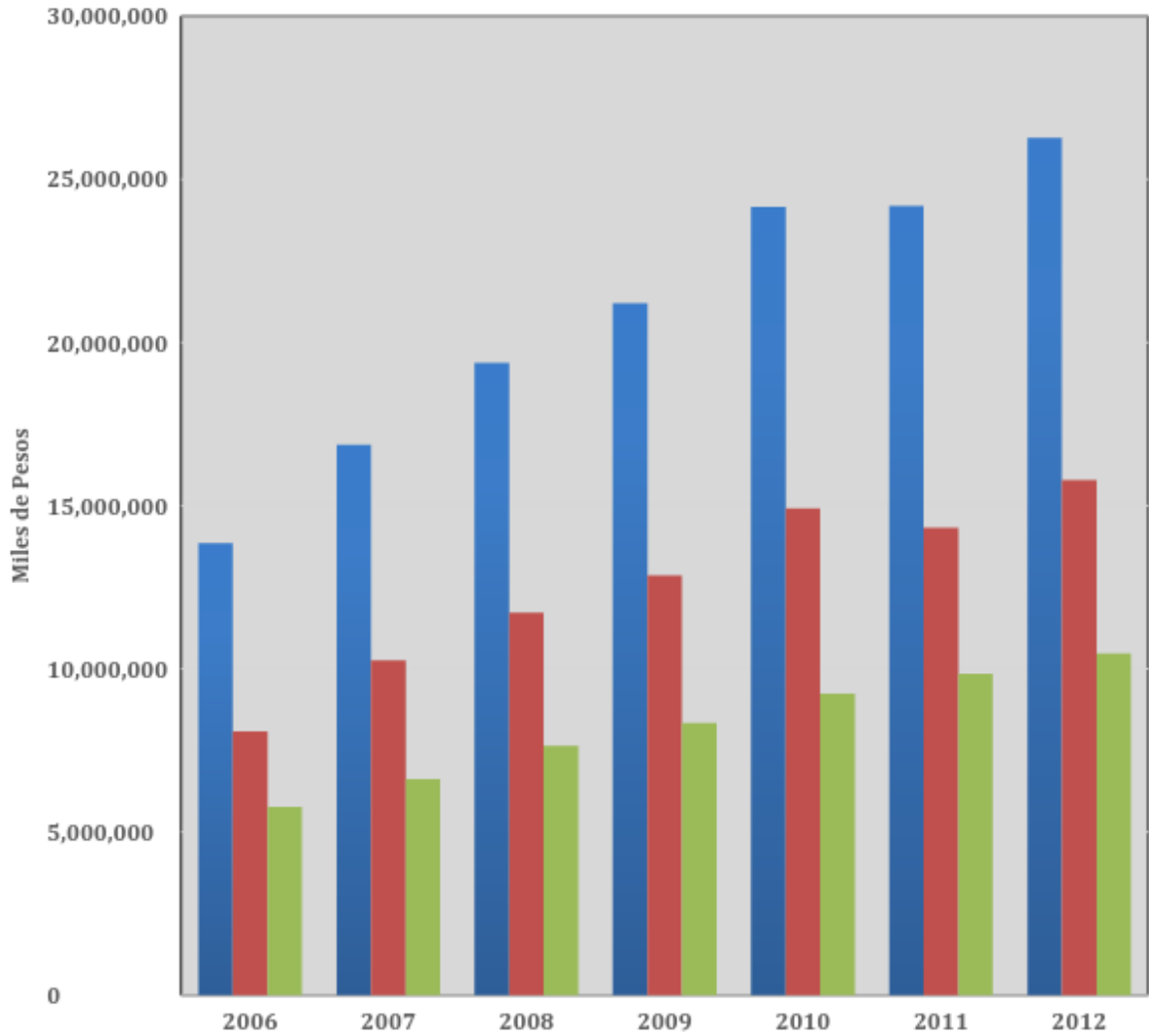
Este importante aumento, es consecuencia del alto grado de confianza depositado por las personas en este sector, gracias a que en él, observan un mejoramiento de sus condiciones por la participación incluyente y en donde pueden obtener ingresos repartidos equitativamente. (Ver Figura 185)



Fuente: (CONFECOOP, 2014).

