

**Evaluación del efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la  
confianza de los *stakeholders* en las cooperativas de Pérez Zeledón, 2020-2024**

Informe del seminario presentado en el

Área de Espacio y Ambiente y Sociedad y Desarrollo Económico

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración

con Énfasis en Gestión Financiera

Johana Carolay González Gómez

Marilia Yareth Valverde Navarro

Jeremy Alonso Benavides Ureña

Isaac José Vargas Campos

Noviembre, 2025

**Evaluación del efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la  
confianza de los *stakeholders* en las cooperativas de Pérez Zeledón, 2020-2024**

Johana Carolay González Gómez

Marilia Yareth Valverde Navarro

Jeremy Alonso Benavides Ureña

Isaac José Vargas Campos

APROBADO POR:

Director del TFG: Firma  
MSc. Juan Diego Barrantes Cordero

Asesora: Firma  
MSc. Grethel Rojas García

Asesor: Firma  
MSc. Carlos Carranza Blanco

Representante del Decanato: Firma  
Dr. Elvis Rojas Ramírez

Director de campus: Firma  
MSc. Erick Madrigal Villanueva

## Dedicatoria

Le dedico este trabajo a mis padres, Arturo González y Yorleny Gómez, así como a mi hermana y hermanos. Gracias a su apoyo y amor incondicional he logrado culminar con éxito todo mi proceso universitario. También a algunas personas cercanas por palabras de ánimo y apoyo en los momentos más difíciles.

Le dedico este trabajo a mi familia, en especial a mis padres Olman Valverde y Zaida Navarro, al igual que mis hermanos Jean Carlo y Yeiner, quienes con su amor, apoyo incondicional y esfuerzo constante hicieron posible que alcanzara esta meta. Gracias por acompañarme en cada paso, por darme la fuerza para seguir adelante y por enseñarme a nunca rendirme.

A mi familia, mis padres Eladio y Milagro, por todo el apoyo que me dieron durante estos años de carrera, tanto económico como emocional, y a mis hermanos Aaron y Naza por siempre apoyarme incondicionalmente de igual forma. Agradezco que siempre hayan estado ahí, por motivarme y darme la fuerza que necesitaba en los momentos más difíciles. A mis amigos, por acompañarme en este proceso, por las risas, las conversaciones, las experiencias y por haber concluido juntos esta etapa. Y a todas las personas que tuve la suerte de conocer en este camino, muchos de los cuales se han convertido en amigos de por vida. Este logro también es de ustedes.

Este trabajo va dedicado a cada una de esas personas que son y que fueron parte del proceso de lo que hoy en día me he convertido, durante casi 18 años de estudios agradezco en vida a mi madre Evelyn Ureña Benavides, a mi padre Huberth Benavides Cerdas y a mi abuela

Xinia Benavides Arroyo; quienes me brindaron su ayuda y apoyo incondicional desde el momento en que inicié con mis estudios.

A aquellos amigos, con los que he compaginado hasta el momento, les agradezco por brindarme su ayuda, por gustar de trabajar conmigo, por contarme sus inquietudes, así como yo les he contado las mías, por aquellas risas y recuerdos que quedan privados en la mente, y en definitiva por ser pilares importantes durante cada una de las etapas de este proceso.

Estas dedicatorias van también para aquellas personas a las cuales no mencionamos, pero que con solo su presencia significaron algo en nuestras vidas. Esto es para todos ustedes.

## Agradecimiento

El agradecimiento es principalmente a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para superar cada reto. Sin su guía, nada de esto habría sido posible. A mi familia, por su apoyo incondicional, por enseñarme con su ejemplo la importancia de la disciplina y la honestidad, y por motivarme a seguir adelante sin importar las dificultades. A mis compañeros Marilia, Isaac y Jeremy con quien inicié esta etapa universitaria y que juntos atravesamos esta fase incluso en los momentos más difíciles. A nuestro profesor Juan Diego, quien tuvo la paciencia para orientarnos y ayudarnos en todo momento. Y, por último, a una persona en especial quien me brindó palabras de ánimo y compañía en los momentos más exigentes de este proceso.

Agradezco primeramente a Dios por darme la fuerza y esperanza para no rendirme y poder alcanzar una meta más en mi vida. A mis padres Olman y Zaida porque gracias a su amor incondicional, sus sacrificios y su fe en mí, hoy puedo celebrar este logro. A Carlos Portuguez por apoyarme constantemente, motivarme y por acompañarme con paciencia en este proceso. También a mi profesor Juan Diego Barrantes por su orientación, compromiso y el valioso tiempo dedicado a guiarnos en este proceso. Finalmente, a mis compañeros Karolay, Isaac y Jeremy, por su compañerismo, por los recuerdos que siempre llevaré conmigo de esta etapa universitaria, además por todos esos aprendizajes y momentos que hicieron esta experiencia inolvidable.

Quiero agradecer primero a Dios por darme la oportunidad y la fortaleza de llegar hasta aquí. A mi familia por estar siempre dándome ese apoyo incondicional. A mis compañeros (as) de Seminario y de Universidad, Jeremy, Karolay y Marilia, los cuales siempre nos acompañamos en las buenas y en las malas. A mis profesores, por todo el conocimiento

compartido y por guiarnos durante esta etapa tan importante. Y a cada persona que, de una u otra forma, aportó un grano de arena en este camino y me ayudó a crecer, no solo como estudiante, sino también como persona.

En primera instancia, agradezco al todopoderoso por darme la oportunidad y fortaleza de estar aquí. A mis compañeros (as) de Seminario y Universidad, sin los cuales hubiera tenido un camino más difícil para poder completar mis estudios, todos ellos han permitido que mis expectativas y alcances vayan más allá de lo que pensaba. A cada uno de los profesores, que han formado parte del conocimiento que hoy imparto, concediendo una distinción al profesor Alexander Gamboa, académico de la Universidad, quien me brindó su apoyo desde el primer año. Y a cada una de aquellas personas, que aportaron su granito de arena, convirtiéndome en el hombre que soy hoy en día.

## Resumen

El movimiento cooperativo constituye un pilar clave para el desarrollo económico y social de Costa Rica, al ser una fuente de empleo, fomentar la inclusión financiera y promover la integración social. En el cantón de Pérez Zeledón, estas organizaciones desempeñan un papel estratégico, impulsando la economía local en sectores agrícolas, de servicios y financieros. Sin embargo, diversos acontecimientos evidencian que la ausencia de prácticas robustas de transparencia financiera y rendición de cuentas influye en un deterioro de la confianza de los grupos de interés (para los fines y efectos de esta investigación se mantiene el anglicismo *stakeholders*), lo que a su vez compromete la sostenibilidad de las cooperativas y genera que las personas solo quieran formar parte de una cooperativa por cumplimiento.

Ante esta realidad, y tomando como referencia el objetivo general de la investigación, la presente se orienta a evaluar el efecto de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas en el grado de confianza de los *stakeholders* de las cooperativas de Pérez Zeledón durante el periodo comprendido entre los años 2020 y 2024. Se fundamenta en la necesidad de identificar dichas prácticas en las cooperativas, conocer las percepciones o expectativas de los diferentes grupos de interés y analizar la influencia de la transparencia y la rendición de cuentas en la construcción de confianza, en particular aspectos como la claridad, frecuencia y accesibilidad de la información financiera.

En ese sentido, el objetivo de la investigación no se limita a describir la situación; por el contrario, busca aportar evidencia que permita al modelo cooperativo reforzar la credibilidad, sostenibilidad y reputación de sus acciones. La investigación adopta un enfoque mixto y un diseño exploratorio-descriptivo, comprende una población de 17 cooperativas activas de Pérez Zeledón. La muestra incluye 153 asociados y gerentes representantes de diversas

cooperativas, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia; asimismo, se entrevista al gerente de financiamiento de INFOCOOP. Para la recolección de datos se aplican encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas.

Se realiza el análisis e interpretación de los datos y se detallan resultados concretos que permiten evaluar el efecto de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* en las cooperativas de Pérez Zeledón. Al analizar los datos, se evidencia que estas organizaciones avanzan en la implementación de prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas; sin embargo, persisten debilidades relacionadas con la claridad y accesibilidad de la información. Los resultados muestran que, para el periodo 2020-2024, un 62 % de los asociados mantiene su confianza, un 28 % percibe un aumento y un 10 % una disminución, vinculada a deficiencias en los procesos de rendición de cuentas. Estos hallazgos confirman que la confianza de los *stakeholders* depende directamente de elementos como la transparencia financiera y la rendición de cuentas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y se ofrecen recomendaciones como alternativas de mejora orientadas a fortalecer la sostenibilidad y reputación del sector cooperativo, de modo que la investigación no solo constituye un aporte académico, sino que también funciona como una herramienta estratégica para todo aquel vinculado al cooperativismo en Costa Rica.

**Palabras clave:** transparencia financiera, rendición de cuentas, confianza, cooperativas, claridad de la información, acceso a la información, frecuencia de divulgación, percepciones, expectativas, *stakeholders*.

## Tabla de contenido

<i>Tabla de contenido</i> .....	9
<i>Índice de figuras</i> .....	12
<i>Índice de tablas</i> .....	16
<i>Lista de abreviaciones y símbolos</i> .....	17
<b>Capítulo I</b> .....	<b>18</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>18</b>
Justificación .....	19
Antecedentes.....	24
Descripción y planteamiento del problema.....	29
Objetivos de la investigación.....	35
<i>Objetivo general</i> .....	35
<i>Objetivos específicos</i> .....	35
Preguntas generadoras.....	36
Variables de estudio .....	37
Alcances y limitaciones .....	40
<i>Alcances</i> .....	40
<i>Limitaciones</i> .....	41
<b>Capítulo II</b> .....	<b>43</b>
<b>Marco teórico o contextualización teórica</b> .....	<b>43</b>
Marco referencial.....	44
<i>Reseña histórica del cooperativismo</i> .....	44
<i>Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP</i> .....	47
<i>Organismos reguladores y de representación cooperativa</i> .....	49
<i>Normativas internacionales aplicables al sector cooperativo</i> .....	53
<i>Auge del cooperativismo en Costa Rica</i> .....	55
<i>El cooperativismo en el contexto socioeconómico de Pérez Zeledón</i> .....	57
Contexto teórico .....	61
<i>Teoría de la agencia</i> .....	61
<i>Confianza y cooperación en las organizaciones</i> .....	62
<i>Teoría de los Stakeholders de Edward Freeman</i> .....	63

<i>Transparencia financiera en las cooperativas</i> .....	67
<i>Rendición de cuentas en las cooperativas</i> .....	69
<i>Expectativas y percepción de los stakeholders</i> .....	70
<i>Claridad, frecuencia y accesibilidad de la información</i> .....	72
<b>Capítulo III</b> .....	79
<b>Marco metodológico</b> .....	79
Tipo de estudio .....	80
Población y muestra .....	82
Participantes del estudio .....	83
Variables e indicadores .....	85
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas de transparencia financiera</i> .....	86
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas de rendición de cuentas</i> .....	86
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable expectativas</i> .....	87
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable percepción</i> .....	88
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable influencia</i> .....	88
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable confianza</i> .....	89
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable claridad de la información</i> .....	90
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable frecuencia de divulgación</i> .....	91
<i>Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable acceso a la información</i> .	91
Consideraciones éticas .....	97
<b>Capítulo IV</b> .....	100
<b>Análisis e interpretación de los resultados</b> .....	100
Información de asociados de cooperativas de Pérez Zeledón .....	101
Información de entes gerenciales de las cooperativas de Pérez Zeledón .....	130
Entrevista a funcionario de INFOCOOP .....	159
<b>Capítulo V</b> .....	166
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	166
Conclusiones .....	167

Recomendaciones.....	169
Referencias .....	172
<b>Anexos</b> .....	<b>189</b>
Anexo 1. Cuestionario Aplicado a Asociados de Diversas Cooperativas de Pérez Zeledón.	189
Anexo 2. Cuestionario Aplicado a Gerencias de Diversas Cooperativas de Pérez Zeledón.	199
Anexo 3. Entrevista para Entes Rector (INFOCOOP).....	210

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> .....	102
<i>Conocimiento sobre las principales prácticas de transparencia financiera que implementa la cooperativa.</i> .....	102
<b>Figura 2</b> .....	103
<i>Conocimiento sobre las políticas de transparencia financiera implementadas en la Cooperativa.</i> .....	103
<b>Figura 3</b> .....	104
<i>Nivel de satisfacción con las políticas de transparencia financiera.</i> .....	104
<b>Figura 4</b> .....	105
<i>Nivel de satisfacción con los espacios de rendición de cuentas que brinda la Cooperativa para asegurar la transparencia.</i> .....	105
<b>Figura 5</b> .....	106
<i>Efectividad de los canales de comunicación implementados por la Cooperativa para presentar a los asociados la rendición de cuentas y transparencia financiera.</i> .....	106
<b>Figura 6</b> .....	107
<i>Calificación de las reuniones y asambleas de las Cooperativas, como mecanismo para la participación en la rendición de cuentas.</i> .....	107
<b>Figura 7</b> .....	108
<i>Accesibilidad de los mecanismos (reuniones y asambleas) implementados por las Cooperativas para los procesos de rendición de cuentas con participación de los asociados.</i> .....	108
<b>Figura 8</b> .....	110
<i>Nivel de acuerdo con que la Cooperativa fomenta la participación de sus asociados en los procesos de rendición de cuentas.</i> .....	110
<b>Figura 9</b> .....	111
<i>Nivel de importancia que otorga la cooperativa a la transparencia financiera y rendición de cuentas.</i> .....	111
<b>Figura 10</b> .....	112
<i>Evaluación de la gestión financiera de la cooperativa.</i> .....	112
<b>Figura 11</b> .....	113

<i>Satisfacción con respecto al cumplimiento de las expectativas de la transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas en la cooperativa.</i> .....	113
<b>Figura 12</b> .....	115
<i>Evaluación de la integridad y responsabilidad de la administración de la cooperativa en cuanto a la transparencia financiera y rendición de cuentas.</i> .....	115
<b>Figura 13</b> .....	116
<i>Nivel de detalle en la información financiera otorgada por la cooperativa en términos de suficiencia y claridad.</i> .....	116
<b>Figura 14</b> .....	117
<i>Calificación sobre nivel de confianza que el asociado tiene respecto a la transparencia financiera y rendición de cuentas realizada por las cooperativas en el periodo 2020 – 2024.</i> ..	117
<b>Figura 15</b> .....	119
<i>Elementos que más contribuyen en el aumento de la confianza con la cooperativa.</i> .....	119
<b>Figura 16</b> .....	120
<i>Factores que atienden a disminuir el interés de participar en la cooperativa.</i> .....	120
<b>Figura 17</b> .....	121
<i>Nivel de satisfacción en cuanto a los formatos (documentos, videos, etc.) que utiliza la cooperativa para la presentación de informes a las personas asociadas.</i> .....	121
<b>Figura 18</b> .....	123
<i>Detalle y comprensibilidad de los formatos utilizados por la cooperativa para la presentación de informes.</i> .....	123
<b>Figura 19</b> .....	124
<i>Nivel de satisfacción con la periodicidad (frecuencia) con que la cooperativa publica los informes de rendición de cuentas.</i> .....	124
<b>Figura 20</b> .....	126
<i>Medios conocidos que utiliza la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas.</i> .....	126
<b>Figura 21</b> .....	127
<i>Accesibilidad de los medios utilizados por la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas.</i> .....	127
<b>Figura 22</b> .....	129
<i>Nivel de evaluación de la calidad de la información presentada a través de los medios disponibles, para comunicar la información financiera y de rendición de cuentas.</i> .....	129
<b>Figura 23</b> .....	130

Conocimiento sobre las principales políticas de transparencia financiera de la cooperativa. ..	130
<b>Figura 24</b> .....	131
Influencia de las políticas de transparencia financiera implementadas en el periodo 2020-2024 con respecto al aumento de la confianza de los asociados. ....	131
<b>Figura 25</b> .....	133
Frecuencia de aplicación de evaluaciones en el cumplimiento de la transparencia en la gestión de la cooperativa.....	133
<b>Figura 26</b> .....	134
Canales de comunicación que ha utilizado la cooperativa en los periodos 2020-2024 con los asociados para la rendición de cuentas y transparencia financiera.....	134
<b>Figura 27</b> .....	136
Efectividad de los canales de comunicación implementados por la cooperativa para la rendición de cuentas y transparencia financiera hacia las personas asociadas en el periodo 2020-2024. ....	136
<b>Figura 28</b> .....	137
Mecanismos que utiliza la cooperativa para que las personas asociadas participen activamente en la de rendición de cuentas.....	137
<b>Figura 29</b> .....	139
Accesibilidad de los mecanismos (reuniones y asambleas) ofrecidos por la cooperativa para que las personas asociadas participen en los procesos de rendición de cuentas.....	139
<b>Figura 30</b> .....	140
Influencia de las prácticas de rendición de cuentas y transparencia en la participación de los asociados en los procesos de toma de decisiones.....	140
<b>Figura 31</b> .....	141
Nivel de prioridad que otorga la cooperativa a la atención de las expectativas de las personas asociadas en cuanto a la rendición de cuentas y transparencia financiera. ....	141
<b>Figura 32</b> .....	142
Nivel de conocimiento que tienen las personas asociadas sobre gestión financiera de la cooperativa.....	142
<b>Figura 33</b> .....	144
Factores relevantes para aumentar la satisfacción de los asociados con respecto a la gestión financiera y la rendición de cuentas de la cooperativa. ....	144
<b>Figura 34</b> .....	146

<i>La evolución de la confianza que la cooperativa ha generado en los asociados durante el periodo 2020-2024.</i> .....	146
<b>Figura 35</b> .....	147
<i>Elementos que contribuyen en mayor proporción al aumento de la confianza con los asociados de la cooperativa.</i> .....	147
<b>Figura 36</b> .....	149
<i>Factores que disminuyen la participación de las personas asociadas de la cooperativa.</i> .....	149
<b>Figura 37</b> .....	150
<i>Principales formatos implementados por la cooperativa para la presentación de informes sobre la rendición de cuentas y transparencia financiera a las personas asociadas.</i> .....	150
<b>Figura 38</b> .....	151
<i>¿Qué tan detallados y comprensibles cree son los formatos de los informes presentados? ...</i>	151
<b>Figura 39</b> .....	153
<i>Frecuencia de publicación de informes sobre rendición de cuentas.</i> .....	153
<b>Figura 40</b> .....	154
<i>Frecuencia de divulgación de informes financieros por parte de la cooperativa.</i> .....	154
<b>Figura 41</b> .....	155
<i>Medios más efectivos para presentar la información financiera y de rendición de cuentas. ....</i>	155
<b>Figura 42</b> .....	156
<i>Accesibilidad de los medios que utiliza la cooperativa para comunicar la información financiera.</i> .....	156
<b>Figura 43</b> .....	157
<i>Calidad de la información que presenta la cooperativa a través de los medios habilitados para tal fin.</i> .....	157

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1.</b> ....	38
<i>Cuadro de Variables</i> .....	38
<b>Tabla 2.</b> .....	93
<i>Modelo de Análisis</i> .....	93
<b>Tabla 3.</b> .....	159
<i>Análisis de Entrevista</i> .....	159

## **Lista de abreviaciones y símbolos**

ACI: Alianza Cooperativa Internacional

CENECOOP R.L.: Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L.

CONACCOOP: Consejo Nacional de Cooperativas

COOPEAGRI R.L.: Cooperativa Agrícola Industrial y Servicios Múltiples el General, R.L.

COOPEALIANZA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L.

COOPEDOTA R.L.: Cooperativa de Caficultores de Dota R.L.

COOPEMEX: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L .

COOPETARRAZÚ R.L.: Cooperativa de Caficultores y Servicios Múltiples de Tarrazú R.L.

DGRV: Confederación Alemana de Cooperativas

FUSADES: Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social

IASB: International Accounting Standards Board

IIA: The Institute of Internal Auditors

INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

NIC: Normas Internacionales de Contabilidad

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras

UPC: Universitat Politècnica de Catalunya

## **Capítulo I**

### **Introducción**

## Justificación

El movimiento cooperativo es fundamental para el desarrollo tanto económico como social del país, constituyéndose en una alternativa socioeconómica para la atención de desigualdades, así como para proporcionar acceso a servicios financieros, inclusión social y el bienestar comunitario. Abarca sectores como el de ahorro y crédito, autogestión, agrícola industrial, cogestión, comercialización, escolar, múltiples servicios, juveniles, suministros, producción o bien transporte. Salazar (2021) menciona que las cooperativas se desenvuelven en una economía de mercado que genera oportunidades para los grupos sociales que habitualmente son excluidos de los medios de producción, así como de la distribución desigual de la riqueza, además de las posibilidades de crecimiento, lo cual pretende una optimización en la calidad de vida ya que permite una participación económica adecuada (p. 88). Al mismo tiempo Huaylupo (2003) hace referencia que el cooperativismo a lo largo de la historia, ha sido determinante en momentos críticos para la sociedad, la economía y los sectores sociales desfavorecidos. Destacando sus virtudes, cualidades que han permitido que las cooperativas se adapten exitosamente a diversos desafíos.

Por otra parte, la Síntesis del IV Censo Nacional Cooperativo 2012 expuso que en Costa Rica existían 594 cooperativas, de las cuales 376 correspondían a cooperativas de adultos y 218 a cooperativas escolares y estudiantiles; dichas organizaciones contabilizan 860.855 personas asociadas, las cuales representaban alrededor del 21% de la población nacional. A su vez generaron 17.599 empleos directos, adicionalmente, las cooperativas de adultos registraron una facturación por productos y servicios de 728 mil millones de colones (Cooperativas de las Américas y Alianza Cooperativa Internacional, 2020). Lo expuesto, refleja explícitamente el papel crucial que desempeñan este tipo de organizaciones a nivel

socioeconómico en el país; su contribución en procesos de inclusión, participación democrática y cohesión social son fundamentales. Su capacidad para responder a las necesidades colectivas, así como para fortalecer el desarrollo comunitario las posiciona como un modelo organizativo que contribuye al bienestar integral de la población costarricense.

El entorno actual demanda una apropiada gestión de la transparencia financiera y rendición de cuentas, que garantice la permanencia y la confianza de los grupos de interés (para los fines y efectos de esta investigación se mantendrá el anglicismo *stakeholders*), siendo estos descritos por Business School Barcelona (2024) como Los *stakeholders* son los grupos o individuos que mantienen un interés o relación con una organización, y cuyo comportamiento, decisiones y percepciones pueden influir de manera directa o indirecta en su funcionamiento y desarrollo.

En este contexto, de acuerdo con Faster Capital (2024): La transparencia financiera está relacionada con la exposición de información valiosa y precisa a sus partes interesadas, sobre el desempeño y las actividades financieras de una organización, permitiendo generar confianza y credibilidad, lo cual conlleva a una rendición de cuentas mejorada (p. 1). Es decir, la carencia de estas prácticas dentro de las cooperativas pone en riesgo la sostenibilidad, y puede afectar la percepción de los *stakeholders* de este tipo de organizaciones.

Pese a la importancia de las cooperativas en la economía costarricense, estas organizaciones pueden enfrentar desafíos en torno a la implementación efectiva de prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas; aunque en el país existen diversos marcos normativos para garantizar la efectividad, así como el cumplimiento de estas prácticas, podrían resultar insuficientes para asegurar una gestión transparente. Lo expuesto, hace considerar el hecho que el tema de la transparencia financiera, así como, la rendición de cuentas no son

elementos solamente esenciales para el cumplimiento normativo, sino que también se han convertido en factores determinantes que influyen tanto en la percepción y la confianza de los *stakeholders* (asociados, trabajadores, administrativos, reguladores), al momento de invertir en las cooperativas.

Para sustentar la información mencionada, se presentan dos casos de cooperativas que han constituido un detonante para la desconfianza sobre la transparencia financiera y rendición de cuentas; primeramente se considera la situación presentada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L (COOPEMEX) que se remonta al año 2010, donde la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) denunció una pérdida en la cooperativa de más de 8 mil millones de colones donde se desconocía el destino del dinero (Solano, 2019). Coopemex es un claro ejemplo de cómo los problemas de mal manejo además de la falta de controles internos adecuados en las instituciones concluyen en el cierre de entes cooperativos de gran magnitud en el país, que, a su vez, inciden directamente en la confianza de los *stakeholders*. Un segundo suceso es el de Coopeservidores R.L conocido como CS Ahorro y Crédito, donde la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF, 2024) determinó que, no existía veracidad en la información financiera suministrada a ahorrantes, inversionistas, asociados, así como también la supervisión, por parte de la administración. Estos hechos evidencian que la falta de transparencia financiera y rendición de cuentas lesionan drásticamente la confianza de los *stakeholders* en el sector cooperativo; dañando la credibilidad de las cooperativas, lo que se puede repercutir en pérdidas económicas para los asociados, sumado a dificultades para atraer nuevos miembros e inversionistas.

El presente estudio procura evidenciar la necesidad de comprender cómo la transparencia financiera y la rendición de cuentas, influye directamente en la confianza de los *stakeholders* en el campo cooperativo de Pérez Zeledón. En consonancia con esta idea, la falta de confianza debilita la cohesión social, lo cual conlleva a que las personas y las empresas, sean menos propensas a cumplir con las leyes, el pago de impuestos y regulaciones en general. Este aspecto crea divisiones entre las personas. (Keefer y Scartascini, 2022), la confianza es un componente clave para el éxito y sostenibilidad de las cooperativas; es primordial investigar o bien analizar hasta qué punto la transparencia y la rendición de cuentas fortalecen esta confianza así cómo esto produce beneficios tangibles a las cooperativas como la estabilidad financiera; según Herrera y Mahecha (2018): cobra sentido, entonces, que a la pregunta sobre por qué las empresas deberían ser transparentes se responda que ser transparentes (rendir cuentas) genera mayor confianza. Si se pregunta nuevamente acerca del por qué la empresa debería generar mayor confianza, invariablemente la respuesta se relaciona, de un modo u otro, con la eficiencia, así como la productividad (como valores últimos que no requieren ser fundamentados) (p. 9).

Esta investigación tiene el potencial de generar recomendaciones concretas para el desarrollo de óptimas prácticas en materia de transparencia y rendición de cuentas en estas organizaciones, lo que a su vez contribuye a la obtención de un mayor nivel de confianza por parte de los *stakeholders*, mejora la percepción pública y el fortalecimiento del modelo cooperativo en el medio socioeconómico costarricense, atrayendo más inversiones y participantes. Desde esta perspectiva interesa que el estudio aporte al conocimiento de académicos e investigadores, lo cual fortalece las habilidades en gestión financiera, pero que, a su vez, proporcione un recurso valioso para los líderes y gerentes cooperativos, asociados,

reguladores responsables de velar por el cumplimiento de las políticas públicas, inversionistas, financiadores y al público en general vinculado con el sector.

## **Antecedentes**

### **Antecedentes históricos**

Las ideas cooperativistas se remontan en las antiguas prácticas de colaboración comunitaria observadas en diversas culturas; los inicios de las cooperativas se efectuaron con la Revolución Industrial como una alternativa para subsistir, principalmente para las familias de la clase trabajadora. Como lo señala el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP, 2019): Podemos situar el primer logro decisivo del cooperativismo en 1844 cuando 28 obreros fundaron en Rochdale (Inglaterra) una cooperativa textil de consumo liderada por Carlos Howart. Esta experiencia logró importantes resultados que sirvieron como fuente de motivación para iniciativas análogas (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, 1978), pues sentó las bases del cooperativismo actual: distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado (p. 5). A partir de este hito histórico el movimiento cooperativista continuó expandiéndose de manera global, adoptando principios fundamentales que han definido su trayectoria hasta hoy, contribuyendo a su desarrollo y adaptación a lo largo del tiempo.

Dentro del ámbito de las cooperativas uno de los aspectos fundamentales es el tema de la transparencia financiera y la rendición de cuentas, lo cual no solamente hace énfasis en los resultados financieros, sino también, en los impactos que tienen sobre los miembros y la comunidad en general. La transparencia implica que la empresa tiene la disposición de informar sobre su situación actual a los miembros que la conforman, como lo señala Herrera y Mahecha (2018): La transparencia es un valor asociado a la eficiencia de las empresas y apunta al buen funcionamiento de los mercados; suponiendo que los mercados son competitivos e incentivan

la eficiencia. En cuanto a la transparencia, busca garantizar que los propietarios reciban las utilidades a que tienen derecho (p. 42).