**Figura 185. Números de trabajadores directos de la cooperativa COOPSERVICE**

En lo que refiere al número de trabajadores (Ver Figura 186), las cooperativas contaron con un aumento significativo, aunque se resalta que para el año 2011 no hubo incremento, por el contrario una muy pequeña disminución. El impacto del sector solidario en el desarrollo económico y social permite la generación de empleo, y el contar con ello da pie a mejorar la calidad de vida de la población. Este importante aporte al empleo contribuye en el país, no solo a aumentar las cifras, sino a la formalización y el emprendimiento de individuos que no podrían acceder a la creación de una unidad empresarial.,

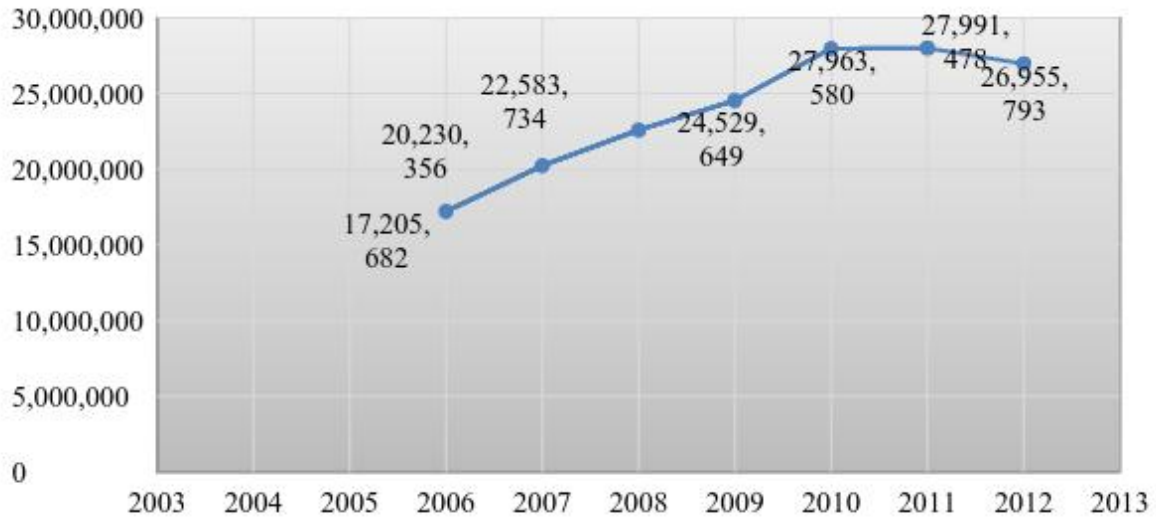


Fuente: CONFECOOP (2012)

**Figura 186. Resultados del sector**

Al analizar el gráfico de los activos, pasivos y patrimonio se evidencia aumentos en cada uno de ellos, evidenciando una importante recuperación después del 2011 CONFECOOP (2012)

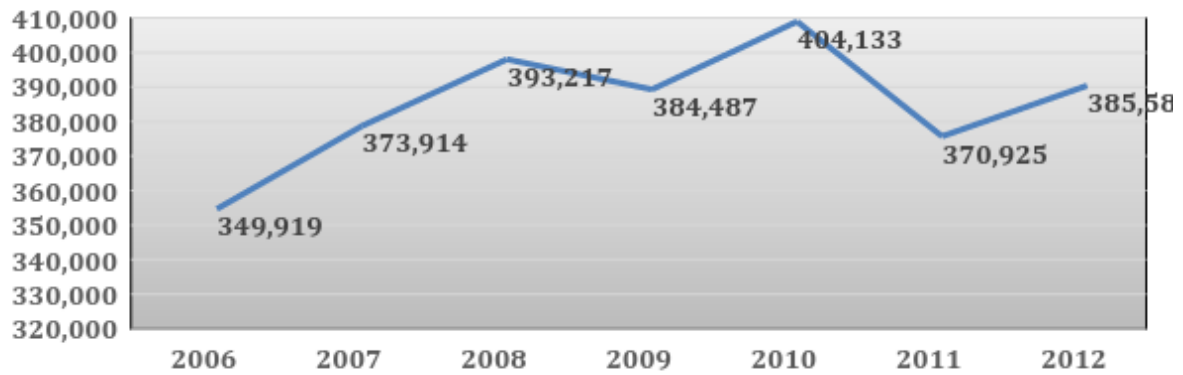
. Teniendo en cuenta el 2012 se encontró un aumento de los activos del 9,3%, para los pasivos de 11,6% y el patrimonio de 5,6%. Se demuestra entonces el afianzamiento del sector con el transcurso del tiempo CONFECOOP (2014), explicado con las tasas positivas de crecimiento generadas (Ver Figura 187).