Las cooperativas por su naturaleza deben suscitar la transparencia y la rendición de cuentas, ya que están orientadas hacia el beneficio de los grupos de interés, sin embargo, la efectividad de estas prácticas ha sido cuestionada en muchas ocasiones, razón por lo cual es importante velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Según INFOCOOP (2019): “De manera complementaria, las cooperativas tienen disponible una guía de elaboración de informes para suscitar la transparencia, la rendición de cuentas y las relaciones de confianza con las partes interesadas” (p. 4). La rendición de cuentas en el sector cooperativo ha evolucionado desde un enfoque tradicional centrado en la transparencia financiera, hacia una idea más amplia que incluye la responsabilidad social y ambiental, así como, en el ámbito financiero. Las cooperativas por su naturaleza están orientadas a rendir cuentas a sus miembros, la falta de transparencia puede provocar que la confianza de las partes interesadas se erosione y en última instancia amenace la sostenibilidad de la organización. Actualmente, las cooperativas enfrentan un entorno global complejo y competitivo, en donde la rendición de cuentas continuará siendo un área clave para cumplir con la transparencia, motivar la participación de los miembros y lograr sostenibilidad en su modelo de gestión.

### **Antecedentes teóricos**

La teoría de los *stakeholders* postula que las organizaciones deben considerar los intereses de todas las partes involucradas o interesadas, no solamente a aquellas personas que conforman la parte asociativa. Como lo afirma Domínguez (2020): Los *stakeholders* se definen como aquellos actores que pueden afectar o ser afectados por las actividades de una organización (pág. 32). Esta teoría tiene su nacimiento en 1984 por Freeman, como el conjunto

de actores que pueden interferir, afectar o bien ser afectados por las actividades que realiza una empresa.

Como lo indica Orgaz (2014): Se puede decir que, las obligaciones de la empresa no están limitadas a los accionistas, sino que comprende un grupo mayor, los *stakeholders* o todos aquellos beneficiados o afectados por la empresa a partir de sus operaciones (p. 66). Esta teoría se centra en la importancia de una buena gestión empresarial que no solamente busque maximizar los beneficios económicos, sino también considerar los impactos sociales, asegurando una relación equilibrada y sostenible con todas las partes interesadas que forman parte de la organización.

Dicha teoría fomenta una percepción que permite mostrar que la organización no solamente depende de sus accionistas o propietarios, sino también de otras partes interesadas, aquellas personas que indirecta o directamente interfieren en la empresa y que en forma conjunta forman a la organización como un todo. Toda organización debe poseer diversos valores, normas y principios morales, debido a que, ello se convierte en una necesidad para las organizaciones, tanto a corto como largo plazo. (González, 2007).

La teoría de la agencia de Jensen & Meckling del año 1976, es esencial para comprender la necesidad de la transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones, por esta razón, se indica que, la teoría se constituye en una especie de contrato, por el cual, el principal delega poder y capacidad de tomar decisiones a un tercero. Esta teoría comienza a tener renombre en la segunda mitad del siglo XX, como respuesta al crecimiento de grandes corporaciones y a la separación entre propiedad y gestión. Las empresas cada vez eran más grandes y complejas, lo que ocasionó que los propietarios tuviesen que delegar funciones de dirección y control. Previo a esta teoría hubo otra, la clásica económica, que establecía que los

propietarios al ser administradores debían actuar en beneficio de sus propios intereses, sin embargo, con la aparición de empresas de mayor tamaño y complejidad, surgió la inquietud por el conflicto de intereses entre los administradores y los propietarios. (Martín, 2024)

Esta teoría se enfoca principalmente en el conflicto de intereses que puede surgir en las Cooperativas entre los gestores (agentes) y los asociados (principales), donde pueden existir dos tipos de problemas, primeramente uno relacionado con las dificultades para financiarse, ya que enfrentan problemas para atraer y retener inversores de capital, a causa de que los socios también son trabajadores, los mismos controlan la empresa y pueden tomar decisiones que no representen un beneficio para los aportantes de capital que no trabajan en la cooperativa. También porque los asociados que se encuentran con una ventaja económica pueden decidir distribuir las ganancias vía precios y no retornos, manipulando a su favor las cifras de resultados de las ganancias para así disminuir los fondos destinados a las reservas, afectando directamente la capacidad de la cooperativa para financiarse y crecer, asimismo, esta práctica afecta la sostenibilidad financiera a largo plazo de la cooperativa. Es decir, que esta teoría analiza la relación entre las decisiones que pueden tomar los directores o administrativos en favor o en contra de los objetivos de los asociados, resaltando de este modo la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión cooperativa (Arévalo, 2025).

### **Antecedentes metodológicos**

La Universidad Naval (s.f) establece que la “Metodología de la Investigación, es una herramienta en el campo de la investigación, que por su estructura y contenidos abordan los elementos básicos que guían un proyecto de manera metodológica y didáctica.” (p. 3).

En el caso específico de estudios sobre la transparencia financiera y rendición de cuentas se han empleado enfoques de tipo cualitativo o cuantitativo para estimar el impacto que tienen estas variables sobre la confianza de los *stakeholders*. Por ejemplo, en el caso particular de Villegas de la Cruz (2018) sobre el tema de la rendición de cuentas en las sociedades cooperativas de producción del Estado de Tabasco, se aplicó un enfoque cuantitativo para la medición de variables (Diálogo, transparencia, normatividad, integridad, responsabilidad, equidad). El alcance de la investigación fue tipo descriptivo por motivo que partió de información reciente, analizando datos ya existentes para definir variables y brindar conclusiones. Asimismo, se trató de un estudio no experimental con enfoque transaccional, dado que se evaluaron las variables en un único momento, analizando su situación e interrelaciones. Finalmente, la recolección de información se efectuó principalmente mediante encuestas, complementadas con fuentes primarias y secundarias, permitiendo obtener datos empíricos que sustentan el análisis.

## Descripción y planteamiento del problema

Las cooperativas deben equilibrar sus objetivos económicos con su responsabilidad social, lo que requiere mecanismos efectivos de transparencia financiera y rendición de cuentas, por este motivo es crucial realizar evaluaciones sobre aspectos positivos o bien negativos. Bencomo y Fariñas (2019) expresan que las cooperativas tienen una visión limitada de la gestión, al restringir el acceso de los asociados principalmente a los estados financieros, los cuales suelen resaltar únicamente los logros económicos. Asimismo, la falta de cuantificación, así como la omisión de la dimensión social dificultan la realización de análisis comparativos rigurosos y la rendición de cuentas transparente y responsable. Un claro ejemplo son las cooperativas de ahorro y crédito que deben cumplir con la obligación de comunicar ampliamente la ejecución de proyectos y demostrar su compromiso social, este mecanismo no debería funcionar únicamente para la rendición de cuentas y asegurar el cumplimiento de sus compromisos, sino también para facilitar el control por parte de entidades externas y de los propios asociados, asegurando su protección ante cualquier eventualidad. (García y Mayorga, 2021).

En virtud de ello, la transparencia se ha catalogado como uno de los conceptos más utilizados hoy en día, pues favorece el fomento de la confianza de los asociados en las cooperativas, además de cumplir con las normativas legales y mantener una gestión eficaz fomentada por las personas que dirigen la organización; la transparencia implica comunicar de manera clara, oportuna y completa las decisiones y las diversas actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. (2023) Lo cual muestra un importante peso en la responsabilidad personal de quienes gobiernan las cooperativas para mantener la confianza de los accionistas, a través del

cumplimiento y la buena gobernanza corporativa; reforzando no solo la reputación de la empresa, sino también su atracción para con los accionistas.

Es notable que, la transparencia financiera y la rendición de cuentas son mecanismos esenciales en las organizaciones, ya que, impulsan una gestión responsable, orientada al cumplimiento de compromisos, lo que conlleva a mantener la confianza con sus grupos de interés, así lo establecen Mejía Buri y Vásquez Acuña (2025) donde mencionan que la transparencia permite una administración más eficaz de los recursos, al manifestar con mayor precisión tanto las oportunidades como los posibles riesgos, favoreciendo así una asignación más adecuada de los mismos. La transparencia financiera asegura que los informes sean precisos y pertinentes, fortaleciendo la confianza de los inversionistas y de otros grupos de interés.

A pesar de la importancia que la transparencia financiera y la rendición de cuentas, en algunas cooperativas podrían existir limitaciones en relación a la claridad en los informes financieros, en la información disponible para la toma de decisiones estratégicas, y en el acceso a datos sobre el uso de recursos, así como en los procesos de comunicación, lo que puede afectar la percepción de los *stakeholders* y su participación en los procesos de control o bien de supervisión. De acuerdo con lo señalado por Astudillo (2017), “para unos, la rendición de cuentas implica un proceso, a veces conocido como ‘responsabilidad’, por el cual los tomadores de decisiones se ven obligados a explicar y justificar sus actos” (p. 4). Por lo que la toma de decisiones que pueden alterar y encubrir la información con la finalidad de beneficiar los intereses de unos pocos, ocasionando una desventaja para los demás; este tipo de acciones son evidentemente las que han originado grandes crisis financieras en las compañías.

Las prácticas deficientes de transparencia financiera pueden mostrar pérdida de confianza de los stakeholders en la gestión de las cooperativas, influyendo negativamente en la percepción de los interesados, en ese contexto Martínez (2016) manifiesta que para alcanzar la transparencia en la información financiera y elementos tangibles, es indispensable disponer y emplear normas de información financiera y de auditoría de índole internacional, ya que estas brindan la posibilidad que la información sea sistemática, contribuyendo por su parte a constituir un gobierno corporativo objetivo, empleando adecuadas políticas contables y por ende requiriendo procesos de control interno estrictos (p. 7).

Por otra parte, la rendición de cuentas ineficaz es otro elemento que influye en la pérdida de la confianza de los *stakeholders*, de acuerdo con Young Leaders of the Americas Initiative (2020), para alcanzar un liderazgo efectivo, ético y responsable, es indispensable emplear la rendición de cuentas. Destacando la rendición de cuentas como una responsabilidad de cada individuo para responder sobre sus acciones así sean negativas o positivas, sin importar las consecuencias, y ser consciente de corregirlas si es necesario. Si los procesos de rendición de cuentas son irregulares y la fiscalización limitada, la supervisión financiera se vuelve poco efectiva, lo que reduce la participación de los miembros y su capacidad para tomar decisiones informadas.

Los *stakeholders* podrían percibir negativamente la gestión de las cooperativas en Pérez Zeledón, ante una eventual desalineación entre las prácticas de transparencia y sus expectativas, lo que limita su participación en los procesos de supervisión y toma de decisiones, disminuyendo su potestad para evaluar adecuadamente el desempeño económico de las cooperativas, lo que implica que se genere insatisfacción ante la baja accesibilidad y frecuencia de la rendición de cuentas, como hace alusión Brutti (2023) si los *stakeholders* se

encuentran insatisfechos en relación con sus expectativas, la empresa puede presentar cifras desfavorables que dañen su reputación.

Con la ausencia de mecanismos claros de rendición de cuentas y divulgación de información se puede dificultar ejecutar una gestión de riesgos adecuada en las cooperativas, particularmente en las de ahorro y crédito, que cumplen un papel relevante en el desarrollo socioeconómico, pero que también están expuestas a riesgos como los de liquidez, gestión, reputación, cumplimiento legal y lavado de activos. Con respecto a esto, Chacaguasay (2023) afirma lo siguiente:

Tradicionalmente, las instituciones financieras del sector cooperativo han sido utilizadas para ejecutar procesos de blanqueamiento de capitales, pues, el giro propio del negocio los expone a riesgos relacionados a lavado de activos, representando una amenaza para la estabilidad financiera y la integridad de estas instituciones. Por estas causales la necesidad de que se tomen acciones que fortalezcan la prevención y control de lavado de activos es inevitable y necesario (p.6).

En las cooperativas el acceso a la información puede afectar la sostenibilidad y la confianza de los *stakeholders*, ya que, no todas las personas asociadas a las cooperativas asisten a las asambleas generales; eventos que facilitan la rendición de cuentas permitiendo mostrar información referente a las actividades de la organización como los estados financieros y demás informes pertinentes. Para el caso específico, Larrañaga (2014) señala que la rendición de cuentas es un componente esencial para lograr transparencia. Cuando una organización pierde credibilidad, la forma más adecuada de recuperarla es mediante la actuación abierta y transparente, asegurando que las entidades verdaderamente transparentes

no solo entregan información clara y valiosa a sus grupos de interés, sino que además la facilitan para que ellos mismos la examinen y valoren.

Adicionalmente Aguayo (2024) plantea que la ausencia de transparencia y claridad en los informes financieros puede dar lugar a decisiones erróneas impactando tanto la inversión como la percepción de la estabilidad de la organización. Por lo anterior, es fundamental que las cooperativas implementen políticas de transparencia que garanticen la claridad de la información financiera, la adecuada rendición de cuentas y el acceso equitativo a los datos; resultando en procesos de comunicación financiera eficientes para generar estabilidad y confiabilidad en la organización.

En ausencia de una adecuada transparencia, surge un reto que los asociados, depositantes y otras partes interesadas deben enfrentar, estos actores pueden demandar a la alta dirección una rendición de cuentas en el momento que lo crean necesario (Red Internacional de Reguladores de Cooperativas de Ahorro y Crédito, p. 7). Es decir, que la disponibilidad de información financiera tanto clara como accesible puede influir en la percepción de la organización, en la eficiencia de su gestión y en la participación de los asociados, aspectos relevantes para la gobernanza corporativa, así como para la supervisión de la alta dirección.

Lo anterior podría generar que las cooperativas localizadas en Pérez Zeledón enfrenten dificultades con respecto a la pérdida de confianza de los *stakeholders*, lo cual podría estar vinculado a la forma en cómo gestionan la transparencia y en la rendición de cuentas de dichas entidades. Debido a esta dificultad surge la idea de realizar estudios referentes al tema y se plantea para efectos del presente estudio el siguiente problema de investigación:

¿En qué medida las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas han afectado la confianza de los *stakeholders* en las cooperativas de Pérez Zeledón durante el periodo 2020-2024?

## Objetivos de la investigación

En esta sección se definen los objetivos del estudio, los cuales representan las metas a alcanzar y constituyen el eje central de la investigación. Los objetivos son una guía para el desarrollo del trabajo y contribuyen en la ampliación del conocimiento de los investigadores y lectores sobre el tema en particular.

### Objetivo general

Evaluar el efecto de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas para la determinación del grado de confianza de los *stakeholders* de las cooperativas durante el periodo 2020-2024.

### Objetivos específicos

Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las cooperativas en Pérez Zeledón para el establecimiento de una línea base que facilite el análisis comparativo del sector.

Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de *stakeholders* sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las cooperativas para la identificación de los elementos que fortalecen la confianza en la organización.

Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* del sector cooperativo en el periodo 2020-2024, para la comprensión de su incidencia en la participación de los asociados.

Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las cooperativas en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la

información financiera para los *stakeholders*, para la formulación de recomendaciones de mejora en la gestión organizacional y confianza de los asociados.

### **Preguntas generadoras**

Las interrogantes de la investigación se sustentan en el problema expuesto enfocado en un análisis sobre las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas por parte de las cooperativas y la repercusión en la confianza de los *stakeholders*. Estas interrogantes han sido formuladas con el propósito de orientar la investigación de acuerdo con los objetivos y variables del estudio.

Las preguntas de investigación son las siguientes:

¿Cuáles son las prácticas de transparencia y rendición de cuentas que implementan las cooperativas en Pérez Zeledón?

¿Cuáles son las expectativas y percepciones de los diferentes *stakeholders* sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las cooperativas?

¿Qué influencia han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* del sector cooperativo en el periodo 2020-2024?

¿Cuáles son las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas entre las cooperativas en relación con factores como la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información financiera para los *stakeholders*?

**Variables de estudio**

En este segmento se plantean las variables de investigación establecidas para cada objetivo del estudio, mismas que están acompañadas de un concepto para facilitar su comprensión. Cabe resaltar que en este esquema propuesto se plasma una idea inicial y general, ya que el desarrollo a profundidad del modelo de análisis se abordará en secciones posteriores.

**Tabla 1.***Cuadro de Variables*

<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>
Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las Cooperativas en Pérez Zeledón.	Prácticas de transparencia financiera	Como lo menciona Pérez (2019): “Consiste en la obtención por parte de los gobiernos de información financiera sobre sus ciudadanos y empresas, y su intercambio con otros gobiernos conforme a reglas acordadas en instituciones intergubernamentales” (p. 1).
	Prácticas de rendición de cuentas	Como lo menciona Crespo (2018): La rendición de cuentas es un proceso que “busca conciliar el interés colectivo con el interés particular de los gobernantes” (p. 7)
Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de <b>stakeholders</b> sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las Cooperativas.	Expectativas	De acuerdo con Rioseco (2015) “La expectativa se constituye como una especie de fuerza que moviliza el sistema cognitivo hacia una meta o resultado” (p. 69).
	Percepción	Es el proceso cognitivo de la conciencia implica reconocer, interpretar y dar significado a las sensaciones que provienen del entorno físico y social para formar juicios sobre ellos (Vargas, 2014).

Tabla 1 (continuación)

Objetivos	Variables	Definición conceptual
Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los <b>stakeholders</b> de las Cooperativas en el periodo 2020-2024.	Confianza	Como señalan Keefer y Scartascini (2022) "...la confianza es la fe en los demás: en su honestidad, fiabilidad y buena voluntad. Las personas dignas de confianza hacen promesas que pueden cumplir, cumplen esas promesas y no transgreden las normas sociales" (p. 2).
Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las Cooperativas en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información.	Claridad de la información	Según la OCDE (2014), el término de claridad hace referencia a que implica proporcionar información "de manera oportuna, regular y fácilmente accesible para todos los interesados, presentada de forma comprensible y útil para la toma de decisiones" (p.18).
	Frecuencia de divulgación	Tal como lo dicen Pérez y Gardey (2023): "Es la acción y efecto de divulgar "difundir, promover o publicar algo para ponerlo al alcance del público" (p. 1).
	Acceso a la información	"El acceso a la información es una herramienta clave para fomentar mayor eficiencia y eficacia en las acciones del estado, especialmente en el manejo de recursos públicos y es esencial para la rendición de cuentas y la transparencia de sus operaciones" (Departamento para la Gestión Pública Efectiva y Organización de los Estados Americanos, p. 9).

## Alcances y limitaciones

En esta sección se delimita el alcance del estudio y se identifican los factores que se estiman podrían limitar el logro de los resultados de la investigación. También se identifican los factores que podrían limitar los resultados, como la disponibilidad de información, el acceso a datos relevantes, el tiempo para la recolección y análisis, o la colaboración de los participantes.

### Alcances

Se determina la cobertura de este estudio en el sector cooperativo de Pérez Zeledón, donde se trabajará con un total de 17 cooperativas, abarcando diversos sectores económicos. Algunas de estas cooperativas cuentan con una base asociativa considerable, concentrando miles de asociados, mientras que otras, de menor tamaño, presentan un número de miembros reducido, por esta razón, para mantener un equilibrio en el análisis, se trabajará con un promedio de asociados de las cooperativas, lo que permitirá obtener una muestra representativa para determinar el impacto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los diferentes *stakeholders* de las cooperativas.

La investigación ofrece un análisis detallado sobre la importancia de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la construcción de confianza entre los *stakeholders*; el estudio capta elementos locales y particularidades socioeconómicas que afectan a las cooperativas, asimismo, proporciona información relevante sobre la gestión realizada por parte de las cooperativas en términos de la transparencia en sus operaciones financieras, que a su vez impactan en la percepción de asociados y administrativos.

Otro alcance de la investigación es que los *stakeholders* considerados para el estudio, son los asociados, el nivel administrativo o gerencial y el ente regulador de las cooperativas. En

primer lugar, están los asociados quienes son miembros activos en las cooperativas; en relación con los administrativos estos ejecutan actividades operativas dentro de la cooperativa, e interactúan con los usuarios internos y externos; para el caso de los puestos de nivel administrativo-gerencial, estos son líderes que tienen la responsabilidad de tomar decisiones estratégicas. Por último, el ente regulador es quien tiene la obligación de velar porque se cumplan las normas legales atinentes a la gestión cooperativa.

El estudio aporta datos para ser utilizados por grupos de interés, tales como empresas del sector cooperativo, investigadores interesados en ejecutar estudios semejantes y organismos reguladores que deseen analizar el impacto de la transparencia financiera en las cooperativas. Además, esta información puede ser valiosa para entidades gubernamentales, en el diseño de políticas públicas que promuevan una mayor rendición de cuentas en el sector, ya que la valoración de las prácticas financieras en las cooperativas de Pérez Zeledón podría explorarse a nivel nacional, brindando un punto de partida para desarrollar mejoras en las políticas de control interno en estas organizaciones.

Adicionalmente, los asociados de las cooperativas, así como los asesores financieros pueden beneficiarse del análisis, ya que, se ofrece una base sólida para la toma de decisiones informadas. Consecuentemente, es de aprovechamiento para la sociedad en general, pues un mayor nivel de transparencia financiera y responsabilidad en las cooperativas genera un entorno económico confiable y estable.

### **Limitaciones**

Sobre las limitaciones que presenta el estudio, se destaca la desconfianza que tienen las personas asociadas o bien gerencias de cooperativas al momento de aplicar el cuestionario para la recopilación de datos, pues en la actualidad muchas personas se aprovechan para

darle un uso indebido a la información brindada en este tipo de estudios, por lo que se generan situaciones como fraudes, estafas y demás circunstancias desagradables, por medio de diversos canales de comunicación; lo cual genera un ambiente de incredulidad en la sociedad a la hora de responder este tipo de instrumentos de recolección de datos.

Asimismo, existe una baja disposición en las personas de algunas cooperativas de Pérez Zeledón, para participar en la investigación, ya sea por falta de tiempo, exceso de compromisos operativos o desconfianza respecto a los fines del estudio, situación que redujo el número de participantes, limitando la recolección de información amplia y diversa.

Otra limitante en la investigación es la dificultad para contactar a los asociados para aplicarles el cuestionario, ya que las cooperativas no comparten públicamente sus bases de datos por razones de privacidad. Esto hace que el acceso a los participantes dependa de otros medios, lo que influye en la cantidad de respuestas y, en consecuencia, en la representatividad de los resultados.

Uno de los principales desafíos enfrentados en la ejecución de la investigación fue la falta de actualización en el listado de cooperativas proporcionado por el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Dicha situación dificulta la identificación precisa de cuántas cooperativas se encuentran actualmente activas, así como su ubicación geográfica y datos de contacto reales.

Por otra parte, algunas cooperativas, al ser contactadas, no mostraron interés en participar en el estudio, algunas por políticas a lo interno de la organización donde no autorizan la participación en investigaciones externas ni el llenado de formularios en línea, situación que limitó la cantidad de respuestas obtenidas.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico o contextualización teórica**

## Marco referencial

En el siguiente apartado se expone una base para analizar y evaluar el impacto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders* dentro del contexto cooperativo de Pérez Zeledón entre el 2020 y 2024, explorando la historia del cooperativismo, así como características de estas organizaciones a nivel local, normativas legales, políticas públicas vinculadas al sector, el auge del cooperativismo en Costa Rica, además del cooperativismo en el contexto socioeconómico de Pérez Zeledón.

### Reseña histórica del cooperativismo

La integración de personas o grupos, evidencia que los seres humanos son sociales por naturaleza, lo que implica dependencia mutua, en ese sentido, la cooperación y la solidaridad son parte fundamental para vivir en una sociedad, así como lo menciona Quintanilla y Rodríguez (2019) sobre el concepto de que: “los seres humanos representan colectivamente formas culturales específicas al ejercer relaciones con el entorno, creando y recreando ambientes que propicien el cumplimiento de nuestras necesidades, el desarrollo y la extensión de nuestra cultura” (p.8).

A lo largo de la historia las personas han encontrado diferentes formas de colaborar así como ayudarse mutuamente, de ahí surge la integración social, la cual se basa en conexiones, así mismo, redes de apoyo que están ligadas a la historia como también a la cultura de cada uno de los grupos sociales; Jaramillo et al. (2017) expresa sobre la integración social que: “la noción de integración social (IS) representa un complejo proceso social que pone de manifiesto las relaciones y vínculos entre grupos sociales” (p. 2).

En la actualidad, la globalización ha transformado la forma en que las personas se relacionan, generando estilos de vida y modalidades de trabajo similares en distintos lugares del mundo, prevaleciendo el cooperativismo como un modelo organizacional vigente para el trabajo asociativo; cabe recalcar sobre el proceso de globalización que este “está impulsando el cambio en las estructuras de producción, en las relaciones laborales, comerciales y de inversión, entre otros aspectos, de las empresas” (Dueñas, 2015)

Las cooperativas surgen como una forma de organización social e incluso económica, que ha sido estudiada desde diferentes perspectivas, aunque su complejidad, así como sus diversas particularidades no pueden ser generalizadas. Rocío et al. (2018) señalan que “el cooperativismo, desde una perspectiva inductiva, es la expresión de diversas iniciativas asociativas que agrupan a personas con necesidades económicas y sociales comunes” (p. 47). Este modelo promueve la solidaridad al igual que la autogestión, empoderando a los individuos a trabajar juntos para mejorar sus condiciones de vida, además, se destaca la colaboración en la creación de alternativas económicas que priorizan el bienestar colectivo sobre el lucro individual, aspecto relevante en los contextos de desigualdad socioeconómica, donde el modelo cooperativo ofrece soluciones sostenibles, pero a su vez equitativas.

Martínez (2015) menciona que “las pretensiones que acompañan a la cooperativa no son únicamente económicas, sino también sociales y culturales” (p. 35). En ese marco, las ganancias, además de beneficios generados se distribuyen entre sus miembros, quienes buscan satisfacer necesidades comunes, por medio de la unión de esfuerzos. Las cooperativas se constituyen como instituciones orientadas al desarrollo de poblaciones vulnerables, aportando experiencia, visibilidad y potencial sobre las actividades que la caracterizan.

Uno de los primeros intentos de crear una organización cooperativa ocurrió a finales del siglo XIX, con la propuesta de una entidad destinada a satisfacer las necesidades de productores, así como trabajadores agrícolas. En la primera mitad del siglo XX, el cooperativismo alcanzó su máximo esplendor al expandirse en los sectores sociales más vulnerables, ofreciendo beneficios que no podían obtenerse en el mercado laboral ni a través de la acción gubernamental. En ese periodo, únicamente en dos ocasiones se establecieron cooperativas por iniciativa del Estado, el cual las regulaba y condicionaba según sus objetivos o bien demandas momentáneas. No obstante, el cooperativismo se consolidó como un movimiento popular, originado en respuesta a las condiciones socioeconómicas adversas que afectan la calidad de vida (Rocío et al. 2018).

Las cooperativas son modelos de negocio colaborativos que, a través de los valores de solidaridad, equidad y democracia, impulsan el desarrollo sostenible y el bienestar de sus miembros y la comunidad. Como lo mencionan Bencomo y Fernández (2018): “Las cooperativas son responsables socialmente por contribuir al bienestar de sus miembros y de las comunidades locales donde residen, por ser solidarias y democráticas, por dar prioridad a las personas sobre el capital, por sus políticas de participación igualitaria, o por su trabajo con colectivos especialmente desfavorecidos, entre otras cuestiones” (p. 181). Con el tiempo, este modelo ha demostrado eficacia en la promoción de la autogestión, así como en el fortalecimiento de las capacidades individuales, consolidándose como una alternativa para enfrentar la pobreza al mismo tiempo que fomenta la justicia social.

En la actualidad el cooperativismo sigue siendo una alternativa viable y sostenible frente a las estructuras económicas tradicionales. Huaylupo (2007) afirma que “Las entidades cooperativas se diferencian radicalmente de aquellas con dueños privados, de las que usan a

las organizaciones y el trabajo humano como el medio para aumentar su patrimonio y el bienestar privado, como también de otras que son una directa expresión del poder estatal” (p. 81). A diferencia de las entidades privadas, que priorizan el lucro, pero también la acumulación de riqueza para unos pocos, las cooperativas orientan sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de sus asociados, en un marco donde los valores de la democracia, así como de la participación son esenciales.

### **Ley de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP**

Las cooperativas al igual que cualquier otra organización requiere de políticas, e incluso regulaciones para garantizar que su funcionamiento sea transparente, ético y eficiente, lo cual contribuye a la protección de intereses de sus miembros, así como a la creación de confianza. En este contexto, interesa señalar la normativa que obliga a las cooperativas a ser transparentes financieramente pero que también les exige a rendir cuentas mediante procedimientos adecuados.

Uno de los instrumentos legales de mayor importancia para el sector cooperativo es la Ley de Asociaciones Cooperativas de Costa Rica, creada para proporcionar un marco legal que regule tanto la creación como la operación de estas instituciones en el país. La legislación dictamina que debe “Declárase de conveniencia y utilidad pública y de interés social, la constitución y operación de asociaciones cooperativas, por ser uno de los medios más eficaces para el desarrollo económico, social, cultural y democrático de los habitantes del país” (Ley No. 4179, 1968, Artículo 1).