Fuente: CONFECOOP (2012)

### Figura 187. Comportamiento de los ingresos

Se observa un importante aumento (63%), en el comportamiento de los ingresos, entre el año 2006 y el 2011 CONFECOOP (2012). Para el año de 2012 se presenta una pequeña disminución, representada en un 3,84%, posiblemente originado por la salida de algunas cooperativas de trabajo asociado (Ver Figura 188).

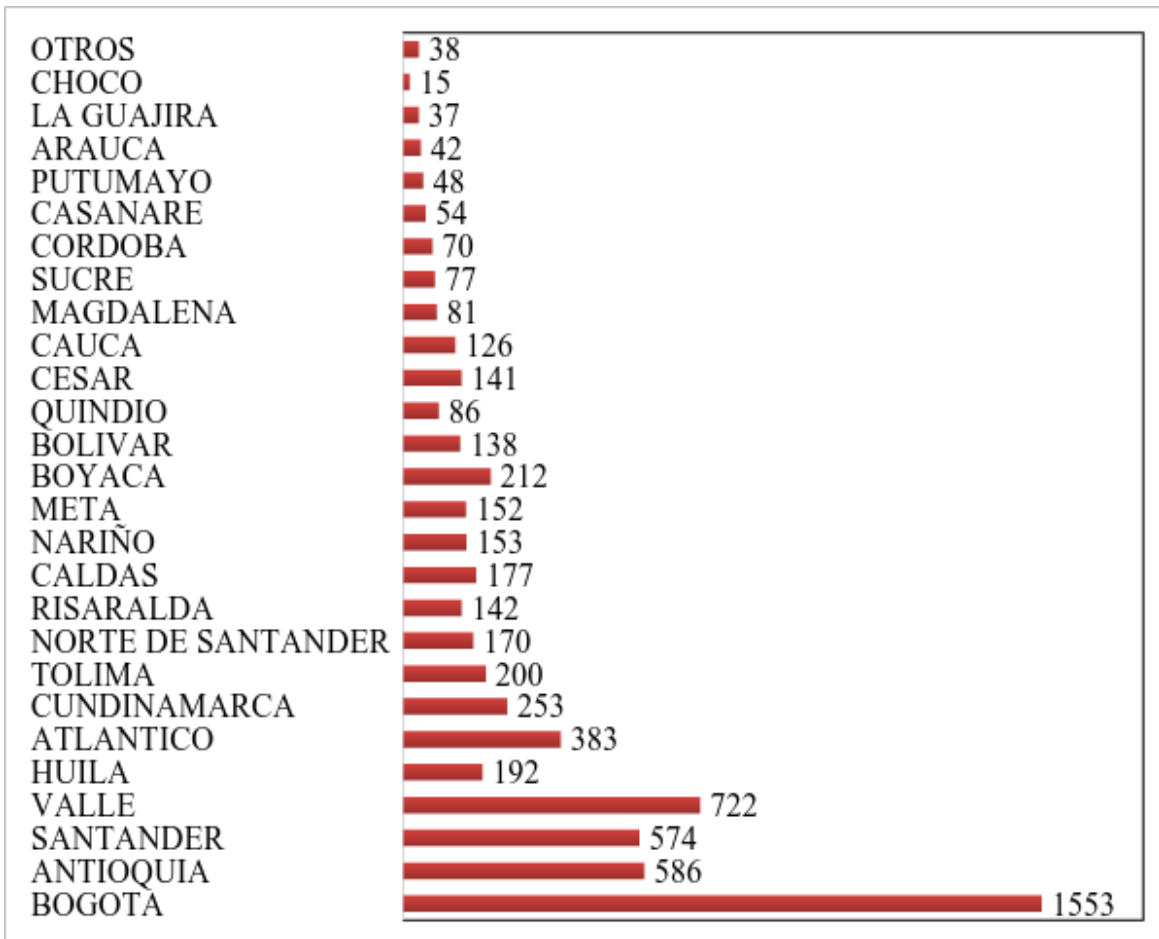


Fuente: CONFECOOP (2012)

### **Figura 188. Comportamiento de los excedentes**

Teniendo en cuenta los excedentes presentados por CONFECOOP (2012)