La norma define la estructura organizativa de las cooperativas, incluyendo la asamblea general, el consejo de administración y la fiscalía, asimismo, autoriza la realización de actividades económicas alineadas con los intereses de los asociados, pero también con el

desarrollo local. Además, garantiza una democracia interna con participación equitativa de los asociados, ofreciendo ventajas tributarias o de financiamiento que favorecen el fortalecimiento de las cooperativas dentro de la economía nacional. Por último, declara al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) como una entidad con potestad de regular, supervisar el funcionamiento de las cooperativas en el país, mencionando:

El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, INFOCOOP, tiene como finalidad: fomentar, promover, financiar, divulgar y apoyar el cooperativismo en todos los niveles, propiciando las condiciones requeridas y los elementos indispensables, a una mayor y efectiva participación de la población del país, en el desenvolvimiento de la actividad económico-social que simultáneamente contribuya a: crear mejores condiciones de vida para los habitantes de escasos recursos, realizar una verdadera promoción del hombre costarricense y fortalecer la cultura democrática nacional. (Ley No. 4179, 1968, Artículo 155)

La norma legal establece criterios claros para la regulación de las cooperativas, obligándolas a cumplir con los principios de transparencia financiera en su gestión. Al mismo tiempo, faculta al INFOCOOP para vigilar e inspeccionar estas organizaciones, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades económicas sociales, así como el fomento de la rendición de cuentas oportuna. Esta entidad impone la presentación de informes financieros claros y detallados, lo que refuerza el tema de la confianza de los *stakeholders*. Por otra parte, al promover la participación equitativa de sus miembros, garantiza que los asociados tengan acceso a la información financiera, pero que también sean partícipes de los procesos de toma de decisiones mediante el ejercicio de voz y voto, constituyendo un elemento clave para fortalecer la transparencia financiera.

### **Organismos reguladores y de representación cooperativa**

En el movimiento cooperativo existen organismos que actúan como reguladores; al mismo tiempo, brindan soporte a las cooperativas; asegurando que operen con ética y eficiencia, conforme a los lineamientos nacionales e internacionales, sin dejar de lado los valores o principios cooperativistas. Así como existen normativas que regulan a las cooperativas, también se crean organismos de integración que velan por la sostenibilidad del sector, a la vez que promueven prácticas éticas, transparentes. A continuación, se describen algunos de los organismos que se consideran relevantes para la presente investigación.

#### ***Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)***

Las cooperativas al igual que cualquier otra organización, requieren de entidades que velen por su buen funcionamiento; en respuesta a ello, como se indicó anteriormente, se crea el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo quien desempeña un papel crucial en el impulso del cooperativismo en Costa Rica; esta institución pública se funda el 20 de febrero de 1973, con capacidad jurídica independiente, además de potestad para tomar sus propias decisiones, asimismo, es la responsable de que el sector cooperativo en el país sea incentivado y por ende evolucione. (INFOCOOP, s.f.)

La labor de este instituto es primordial para el cooperativismo, ya que ofrece financiamiento, capacitación y asesoría técnica, lo que permite fortalecer su estructura organizativa, así como operativa; como lo expone Correa (2022) “Una de las labores que realiza el INFOCOOP es contribuir al fortalecimiento de las cooperativas de reciente constitución mediante, por ejemplo, la búsqueda de espacios que les permitan generar acercamientos con otras cooperativas y la generación de alianzas” (p. 1). El ente ofrece acceso a recursos económicos, facilitando herramientas de gestión tanto a cooperativas en sus inicios

como a organizaciones consolidadas, mejorando su competitividad, lo que se traduce en beneficios para sus miembros.

### ***Consejo Nacional de Cooperativas (CONACCOOP)***

El CONACCOOP es el órgano encargado de representar y defender los intereses del sector cooperativo en Costa Rica. Según el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACCOOP, s.f. p. 4), “El Consejo Nacional de Cooperativas; es la institución nacional llamada a representar, defender políticamente los intereses de las cooperativas y a ellas mismas” (Consejo Nacional de Cooperativas [CONACCOOP], s.f. p. 4). Su función principal consiste en dictar políticas, así como acciones dirigidas a promover un desarrollo integral de las cooperativas, asimismo, es el encargado de defender, al igual que representar al sector ante el gobierno u otras instancias. Su importancia radica en facilitar la colaboración entre cooperativas, impulsando iniciativas para su beneficio, sin dejar de lado la defensa de los principios o valores; en otras palabras, el CONACCOOP propicia el crecimiento del sector, reconociendo que estas organizaciones son actores primordiales para el desarrollo socioeconómico del país.

La Cooperativa de las Américas (2023) indica que “El CONACCOOP – Consejo Nacional de Cooperativas de Costa Rica es el organismo cúpula del Movimiento Cooperativo Costarricense que impulsa el desarrollo cooperativo a través de la representación, la gestión política, social y económica, con un recurso humano calificado y comprometido” (p. 1). El texto citado resalta la relevancia del CONACCOOP como representante del sector cooperativo, encargado de mejorar las condiciones en que operan estas organizaciones para impulsar su desarrollo pleno a nivel nacional como internacional.

### ***Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP R.L.)***

El CENECOOP es una institución costarricense creada en 1982 como ente no lucrativo de apoyo al movimiento cooperativo. Su labor se centra en la formación, así como capacitación de miembros y líderes de cooperativas, impulsando la modernización del sector bajo principios o valores cooperativos (CENECOOP, s.f.). Ante las exigencias de la globalización, como el desarrollo de nuevas tecnologías o bien retos empresariales, este organismo ofrece programas educativos, talleres, asesorías entre otras, para mejorar las capacidades en temas administrativos, gerenciales o bien tecnológicos que permitan el progreso del cooperativismo.

Este organismo contribuye a consolidar el movimiento cooperativo, dotando a sus integrantes con herramientas para una gestión eficiente y transparente; al mismo tiempo que impulsa su crecimiento, generando impactos positivos en las comunidades.

### ***Alianza Cooperativa Internacional (ACI), principios y valores***

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es un organismo de integración en el ámbito internacional; agrupa, representa, pero además apoya a organizaciones cooperativas de todo el mundo. Actúa como garante de los valores y principios del cooperativismo, promoviendo el modelo empresarial cooperativo, que se basa en estos valores específicos. Por otra parte, proporciona herramientas de autoayuda, que contribuyen al crecimiento de comunidades al igual que de las personas. La ACI protege los intereses de las cooperativas, difunde buenas prácticas, así como también conocimientos para fortalecer sus capacidades, al mismo tiempo que supervisa su desempeño periódicamente (Alianza Cooperativa Internacional [ACI],).

Es la principal defensora de los principios como la equidad, la solidaridad, la democracia y la participación económica. Al preservar estos valores, asegura que las cooperativas

mantengan su identidad, funcionen de manera ética, pero que a su vez puedan experimentar un crecimiento o bien posicionamiento sólido en el mundo competitivo, al mismo tiempo esto favorece la confianza de los *stakeholders*, es así como lo plantea la ACI (s.f.) expresando que “Los principios cooperativos son las directrices mediante las que las cooperativas ponen en práctica sus valores” (p.7).

Esta entidad establece siete principios entre los que se nombran la adhesión voluntaria y abierta, la gestión democrática de los miembros, la participación económica de los miembros, la autonomía e independencia, la educación, formación e información, la cooperación entre cooperativas, además del interés por la comunidad, funcionando como base para que las cooperativas actúen correctamente, de acuerdo con Hernández y Cruz (2014) existe un vínculo entre los principios y la administración, es decir, si estos fundamentos no son empleados provocaría un desajuste en la administración, economía, contabilidad para finalmente afectar el ámbito social. Adicionalmente “los principios del cooperativismo constituyen el marco regulatorio entre asociados y administrativos, con el fin de consolidar una organización equitativa y que provea garantía para que el modelo cooperativo se fortalezca en la región, el país y el mundo” (Rodríguez y Hernández, 2019, p.112).

Los principios de la ACI promueven la rendición de cuentas, así como una transparencia financiera oportuna, asegurando que estas instituciones funcionen abierta y responsablemente; con consciencia financiera, donde los miembros comprendan sus derechos, pero también sus obligaciones, lo que resulta en una administración democrática, ocasionando un incremento en la confianza de los *stakeholders*. La Pontificia Universidad Católica de Chile (s.f.) menciona que “Los valores cooperativos, son aquellas cualidades que conforman una parte importante de estas organizaciones, forman parte de la Declaración de Identidad Cooperativa...” (p. 1). Los

valores cooperativos son conductas éticas que guían a las cooperativas e inspiran a sus asociados.

En el movimiento cooperativo, valores como responsabilidad, democracia, honestidad, equidad y transparencia son fundamentales. La responsabilidad implica responder por los propios actos; la democracia permite a los asociados participar en decisiones; la honestidad fomenta un actuar ético; la equidad asegura justicia en beneficios y aportes; la transparencia garantiza información clara, así como veraz, lo cual es la base de la confianza, pero también de la comunicación (INFOCOOP, 2017).

Los valores mencionados crean entornos donde la información es transmitida de manera clara, accesible, permitiendo a los miembros conocer el desempeño de la cooperativa; al mismo tiempo garantiza que líderes o gestores se responsabilicen por sus actos; fomentando una participación activa de los miembros en los procesos de supervisión y toma de decisiones, procurando un involucramiento de todas las partes; adicionalmente, asegura una distribución de los beneficios equitativamente justa, lo que propicia un aumento de las expectativas de rendición de cuentas, pero también favorece a la construcción de relaciones sólidas con los *stakeholders*.

### **Normativas internacionales aplicables al sector cooperativo**

Las normas internacionales son un recurso valioso para las organizaciones, incluyendo las cooperativas, estas son indispensables para promover la transparencia, la ética y la rendición de cuentas, lo que genera mayor confianza en las organizaciones; por esta razón a continuación se exponen generalidades de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Existen normas a nivel internacional que promueven la rendición de cuentas y transparencia financiera dentro de las entidades, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), fundamentales para garantizar que los estados financieros sean confiables e íntegros a nivel mundial; estas normas fomentan la presentación coherente al igual que comparable de la información financiera, lo que genera confianza en los *stakeholders*; en ese marco Filgueira (2017), expresa que:

El objetivo principal de las NIIF o IFRS es establecer pautas de acción de uso consistente en la preparación de los estados financieros, de manera de otorgar un marco de referencia internacional para que los inversionistas puedan interpretar y tomar decisiones sobre la información contenida en estos (p.89).

Lo que permite que la información financiera generada sea presentada con un lenguaje universal, además de unificado, lo que facilita la comprensión, registro, cuantificación, así como la divulgación del mismo.

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son indispensables para una rendición de cuentas idónea, asimismo, contribuyen a que las empresas ejecuten sus operaciones financieras de manera transparente; Burgos (2007) afirma que las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) se enfocan en establecer reglas para las empresas respecto al cómo presentar y registrar la información contenida en los estados financieros para su respectivo análisis. Son normas emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), además, en cierta medida se consideran normas de calidad, que pretenden exhibir en plazos específicos que las operaciones económicas realizadas en las empresas son racionales.

En el entorno actual, la globalización, hace que los mercados crezcan a un ritmo acelerado, por lo que es necesario que las empresas presenten la información financiera y contable de manera consistente, pero su vez que sea de fácil comprensión, en consecuencia, las Normas Internacionales de Contabilidad constituyen un conjunto de disposiciones que determinan tanto el tipo de información que debe incluirse en los estados financieros como la manera en que esta debe presentarse. Estas normas, elaboradas a partir de la experiencia y práctica contable internacional, buscan garantizar la adecuada presentación y comprensión de la información financiera de las organizaciones (Acuña y Montenegro, 2020). Normas como las NIC son esenciales para las entidades alrededor del mundo, dado que estandariza condiciones para todo tipo de organizaciones, como es el caso de las cooperativas, ya que promueven prácticas contables uniformes, lo que conlleva a generar mayor confianza en los *stakeholders*, porque da lugar a una rendición de cuentas oportuna, evidenciando transparencia en la gestión de los recursos financieros.

### **Auge del cooperativismo en Costa Rica**

A lo largo de los años, la expansión de las cooperativas representa un fenómeno económico social que tiene gran relevancia; estas organizaciones basadas en principios como la cooperación, la solidaridad y la autoayuda han logrado surgir como una alternativa viable ante las diversas limitaciones que enfrenta el modelo económico en Costa Rica. En un contexto global altamente marcado por las desigualdades económicas, pero también sociales, las cooperativas ofrecen una forma de empoderar a las comunidades, promoviendo la participación activa de los miembros en cuanto a la toma de decisiones o gestión de los recursos. Como lo menciona Huaylupo (2007): “El cooperativismo en Costa Rica tuvo un extraordinario crecimiento entre 1973 y 1983. El número de asociados aumentaba en 161% y el número de

cooperativas en 41%. Dicho crecimiento coincidía con la significación social y política que el Estado le otorgaba al cooperativismo, así como por la diversificación y aumento de la capacidad económica y productiva que se alcanzaba.” (p.53).

Dicho movimiento ha provocado que el cooperativismo presentara una evolución significativa, dado que son organizaciones con una gran cantidad de funcionarios y de asociados, lo cual les ha permitido jugar un papel importante en la economía del país. Como lo señala INFOCOOP (2019) en Costa Rica: “el movimiento cooperativo agrupa a 594 cooperativas y 887.335 cooperativistas, lo que representa el 21% de la población nacional, según cifras del IV Censo Nacional Cooperativo. Las cooperativas están presentes en todos los sectores de la economía” (p.1). La presencia de cooperativas en diversos sectores refleja su versatilidad y capacidad para satisfacer múltiples necesidades, abarcando sectores como el agrícola-industrial, de producción, transporte, vivienda, educación, salud, crédito o bien consumo.

En la Zona Sur, territorios como los Santos, dispone de diversas cooperativas destacadas principalmente en la industria del café, como, por ejemplo, COOPETARRAZÚ R.L. y COOPEDOTA R.L. facilitando el acceso a diversas áreas rurales; beneficiando a la educación, así como al desarrollo económico de la zona. De acuerdo con lo que señala Campos (2024): “otras áreas del territorio costarricense donde se respira cooperativismo, como Pérez Zeledón, donde tenemos dos cooperativas icónicas como COOPEALIANZA R.L., de ahorro y crédito (la de mayor afiliación a nivel nacional) y CoopeAgri R.L., agrícola- industrial y de servicios múltiples” (p. 69).

La evolución de las cooperativas ha trascendido el bienestar social y los beneficios económicos, fomentando una conciencia que busca el equilibrio entre las personas, el planeta además de la prosperidad.

### **El cooperativismo en el contexto socioeconómico de Pérez Zeledón**

Pérez Zeledón es un cantón ubicado en la provincia de San José, en la región sur de Costa Rica, es una de las zonas rurales más grandes del país, se caracteriza por una gran diversificación geográfica incluyendo montañas, así como áreas planas, lo cual ha tenido influencia en el desarrollo socioeconómico de la zona. De acuerdo con Picado (2022), Pérez Zeledón experimentó cambios demográficos significativos, dinámicas en la producción agrícola y transformaciones en el mercado laboral entre 1950 y 2014, lo que evidencia un desarrollo regional complejo más que una colonización “veloz y reciente”. San Isidro del General continúa siendo la ciudad principal y la cabecera de la Región Brunca; es una zona que concentra la mayoría de oficinas públicas y privadas, aunque se encuentra alejada de los centros urbanos de otros cantones.

Por otra parte, el cantón presenta un clima variable propiciando la producción de diversos productos agrícolas, donde se destacan productos como el café, caña de azúcar, frutas, así como de la actividad ganadera que incluye el ganado porcino y vacuno. Es así como lo afirma el Ministerio de Agricultura y Ganadería [MAG] (2020), donde expone que la actividad productiva de Pérez Zeledón combina la agricultura y ganadería. Presenta el café como cultivo principal, mientras que productos como la piña, caña de azúcar y frutas complementan la producción agrícola. En relación con la ganadería, la actividad bovina de doble propósito ocupa gran parte de la tierra, con prácticas como la inseminación artificial, sistemas de pastoreo,

suplementación, que a su vez buscan mejorar la sostenibilidad y productividad del sector. Además, establece que la zona tiene gran potencial para el desarrollo del turismo rural.

El turismo es otra actividad económica en la zona aunque no sea tan prominente como en otras regiones del país, el ecoturismo se encuentra en crecimiento gracias a la riqueza natural de la zona, que incluye parques nacionales como el Parque Nacional Chirripó, además de áreas protegidas, que atraen a turistas interesados en la naturaleza o bien el montañismo, como lo señala Vargas (s.f), la ubicación geográfica es privilegiada, localiza playas, cataratas, ríos, montañas y otras atracciones turísticas que benefician a la economía local. Al poseer un atractivo como el Cerro Chirripó la zona se convierte en un punto de tránsito para miles de turistas que desean explorar la cima más alta de Costa Rica.

En relación al sector de servicios y el comercio local de la región, se evidencia un crecimiento en las últimas décadas, particularmente en la cabecera cantonal, San Isidro de El General, donde se concentra la actividad económica; con relación a ello, el Ministerio de Seguridad Pública (2019) plantea que las actividades comerciales en el cantón de Pérez Zeledón se han fortalecido durante los últimos años a causa del asentamiento de cooperativas financieras, bancos, así como empresas originarias del cantón, medios de comunicación, transportistas, además de otras empresas del área central que han trasladado algunas de sus actividades a la región. Adicionalmente, se destacan las actividades industriales como maquilas, panificadoras, cooperativas dedicadas al procesamiento de café y caña de azúcar, así como la gran cantidad de microempresas destinadas a diversas actividades industriales.

Evidentemente, el cantón presenta un desarrollo en su economía, mismo que ha sido impulsado en gran medida por las cooperativas locales; en concordancia, la Municipalidad de Pérez Zeledón (2024) menciona que “Las actividades comerciales han surgido con gran auge

en las últimas décadas, en gran medida por el establecimiento de Cooperativas Financieras...” (p.7). Esto refleja que el sector cooperativo en Pérez Zeledón ha desempeñado un papel clave en el desarrollo económico y social de la región, es decir, sin el establecimiento de este tipo de organizaciones hubiese sido complejo concebir un progreso económico como el presentado en las últimas décadas.

Las cooperativas han sido fundamentales en la dinamización de la economía, así como para fortalecer la cohesión social en el cantón de Pérez Zeledón, contribuyendo principalmente en sectores como la agricultura, el crédito junto con la producción de bienes y servicios: estas organizaciones proporcionan tanto apoyo financiero como organizacional a los pequeños productores y empresarios locales.

Particularmente, las cooperativas agrícolas han sido indispensables para el desarrollo de la región, como por ejemplo el caso de CoopeAgri El General R.L., fundada en 1962 como una empresa de economía social que actualmente cuenta con una base asociativa de más de 6 mil asociados activos; es una empresa líder que ha incentivado la economía en la zona sur, clasificada como una empresa ejemplar tanto a nivel nacional como internacional. Además, se destaca por su enfoque humanista, así como su diversificación en los sectores agrícola, agroindustrial, comercial y de servicios. (Cooperativa Agrícola Industrial y Servicios Múltiples el General [COOPEAGRI], s.f.).

Las cooperativas agrícolas son esenciales, ya que, están comprometidas a colaborar con los pequeños productores para que estos accedan a mercados más amplios, además para que puedan obtener precios más convenientes por sus productos; también, ofrecen asistencia técnica, financiamiento y formación, lo que contribuye a mejorar la calidad al igual que la sustentabilidad de sus cultivos, al mismo tiempo, promueven la adopción de prácticas

ambientales sostenibles, favoreciendo a concebir producciones orgánicas, brindando la oportunidad a los productores de competir en mercados internacionales con productos de mayor calidad.

El acceso al crédito junto con la inclusión financiera son claves para el desarrollo de las comunidades rurales, en ese sentido, las Cooperativas de Ahorro y Crédito han sido cruciales para promover los emprendimientos; mejorar el nivel de vida de los ciudadanos en Pérez Zeledón, fundamentalmente ofrecen soluciones financieras especialmente adaptadas a las necesidades locales, permitiendo que agricultores así como pequeños empresarios accedan a crédito, además de diversos servicios financieros con condiciones más favorables que las ofrecidas por bancos comerciales; específicamente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L., fundada en 1971, es una organización dedicada al ahorro y crédito que promueve el desarrollo humano equilibrando lo financiero con lo social, gracias al apoyo de los asociados es líder en el sistema financiero, por otra parte, con 53 años de trayectoria está presente en todo el país generando empleo, pero también mejorando la calidad de vida de las comunidades a nivel nacional. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón [COOPEALIANZA], s.f.).

Pérez Zeledón ha encontrado en las cooperativas un aliado primordial para el desarrollo socioeconómico, estas organizaciones han permitido al cantón progresar e impulsar la economía local, a través de la creación de empleo, la promoción de prácticas agrícolas sostenibles y el apoyo financiero para pequeños productores, así como emprendedores.

## Contexto teórico

En esta sección se abordarán los principales conceptos relacionados con el tema de investigación, así como teorías que sustentan el análisis, que además permiten complementar la investigación; se tendrá una aproximación con la teoría de la agencia, la confianza, cooperación, la teoría de los *stakeholders*, asimismo se explorarán modelos teóricos como la transparencia financiera, la rendición de cuentas en el ámbito cooperativo, las expectativas, percepciones de los *stakeholders*, junto con aspectos relacionados con la claridad, frecuencia, accesibilidad de la información; proporcionando el fundamento teórico necesario para evaluar el impacto de estas prácticas en la confianza de los *stakeholders* durante el periodo 2020-2024 en Pérez Zeledón.

### Teoría de la agencia

Las organizaciones se entienden como un equipo en el que los integrantes buscan satisfacer sus propias necesidades, conscientes de que su futuro está ligado a la capacidad de mantenerse unidos. Con base en lo que señala Acosta (2018): “La teoría de la agencia tiene sus orígenes en los planteamientos de Jensen y Meckling (1976)” (p. 45). La relación de la agencia se forma cuando un principal delega algunos derechos en un agente, el mismo tiene la responsabilidad por medio de un contrato ya sea formal o informal, de actuar en beneficio del agente principal, el agente a cambio recibe un cierto tipo de compensación. Las organizaciones están compuestas por diversos elementos tales como tecnología, entorno, personas y relaciones contractuales que conforman un todo.

La teoría de agencia es la asimetría de información y conflictos de intereses, ya que, los agentes pueden tener más información sobre las operaciones diarias de la empresa y pueden

actuar en función de sus propios intereses, y es ahí donde podría generarse un desajuste entre los objetivos de los principales y los agentes. (Castaño, s.f.).

Cuando los propósitos y fines no son conocidos a cabalidad por el Agente, comienza una especulación en relación con su rendimiento, así como también, sobre la configuración de sus acciones para el logro de los objetivos organizacionales. (Fernández et al. 2021). Para mitigar estos problemas, la teoría de agencia sugiere diversos mecanismos como la vigilancia, los incentivos y la alineación de intereses para asegurar que los agentes actúen en el mejor interés del principal y no de ellos mismos. Estos mecanismos buscan reducir los costos de agencia, es decir, los costos asociados a supervisar, controlar y garantizar que los agentes desempeñen adecuadamente sus funciones. Dicha teoría posee aplicaciones en áreas como la gobernanza corporativa, la contratación laboral, el diseño de políticas públicas y la regulación financiera, entre otras.

### **Confianza y cooperación en las organizaciones**

La confianza juega un papel crucial en las interacciones y las relaciones que se establecen dentro de las organizaciones entre los actores involucrados; en un contexto organizacional la confianza se convierte en un elemento clave para fomentar la cooperación, mejorar la comunicación y al mismo tiempo reducir los costos asociados a la supervisión. Dicho aspecto no solo mejora y favorece las relaciones internas, sino que también fomenta la efectividad operativa. Definir la confianza no es tarea fácil, puesto que, cada disciplina establece perspectivas de acuerdo con su estudio; en este caso, la confianza es la creencia de que los demás no actuarán de manera oportunista (Keefer et al. 2022). La confianza es fundamental para las organizaciones, porque establece una base de referencia para las relaciones que se dan en las empresas, procurando su solidez, la colaboración de sus

miembros dentro, fuera de la organización. La confianza entre los integrantes de una empresa facilita los procesos, ya que cuando las personas se sienten cómodas realizando sus tareas, se les hace más fácil compartir sus conocimientos, buscar soluciones de forma conjunta.

La cooperación subraya la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas como los pilares del buen gobierno en las cooperativas, lo cual suscita gestiones más eficientes y éticas en las organizaciones. Además, la participación activa de los miembros contribuye a fortalecer la confianza y equidad, así como a mejorar la sostenibilidad a largo plazo, cumpliendo de este modo la misión social y económica de la organización. Con base en el modelo teórico planteado, la confianza organizacional se desarrolla en el momento en que los trabajadores logran orientar su confianza personal hacia la empresa, lo que resulta en la formación de vínculos y familiaridad de acuerdo a las relaciones se hayan establecido. (Cortez Giraldo, 2021)

### **Teoría de los *Stakeholders* de Edward Freeman**

Como lo dicta González (2007): “Un primer apunte necesario respecto a la teoría de los *stakeholders* es que en sus inicios nació con vocación de ser una teoría estratégica de gestión, como bien señala uno de los principales precursores de esta, Richard Edward Freeman” (p. 208). Las organizaciones están cada vez más comprometidas a adoptar y mostrar un comportamiento responsable, no solamente en sus operaciones económicas y empresariales, sino también, en la forma en que asumen sus responsabilidades hacia todos los *stakeholders* con los que tiene relación.

Al igual que las personas, las organizaciones tienen características propias que las definen y determinan el nivel de responsabilidad, ética y confianza. Por ello, es importante que las decisiones que se toman a diario consideren su efecto en el desempeño de la empresa y en

los grupos de interés. Como lo menciona Belleza et al. (2021): “El enfoque de los *stakeholders* reconoce que la organización no solo debe responder ante los accionistas, sino también ante todos los grupos que pueden afectar o verse afectados por sus decisiones, lo cual fortalece la gestión ética y la responsabilidad social empresarial” (p. 17). El éxito de una organización, entre otros, depende de cómo se manejan las relaciones con sus grupos clave, de manera que no se vean afectadas las metas y objetivos previamente establecidos; por ello, se busca que la empresa, como un actor clave en la sociedad, cumpla con la responsabilidad social empresarial en un sano equilibrio entre sus objetivos de rentabilidad (Belleza et al. 2021).

Los *stakeholders* son personas, grupos u organizaciones que tienen interés o influencia en una empresa; para comprender ampliamente quienes son estos individuos Pérez (2022) hace referencia que los *stakeholders* usualmente se interpretan como grupos de interés, es decir, son todas aquellas agrupaciones o individuos interesados en cualquier aspecto de una organización. Por otra parte, Rodríguez (2022) menciona que los *stakeholders* son personas o asociaciones interesadas que podrían perjudicarse e influir en la toma de decisiones en alguna empresa; estos grupos de interés pueden ser diversos, conformados por individuos internos o externos de la empresa, que se deben cuidar para garantizar el desarrollo de la organización.

Los *stakeholders* en las cooperativas juegan un papel indispensable, sin embargo, es necesario determinar quiénes pertenecen a este grupo, por ejemplo, Soler y Hernández (2015) establecen la existencia de 11 grupos; entre los principales se mencionan propietarios, administrativos, trabajadores, proveedores, clientes y por último, los que no influyen directamente en las operaciones de la empresa como administración pública, competidores, defensores de los consumidores, ambientalistas, sociedad y canales de comunicación. Esto quiere decir que existen categorías de *stakeholders*; en un primer nivel los que tienen relación

directa con la organización, donde su participación es fundamental, ya que sin ella la organización difícilmente podría operar, en un segundo nivel están los involucrados indirectamente con la empresa ejerciendo una influencia en su entorno, regulaciones y percepciones.

Estos conceptos evidencian que, al igual que cualquier otra institución, las cooperativas poseen *stakeholders*; estas partes interesadas se vuelven relevantes para lograr la sostenibilidad de estas empresas en el largo plazo, por este motivo, estas organizaciones deben mantener un alto nivel en la transparencia de sus operaciones, es decir, debe ofrecer canales de comunicación óptimos que permitan informar sobre decisiones estratégicas, operativas, que pueden afectarlos o bien divulgar información financiera de forma clara, precisa que beneficie la toma de decisiones racionales; en este caso Caba et al. (2019) considera que en la actualidad los *stakeholders* están representados por un conjunto de individuos que pueden sufrir afectación por las acciones desempeñadas por la empresa, por ende, muestran interés en la gestión económica, financiera, social o de cualquier otra índole. De este modo la gestión empresarial debe enfocarse en la responsabilidad, transparencia, velando por los intereses de estos grupos incluyendo sus necesidades, expectativas; con ello se fortalece la confianza, lealtad, apoyo al sector cooperativo.