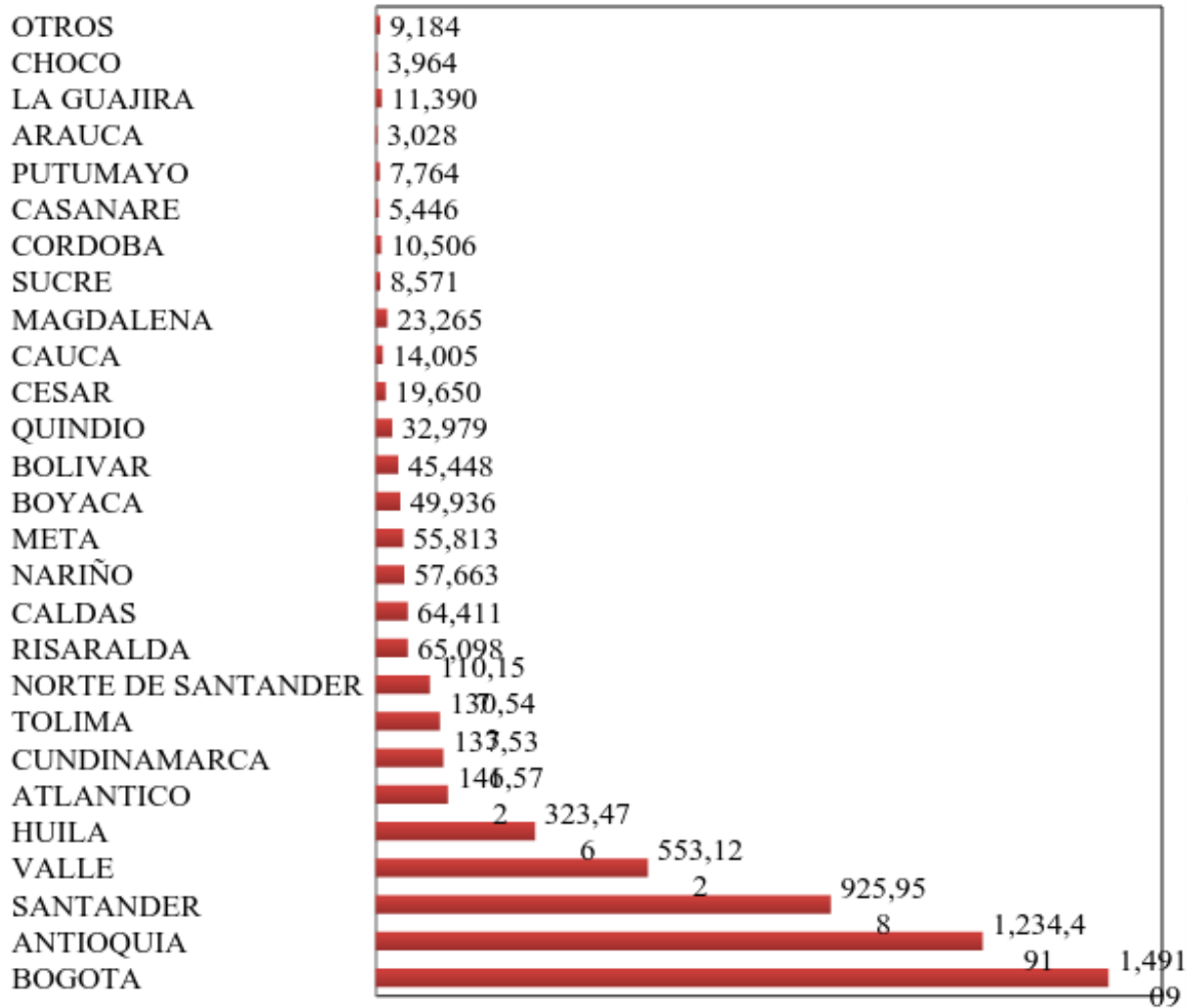
Se muestra un comportamiento cíclico en los años analizados, siendo el año de 2010 el periodo con mayor valor al tener un aumento con respecto al 2006 de 16%, a su vez el año de 2011 presentó una disminución en los excedentes con respecto al año anterior, equivalente al 9%. (Ver Figura 189 y 190) CONFECOOP (2012).



Fuente: CONFECOOP (2012)