En el contexto de la presente investigación, el tema de la rendición de cuentas, transparencia financiera, se destacan como *stakeholders* clave los asociados, los puestos de nivel gerencial, entes reguladores. Los asociados por su parte son miembros de una cooperativa que deciden ser parte de esta voluntariamente, con la finalidad de obtener beneficios por sus servicios y ser partícipes de su gestión, es decir, tienen interés económico, pero también intervienen en las decisiones, pues cada asociado tiene derecho a un voto. De

acuerdo con la Cooperativa de Servicios Múltiples Juan XXIII, R.L (s.f.), el asociado es una persona miembro de una cooperativa que deliberadamente decide ser parte de esta, colaborando mutuamente con los demás miembros para satisfacer necesidades en común. Entonces, los asociados son fundamentales para las cooperativas, tienen derecho a ejercer voz y voto democráticamente, asimismo tienen derecho a pedir información sobre la gestión de la organización. Para complementar la idea anterior la Ley de Asociaciones Cooperativas menciona “cada asociado tendrá derecho a un voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que hubiere hecho, o el monto de las operaciones que tuviere con la cooperativa” (Ley No. 4179, 1968, artículo 43)

Para el caso de los trabajadores, estos son prestadores de servicios a otras entidades, sus compromisos están definidos en base a un contrato de trabajo, recibiendo a cambio una remuneración, según el Código de Trabajo de Costa Rica (Ley N.º 2 de 1943, art. 4), el trabajador es definido como «toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo». Los trabajadores juegan un papel clave en las cooperativas por su aporte a las labores diarias, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; son personas implicadas en la gestión por lo que tienen acceso a datos sobre la administración de recursos, decisiones estratégicas, es decir, conocen la realidad de la empresa, permitiendo supervisar la correcta utilización de los fondos, pero también tienen derecho a exigir explicaciones por las decisiones tomadas. Respecto a los administrativos, estos son personas que ocupan puestos de liderazgo dentro de las organizaciones, deben asumir responsabilidades y tomar decisiones estratégicas que guíen adecuadamente las gestiones operativas, Erra (2018) establece que los administrativos no son solamente líderes, sino también quienes representan y protegen la organización, su rol debe alinearse con la misión, visión y objetivos, en lugar de centrarse en intereses individuales. En

ese sentido, es importante que los administrativos enfoquen sus esfuerzos en función de los objetivos organizacionales, con ello, se implementan prácticas de gestión donde se promueva la transparencia en el uso de recursos y en la toma de decisiones, de igual forma debe fomentarse una rendición de cuentas oportuna para fortalecer la confianza de los *stakeholders*.

Finalmente, los entes reguladores son organismos cruciales para las organizaciones, puesto que, tienen la responsabilidad de supervisar y controlar a ciertos sectores o actividades de un país, es decir, contribuyen a que las instituciones cumplan con las leyes, así como normativas vigentes. De acuerdo con Guzmán (2021) “Los entes reguladores son organismos públicos que gozan de personalidad jurídica de derecho público interno y que poseen autonomía administrativa, financiera y técnica” (p. 1). Por otra parte, la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES, 2005) define al ente regulador como un organismo estatal autónomo responsable de supervisar actividades de interés para el Estado, bajo la administración de particulares y con la potestad de crear regulaciones para orientar dichas actividades. En el escenario de las cooperativas costarricenses, el ente regulador es el INFOCOOP, quien vela para que ese tipo de organizaciones operen bajo prácticas éticas y transparentes, evitando un funcionamiento irregular y protegiendo los intereses del público.

### **Transparencia financiera en las cooperativas**

La transparencia financiera es un elemento clave en las organizaciones, indispensable para proporcionar a los interesados información completa, veraz y oportuna sobre decisiones y la situación económica de la empresa; la aplicación de la transparencia también es parte de una adecuada gobernanza corporativa, es decir, que las empresas deben proporcionar información sobre la posición real de la compañía, sin importar si esta es favorable o desfavorable. Asimismo, la transparencia involucra proveer información operativa, de

gobernanza corporativa, social y ambiental a inversionistas, accionistas y demás partes interesadas, para que estos tengan la capacidad de formular su propia noción de la empresa y sus operaciones. (Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica [PROCOMER], s.f.)

De este modo se exige a las organizaciones contar con procesos transparentes para asegurar a sus *stakeholders* información auténtica, precisa y sobre todo accesible, acerca de las actividades financieras y operativas, ya que, podrían generar un impacto sobre los intereses de estas personas; sobre este escenario Ruiz et al. (2008) expresa que la transparencia es primordial en la administración, transformando en un proceso elemental la presentación de certificaciones y auditorías. La transparencia financiera está asociada especialmente a la rendición de cuentas y obliga a revelar cómo se han utilizado los recursos; el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (s.f.) sostiene que la transparencia es importante para los *stakeholders*, porque permite determinar los niveles de riesgo y oportunidades asociados a una organización, con ello, pueden tomar decisiones fundamentadas para proteger sus intereses, adicionalmente, propicia la creación de un enfoque empresarial basado en la responsabilidad social y ambiental. En la empresa cooperativa, la transparencia favorece posicionar la organización tanto en el mercado como con los inversores; también proporciona información específica, significativa para una toma de decisiones eficiente, así como un cumplimiento de la legislación, lo que refuerza la reputación, ética empresarial, generando altos grados de confianza. Específicamente, en el contexto de las cooperativas la transparencia se enfoca en asegurar que la información y el accionar de la gerencia se encuentre a disposición de los asociados, protegiendo o bien garantizando la solidez de la documentación e información de la empresa. Es decir, la cooperativa debe habilitar espacios accesibles para que los asociados consulten documentación como el estatuto social, los registros sociales, los reglamentos internos y demás información de interés. (Subsecretaría de

Economía y Empresas de Menor Tamaño, s.f.). Esta práctica refuerza la rendición de cuentas, por cuanto, existe un compromiso con los miembros para informarse y participar activamente en la gestión de la cooperativa, lo cual es fundamental para el éxito y sostenibilidad de las cooperativas.

### **Rendición de cuentas en las cooperativas**

Rendir cuentas es un proceso fundamental en las organizaciones públicas y privadas, donde debe existir responsabilidad social por su accionar, al igual que por las decisiones asumidas en relación con el uso de recursos y cumplimiento de obligaciones; de acuerdo con el Poder Judicial (s.f.) la rendición de cuentas es un elemento democrático, donde se informa acerca de la gestión de los recursos financieros, humanos y materiales. De igual manera la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC, s.f.) puntualiza que “La rendición de cuentas de una organización es el conjunto de mecanismos que permiten explicar, justificadamente, sus objetivos y resultados a sus grupos de interés y contribuir a la mejora de la organización” (p. 1). La rendición de cuentas está íntimamente ligada con la transparencia, favoreciendo gestiones responsables en las organizaciones, de acuerdo con Gil y Rodríguez (2015) la población no solamente requiere percibir información financiera, además, es imprescindible exponer una visión completa y transparente de la organización, así como de las operaciones en su totalidad.

De acuerdo con Arredondo et al. (2015) en los entornos empresariales donde existe transparencia y rendición de cuentas, se garantiza el acceso a la información que las personas tienen derecho y se responsabiliza por las decisiones asumidas; igualmente, al ser transparentes y rendir cuentas en el corto plazo, favorece la sostenibilidad en el largo plazo. La rendición de cuentas es un proceso dinámico y adaptable que varía según la naturaleza, los valores y la experiencia de cada organización, en tal sentido, las organizaciones pueden adoptar de acuerdo con su evolución diversos mecanismos para rendir cuentas. Tal como se

indica en el trabajo de Fonseca (2022) “la rendición de cuentas hace posible que, a través de sus mecanismos, se pueda conocer cabalmente el uso de los recursos” (p. 23).

Los mecanismos de rendición de cuentas son imprescindibles para cualquier tipo de organización, puesto que, facilitan las acciones informativas sobre sus actuaciones o decisiones ante los *stakeholders*, fortaleciendo la transparencia y el control en las gestiones empresariales, lo que conlleva a fortificar la confianza.

### **Expectativas y percepción de los *stakeholders***

En el entorno empresarial la percepción y expectativas que tengan las personas que forman parte de las organizaciones es un factor fundamental y se nutren de la accesibilidad, claridad y cumplimiento normativo de las organizaciones. En las cooperativas existen diversos factores que influyen en la percepción y expectativas de los *stakeholders*, especialmente el acceso a la información que se brinde, así como los procesos eficientes de rendición de cuentas que estas tengan. Las cooperativas están obligadas a rendir cuentas y a su vez a ser transparentes en los procesos y en la información que brindan; la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, menciona que las cooperativas deben garantizar el derecho de acceso a la información por ser un derecho humano inalienable. Este derecho es fundamental, porque permite a los asociados estar informados sobre la gestión y el uso de los recursos dentro de la cooperativa promoviendo la transparencia y la participación en la toma de decisiones. Los asociados deben utilizar los canales correctos para solicitar información, acatando lo establecido en la organización; como lo menciona INFOCOOP (2010): “Los asociados deben solicitar la información a través del Comité de Vigilancia, órgano en el cual delegaron la fiscalización de la entidad” (p. 1).

En algunos casos donde los asociados necesitan o tienen interés directo a la información, las cooperativas no les puede negar ni obstaculizar el acceso a ella, por ejemplo cuando un asociado desea saber cuánto dinero tiene en su capital social, las gestiones realizadas en la cooperativa o bien temas referentes a la información relacionada con los asuntos incorporados al orden del día en una Asamblea, las cooperativas tienen la obligación de facilitar estos datos a los asociados, a fin de que tengan suficiente criterio del tema. En este sentido se ha señalado que durante el plazo de convocatoria a una asamblea y en la asamblea misma, los asociados tienen derecho a conocer toda la información relacionada con los temas que serán sometidos a votación. A su vez, existe el derecho de petición, el cual no está estrictamente consagrado en la legislación costarricense, pero respalda a los asociados cuando realicen la petición de algún tipo de información a los órganos atinentes, los mismos tienen derecho a recibir dicha información en un plazo prudencial INFOCOOP (2010).

Se destaca que, las cooperativas son entidades que deben manejar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de manera correcta y oportuna, pues, son los medios por los cuales los *stakeholders* se sienten más confiados y tranquilos con respecto a la información sobre la gestión de la empresa; cuando una organización sufre una pérdida de confianza y credibilidad, el camino más efectivo para recuperar confianza es actuar de manera transparente y rendir cuentas responsablemente, no solo por el deber de proporcionar información relevante y clara al público, sino también porque permiten que esta información sea evaluada por los grupos de interés (Larrañaga, 2014).

Las cooperativas pueden mejorar los procesos de rendición de cuentas y transparencia a través de las auditorías, las cuales permiten que se pueda verificar la exactitud los registros financieros y operativos de la gestión, validando que los recursos se utilizan de manera

adecuada y que la información refleja correctamente la situación económica de las cooperativas. Las auditorías pueden ser clasificadas en auditorías internas o externas la auditoría interna se centra en el mejoramiento de los procesos y los controles internos, mientras que la auditoría externa está más ligada a la validación de la precisión de la información presentada a los *stakeholders*. Como lo menciona El Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors – IIA), (s.f.) define: “Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización” (parr.1). La misma ayuda a las cooperativas a cumplir con los objetivos brindando un enfoque sistemático y disciplinado, el cual permite evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.

### **Claridad, frecuencia y accesibilidad de la información**

Para las organizaciones es sustancial asegurar que la información sea transmitida claramente, esto significa que, los grupos de interés puedan acceder con la debida periodicidad a los datos que se proporcionan y comprender correctamente el mensaje, con el propósito de tomar decisiones de manera consciente e informada. Montolío y Tascón (s.f.) mencionan que, comunicar de forma clara trata sobre la entrega de información significativa a la sociedad de forma efectiva y transparente; entonces, las empresas deben mejorar las comunicaciones y la redacción de documentos para que estos sean comprensibles, además, se deben optimizar los canales de comunicación para que los datos sean accesibles y oportunos al público, por esta razón se resalta la importancia de considerar quienes son las personas en las que focalizar la información, ya que, para una comunicación eficaz es necesario determinar si los públicos son expertos o inexpertos. (Montolío y Tascón s.f.)

Dentro de los procesos de comunicación empresarial se consideran dos tipos, la interna y externa; en relación a la comunicación interna esta es un proceso de intercambio de

información dentro de la organización, incluyendo empleados, departamentos y niveles de jerarquía, es decir deben recibir información comprensible y precisa que les permita alinear sus esfuerzos con los objetivos de la empresa; Pozo (2015) menciona que “para que exista comunicación interna la cultura empresarial tiene que hacerlo posible, creando una identidad propia donde la imagen interna y externa confluyan en un mismo modo de actuar y de ser de la empresa” (p. 31). En cuanto a la comunicación externa está impacta directamente en la percepción de los *stakeholders* sobre la organización, de acuerdo con Pinto (2017) se conforma por elementos exteriores a la organización, pero que poseen cierto nivel de influencia sobre esta, en este caso, los miembros reciben información del exterior acerca del entorno, que ayuda a determinar posibles inconvenientes para las gestiones cotidianas; también es una salida de información a las personas del entorno sobre las actividades ejecutadas en la organización.

La claridad de la información es un elemento esencial para una apropiada comunicación interna y externa de las organizaciones, además, es relevante adaptar la información en función del público objetivo. Al transmitir mensajes claros se fortalece la confianza de los miembros de una organización, así como del público, lo que permite mejorar la imagen empresarial y responder a las demandas del entorno adecuadamente, facilitando los procesos de toma de decisiones.

Es importante que las cooperativas realicen un adecuado manejo de la información y a su vez que, la misma sea mostrada con frecuencia, de este modo se puede dar a conocer a los *stakeholders* el estado de la organización, así como, mantenerlos actualizados sobre el rendimiento financiero y los diversos cambios que se presenten. La información oportuna y la presentación regular de la información genera confianza y muestra una capacidad en las organizaciones para comunicar su desempeño, la clave es encontrar un equilibrio en que la

información satisfaga las necesidades de todos los interesados y a su vez refleje la realidad en cuanto al desempeño de la organización.

En el caso específico de las cooperativas, de conformidad con la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP (1968) establece “El mes de cada año en que se reunirá la asamblea para elegir los órganos administrativos de la cooperativa, para conocer la rendición de informes, cuentas, distribución de excedentes, inventarios, balances, memorias y en general, para considerar todos los asuntos sobre los cuales dicha asamblea tenga jurisdicción” (art. 34, inciso n). Adicionalmente, menciona que “Las reuniones de la asamblea podrán ser ordinarias y extraordinarias. La asamblea ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año en el mes que indique el estatuto de la cooperativa. La asamblea extraordinaria se reunirá cada vez que se presenten asuntos extraordinarios de importancia...” (art. 38).

Es decir, la información debe ser expuesta para una adecuada rendición de cuentas como mínimo una vez al año, en lo que concierne a asambleas ordinarias, lo que garantiza que los asociados se informen sobre el rendimiento operativo, el estado financiero. No obstante, cuando se presenten asuntos de importancia que afecten la gestión de las cooperativas es indispensable convocar a asambleas extraordinarias, donde se puedan atender adecuadamente temas urgentes, imprevistos, asegurando una toma de decisiones oportuna, al mismo tiempo que se fomenta la transparencia, participación de los asociados en las decisiones clave.

El acceso a la información es primordial en las organizaciones, pues permite a los grupos interesados obtener información relevante sobre el funcionamiento, decisiones, desempeño organizacional, es decir, fomenta la transparencia, confianza, así como la apropiada rendición de cuentas. Para garantizar una adecuada accesibilidad a la información, es necesario contar con canales que aseguren que los *stakeholders* puedan acceder fácilmente

a la información sobre aspectos fundamentales de la cooperativa, por ejemplo, el correo electrónico, redes sociales, sitio web corporativo, informes, reuniones, asambleas.

El correo electrónico es una herramienta primordial para asegurar la información en las cooperativas, facilitando la comunicación de una forma clara y precisa entre los cuerpos administrativos, además, funciona como un medio formal para transmitir información sobre los procesos diarios, permitiendo de este modo informar sobre los cambios en diversas actividades de la organización, garantizando que todos los miembros estén al tanto de las novedades y decisiones importantes. Como lo dicta Padilla (2017): "El uso del correo electrónico en el ámbito empresarial se ha convertido en un tema indispensable para brindar una comunicación rápida y eficiente, logrando reducción de costos y simplificando procesos empresariales dentro y fuera de la organización (parr.1).

Las redes sociales son básicas en el contexto actual, por la inmediatez en que se puede comunicar el accionar de las empresas al público, esto porque la sociedad tiene acceso inmediato a la información; en ese sentido las redes sociales, así como los espacios virtuales son un medio de comunicación eficiente, utilizado por empresas y personas para interactuar, con alcance e impacto mayor al de otros medios de comunicación tradicionales. El ámbito empresarial no se encuentra exento del fenómeno tecnológico, debido a que cada vez son más las empresas que se suman al intensivo uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), aspecto que les posibilita la optimización de sus procesos productivos, desarrollando niveles altos de eficiencia con su aplicación. (Moreano et al. 2024).

Resulta estratégico para las organizaciones utilizar las redes sociales como canal para transmitir información tanto a nivel interno como externo, estas plataformas permiten a las organizaciones comunicarse de manera eficiente, inmediata y directa con los públicos de interés; Hugo et al. (2020), exponen que las redes sociales con el pasar del tiempo se han

popularizado, incluso en el ámbito corporativo, captando la atención de empresas, hasta el grado que en la actualidad es poco común encontrar empresas que no dispongan de alguna red social. Si las organizaciones utilizan óptimamente las redes sociales como canal informativo se garantiza que la información sea accesible y clara, lo que incrementa la confianza de los *stakeholders* y se mejora la imagen corporativa.

Los sitios *web* son una herramienta esencial en la era digital de las organizaciones, ya que, permite que tanto los asociados como también los colaboradores puedan encontrar la información de una manera más rápida y accesible. Tal como lo señala Perilli (2024): “Una página web bien diseñada y actualizada transmite confianza y credibilidad a tus clientes y socios potenciales” (p. 4). Es decir que los sitios *web* son una herramienta clave que transforma la estructura en que las organizaciones gestionan la información impulsando la eficiencia y fomentando una cultura de comunicación y accesibilidad.

Los informes son documentos donde se expone información estructurada sobre asuntos relevantes en la organización, son básicos para la toma de decisiones, mejorar la comunicación con los grupos de interés como asociados, administrativos, empleados o entes reguladores. Para Santos (2024) los informes en las empresas son documentos formales previamente planificados que presentan información específica sobre particularidades organizacionales, son utilizados para compartir datos, argumentos, decisiones o recomendaciones a los grupos interesados tanto internos como externos. Por otra parte, Gonzalo y Garvey (2015) sostienen que el informe de gestión es un documento que elaboran los administradores y se presenta junto con las cuentas anuales, con el propósito de explicar o bien respaldar las gestiones realizadas en la empresa durante periodos determinados. Es decir, los informes en las empresas permiten proveer datos sobre el desempeño de la entidad, destacando elementos clave como logros obtenidos, estrategias implementadas, situación financiera, operativa, entre

otros; en consecuencia, este recurso posibilita a los *stakeholders* comprender el manejo de la organización, lo que mejora la confianza, la credibilidad. Las asambleas son de suma importancia para el sector cooperativo, estas son reuniones formales en la que participan asociados y miembros de la cooperativa para tomar decisiones cruciales, en dado caso Negri (2019) define las asambleas permiten la participación de todos y la discusión abierta de los temas, dirigidas a que todos puedan tener voz sobre las actividades relacionadas; los acuerdos se toman por mayoría y representan la voluntad colectiva, además le conciernen a todos los asociados incluso los no asistentes, todo dentro del marco establecido en la ley y estatutos, vinculando íntimamente a la administración. En otras palabras, las asambleas generales son canales que facilitan el acceso a la información relevante y actualizada sobre la gestión de la cooperativa, a través de estos encuentros de asociados se proporcionan informes detallados sobre el desempeño financiero, operativo, o bien sobre actividades ejecutadas, proyectos y demás decisiones importantes. Las asambleas garantizan el acceso a la información para los miembros, son un medio transparente de comunicación para interactuar, donde se pueden realizar consultas, brindar ideas y expresar inquietudes, fortaleciendo la confianza y los procesos de rendición de cuentas dentro de la cooperativa.

Toda entidad que esté conformada por un grupo de personas requiere de mucha comunicación, tanto para el manejo de los procesos como para el tema de rendición de cuentas, las reuniones permiten que se evalúe el avance de los diversos proyectos asegurando que se cumplan los plazos establecidos y de este modo se pueda brindar un buen servicio a las personas involucradas. Como lo dicta Bernal (2023): “Las reuniones de trabajo son fundamentales para la gestión de las empresas y el avance del trabajo en equipo, porque en ellas se presentan opiniones, puntos en común y se organiza la información” (p. 1). Es

importante que este tipo de actividades se realicen de manera periódica, ya que de este modo se logran mejorar resultados en las organizaciones.

## **Capítulo III**

### **Marco metodológico**

### **Tipo de estudio**

El enfoque de la investigación se dirigió a la esencia del estudio, que implicó un proceso organizado y detallado para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos a través de los instrumentos o las técnicas seleccionadas para ese propósito. Según Ortega (2018), para llevar a cabo una investigación fue fundamental que se estableciera un método para guiar los procesos de manera adecuada, lo que garantizó resultados que facilitarían la interpretación de los fenómenos de interés. El enfoque varió según el tipo de información que se deseaba examinar o los resultados que se buscaban al finalizar la investigación; prevaleció aquel que combinó el método cualitativo y cuantitativo, denominado enfoque mixto, el cual, según Hamui (2010), permite profundizar en el análisis para comprender adecuadamente los fenómenos; por tal motivo se asociaron diversas fuentes de información para sustentar el estudio. Esto refleja que la interacción entre lo cualitativo y cuantitativo favoreció la superación progresiva de las limitaciones de ambos enfoques, configurando un panorama amplio para la interpretación de los resultados.

Del mismo modo, Hernández et al. (2014) sostuvieron que “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (p. 532)”.

Para efecto de esta investigación, el enfoque mixto se estableció con un diseño convergente, dado que los datos cualitativos y cuantitativos fueron recolectados en un mismo periodo y analizados de manera complementaria, teniendo como objetivo medir y cuantificar dichos datos, así como analizarlos de manera subjetiva, lo que favoreció una comprensión

completa del fenómeno a estudiar, integrando datos tanto numéricos como narrativos para la interpretación de resultados.

Con relación al tipo de estudio, esta investigación se clasificó como exploratoria y descriptiva. Por un lado, el estudio exploratorio permitió aproximarse a fenómenos poco conocidos para aumentar el grado de familiaridad con ellos.

Según Grajales (2000), “los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular” (p. 2). En este caso, permitió conocer con mayor profundidad la transparencia financiera y rendición de cuentas en cooperativas, facilitando la identificación de factores clave que influyeron en la confianza de los *stakeholders*.

El estudio fue descriptivo, debido a que tuvo como propósito desarrollar una representación detallada del fenómeno analizado a partir de sus características. Este tipo de estudio buscó desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características (Grajales, 2000, p. 2). En el contexto de la investigación, este enfoque permitió mostrar cómo se manifestó la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las cooperativas de Pérez Zeledón, proporcionando un retrato preciso de la situación a partir de datos recopilados.

## **Población y muestra**

Según López y Fachelli (2015), “el diseño muestral corresponde a una tarea específica, de implicaciones metodológicas y requerimientos técnicos, destinada a elegir una representación adecuada de unidades de nuestra población objeto de estudio” (p. 5). Por lo tanto, en la investigación se desarrollaron aspectos relevantes de acuerdo con la población, la muestra y características específicas sobre los sujetos para la recopilación de datos requeridos y el respectivo análisis.

En particular se habla de población marco o universo finito, al conjunto preciso de unidades del que se extrae la muestra (López y Fachelli, 2015). De acuerdo con lo anterior, considerando lo proyectado en el planteamiento del problema y los objetivos de investigación, se estimó como población objeto de estudio al sector cooperativo, específicamente aquellas cooperativas ubicadas en el cantón de Pérez Zeledón.

Dada la diversidad y las diferencias en la base asociativa que conforman estas cooperativas, se optó por realizar una recopilación de datos, por parte de los *stakeholders* de las cooperativas de Pérez Zeledón, con ubicación en las zonas urbanas de los distritos del cantón, se realizó un muestreo por conveniencia, de tipo no probabilístico, por consiguiente, para la investigación hace que se permita seleccionar sujetos propios de una población, limitando solo a estos casos (Otzen y Manterola, 2017). De tal manera, que permite elegir de manera arbitraria y a conveniencia cuáles serán los sujetos utilizados para la muestra de la población, por lo que esta se basó en un análisis de las cooperativas junto a los asociados que forman parte de estas, incluyendo también administrativos.

De igual manera, fue relevante obtener información sobre el manejo de las administraciones de las cooperativas, por tanto, se planificó una entrevista a profundidad con el gerente de financiamiento de INFOCOOP para conocer la percepción sobre el tema de investigación.

Según la información suministrada por el INFOCOOP, la población de cooperativas ubicadas en el sector donde se realizó el estudio era de un total de 21, de las cuales se eligieron 17 cooperativas de Pérez Zeledón que se encontraban activas, debido que se buscó el contacto de todas, pero algunas de ellas nos dieron información sobre la disolución de su organización, y otras de las cuales no se obtuvo respuesta. Además, debido a la numerosa cantidad de asociados inscritos en las cooperativas, se tomó la decisión de explorar en un lapso de dos meses para contactar una cantidad representativa de estos, pero solo se logró obtener el contacto y la respuesta de 153 personas asociados a las diversas cooperativas. Además, para tener un mayor acceso a la información de los asociados, se tomó la decisión de trabajar en las cercanías de aquellas cooperativas con un mayor tamaño y representación en la zona de estudio, como lo son COOPEAGRI R.L, COOPEALIANZA R.L. y CREDECOOP R.L; claro está, sin dejar de lado la influencia de las demás cooperativas de Pérez Zeledón.

### **Participantes del estudio**

Los participantes del estudio fueron sujetos de información vinculados con la investigación; su integración en el estudio fue esencial para recolectar datos y lograr realizar un análisis de estos para obtener resultados claros y específicos. Como lo mencionaron Ventura y León (2017), “se debe procurar que la muestra sea representativa; esto implica incluir personas o unidades que representen las características de la población de estudio” (p. 1). Por lo tanto,

la población analizada debió tener relación directa con las personas que formaron parte de las cooperativas de Pérez Zeledón, con el fin de obtener los datos más exactos posibles sobre la percepción que estos tenían.

Las cooperativas se constituyeron como uno de los principales sujetos de información para la investigación, ya que proporcionaron información valiosa para comprender las diversas prácticas de rendición de cuentas y transparencia financiera aplicadas dentro de estas organizaciones; asimismo, favorecieron obtener una percepción acerca de la efectividad de las prácticas y mecanismos en la construcción de la confianza de los diferentes *stakeholders*. Por otra parte, para el presente estudio, los *stakeholders* del sector cooperativo fueron sujetos de información asociados y administrativos de las cooperativas, así como el ente regulador del sector.

Los asociados para las cooperativas son su esencia o razón de ser; para este caso en específico se afirma que, “los individuos asociados voluntariamente participan en la gestión de su empresa de forma directa y contribuyen al desarrollo de su dimensión empresarial a través del ejercicio de la dirección, la planeación y el control, entre otros” (Silva, 2010, p. 72). Para la investigación, los asociados de las cooperativas fueron parte fundamental como sujetos de información, esto por motivo de que su percepción acerca de la transparencia financiera y rendición de cuentas fue un elemento básico para comprender cómo estas prácticas dentro del sector cooperativo en Pérez Zeledón influyeron en la confianza de estas personas; su participación en el estudio brindó la oportunidad de conocer sus opiniones y evaluar su nivel de confianza respecto a la rendición de cuentas y la transparencia financiera.

De acuerdo con González et al. (2020), “la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo” (p. 33). El nivel administrativo o gerencial en las cooperativas se encarga de direccionar la organización, tomar decisiones que facilitaron la consecución de los objetivos empresariales; tienen una implicación directa en la toma de decisiones estratégicas, pero también en la supervisión de los procesos de rendición de cuentas y transparencia financiera. Su participación en el estudio fue elemental para comprender la percepción con respecto a la efectividad de los mecanismos de rendición de cuentas en las cooperativas; asimismo, permitió conocer su opinión referente a cómo esos mecanismos impactaron en la confianza de los *stakeholders*.