**Figura 189. Número de cooperativas en Colombia**





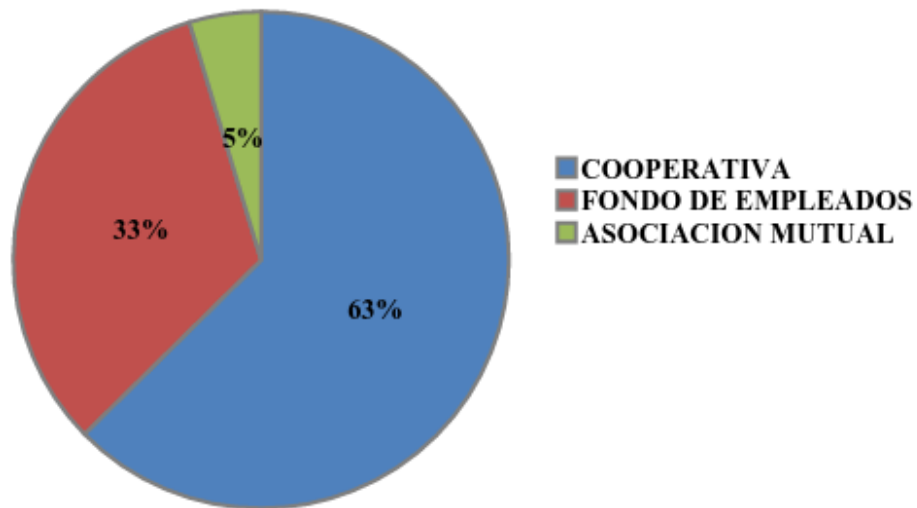
Fuente: CONFECOOP (2012)

**Figura 190. Número de asociados a cooperativas por departamento**

### 7.2.2. Bogotá

En el sector cooperativo de la región de Bogotá cuenta con un total de 2.545 entidades solidarias, como se observa en la Figura 191, gran parte del total del sector está adjudicado a

cooperativas, abarcando estas el 62% del total, le siguen los fondos de empleados con un 33% y las asociaciones mutuales con un 5% (CONFECOOP, 2012).



**Figura 191. Entidades de asociación cooperativa registradas en Bogotá**

El impacto del cooperativismo en esta región es el más evidente, gracias a que en ella, se encuentra el mayor número de cooperativas del país, contando con un total de 1553 y las cuales aportan 1.491.109 asociados. Estos datos pueden ayudarnos para precisar en qué medida el cooperativismo ha logrado impactar en la sociedad. Para ello se puede utilizar un indicador de “aceptación y difusión” dentro de la población. Aquí se utiliza la siguiente formula ( $IAD = (\# \text{ de asociados por departamento} / \# \text{ de habitantes por departamento}) * 1.000$ ) (CONFECOOP, 2012 p. 58)

Teniendo en cuenta estos datos, sumado a el censo según el DANE en el 2012, correspondiente a el número de habitantes en Bogotá para el 2012 podemos utilizar la formula

anteriormente mencionada, ver Tabla 15 para calcular el valor de Bogotá. Para poder evaluar los resultados de la formula se establecen rangos del indicador como se muestra en la Tabla 16.

**Tabla 15. Cálculo del impacto del cooperativismo para Bogotá**

<b>IAD BOGOTA 2012 =</b>	(# de asociados por dpto. / # habitantes por dpto. ) * 1.000 # de habitantes por departamento) * 1.000)
	( 1.491.109 / 7.363.782 ) * 1.000
	<b>202,49</b>
<b>IAD BOGOTA 2012 =</b>	<b>202,49</b>

**Tabla 16. Valores de indicadores del impacto en la región de las cooperativas**

<b>IMPACTO EN LA REGION</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
0-50	50-100	100 o más

Al analizar el resultado de la formula y teniendo en cuenta los rangos utilizados por CONFECOOP (2012, p. 58) se puede aseverar que Bogotá es la región en la que más se ha promovido el modelo cooperativo como alternativa al mejoramiento de necesidades y de opciones de empresa, gracias a que esta región cuenta con un impacto alto teniendo en cuenta los rangos del indicador utilizados por CONFECOOP (2012).

En el desarrollo de la investigación acerca del impacto del Cooperativismo en la construcción de capital social, se emplea como elemento de estudio la elaboración y posterior análisis de encuestas a una cooperativa que contará con las condiciones necesarias para el desarrollo de la investigación, para tal efecto se tuvieron en cuenta directivos, asociados, trabajadores y expertos de cada uno de ellos se toma una muestra de 5 individuos y se le realiza una encuesta detallada.

### 7.2.3. Cooperativas estudiadas

Las cooperativas evaluadas: Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio – COOPMULCIUCOL- y la Cooperativa de Servicios – COOPSERVICE contribuyen a la construcción de capital social y mejoran el nivel de vida de los asociados y de la comunidad en general por que a través de sus servicios ha logrado que cada uno de los asociados logre cada una de sus metas.

El crecimiento del número de asociados y de cooperativas significó xxxxxx. Los asociados de la Cooperativa Coopservice aumentaron y esto significa xxx. (Estas dos frases en un solo párrafo).