El ente rector en materia de cooperativismo es el INFOCOOP, tal como lo expresa Patiño (2008), para el sector cooperativo el INFOCOOP es quien regula la actividad cooperativista. En vista del rol como supervisor y regulador del sector cooperativo en el país en relación con las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas, su participación en el estudio representó una oportunidad para conocer su apreciación en cuanto a la efectividad de los mecanismos de control implementados en las cooperativas, lo que conllevó a obtener una noción más clara de su valoración respecto a cómo aplican estas prácticas y cuál es su impacto en la confianza de los *stakeholders*; para este fin, se aplicó una entrevista a Jorge Vindas Valerio, gerente de financiamiento del INFOCOOP.

### **Variables e indicadores**

En el siguiente apartado se presentaron las distintas variables e indicadores utilizados en la investigación para analizar el efecto de la transparencia financiera y la rendición de

cuentas sobre la confianza de los *stakeholders* en las cooperativas de Pérez Zeledón en el periodo 2020-2024.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas de transparencia financiera***

En relación con la variable transparencia financiera, Gilli (2017), Villegas (2014) y Ancos (2017), plantean que se trata de una práctica empresarial que consiste en divulgar información detallada, clara, comprensible y accesible sobre la situación financiera real de la organización, permitiendo a las partes interesadas tomar decisiones informadas. Esta variable se operacionalizó a partir de indicadores específicos, tales como la existencia de políticas sobre transparencia financiera y la ejecución de fiscalizaciones dentro de la organización para verificar que los datos se presentaran acorde a la realidad financiera.

La instrumentalización estuvo definida por medio de diversas interrogantes incorporadas en ambos cuestionarios, el módulo 1 correspondió a las preguntas de dicha variable, asimismo, en la entrevista, las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 serán las correspondientes a la variable de transparencia financiera; por medio de las cuales se pretendió obtener información sobre la realidad financiera que muestran las cooperativas versus la información que hacen pública a sus asociados.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable prácticas de rendición de cuentas***

La variable rendición de cuentas se relaciona con la ética y moral, puntualizando en la obligación de una organización o persona de informar, así como, justificar las acciones o decisiones pasadas como futuras, asumiendo así la responsabilidad correspondiente por sus

actos (Gómez Villegas et al. 2021; Bermúdez Castillo, 2023; Schedler, 2018). La operacionalización de esta variable se realizó mediante los indicadores canales de comunicación y mecanismos de participación, los cuales permitieron evaluar cómo se establecía la rendición de cuentas al interior de la organización; por otra parte, para comprender cómo estos indicadores facilitan la interacción con los *stakeholders*.

La rendición de cuentas fue definida por medio de diversas interrogantes en los instrumentos, primeramente, en ambos cuestionarios el módulo 2 corresponde a las preguntas de dicha variable, además, en la entrevista las preguntas 7, 8, 9 serán las correspondientes a la variable; estas pretendieron mostrar aquellas particularidades sobre el rendimiento que estaban evidenciando las cooperativas y sus colaboradores con base a las proyecciones planteadas en los periodos de trabajo.

### ***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable expectativas***

La variable expectativa puede entenderse como una fuerza cognitiva que orienta a los individuos, o como se define de otra forma, las expectativas “son las previsiones que los agentes realizan sobre la evolución futura de diversas variables” (Lanzilotta, 2014). Esta variable fue operacionalizada por medio de los indicadores nivel de importancia otorgado por la cooperativa a la transparencia y conocimiento de los temas financieros, así como, el grado de satisfacción de los *stakeholders*, respecto a la gestión que realiza la empresa con relación a la rendición de cuentas y transparencia financiera. La instrumentalización buscó definir qué tan satisfechos estaban los asociados con el rendimiento y la información financiera que mostraban las cooperativas, para ello se realizaron las preguntas correspondientes al módulo 3 de ambos cuestionarios.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable percepción***

En lo que respecta a la variable percepción, Mantilla y Barrera (2021), Vargas (2014) y Alberich et al. (2014) concuerdan en que la percepción implica la búsqueda de estímulos mediante los cuales se reconocen, interpretan o bien se dan significados a las sensaciones del entorno, permitiendo construir modelos mentales que facilitaban la comprensión y el juicio del entorno para obtener conocimiento, a la vez que se crea un criterio propio.

La operacionalización de esta variable se materializó a través de indicadores como la integridad y responsabilidad, así como, la opinión sobre el alcance de la información (suficiente, clara), estos indicadores posibilitaron obtener una representación sobre cómo los *stakeholders* consideran que se ejecutaban las prácticas de comunicación y si la información proporcionada es precisa, adecuada, además de transparente dentro de la organización.

Esta variable se instrumentalizó por medio de las preguntas del módulo 4 del cuestionario dirigido a los asociados, donde se consulta su conocimiento sobre si la información que se les suministra es lo suficientemente precisa y representativa, al mismo tiempo que si es transparente.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable influencia***

La variable influencia, según De la Cruz Portilla (2020) y Lazcano de Rojas (2020), se describe como la capacidad de afectar o condicionar el comportamiento de otras personas mediante un criterio específico, implica la capacidad de motivar o dirigir el comportamiento de otros. La operacionalización de esta variable se efectuó mediante indicadores como el impacto

en la toma de decisiones de los *stakeholders*, lo que permitió identificar la influencia que tenían las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los *stakeholders*.

La instrumentalización se encontró vinculada a las preguntas del módulo 5 correspondientes al cuestionario de asociados, así como la pregunta 10 de la entrevista; esto brindó una perspectiva sobre el impacto que poseían las prácticas de rendición de cuentas y dio una idea de la influencia que tenían estas prácticas. La instrumentalización se encuentra vinculada a las preguntas del módulo 5 correspondientes al cuestionario de asociados, así como, la pregunta 10 de la entrevista; brindando una perspectiva a la investigación sobre el impacto que posee las prácticas de rendición de cuentas sobre la confianza de los *stakeholders*, y dando una idea de la influencia que poseen estas prácticas.

#### ***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable confianza***

En cuanto a la variable confianza, como señalan Keefer y Scartascini (2022), Darat & Figueroa (2018) y Díaz (s.f.), el término confianza está orientado al futuro e implica una creencia y esperanza persistente en que otra entidad actuaría de manera adecuada.

La operacionalización se llevó a cabo mediante indicadores como los cambios en el nivel de confianza durante el periodo, los factores que incidieron en la confianza y los aumentos o disminuciones en la participación de los *stakeholders*; estos indicadores proporcionaron elementos para identificar qué factores aplicados por las cooperativas resultaron más influyentes respecto a la confianza.

La instrumentalización estuvo definida por el módulo 5 del cuestionario de asociados, el módulo 4 del cuestionario de administrativos y las preguntas 12, 13 y 14 de la entrevista; estas

aportaron una percepción de la confianza que tenían los *stakeholders* en las actividades de gestión de recursos de las cooperativas, lo que ayudó a entender el nivel de confianza que poseían en estas entidades.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable claridad de la información***

Con respecto a la variable claridad de la información, como indican Carro et al. (2022), Barrera (2020) y Padrón et al. (2014), hace referencia a la presentación transparente y comprensible de todos los aspectos relevantes de un tema específico, lo cual implica comunicar de manera precisa la información, garantizando que los datos sean correctos y entendibles.

La variable fue operacionalizada mediante indicadores como los formatos de presentación de informes y el nivel de detalle o comprensión. La variable fue operacionalizada mediante indicadores como los formatos de presentación de informes y el nivel de detalle o comprensión.

La claridad de la información se encontró definida por las preguntas del módulo 6 del cuestionario de asociados y el módulo 5 del cuestionario de administrativos, así como por las preguntas 15 y 16 de la entrevista; estas ayudaron a tener una perspectiva más amplia sobre las herramientas que tenían las cooperativas para manejar la información de la manera más clara posible y divulgarla posteriormente.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable frecuencia de divulgación***

La variable frecuencia de divulgación, tal como expresan la UNCTAD (2017) y el INEC (2022), se refiere al proceso de comunicar datos relevantes de manera periódica. Esta variable se operacionalizó mediante indicadores como la periodicidad con la que se publicaban los informes, logrando identificar el lapso transcurrido entre cada publicación.

La instrumentalización se ejecutó por medio de las preguntas del cuestionario de asociados del módulo 7, en el cuestionario de administrativos del módulo 6 y en las preguntas 17, 18 y 19 de la entrevista; esto brindó información relevante sobre los medios que tenían las cooperativas para dar a conocer la información relevante para los *stakeholders*, así como los canales por los cuales se difundían dichos datos.

***Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable acceso a la información***

Con respecto a la variable acceso a la información se menciona que el acceso a la información permite a las personas obtener datos organizados y procesados que cambian su conocimiento, a la vez que ayudan a definir ciertos estándares, el acceso a la información es un derecho que está protegido por leyes. (Departamento para Gestión Pública Efectiva y Organización de los Estados Americanos (DGPE, OEA, 2013); Mendel, 2024; Sequeira, 2017).

La instrumentalización se realizó con las preguntas del módulo 8 del cuestionario de asociados y el módulo 7 del cuestionario de administrativos. Esto brindó información importante sobre el acceso que tenían los *stakeholders* a la información de las cooperativas y sobre la calidad de esta, dando así una perspectiva de la transparencia que se tenía en este aspecto.

En la Tabla 2 se presenta el cuadro de variables con sus respectivos indicadores para cada una, lo cual resume el modelo de análisis de la investigación. También se detallan los ítems utilizados en las herramientas de recolección de datos, las técnicas aplicadas y las fuentes de información correspondientes.

**Tabla 2.***Modelo de Análisis*

Objetivo general	Evaluar el efecto de las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> en las cooperativas de Pérez Zeledón durante el periodo 2020-2024.				
Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuentes de información
Identificar las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas por las Cooperativas en Pérez Zeledón.	Prácticas de Transparencia financiera	Existencia de políticas	Cuestionarios asociados: Módulo 1 Cuestionario Administrativos Módulo 1 Entrevista: preg: 1, 2	Cuestionario Entrevista	Asociados Administrativo INFOCOOP
		Fiscalizaciones	Cuestionarios asociados: Módulo 1 Entrevista: preg 11	Cuestionario Entrevista	Asociados INFOCOOP
		Canales de comunicación.	Cuestionario Administrativos: Módulo 1 Entrevista: preg: 3, 4, 5, 6	Cuestionario Entrevista	Administrativos
	Prácticas de Rendición de cuentas	Mecanismos de participación (reuniones y asambleas)	Cuestionarios asociados: Módulo 2 Cuestionario Administrativos: Módulo 2 Entrevista: preg: 7, 8, 9	Cuestionario Entrevista	Asociados Administrativos INFOCOOP

Tabla 2 (continuación)

Objetivos específicos	VARIABLES	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuentes de información
Determinar las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de <i>stakeholders</i> sobre la transparencia financiera y la rendición de cuentas en las Cooperativas.	Expectativas	Nivel de importancia otorgado por la cooperativa.  Conocimiento sobre gestión financiera.  Grado de satisfacción	Cuestionarios asociados: Módulo 3 Cuestionario Administrativos: Módulo 3	Cuestionario	Asociados Administrativos
	Percepción	Integridad y responsabilidad.  Opinión sobre el alcance de la información (suficiente, clara).	Cuestionarios asociados: Módulo 4	Cuestionario	Asociados
Analizar la influencia que han tenido las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> de las Cooperativas en el periodo 2020-2024.	Influencia	Impacto en la toma de decisiones de los <i>stakeholders</i>	Entrevista: preg: 10	Entrevista	INFOCOOP
	Confianza	Cambios en el nivel de confianza durante el periodo (tendencia).	Cuestionarios asociados: Módulo 5 Cuestionario Administrativos: Módulo 4 Entrevista: preg: 12, 13, 14	Cuestionario Entrevista	Asociados Administrativos INFOCOOP

Tabla 2 (continuación)

Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Ítems	Técnica	Fuentes de información
Comparar las diferencias en las prácticas de transparencia y rendición de cuentas utilizadas por las Cooperativas en relación con la claridad, frecuencia y accesibilidad a la información financiera para los <i>stakeholders</i> .	Claridad de la información	Formatos para la presentación de informes.	Cuestionarios asociados: Módulo 6 Cuestionario Administrativos: Módulo 5	Cuestionario Entrevista	Asociados Administrativos INFOCOOP
		Detalle y comprensión	Entrevista: preg: 15 y 16		
	Frecuencia de divulgación	Periodicidad con la que se publican informes	Cuestionarios asociados: Módulo 7 Cuestionario Administrativos: Módulo 6 Entrevista: preg: 17, 18, 19	Cuestionario Entrevista	Asociados Administrativos INFOCOOP
	Accesibilidad de la información	Medios disponibles	Cuestionarios asociados: Módulo 8 Cuestionario Administrativos: Módulo 7	Cuestionario	Asociados Administrativos

### **Instrumentalización o técnicas de recolección de información**

La recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico (González y Marín, 2017). De tal manera, una vez validados los instrumentos a utilizar, los mismos deben proporcionar aquella información necesaria para la toma de decisiones de la investigación, considerando que el instrumento debe enfocarse a responder a las variables y objetivos planteados.

Según Gutiérrez (2016), “el objetivo de una encuesta es proveer información acerca de la población finita y/o acerca de subpoblaciones de interés social” (p. 4). Razón por la cual la técnica que se aplicó en la investigación para obtener datos primarios correspondió a una encuesta, por medio de la cual se buscó tener información más certera para validar la investigación en curso.

Para la encuesta se utilizaron dos cuestionarios elaborados en la plataforma Google Forms: uno dirigido a los asociados de las cooperativas, compuesto por 24 preguntas, y otro destinado al personal administrativo, con 23 preguntas. Ambos cuestionarios incluyeron únicamente preguntas cerradas, diseñadas para recolectar información sobre las distintas variables del estudio.

Por otro lado, se aplicó una entrevista, la cual González (2016) la define como “aquella conversación entre entrevistador y entrevistado, en el que el primero, logrará determinar a través de un detallado análisis de información, observación, y lectura de lenguaje corporal, la participación o no participación del segundo” (p. 62). Esta entrevista, integrada por 19 preguntas y realizada mediante una llamada a través de la aplicación Zoom, se aplicó a un

funcionario del INFOCOOP con el propósito de obtener información sobre la valoración institucional de diversos aspectos relacionados con las cooperativas de Pérez Zeledón que resultan pertinentes para esta investigación.

### **Consideraciones éticas**

La ética fue factor clave durante la realización de un trabajo de investigación, ya que, garantizó la integridad y validez del estudio; como lo menciona Mamani (2023) al llevar a cabo una investigación, el responsable del estudio debe ser consciente del compromiso ético hacia la sociedad, los sujetos de estudio, además, de la comunidad científica. Fue fundamental actuar en cada etapa del proceso investigativo con transparencia, honestidad e integridad, para asegurar el respeto hacia los derechos de autor, privacidad, así como el bienestar de los sujetos involucrados en el estudio; mismos valores fueron los utilizados para llevar a cabo el proceso de la investigación.

En una investigación es esencial no cometer plagio, pues constituye uno de los problemas éticos más populares, generando controversias por el daño causado a otros profesionales del mismo campo (Paz, 2018). Por este motivo, en la investigación se hizo uso de normas internacionales que tuvieron como función dar crédito a fuentes consultadas en la ejecución del estudio; Inguillay et al. (2020) expresan que aplicar la ética en las investigaciones implica el uso adecuado de modelos estandarizados de citación y referenciación, respetando en todo momento los derechos de autor. En tal situación, se utilizaron las conocidas normas de la American Psychological Association (APA) que, de acuerdo con Sánchez (2020), “proporcionan una estandarización para una comunicación académica efectiva porque ayudan a los escritores a presentar sus ideas de manera clara, precisa e inclusiva” (p. 1). Estas normas

brindaron una guía para los investigadores sobre cómo citar y referenciar las diversas fuentes consultadas, con el fin de dar crédito a los autores de las obras, evitar el plagio, y ofrecer una base sobre cómo estructurar el trabajo para que pudiera comprenderse fácilmente.

Por otra parte, el consentimiento informado fue crucial en la investigación, garantizando respeto para los participantes en cuanto a sus derechos, privacidad y autonomía. Para Viorato y Reyes (2019), es necesario que al iniciar una investigación se informe a los participantes el objetivo del estudio, así como las implicaciones derivadas de su desarrollo, permitiendo que estos sujetos determinen voluntariamente su participación. Con esta medida se aseguró que los sujetos comprendieran la finalidad de la investigación, incluyendo los riesgos o beneficios que se derivaron de esta, de manera que pudieran tomar la decisión de participar o retirarse en cualquier momento; garantizando así la autenticidad del estudio.

También fue indispensable proteger la información personal de los participantes del estudio, ofreciendo un trato confidencial a los datos obtenidos, indicando que serían utilizados únicamente para fines de la investigación, con la finalidad de que los sujetos de estudio percibieran un nivel razonable de confianza para proporcionar su información. Por estos casos especiales, la documentación personal de los informantes debe estar disponible exclusivamente para los investigadores (Espinoza, 2020); por lo que durante el proceso de recolección de datos, toda información obtenida debió contemplar la privacidad y la confidencialidad; además, la información debió ser protegida para evitar que personas ajenas al estudio pudieran acceder a esta.

Por tanto, se actuó con base en las consideraciones éticas consolidadas anteriormente, respetando la información y datos de cada una de las personas, no incurriendo en plagio con la información descrita, siendo transparentes con los datos brindados por los informantes del trabajo y honestos e íntegros al formular los resultados finales obtenidos.

## **Capítulo IV**

### **Análisis e interpretación de los resultados**

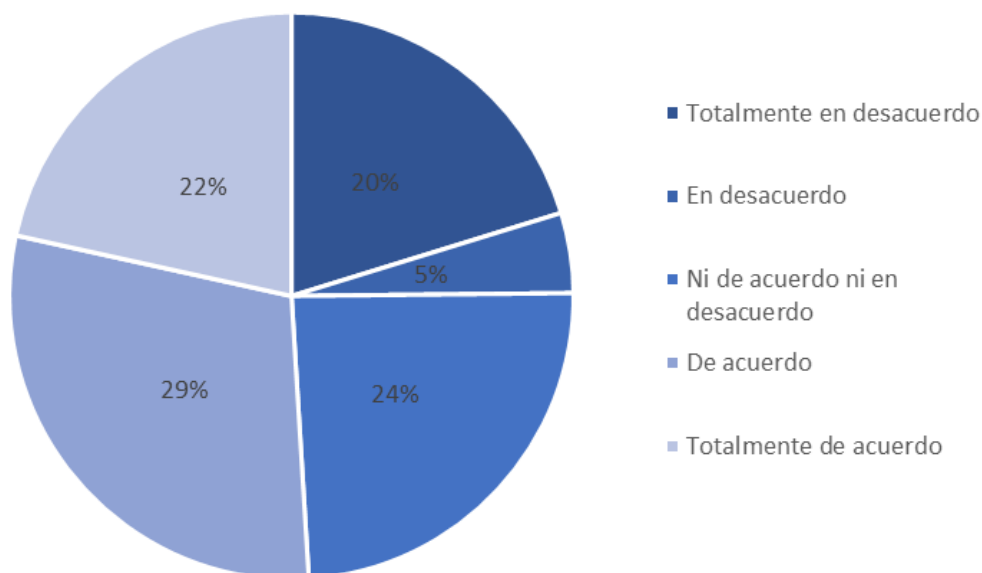
A continuación, se analizan los resultados obtenidos de la investigación respecto a la Evaluación del Efecto de la Transparencia Financiera y la Rendición de Cuentas en la Confianza de los *Stakeholders* en las Cooperativas de Pérez Zeledón, 2020-2024, según los objetivos y variables planteadas en la investigación. Los datos se obtuvieron por medio de la aplicación de formularios y una entrevista. En cuanto al análisis estadístico de la información se utilizó el software Microsoft Excel, facilitando la comprensión de los datos, determinación de porcentajes, sumas, tablas y gráficos. Seguidamente, se muestran los datos recopilados y el análisis correspondiente.

### **Información de asociados de cooperativas de Pérez Zeledón**

Para llevar a cabo la recolección de los datos, se aplicaron cuestionarios a personas asociadas de diversas cooperativas del cantón. En total, se completaron satisfactoriamente 153 formularios, los cuales constituyen la base del análisis de datos que se presenta a continuación.

**Figura 1**

*Conocimiento sobre las principales prácticas de transparencia financiera que implementa la cooperativa.*

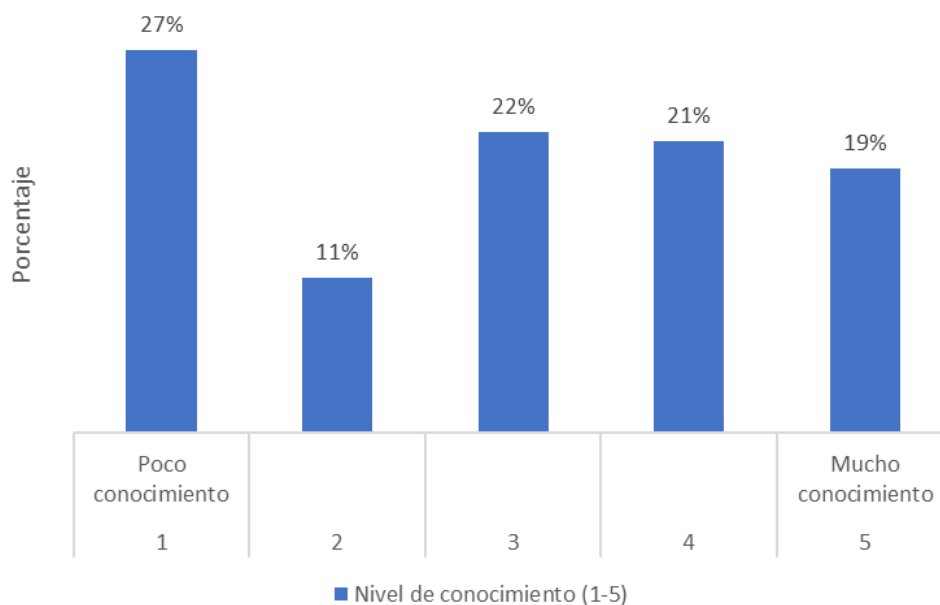


En la Figura 1, se evidencia que el 51% de los encuestados reconoce y valora las prácticas de transparencia financiera, mientras que un 24% no se posiciona claramente. Por otra parte, un 25% manifiesta disconformidad sobre las prácticas de transparencia financiera que se llevan a cabo.

En la Figura 1 se muestra que a pesar de que hay una percepción mayoritaria positiva entre los encuestados, existe un sector que afirma rotundamente no conocer las prácticas de transparencia financiera, incluyendo tanto los neutrales como los que están en desacuerdo; evidenciando la necesidad de reforzar la comunicación, educación financiera y mecanismos de rendición de cuentas para mejorar el conocimiento o bien la confianza de todos los asociados en las cooperativas en general.

## Figura 2

*Conocimiento sobre las políticas de transparencia financiera implementadas en la Cooperativa.*



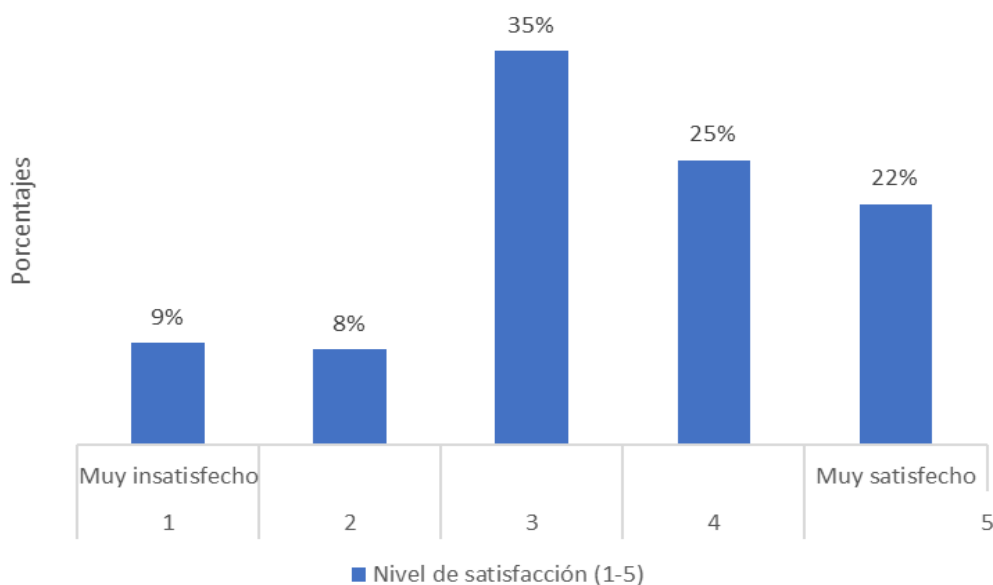
En la Figura 2 se evidencia que un 27% se ubica en el nivel más bajo de conocimiento (nivel 1). Así mismo, solo un 11% está en nivel 2, lo que sugiere que muchos pasan directamente del desconocimiento a un conocimiento intermedio. Mientras que, los niveles 3 y 4 concentran gran parte de los encuestados, representando el 43% del total. Un 19% alcanza el nivel más alto (nivel 5), lo que es positivo, aunque no representa la mayoría.

En términos generales en la Figura 2, se evidencia que, aunque parte mayoritaria de los asociados muestran poco conocimiento sobre las políticas de su cooperativa, también existe una parte de los asociados con niveles de conocimiento intermedios. Lo cual permite mostrar que, si bien existe un desafío en términos de educación o información, también hay una oportunidad de mejora para fortalecer la comprensión de estas políticas, aprovechando los

asociados informados como un punto inicial para llegar al resto de la base asociativa que tiene desconocimiento.

### Figura 3

*Nivel de satisfacción con las políticas de transparencia financiera.*



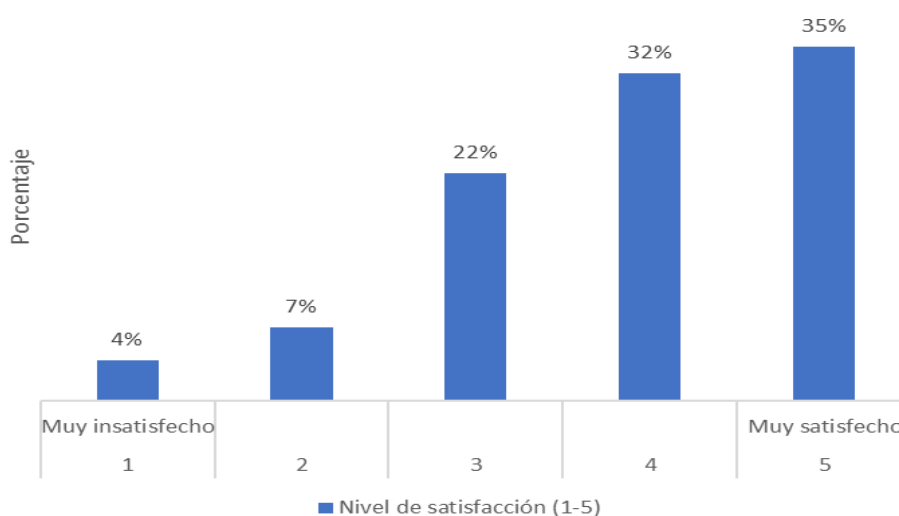
Con base en la Figura 3 se expone que el 35% no tiene una opinión clara sobre la efectividad de las políticas, a su vez un 47% (25% satisfechos y 22% muy satisfechos) percibe favorablemente las políticas, aunque no es mayoría. Por último, un 17% manifiesta descontento, evidenciando áreas de mejora en la implementación o comunicación de las políticas.

La Figura 3 muestra que, hay un porcentaje de los asociados que valoran positivamente las políticas de transparencia, sin embargo, otra parte considerable se mantiene en posición neutral, lo que refleja que las cooperativas tienen una falta de claridad con dichas políticas,

pero también una conexión insuficiente con sus asociados, sugiriendo que existe un margen para mejorar la comunicación, así como la participación de los miembros, con el fin de aumentar la satisfacción general, lo cual asegura una mayor comprensión y aceptación de las políticas.