Los comportamientos del sector cooperativo de las cooperativas evaluadas nos mostraron que:

- Los trabajadores perciben un importante aumento en sus ingresos al estar vinculados a la cooperativa, contribuyendo así, a alcanzar un mejoramiento en su calidad de vida dada la relación de los ingresos con el bienestar humano.
- El trabajador encuentra en la cooperativa un lugar que le ofrece estabilidad laboral, dado que el 80% de los encuestados cuenta con contrato a término indefinido.

- Los trabajadores afirmaron que la cooperativa tiene como enfoque privilegiar el bienestar de las personas sobre el capital, demostrando con lo anterior el interés de la organización en contribuir al bien común.
- Los asociados perciben que todas las actividades llevadas a cabo por la cooperativa se apoyan en aspectos como la cooperación, la solidaridad y la ayuda mutua.
- La solidaridad en la cooperativa es parte fundamental de su actividad. Según la percepción del asociado este principio se antepone a cualquier actuación de la organización, esto apoyado en las acciones que desempeña la organización en la construcción de capital social.
- Teniendo en cuenta la opinión de los directivos y aprovechando su alto grado académico se comprobó que han hecho grandes esfuerzos por ofrecer los servicios de la cooperativa a todas las clases sociales. Gracias a ello la organización logró contar con un 75% de asociados pertenecientes al estrato 1, mientras que el restante 25% son del estrato 3. Situación similar se presenta en la oportunidad de trabajo teniendo en cuenta el género.
- Según la percepción de los directivos los principales servicios ofrecidos a sus asociados son los de créditos de libre destino y educación, y lo que buscan con este tipo de acciones es promover un mejoramiento en sus asociados de calidad de vida. La educación puede ser un instrumento que permite derrumbar los obstáculos sociales y económicos que en la sociedad imperan, como lo menciona la CEPAL, la educación puede considerarse como un “factor material” que permite que exista una mayor probabilidad de calidad de vida.

El capital social entendido como “el conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto”, (Durston, 1999), es bien percibido en la cooperativa por los asociados. Los resultados de la investigación demostraron resultados positivos en aspectos como la ayuda mutua, confianza y calidad de vida.

La educación debe ser parte fundamental en el diseño de cualquier estrategia que busque obtener resultados en aspectos como el desarrollo y la competitividad. En esta “sociedad del conocimiento “la educación juega un papel fundamental en la intención de disminuir la desigualdad y a su vez la pobreza; es por ello que las actividades de la cooperativa pueden considerarse como de gran importancia en el desarrollo de la sociedad.

En aspectos como la ayuda mutua debe resaltarse la firme intención de colaborar ante sucesos desafortunados, tanto a sus empleados, asociados y directivos. Esto puede asegurarse gracias a que al indagarse sobre el tema los resultados obtenidos siempre fueron satisfactorios.

## 8. Conclusiones

A continuación se exponen las conclusiones del análisis del ambiente interno y externo de la Cooperativa Multiactiva de la Ciudadela Colsubsidio - COOPMULCIUCOL y la Cooperativa de Servicios –COOPSERVICE, ubicadas en la ciudad de Bogotá:

- Las estrategias para incrementar el cooperativismo en los procesos de construcción del Capital Social y calidad de vida de las cooperativas estudiadas fueron:  
Implementación de herramientas que contribuyan al mejoramiento de cada uno de los métodos internos con el fin de buscar un mejor bienestar y calidad de vida tanto a directivos como trabajadores y asociados.
- El nivel de percepción de los integrantes de las cooperativas (asociados, los trabajadores, los directivos y expertos) fue un mejoramiento en la calidad de vida de los asociados ya que cumplían cada uno de sus logros gracias a las gestiones realizadas y el apoyo de los directivos y la construcción de cada uno de ellas tanto en COOPMULCIUCOL como COOPSERVICE, no solo era favorable para los asociados si no para cada uno de los integrantes que hacían parte de ella
- Los resultados de esta investigación se logró para dar un mayor acercamiento para conocer cada una de las etapas en que se encontraba las cooperativas, evaluando cada uno de los sus ámbitos mediante encuestas que permitieron dar a conocer y dar solución a las problemáticas encontradas dando aportes que contribuyan cada vez

más al crecimiento y sostenibilidad no solo de la cooperativa sino también de sus asociados, directivos, trabajadores y todos los agentes que hacen parte de ellas



## **9. Recomendaciones**

A continuación se presentan recomendaciones o líneas de acción que permitirán la potenciación del Cooperativismo en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta todo el proceso desarrollado a lo largo de esta investigación:

Definir mecanismos que le permitan a las Cooperativas evaluar la satisfacción de la prestación de sus servicios a Trabajadores, Asociados y a la comunidad de la Región.