#### Figura 4

*Nivel de satisfacción con los espacios de rendición de cuentas que brinda la Cooperativa para asegurar la transparencia.*



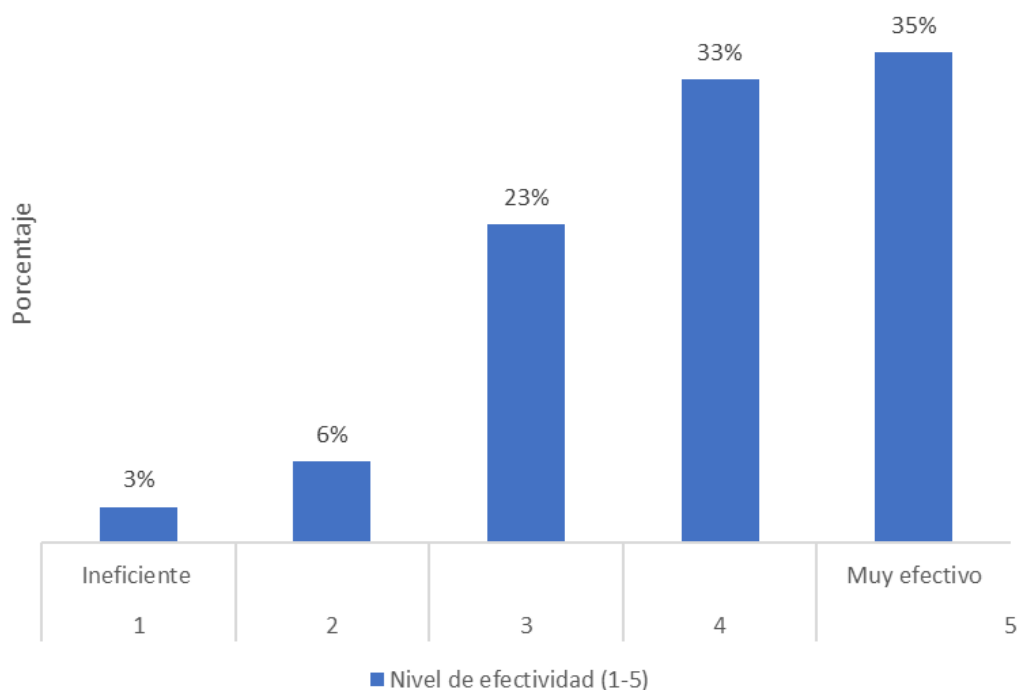
En la Figura 4, se observa que el 67% percibe positivamente los espacios de rendición de cuentas, lo que indica una valoración general favorable. Mientras que el 22% mantiene una postura neutral. Por otra parte, un 11% (4% muy insatisfecho y 7% insatisfecho) considera que estos espacios no son claros, accesibles o efectivos.

La Figura 4 indica que, la mayoría de los asociados valoran positivamente los espacios de rendición de cuentas, sin embargo, aún persisten niveles de neutralidad e insatisfacción entre los miembros, evidenciando la necesidad de mejorar la accesibilidad, claridad y eficacia

de los espacios de rendición de cuentas para lograr una mayor participación, así como confianza general entre los asociados.

### Figura 5

*Efectividad de los canales de comunicación implementados por la Cooperativa para presentar a los asociados la rendición de cuentas y transparencia financiera.*

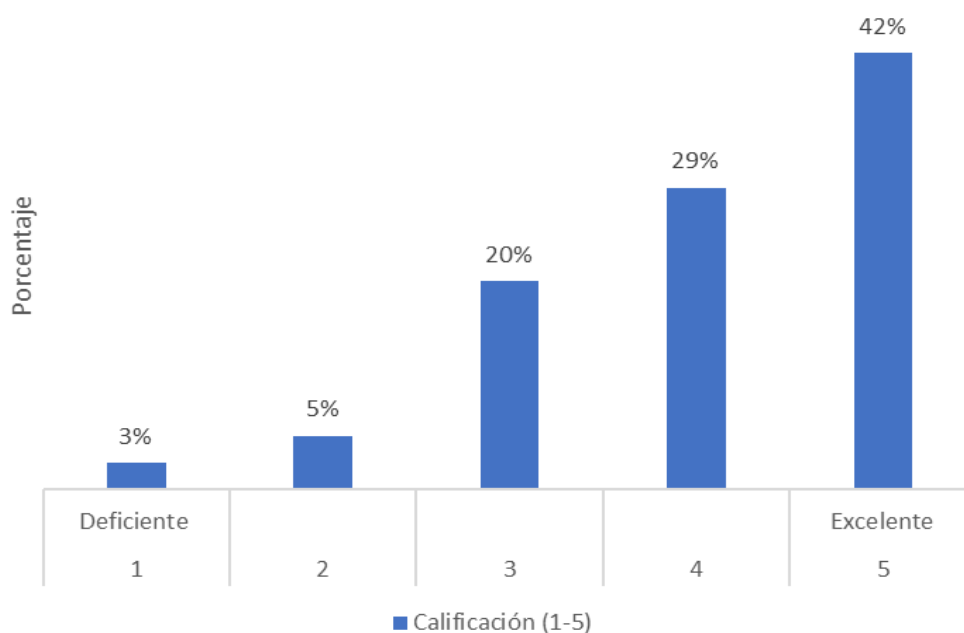


Con base en la Figura 5, el 68% considera que los canales de comunicación son eficaces para la rendición de cuentas y la transparencia, el 23% mantiene una postura neutral. Un 9% percibe que los canales no son adecuados o presentan dificultades de acceso.

En la Figura 5 se observa que la mayoría de los miembros considera que los canales de comunicación están cumpliendo con su propósito, siempre con la idea de mejora buscando optimizar los canales existentes para que de este modo se pueda aumentar la efectividad general de la comunicación y garantizar que todos los miembros tengan acceso adecuado a la rendición de cuentas y la transparencia financiera, ya que, un porcentaje de las respuestas negativas podrían ser el reflejo de la falta de involucramiento o dudas sobre la efectividad de estos canales

### Figura 6

*Calificación de las reuniones y asambleas de las Cooperativas, como mecanismo para la participación en la rendición de cuentas.*



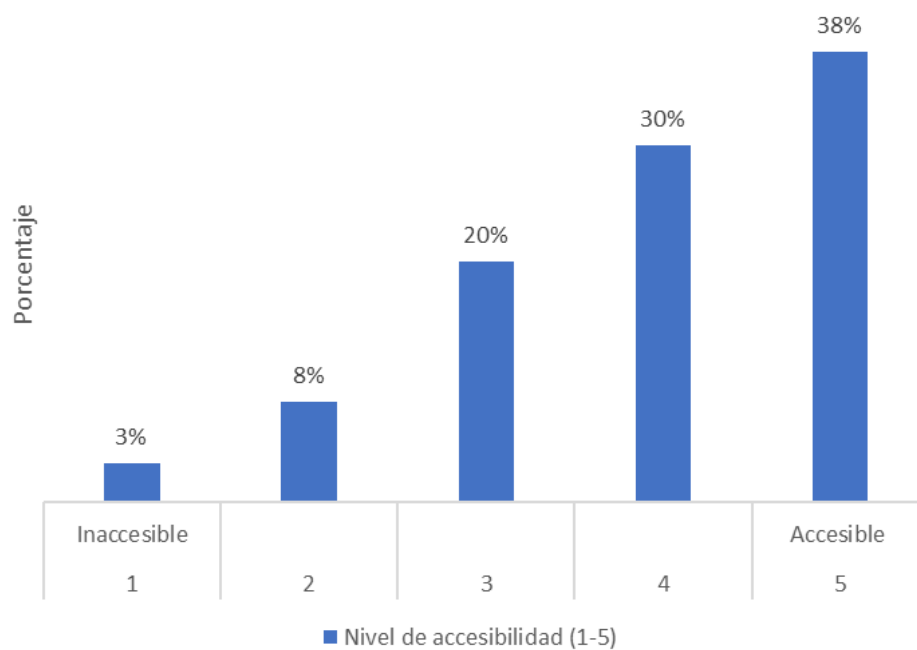
Con base en la Figura 6, el 71% de los encuestados califica positivamente las reuniones y asambleas como mecanismos efectivos para la participación y la rendición de cuentas. Un

20% mantiene una postura neutral. Finalmente, un 8% expresa insatisfacción con las reuniones y asambleas.

En la Figura 6 se evidencia una percepción general favorable hacia las reuniones y asambleas como mecanismos de participación y rendición de cuentas en la cooperativa, sin embargo, existe un segmento de miembros que se mantiene neutral o crítico, por lo que es conveniente revisar y mejorar aspectos como la claridad de la información, el tiempo dedicado a la participación y el seguimiento de acuerdos para lograr una mayor satisfacción e involucramiento colectivo en las cooperativas.

### Figura 7

*Accesibilidad de los mecanismos (reuniones y asambleas) implementados por las Cooperativas para los procesos de rendición de cuentas con participación de los asociados.*

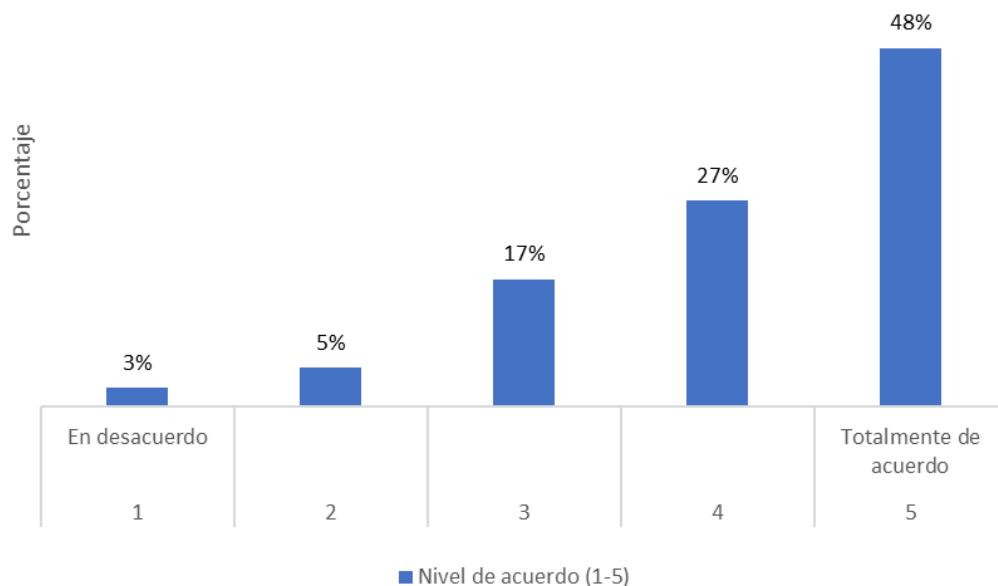


En la Figura 7, el 68% percibe positivamente la accesibilidad de los mecanismos de participación. Mientras que el 20% mantiene una postura neutral, reflejando dudas o falta de convencimiento sobre su relevancia o experiencia en el tema. Por otra parte, un 11% considera que estos mecanismos son inaccesibles o poco accesibles.

Como se indica en la Figura 7, en general la percepción sobre la accesibilidad de los mecanismos de rendición de cuentas es favorable. Esto sugiere que, aunque la mayoría se siente incluida, es crucial que las cooperativas identifiquen y eliminen las barreras que enfrentan ciertos asociados. Mejorar la logística, ampliar canales de participación, así como reforzar la comunicación podrían ser estrategias efectivas para garantizar una inclusión más equitativa y fortalecer la transparencia organizacional.

### Figura 8

*Nivel de acuerdo con que la Cooperativa fomenta la participación de sus asociados en los procesos de rendición de cuentas.*



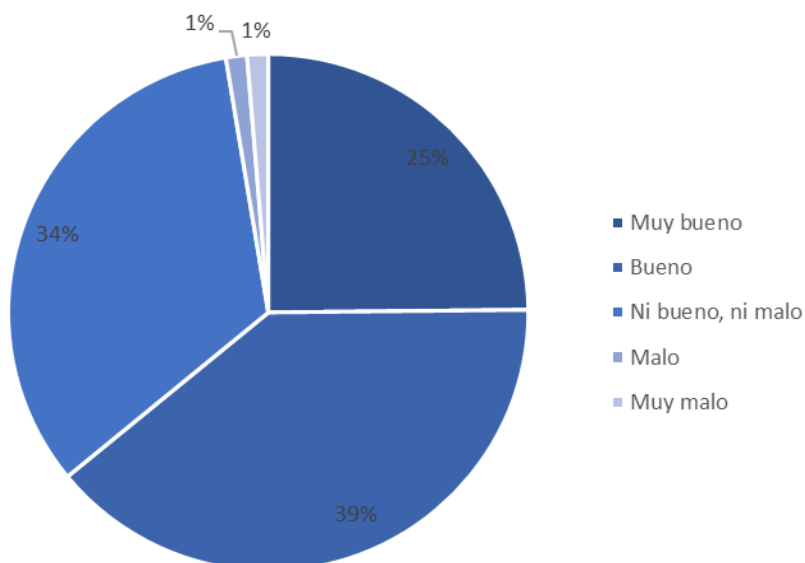
En la Figura 8, el 75% considera que la cooperativa fomenta activamente la participación en la rendición de cuentas. Mientras que un 17% mantiene una postura neutral. Por último, un 8% considera que la cooperativa no promueve efectivamente la participación.

La Figura 8 evidencia que la mayoría de los asociados valora positivamente el fomento de la participación por parte de la cooperativa en los procesos de rendición de cuentas, sin embargo, el grupo neutral, así como los que están en desacuerdo representan una oportunidad para reforzar las estrategias de inclusión para lograr un aumento en la motivación. Es fundamental seguir promoviendo una cultura de participación activa, con canales claros,

accesibles y atractivos, para garantizar que todos los miembros se sientan realmente involucrados en la gestión o control democrático de la organización.

### Figura 9

*Nivel de importancia que otorga la cooperativa a la transparencia financiera y rendición de cuentas.*



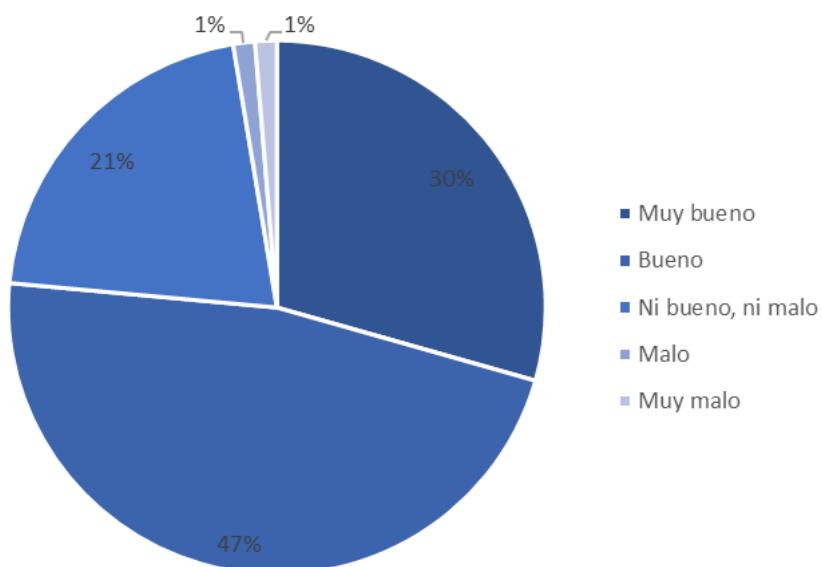
La Figura 9 observa que, del total de encuestados, el 64% consideran que las cooperativas le dan un nivel de importancia de bueno o muy bueno a la transparencia financiera y rendición de cuentas.

Mucho se debe también al fomento que da la cooperativa a los asociados para que conozcan el manejo y sean partícipes de este proceso, como se observa en la figura 8 anteriormente analizada.

El 33% de los encuestados mantienen una opinión imparcial, probablemente a que no conocen a fondo el manejo que le dan las cooperativas a los recursos propios, o bien, que la información suministrada no es lo suficientemente certera, lo que muchas veces provoca que la persona no conozca los beneficios que también se le ofrecen al formar parte de alguna cooperativa.

### Figura 10

*Evaluación de la gestión financiera de la cooperativa.*



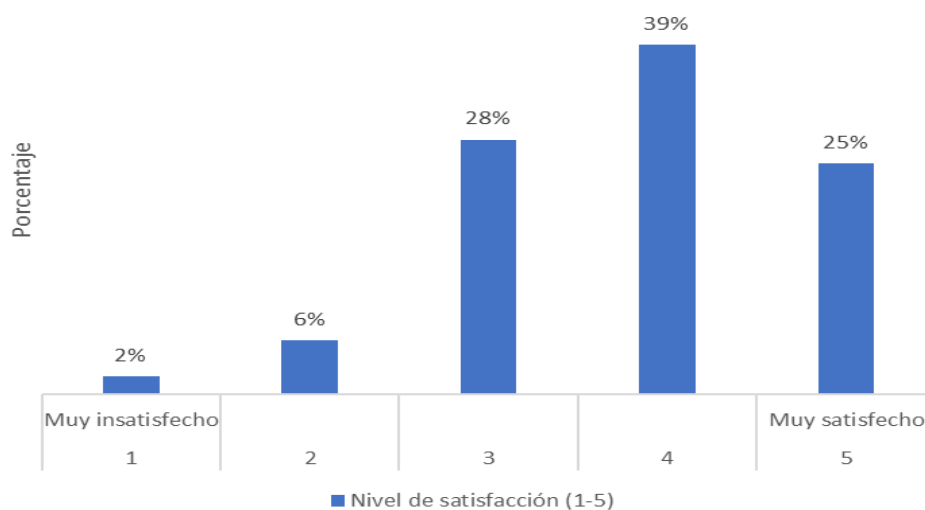
En la Figura 10 se observa que el 47% de las personas encuestadas estiman como buena la gestión financiera que realizan las cooperativas, el 30% la consideran como muy buena, mientras que el 23% restante tienen una apreciación de regular a mala.

Estos resultados reflejan, de manera general, un nivel de satisfacción mayoritario entre los asociados, sin embargo, también se percibe la existencia de ciertos individuos que

observan áreas de mejora; por lo que se debe tener en cuenta la opinión de los asociados, respecto a los proyectos y beneficios que le han brindado las cooperativas a los asociados pertenecientes al cantón de Pérez Zeledón, tomando en cuenta las evaluaciones que detallan en los reportes anuales sobre lo que se tenía antes como después de un periodo de trabajo, brindando así una perspectiva más amplia sobre la eficiencia en el uso de los recursos, así como la sostenibilidad de las iniciativas desarrolladas.

### Figura 11

*Satisfacción con respecto al cumplimiento de las expectativas de la transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas en la cooperativa.*



En la Figura 11 se muestra que un 64% de los encuestados manejan un nivel de satisfacción positiva con relación a la expectativa que se tiene sobre el cumplimiento de la transparencia financiera y rendición de cuentas que tienen las cooperativas, probablemente se debe a las reuniones anuales que realizan para informar a la audiencia los resultados obtenidos

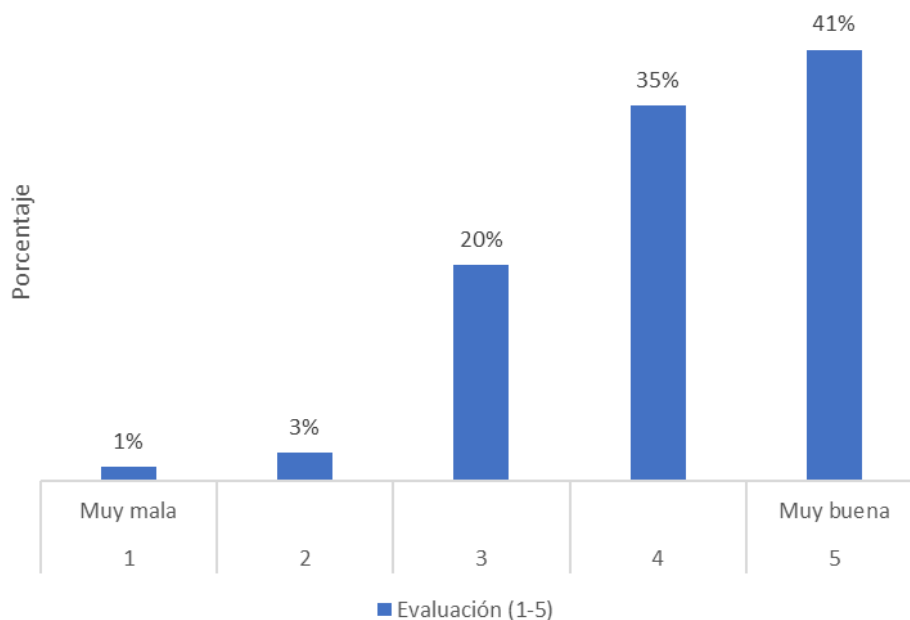
y la transparencia que se tiene al hacerlos públicos, además, del cumplimiento que manejan con entidades como la SUGEF e INFOCOOP que regulan a las distintas cooperativas.

Por otro lado, se debe considerar que el 28% del total de encuestados mantienen una postura dubitativa al no tener claro si están satisfechos o no con el cumplimiento de la transparencia financiera de las cooperativas; situación que podría vincularse a que parte del periodo de estudio abarca el evento de una crisis financiera y comercial, que pudo ser factor de desconfianza o inquietud sobre el manejo de los recursos, como ha pasado en otras cooperativas que han terminado con la disolución.

Finalmente, un 8% de los encuestados muestran una opinión negativa con respecto al cumplimiento de las expectativas de transparencia financiera por parte de las cooperativas, dando a entender que a pesar de que se logra tener de manera.

## Figura 12

*Evaluación de la integridad y responsabilidad de la administración de la cooperativa en cuanto a la transparencia financiera y rendición de cuentas.*



En la Figura 12 se observa que, del total de encuestados, el 41% hace referencia a que la integridad y responsabilidad de las cooperativas con sus asociados es muy buena, el 35% menciona que estas gestiones son buenas, el 20% no tienen un criterio sobre si son buenas o malas las gestiones que realizan y el 4% consideras las acciones como negativas.

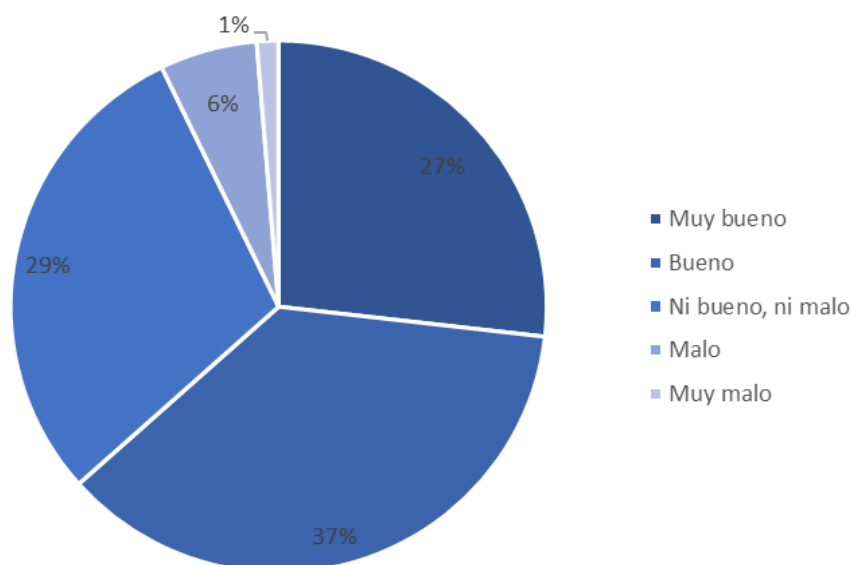
El porcentaje positivo de las encuestas debe provenir de asociados que conocen los procesos de las cooperativas a las que pertenecen, los proyectos y los beneficios.

Esa valoración predominantemente positiva hacia la integridad y responsabilidad administrativa de las cooperativas, lo que refleja un nivel alto de confianza entre los asociados.

Sin embargo, el 20% que no expresa un criterio claro sugiere que aún existen brechas en la comunicación y comprensión de los procesos internos.

### Figura 13

*Nivel de detalle en la información financiera otorgada por la cooperativa en términos de suficiencia y claridad.*



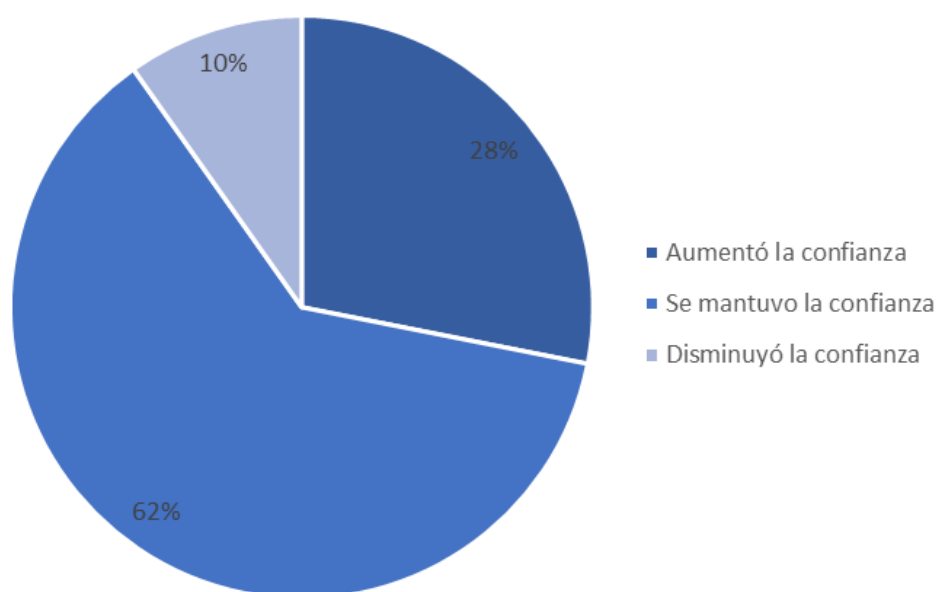
De acuerdo con lo que se muestra en la Figura 13, el 64% de los encuestados considera que el nivel de detalle y claridad de la información financiera es bueno o muy bueno. Esto indica una valoración favorable hacia la transparencia y suficiencia de los informes financieros de la cooperativa. Un 29% de los participantes se mantiene neutral (ni bueno ni malo), lo que sugiere que, aunque no perciben deficiencias importantes, tampoco identifican un alto grado de claridad o detalle.

Solo un 7% califica de forma negativa la información. Este grupo es reducido, lo cual evidencia que las deficiencias percibidas son marginales, aunque no deben ignorarse, pues pueden señalar puntos específicos de mejora.

En conjunto, los resultados reflejan que la cooperativa mantiene un nivel alto de transparencia y suficiencia en la información financiera, aunque aún puede trabajar en hacerla más comprensible para todos los públicos y reducir tanto la percepción neutral como la mala.

#### Figura 14

*Calificación sobre nivel de confianza que el asociado tiene respecto a la transparencia financiera y rendición de cuentas realizada por las cooperativas en el periodo 2020 – 2024.*



*Nota:* Información basada en el cuestionario aplicado a los asociados de las cooperativas de Pérez Zeledón (2025).

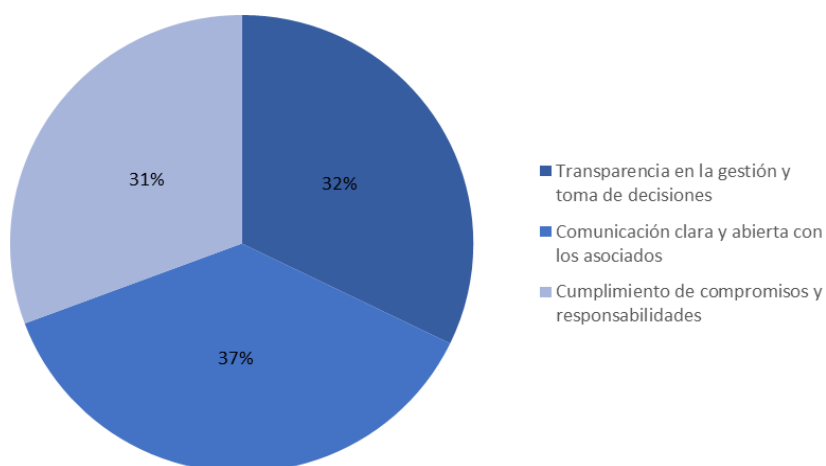
La Figura 14 muestra datos sobre el nivel de confianza que tienen los encuestados con base a la transparencia financiera y rendición de cuentas que realizaron las cooperativas durante el periodo 2020 – 2024, se aprecia que más del 60% de los encuestados han mantenido la confianza sobre el manejo interno y externo de los recursos que disponen las cooperativas, el 28% considera que la confianza aumentó con respecto al periodo pasado, mientras que el 10% de la población, equivalente a 15 personas encuestadas, menciona haber tenido una baja de confianza.

Es decir que la Figura 14 detalla una tendencia predominantemente favorable, lo que evidencia un impacto positivo de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en las cooperativas. Aunque no hay que dejar de lado que se requiere brindar atención a los factores que generan desconfianza, dado que estos pueden derivar en consecuencias negativas para la percepción institucional.

El porcentaje negativo de la Figura anterior, se puede adjudicar a alguna expectativa que no se logró alcanzar reflejada en la rendición de cuentas que debe presentar las cooperativas.

**Figura 15**

*Elementos que más contribuyen en el aumento de la confianza con la cooperativa.*



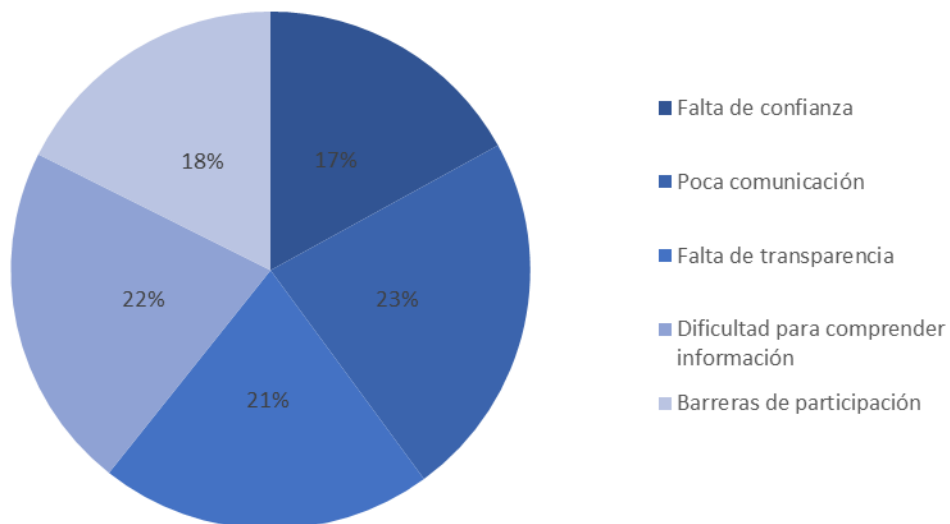
La Figura 15 muestra aquellos elementos que el asociado considera importantes para el aumento de confianza; cabe recalcar que el encuestado podría seleccionar varias opciones.

Se puede observar que el 37% de los encuestados consideraron una comunicación clara y abierta como la prioridad para generar confianza, seguido de un 32%, referido a la transparencia en la gestión y toma de decisiones, así muy cercano a ellos se encuentra el cumplimiento de compromisos y responsabilidades con un 31% del total. Aunque los tres factores están bastante equilibrados en porcentaje, la comunicación clara y abierta destaca como el elemento más influyente en la construcción de confianza.

Esto sugiere que, para fortalecer la relación con sus asociados, las cooperativas deberían priorizar canales de comunicación efectivos, además, mantener altos niveles de transparencia y cumplimiento.

**Figura 16**

*Factores que atienden a disminuir el interés de participar en la cooperativa.*



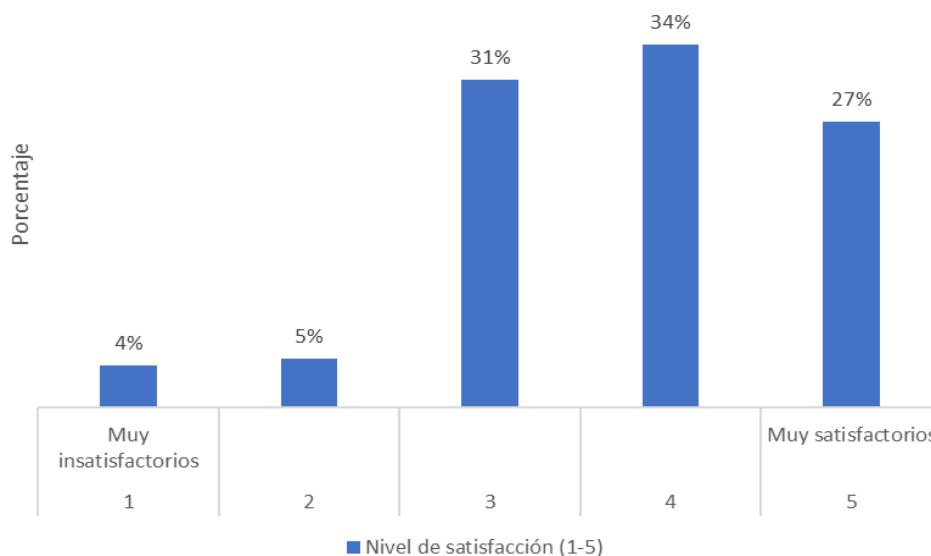
La Figura 16 hace referencia a los factores que pueden disminuir el interés de que una persona quiera participar en la cooperativa; en esta pregunta el encuestado tenía la opción de elegir varias opciones.

Dentro de los elementos encontrados, el 23% considera que la poca comunicación entre las cooperativas y sus asociados es el factor más importante que atenta con el interés de las personas en participar con la cooperativa, seguido de un 22% de la dificultad para comprender la información, un 21% de la falta de transparencia, así como en una cuarta y quinta posición se encuentran las barreras de participación y la falta de confianza, sumando estos dos últimos un 35% de los resultados de la encuesta.

Esta información muestra que los problemas de comunicación y comprensión de la información representan el 45% de los factores que pueden alejar a los asociados de una participación activa con las cooperativas, por lo que puede ser vital mejorar los canales de comunicación, asegurando dar información clara, accesible y comprensible.

### Figura 17

*Nivel de satisfacción en cuanto a los formatos (documentos, videos, etc.) que utiliza la cooperativa para la presentación de informes a las personas asociadas.*



La Figura 17 muestra el nivel de satisfacción que una parte significativa de los encuestados, formando un 92%, está satisfecha o moderadamente satisfecha con los formatos utilizados para la presentación de los informes (documentos, videos, etc.). Específicamente, la mayor parte de los asociados parece tener una opinión positiva sobre la presentación de la

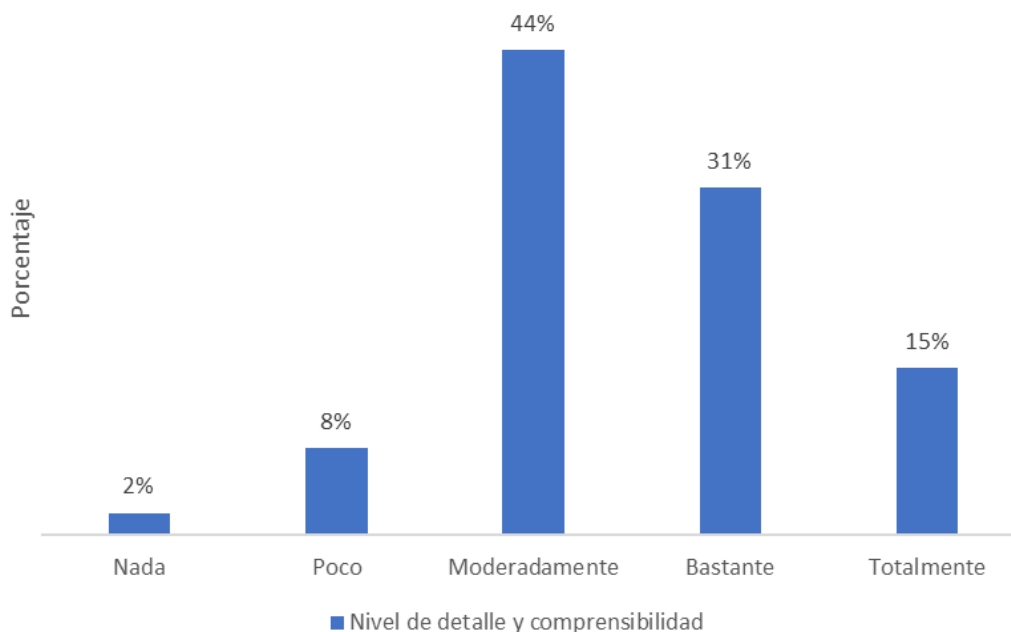
información, sin embargo, se observa también que una pequeña parte de las personas se encuentran insatisfechas con los formatos utilizados, con un 9%.

La satisfacción con los formatos es importante porque la forma en que se presentan los informes demuestra el compromiso de la cooperativa con la transparencia hacia sus asociados. Un formato atractivo y claro puede aumentar la percepción de que la cooperativa está abierta y es accesible con la información, lo cual fortalece la confianza de los *stakeholders*.

Si bien, los formatos generalmente parecen ser aceptables, los porcentajes de insatisfacción podrían indicar que ciertos formatos o canales de comunicación no están adaptados a las necesidades de todos los miembros de la cooperativa. Esto puede indicar que algunos asociados prefieren formatos más visuales o detallados y la cooperativa podría explorar alternativas de presentación para mejorar la experiencia del usuario.

**Figura 18**

*Detalle y comprensibilidad de los formatos utilizados por la cooperativa para la presentación de informes.*



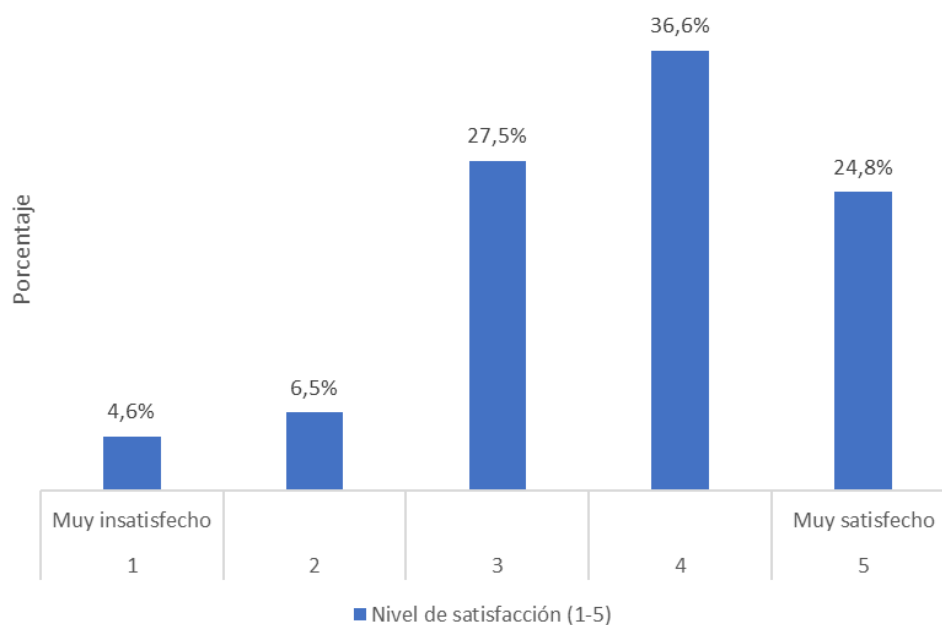
En cuanto a la comprensibilidad y el detalle de los informes por parte de las cooperativas que se observa en la Figura 18, los resultados indican una “percepción variada”.

Como se aprecia, algunos asociados consideran que la información no es suficientemente clara o precisa; un 15% de ellos expresan que la información es totalmente clara y eficiente para ellos. Se presenta también una cantidad considerable abarcando un 44% en la categoría intermedia, los cuales expresan que los informes son moderadamente comprensibles o detallados, indicando que no todos los asociados tienen la misma experiencia con dichos informes.

El detalle y la comprensibilidad de la información son importantes para que los asociados no solo entiendan lo que se les presenta, sino que también, pueda ayudar a tomar decisiones informadas basadas en esos datos. Si la información presentada es poco clara, puede llevar a malentendidos sobre la situación financiera de la cooperativa, además, podría ser vista como una señal de que se ocultara información clave, lo que afectaría directamente la confianza de los asociados en las decisiones de la cooperativa. Es importante para las cooperativas mejorar la forma en que se presenta la información a los asociados, especialmente en utilizar un lenguaje sencillo, imágenes claras y datos concisos

### Figura 19

*Nivel de satisfacción con la periodicidad (frecuencia) con que la cooperativa publica los informes de rendición de cuentas.*

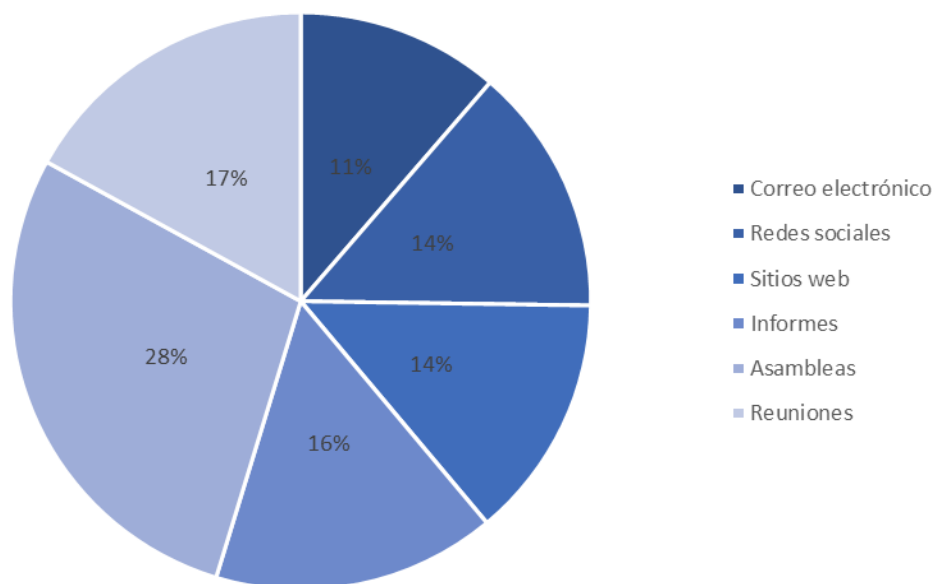


En la Figura 19 se visualiza la frecuencia con la que se divulga la información financiera, con una tendencia positiva, una parte importante de los encuestados mencionan que reciben la información en intervalos regulares, un 61,4% de los encuestados opinan que están entre satisfechos y muy satisfechos, mientras que un 27,5% no están ni satisfechos ni insatisfechos con la frecuencia de divulgación en las cooperativas. La frecuencia de la divulgación es fundamental para crear una sensación de transparencia de la cooperativa hacia sus asociados.

Si reciben informes de manera regular, pueden sentir que la cooperativa no tiene nada que ocultar y que se les mantiene informados sobre el estado financiero y las decisiones importantes. Por el contrario, si los informes tienen una frecuencia de divulgación esporádica o tardía, los asociados pueden interpretar esto como falta de transparencia o desinterés, lo que afectaría negativamente su confianza, reflejado en un 11,1% de las respuestas donde los encuestados expresaron que se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos con la frecuencia de publicación de informes en las cooperativas.

## Figura 20

*Medios conocidos que utiliza la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas.*



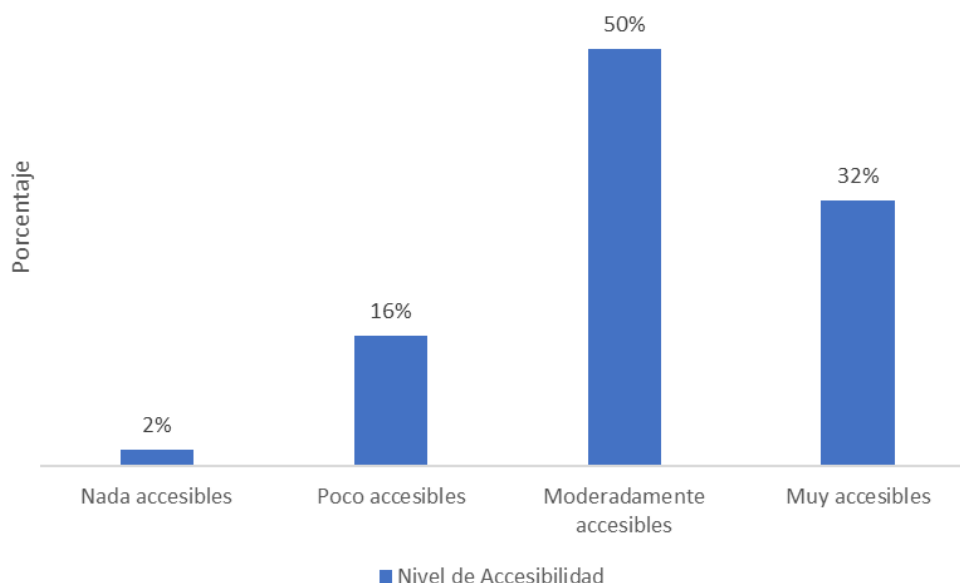
Los resultados de la Figura 20 muestran que las asambleas son el medio más conocido por los asociados para recibir información financiera, con un 28% de las respuestas. Le siguen las reuniones con un 17% y los informes escritos con un 16%. Esto evidencia que los medios presenciales siguen teniendo un papel central e importante en la forma en que los asociados obtienen la información, probablemente por la posibilidad de interacción directa y mayor claridad en la explicación de los temas en persona. Los canales digitales como los sitios web (14%) y las redes sociales (14%) tienen un nivel de elección y uso más bajo. Esto podría estar relacionado con una menor facilidad o relación por parte de algunos asociados en el uso de estos medios, o también un uso limitado por parte de las cooperativas para divulgar esta

información. El correo electrónico es el medio menos reconocido, con solo un 11%, lo que sugiere que no es usado como un medio normal para acceder a los informes.

En general, se analiza que bien las cooperativas utilizan diferentes medios, los resultados presentan la necesidad de fortalecer la estrategia de la utilización de los medios digitales, sin dejar de lado los espacios presenciales que claramente son valorados por muchos de los asociados y que pueden contribuir de forma importante a la transparencia y confianza.

### Figura 21

*Accesibilidad de los medios utilizados por la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas.*



En la Figura 21 se logra evidenciar que la mayoría de los encuestados con un 82% considera que los medios empleados son moderadamente o muy accesibles. Por otro lado, el mayor porcentaje 50% se concentra en la categoría “moderadamente accesibles”. Mientras que sólo un 18% de los participantes percibe los medios como poco o nada accesibles. Aunque es

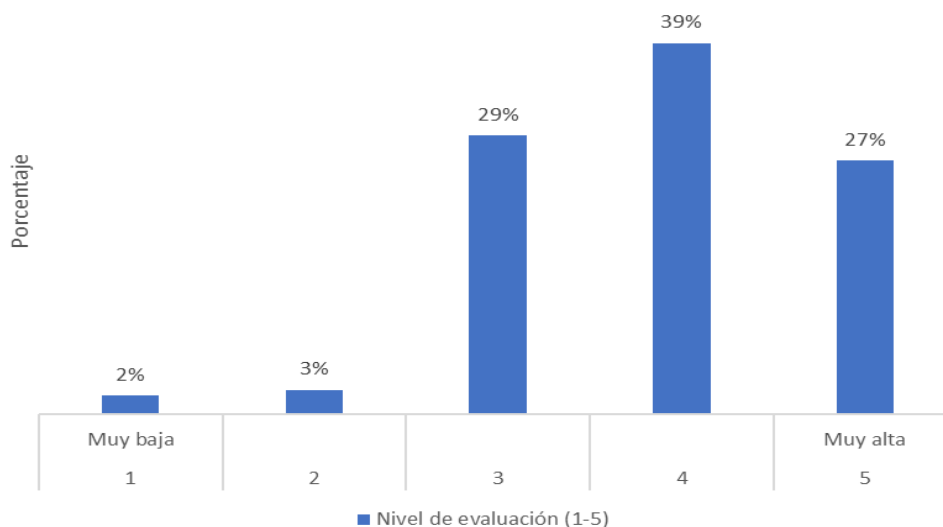
una minoría, representa una oportunidad de mejora para que la cooperativa refuerce la capacitación, la comunicación o la disponibilidad de los medios según las necesidades de los diferentes grupos de interés.

En conjunto, los resultados reflejan que las cooperativas mantienen un rango positivo (moderado o alto) de accesibilidad de la información, sin embargo, aún persiste un porcentaje menor de asociados que encuentra dificultades para acceder a la información, es decir, pueden potenciar la transparencia y la inclusión mediante medios más dinámicos, claros y de fácil comprensión para todos los socios.

Lo anterior, sugiere que, aunque los medios son funcionales y comprensibles, aún existe espacio para mejorar la claridad, usabilidad o alcance de las plataformas o canales utilizados.

## Figura 22

*Nivel de evaluación de la calidad de la información presentada a través de los medios disponibles, para comunicar la información financiera y de rendición de cuentas.*



En la Figura 22 se muestran los resultados sobre la calidad de la información, se observa que la mayoría de los asociados perciben los informes como claros, obteniendo que un 95% de los encuestados califican la calidad informativa entre medio y alta, además, únicamente un 5% la sitúa en los niveles más bajos, mencionando que aún hay aspectos que podrían mejorar.

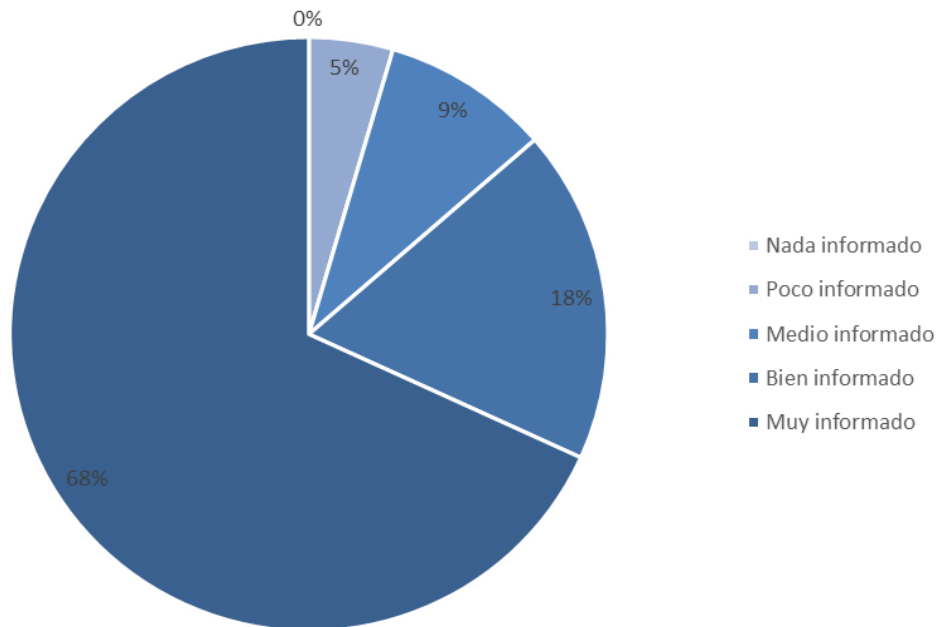
En términos generales, los datos muestran que las cooperativas han alcanzado avances importantes en la calidad de los informes, pero requieren reforzar la simplificación del lenguaje y el detalle de las explicaciones para garantizar un acceso equitativo y comprensible a toda la base asociativa.

### Información de entes gerenciales de las cooperativas de Pérez Zeledón

Para llevar a cabo la recolección de los datos por parte del personal que forma parte del equipo gerencial de las diferentes cooperativas de Pérez Zeledón, se aplicaron cuestionarios a diferentes personas con puestos gerenciales de estas organizaciones del cantón. En total se completaron satisfactoriamente 22 formularios, los cuales constituyen una base para el análisis de los resultados que se presentan a continuación.

#### Figura 23

*Conocimiento sobre las principales políticas de transparencia financiera de la cooperativa.*



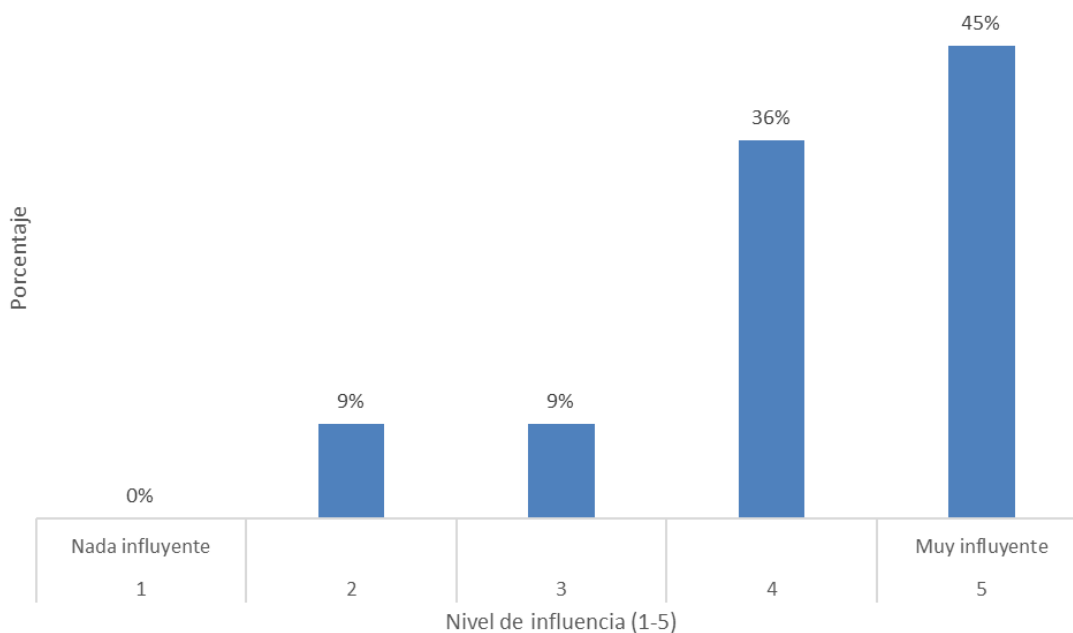
Con base en la Figura 23 se evidencia que la mayoría de los encuestados, es decir un 86% de los participantes dicen poseer un nivel de conocimiento positivo (entre “bien” y “muy”

informado). Por otra parte, sólo un 14% se ubica en las categorías medio y poco informado, y no se registra ningún participante que se perciba como “nada informado”.

Los resultados reflejan un panorama positivo: las cooperativas mantienen una comunicación efectiva y una cultura de transparencia consolidada entre los entes gerenciales. Sin embargo, se recomienda mantener acciones de actualización, así como capacitación continua, para asegurar que todos los miembros mantengan un conocimiento homogéneo, pero también vigente de las políticas financieras y de transparencia.

### Figura 24

*Influencia de las políticas de transparencia financiera implementadas en el periodo 2020-2024 con respecto al aumento de la confianza de los asociados.*

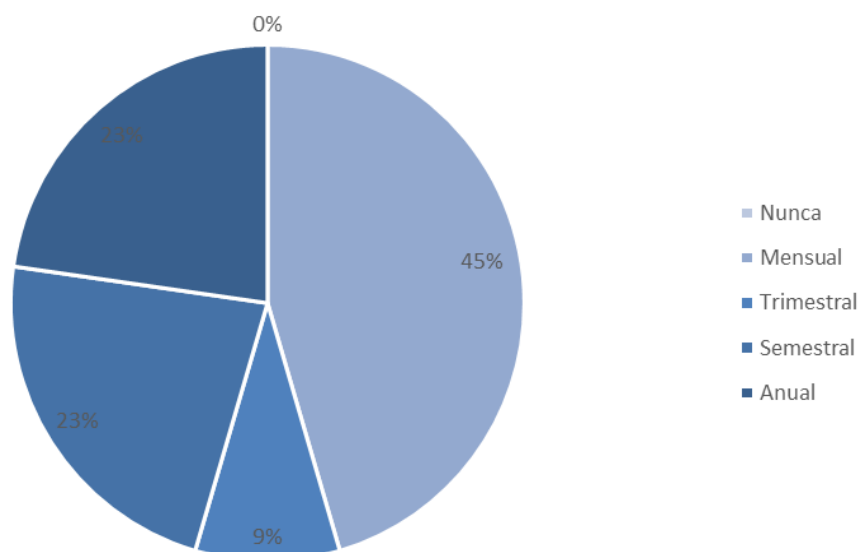


La Figura 24 muestra los resultados de la relación entre las políticas de transparencia financiera y el aumento de la confianza de los asociados en la cooperativa. Constatando que la influencia de las políticas de transparencia financiera en el aumento de la confianza de los asociados es percibida mayoritariamente de forma positiva. El 45% de los encuestados las considera muy influyentes y un 36% bastante influyentes, sumando un 81% de percepciones favorables. En contraste, un 18% se ubica en niveles bajos o medios de influencia, mientras que ningún encuestado indicó que fueran “nada influyentes”.

Es decir que la Figura 24 evidencia que las políticas de transparencia financiera implementadas en el periodo 2020-2024 han tenido un impacto determinante en el fortalecimiento de la confianza de los asociados, aunque persiste un grupo reducido que no percibe esta influencia con la misma intensidad.

**Figura 25**

*Frecuencia de aplicación de evaluaciones en el cumplimiento de la transparencia en la gestión de la cooperativa.*



La Figura 25 muestra la frecuencia con que la cooperativa realiza evaluaciones sobre el cumplimiento de la transparencia en la gestión. Los resultados reflejan que el mayor porcentaje realiza evaluaciones mensuales con un 45% de los encuestados. También, se muestra que un 9% lo realizan de forma trimestral y un de 46% expresaron que aplican evaluaciones en lapsos de tiempo más prolongados, entre periodos semestrales y anuales.