Determinar elementos que le permitan a las Cooperativas mostrar su interés por trabajar siempre en el bienestar de las personas sobre la búsqueda de un beneficio económico, y de manera crear un ambiente de confianza e identificación con los principios básicos del cooperativismo.

Precisar un método para dar respuesta a las opiniones de los trabajadores de las Cooperativas con el fin de aumentar la confianza de estos hacia la organización.

Construir mecanismos en donde se den a conocer a Trabajadores, Asociados los servicios que ofrecen las Cooperativas, realizando un acompañamiento en las actividades que se desarrollan.

Desarrollar una cultura común con base a sus Trabajadores, Asociados y Comunidad en general, y derivada de los principios básicos cooperativos.

Fomentar una filosofía empresarial en Trabajadores, Asociados y Comunidad en general respecto a los siguientes valores cooperativos: Cooperación, actuando como propietarios y protagonistas; Participación, plasmado en los compromisos y en la gestión; Responsabilidad Social, mediante la distribución solidaria de la riqueza; e Innovación, dirigida hacia una

renovación permanente en los servicios ofrecidos. De esta manera se podría demostrar que las Cooperativas actúan dentro de estos valores y no por el mercado como las organizaciones privadas.

Establecer procesos para identificar las necesidades de sus trabajadores y así evaluar el impacto que han tenido los servicios ofrecidos por las Cooperativas en la satisfacción de sus necesidades. Esto permitiría tomar las acciones pertinentes para mejorar la concepción actual que tienen los trabajadores sobre el apoyo recibido por parte de las Cooperativas.

Definir acciones claras y conocidas que le permitan a la comunidad en general acceder a los servicios ofrecidos por la organización, y que les permitirán ayudar con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Organizar espacios de discusión de representantes de todos los grupos mencionados, Trabajadores, Asociados y Comunidad en general, con el apoyo de los Directivos de las Cooperativas, con el fin de revisar el impacto que ha tenido en cada uno de los grupos, recogiendo propuestas para ser evaluadas por la organización.

Concretar una línea de acción que le permita a las cooperativas incrementar su nivel de confianza en trabajadores y la comunidad en general, respecto al trabajo que se ha generado a través de sus actividades en el sector.

Comprender los sucesos complejos en su medio natural, con información cualitativa como la obtenida en este trabajo. De tal manera que al ser una investigación participativa sobre un problema que se origina en la misma comunidad, se pueda encontrar una solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas.

## 10. Referencias

- Arias F. G. (1999) El proyecto de investigación, guía para su elaboración. Tercera Edición. Editorial Espiteme. Oriol Ediciones: Caracas 95 p.
- Aróstegui, J.L. (1998). Democracia y política Educativa. *Conceptos*, 3, 33-44.
- Askunze, C. (2007): “Economía Solidaria” En Celorio, G y Lopez de Munain, A. (ed): Diccionario de Educación para el Desarrollo. Ed. HEGOA, Bilbao. pp. 107-113.
- Asociación Colombiana de Cooperativas. (2014). Normatividad Colombiana. Bogotá, Colombia: Ascoop [en línea]. Disponible en: <<http://www.ascoop.coop/normatividad/>>
- Atria, Raúl y Siles, Marcelo (2000). *Capital social y reducción de la pobreza en América latina y el Caribe*. En Michigan State University, United nations, CEPAL.
- Blog spot. (2010). *Metodología*. Barcelona, España: Google. Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Bourdieu, P. (1985): “The Forms of Social Capital” en Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, ed. J. Richardson, N.Y. Greenwood.
- Coleman, J. (1990). Foundations of Social Theory. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Coleman, J. S. (2000). Social Capital in the creation of Human Capital. En: Dasgupta, Partha, Serageldin, Ismail (ed.) *Social Capital: A Multifaceted Perspective* (Washington, D.C.: The World Bank): 13-39.
- Colleta, N. J. y Cullen, M. L. (2002). Violent conflict and the transformation of Social Capital. World Bank Publications, Washington D.C., Estados Unidos.

CONFECOOP, Confederación de Cooperativas de Colombia (2012) desempeño sector cooperativo colombiano [en línea]. Disponible en:

<[http://www.confecoop.coop/images/informes\\_anuales/Informe\\_2012.pdf](http://www.confecoop.coop/images/informes_anuales/Informe_2012.pdf)>

CONFECOOP, Confederación de Cooperativas de Colombia (2014). Desempeño sector cooperativo colombiano [en línea]. Disponible en:

<<http://www.confecoop.coop/index.php/estudios-y-estadisticas/informes-anuales>>

Congreso de la República de Colombia. (1988). *Ley 79 de 1988*. Bogotá D.C.

Craven, M. (2010). *La calidad de vida*. Fondo de Cultura Económica, The United Nations University.

DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Población y demografía de la Población colombiana [en línea]. Disponible en:

<<http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/series-de-poblacion>>

Daubón, R. y Carrasquillo, A. (2002). *Capital social*. Editorial Tal Cual, Centro de Investigación y Política Pública, Fundación Biblioteca Rafael Hernández Colón

Durston J. 2001. Capital Social- Parte del problema, parte de la solución. Su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe

Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? *Revista de la CEPAL*, (38), p. 7.

Flores, Margarita y Rello, Fernando (2001) “Capital Social: virtudes y limitaciones”. Ponencia presentada en la Conferencia Regional sobre Capital Social y Pobreza. CEPAL y Universidad del Estado de Michigan, Santiago de Chile, 24-26 de septiembre de 2001.

Fukuyama, F. (1995). *Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity*. NY: Free Press

Fukuyama, F. (2003). *Capital social y desarrollo: la agenda venidera*. En F. Fukuyama. *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma* (p. 15). Santiago de Chile, Chile. Universidad del Estado de Michigan.

Gerencie.com. (2008). *Cooperativas*. Bogotá, Colombia [en línea]. Disponible en:

<<http://www.gerencie.com/cooperativas.html>>

Hanifan, L. J. (1916) *The rural school community center* *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 67:130-138

Hitt, M.A., Uhlenbruck, K. & Shimizu, K. 2006. "The importance of resources in the internationalization of professional service firms: the good, the bad, and the ugly", *Academy of Management Journal*", vol. 49, no. 6, pp. 1137-1157.

Izquierdo Albert, C. E. 2005. *El cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización neoliberal para América Latina*. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2005/ceia/](http://www.eumed.net/libros/2005/ceia/)

Lorenzelli, M. (2003). *Capital social comunitario y gerencia social*. En M. Lorenzelli, *CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. VIII Congreso Internacional, Panamá.

Loury, Glenn (1977), citado por Pizzorno, Alejandro en el documento "El capital social: Instrucciones de uso", Fondo de Cultura Económica, 2003.

Morales, C. y Mellizo, W. (2004). *Calidad de vida: enfoques, perspectivas y aplicaciones del concepto*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

- Polanía, S. (2005). *Capital social e ingreso de los hogares del sector urbano en Colombia*.  
Social capital and household income in urban Colombia, Colombia.
- Portela, Maseda Marta. Neira Gómez, Isabel. (2002). *Capital Social: Las relaciones sociales afectan al desarrollo*. Universidad Santiago de Compostela. Chile.
- Putnam, R. (1993): “Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy”. Princeton, University Press.
- Ramírez, 2005. Tres Visiones Sobre Capital Social: Bourdieu, Coleman Y Putnam. *Acta republicana política y sociedad* 4(4): 21-36
- Raúl Atria- Marcelo Siles (2000). *Capital social y reducción de la pobreza en América latina y el Caribe*. En Michigan State University, United nations, CEPAL.
- Saiz, J y Jiménez, S. R. (2008). Capital social: una revisión del concepto. *Social capital: a review of the concept*. Universidad Santo Tomás. *Revista CIFE* 13: 250-263.
- Sautu, R. (2003) *Todo es Teoría* (Buenos Aires: Lumiere). “Introducción” y Capítulo 1: “Formulación del objetivo de investigación”.
- Sautu, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Ediciones CLACSO
- Serageldin, Ismail, and Christiaan Grootaert. 2000. “Defining Social Capital: An Integrating View”. In Partha Dasgupta and Ismail Serageldin (eds.), *Social Capital: A Multifaceted Perspective*. Washington, D.C.: World Bank

Stein, R. H. 2003 Capital social, desarrollo y políticas públicas en la realidad latinoamericana.

Comunidad de Políticas Comparadas (CSIC). Documento de Trabajo 03-05.

<http://digital.csic.es/bitstream/10261/1567/1/dt-0305.pdf>

Torres, C. (2010). Calidad de vida: realidad y percepción. *Revista Bitácora* (17) Universidad

Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Woolcock, M. (1998), "Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical

Synthesis and Policy Framework", *Theory and Society* 27(2), 151- 208.