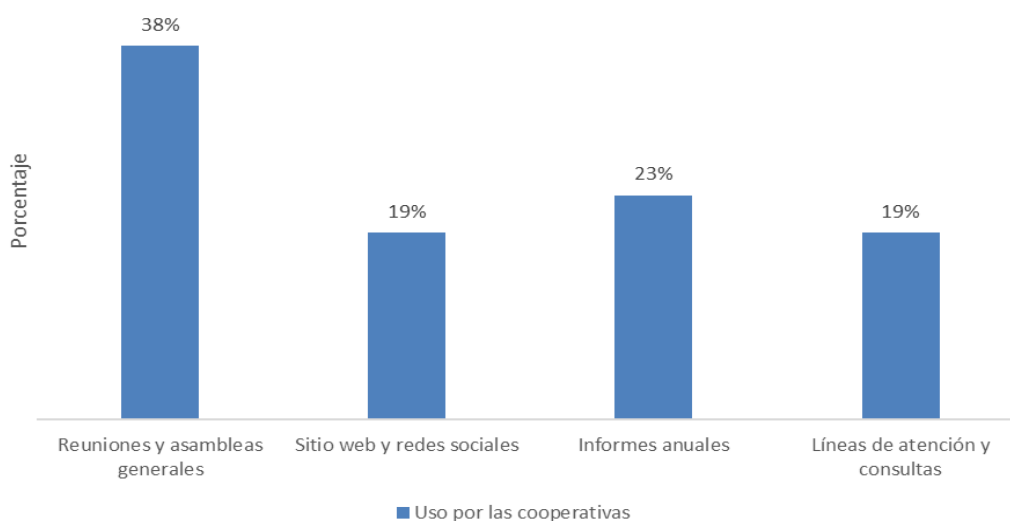
En términos generales, los resultados reflejan que la cooperativa realiza evaluaciones sobre el cumplimiento de la transparencia con una periodicidad mayormente favorable efectuando controles mensuales, lo que contribuye a un monitoreo constante y oportuno. Sin

embargo, todavía existen prácticas con menor regularidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la periodicidad de los controles en todos los niveles para garantizar una gestión transparente y sostenible.

Los resultados positivos, permiten identificar áreas de mejora y asegurar que las prácticas se mantengan alineadas con las normativas.

### Figura 26

*Canales de comunicación que ha utilizado la cooperativa en los periodos 2020-2024 con los asociados para la rendición de cuentas y transparencia financiera.*



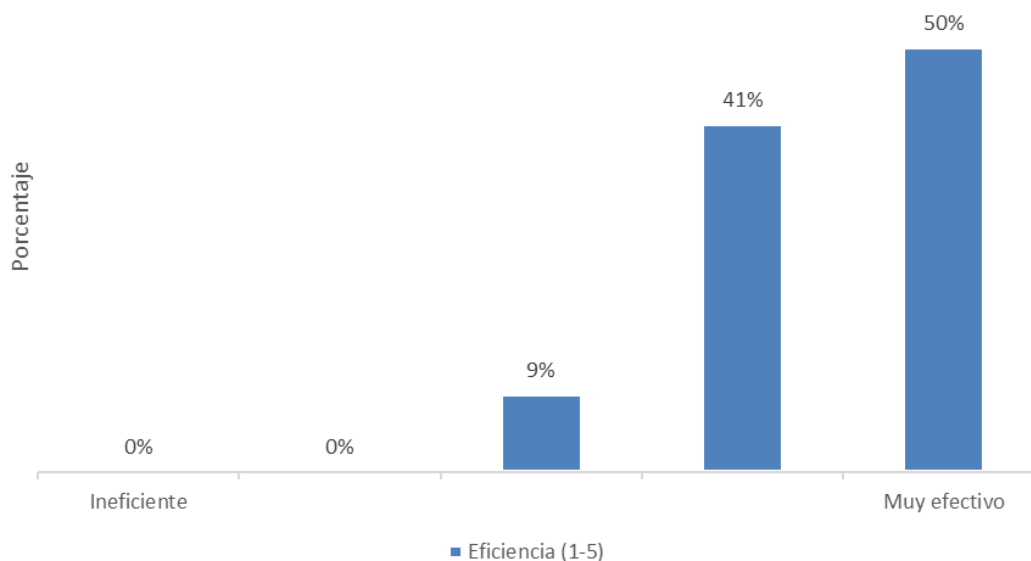
La Figura 26 muestra los canales de comunicación que han utilizado las cooperativas en el periodo 2020-2024 para brindarle a los asociados una rendición de cuentas y cumplir con la transparencia financiera. Los resultados reflejan que los canales más utilizados son las reuniones presenciales con un 38% y los informes escritos con un 23%, lo cual refleja un

enfoque tradicional de comunicación por parte de las cooperativas para informar a todos sus asociados. Sin embargo, también se observa que existen oportunidades para mejorar la interacción digital y utilizar plataformas más accesibles y rápidas, ya que otro porcentaje importante, un 19%, expresaron que también existen medios digitales para informar a los asociados sobre el estado de la cooperativa y su transparencia financiera.

Estos datos son relevantes, ya que, se observa que las cooperativas de Pérez Zeledón utilizan principalmente canales de comunicación tradicionales, como las reuniones presenciales y los informes escritos, para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia financiera, lo cual resulta adecuado considerando que muchos asociados tienen limitaciones en el manejo de medios digitales. Sin embargo, también se evidencia un creciente uso de canales digitales, lo que representa una oportunidad para mejorar la accesibilidad, la rapidez y la interacción en la comunicación con los asociados, fortaleciendo así la transparencia y la participación.

**Figura 27**

*Efectividad de los canales de comunicación implementados por la cooperativa para la rendición de cuentas y transparencia financiera hacia las personas asociadas en el periodo 2020-2024.*



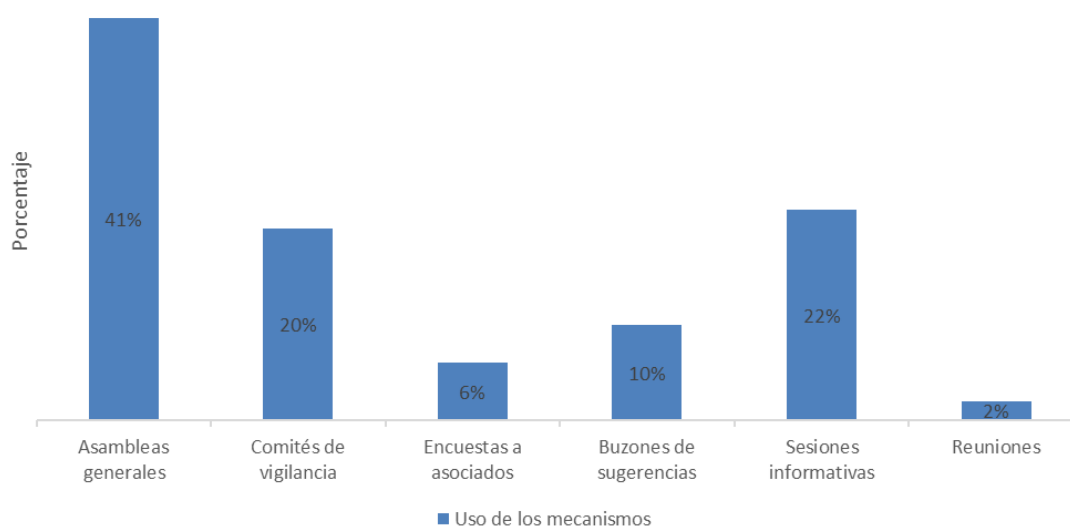
De acuerdo con la Figura 27 un 91% de los encuestados considera que los canales de comunicación fueron efectivos o muy efectivos, esto muestra una alta satisfacción con los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia financiera en el período evaluado. Por otro lado, ningún encuestado considera que los canales fueron ineficientes. Solo un 9% de los encuestados se sitúa en un nivel de eficiencia medio, lo cual podría indicar espacio para pequeñas mejoras, aunque el impacto parece menor.

Esta Figura refleja que los canales de comunicación implementados por la cooperativa entre 2020 y 2024 fueron altamente efectivos para garantizar la transparencia financiera y la

rendición de cuentas ante los socios. La ausencia de evaluaciones negativas es un indicador muy positivo, aunque siempre hay margen para optimizar aún más la comunicación.

### Figura 28

*Mecanismos que utiliza la cooperativa para que las personas asociadas participen activamente en la de rendición de cuentas.*



En la Figura 28 se muestran que las asambleas generales son el medio de comunicación más usado por las cooperativas con un 41%, esto sugiere que es el principal canal de participación y transparencia ante los asociados. Asimismo, se encuentran las sesiones informativas con un 22%, seguido de los comités de vigilancia con un 20% lo cual quiere decir que también tienen una presencia significativa como mecanismos de participación para los asociados.

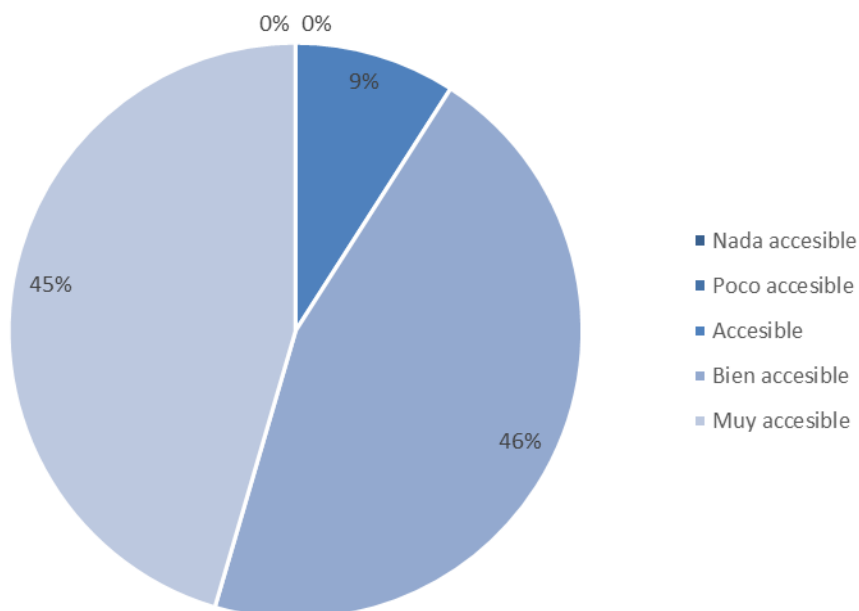
Igualmente, pero en un porcentaje menor, se encuentran las encuestas a asociados con un 6% y los buzones de sugerencias con un 10%, estableciéndose como los mecanismos menos utilizados. Por último, las reuniones con un 2%, tienen el menor uso, lo cual podría indicar una baja frecuencia o preferencia por canales más estructurados o masivos.

En la Figura 28 se refleja una preferencia clara por mecanismos formales y estructurados como asambleas generales y sesiones informativas en las cooperativas de Pérez Zeledón. Sin embargo, hay poca implementación de mecanismos participativos continuos, como encuestas y buzones, lo que puede limitar la retroalimentación directa y constante de los asociados.

Esto indica un esfuerzo adicional por mantener informados a los asociados fuera del marco de las asambleas.

**Figura 29**

*Accesibilidad de los mecanismos (reuniones y asambleas) ofrecidos por la cooperativa para que las personas asociadas participen en los procesos de rendición de cuentas.*



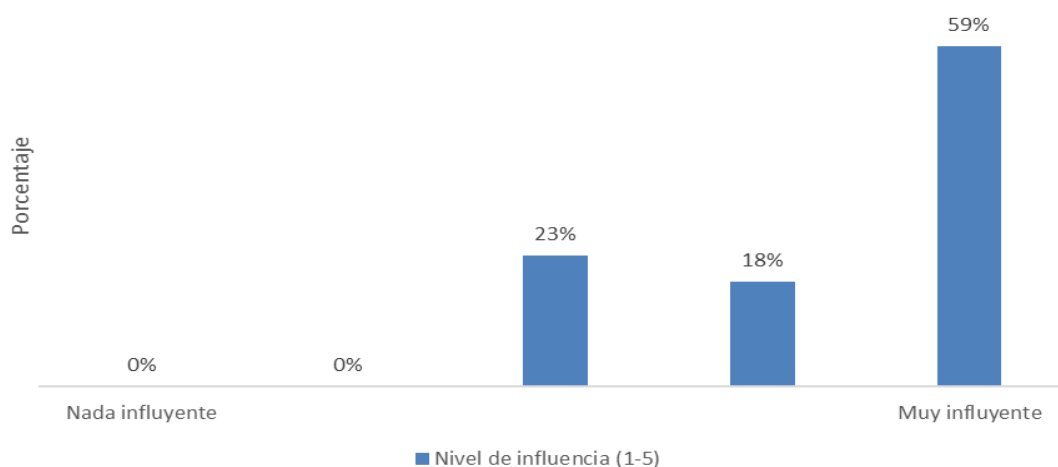
La Figura 29 muestra el nivel de accesibilidad de los mecanismos, como lo pueden ser reuniones y asambleas, que las cooperativas utilizan para involucrar a los asociados en los procesos de rendición de cuentas.

Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados consideran estos mecanismos en un alto nivel de accesibilidad para los asociados, con un 91% de las respuestas en muy accesibles y bien accesibles, mostrando que solamente un 9% los considera accesibles.

Según los datos observados en la Figura 29, no se considera que los mecanismos de participación de las cooperativas sean poco o nada accesibles, lo cual es un factor importante ya que, como el propósito de una cooperativa es fomentar esa participación, es importante que nadie quede excluido en estos mecanismos. Asimismo, pese a que existe una necesidad de que mecanismos como las reuniones y asambleas vayan evolucionando, siguen siendo métodos accesibles para la mayoría de los asociados que quieren informarse sobre el estado de la cooperativa y participar en los procesos de rendición de cuentas.

### Figura 30

*Influencia de las prácticas de rendición de cuentas y transparencia en la participación de los asociados en los procesos de toma de decisiones*



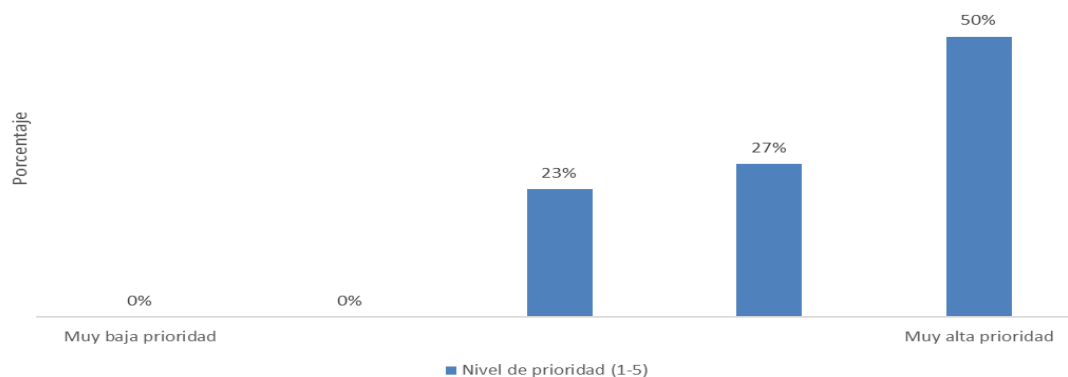
La Figura 30 muestra que un 59% de los encuestados considera que las prácticas de rendición de cuentas y transparencia son muy influyentes en la participación de los asociados en la toma de decisiones. Un 23% evalúa la influencia en un nivel medio y un 18% la considera bastante influyente, aunque no al máximo. Por otra parte, el 0% considera que estas prácticas

no influyen o influyen poco en la participación, lo cual refuerza la idea de que son herramientas efectivas para fomentar la involucración de los asociados.

En la Figura 30 se evidencia que la gran mayoría de los encuestados perciben que la rendición de cuentas y la transparencia sí impactan positivamente en la participación de los asociados en la toma de decisiones. Es una señal clara de que estos principios fortalecen la gobernanza democrática dentro de las cooperativas.

### Figura 31

*Nivel de prioridad que otorga la cooperativa a la atención de las expectativas de las personas asociadas en cuanto a la rendición de cuentas y transparencia financiera.*

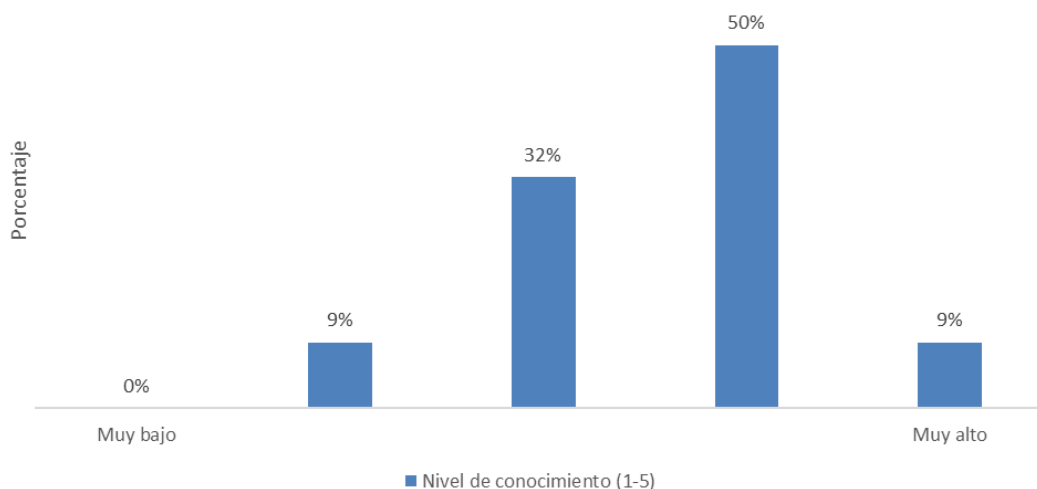


De acuerdo con la Figura 31 se evidencia que el 50% de los entes gerenciales considera que las expectativas de sus asociados se ubican en una muy alta prioridad, mientras que un 27% lo califica como de alta prioridad. De igual modo, un 23% de los encuestados le otorga una prioridad media. Por último, el 0% en las categorías de baja o muy baja prioridad indica que no existen percepciones negativas ni desinterés respecto al tema, lo cual refuerza la idea de que las cooperativas valoran su importancia dentro del marco organizacional.

A nivel general se demuestra que la mayoría de los entes gerenciales asigna alta relevancia al aspecto evaluado vinculado con la transparencia financiera y la rendición de cuentas. Este resultado evidencia una actitud proactiva y consciente por parte de las cooperativas de Pérez Zeledón, orientada a fortalecer la confianza de los *stakeholders* y promover una gestión responsable y transparente.

### Figura 32

*Nivel de conocimiento que tienen las personas asociadas sobre gestión financiera de la cooperativa.*



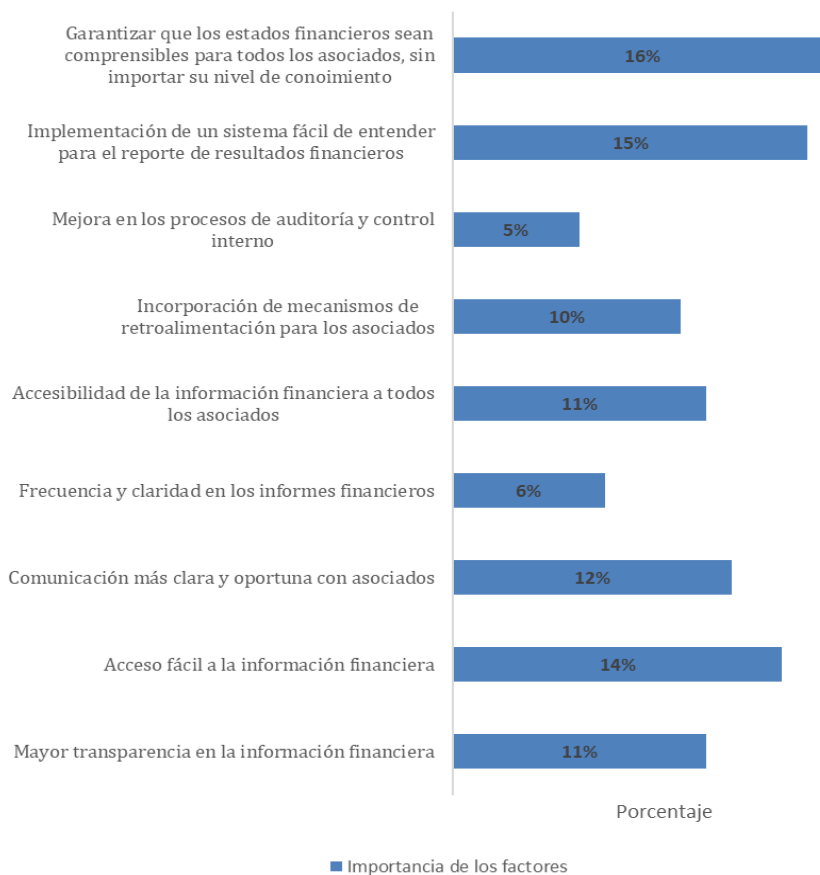
La Figura 32 muestra el nivel de conocimiento que los asociados tienen sobre la gestión financiera de la cooperativa, según los entes gerenciales. El gráfico muestra que un 59% de los asociados tienen un conocimiento muy alto o alto sobre la gestión financiera de la cooperativa, mientras que un 32% se sitúa en un conocimiento medio; finalmente un pequeño porcentaje, conformado por un 9% de los encuestados.

Lo anterior, da a entender que falta un mayor esfuerzo por parte de las cooperativas de educar y ayudar a que todos sus asociados de verdad tengan una comprensión efectiva sobre su gestión financiera y así aumenten su participación.

La Figura 32 revela que los encuestados perciben que los asociados tienen un conocimiento básico o medio sobre la gestión financiera de la cooperativa. Esto refleja un avance positivo gracias a los mecanismos de rendición de cuentas, pero también señala la necesidad de seguir fortaleciendo la educación financiera, así como de aumentar la comprensión de los asociados, lo que puede mejorar su participación y fortalecer la transparencia.

### Figura 33

*Factores relevantes para aumentar la satisfacción de los asociados con respecto a la gestión financiera y la rendición de cuentas de la cooperativa.*



En la Figura 33 se analiza cuáles son los factores que los entes gerenciales consideran más importantes en los asociados para aumentar su satisfacción con respecto a la gestión financiera y la rendición de cuentas de las cooperativas.

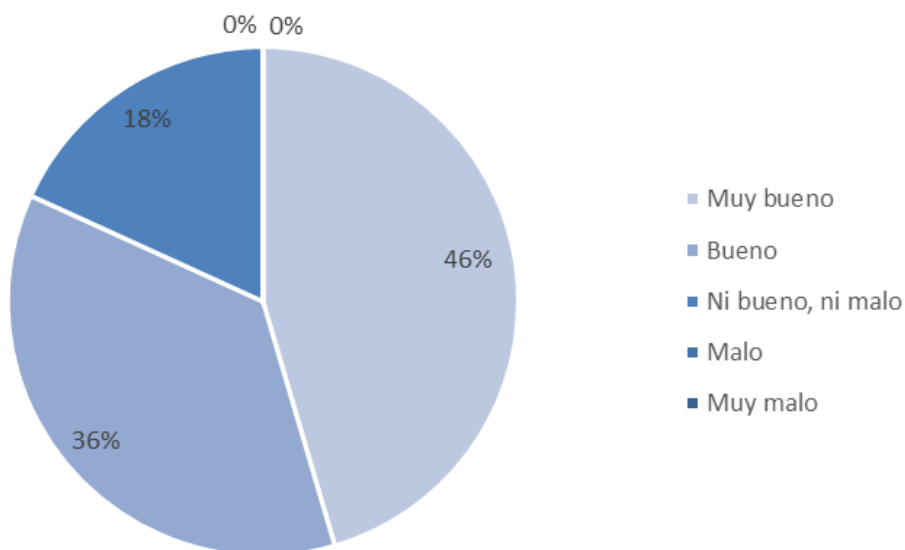
El factor que fue más relevante para los encuestados, con un 16% de respuestas del total, es el factor que expresa la importancia de que la información financiera de la cooperativa

se le presente a los asociados de la manera más clara y resumida posible, sin importar el nivel de conocimiento que tengan sobre temas de finanzas, ya que es importante que sepan el impacto que pueda llegar a tener la toma de decisiones efectiva en sus negocios personales. El punto que posee la menor cantidad de respuestas, con un 5% de los encuestados son la mejora en los procesos de auditoría interno, influenciado por el hecho de que no es un factor con el que los asociados tengan contacto directo con las cooperativas, por lo que se considera que ellos poseen un mayor interés en la información que se les presenta directamente, que esta sea clara y ordenada, de esta forma, obteniendo un nivel de criterio apto para sugerir o participar en la toma de decisiones.

Los resultados reflejan que lo que más valoran los asociados es recibir la información financiera de forma clara y sencilla, sin importar su conocimiento técnico, ya que esto les permite entender mejor lo que pasa en la cooperativa y cómo las decisiones los pueden afectar. Por el contrario, temas como las auditorías internas no son tan relevantes para ellos, posiblemente porque no tienen un contacto directo con esos procesos. Esto deja claro que las cooperativas deben enfocarse en mejorar la forma en que comunican la información y en dar más espacio a la participación, si quieren mantener a sus asociados satisfechos y comprometidos.

**Figura 34**

*La evolución de la confianza que la cooperativa ha generado en los asociados durante el periodo 2020-2024.*



En la Figura 34 se puede determinar que, el 46% de los encuestados considera que la evolución de la confianza en la cooperativa ha sido muy buena, mientras que un 36% la califica como buena. Por otro lado, un 18% de los participantes indicó una percepción ni buena ni mala, lo que podría reflejar una visión más reservada o la existencia de experiencias mixtas dentro de algunas cooperativas, aunque sin llegar a generar desconfianza.

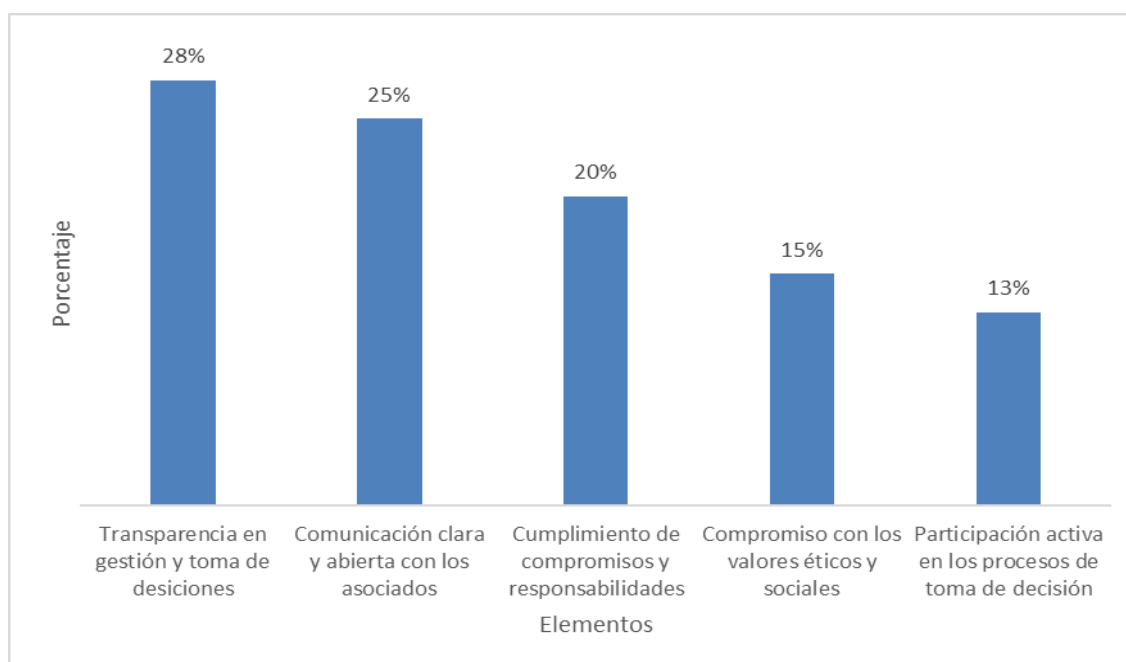
El 0% de respuestas en las categorías malo y muy malo demuestra que no se perciben deterioros en la confianza generada por las cooperativas, lo cual representa un resultado altamente favorable para su imagen institucional.

En términos generales se evidencia que la confianza de los asociados hacia las cooperativas de Pérez Zeledón se ha mantenido sólida y en crecimiento durante el periodo 2020-2024.

Estos resultados reflejan una gestión transparente, responsable y cercana, donde la rendición de cuentas y la comunicación efectiva han contribuido directamente al fortalecimiento del vínculo entre los asociados y la organización.

### Figura 35

Elementos que contribuyen en mayor proporción al aumento de la confianza con los asociados de la cooperativa.



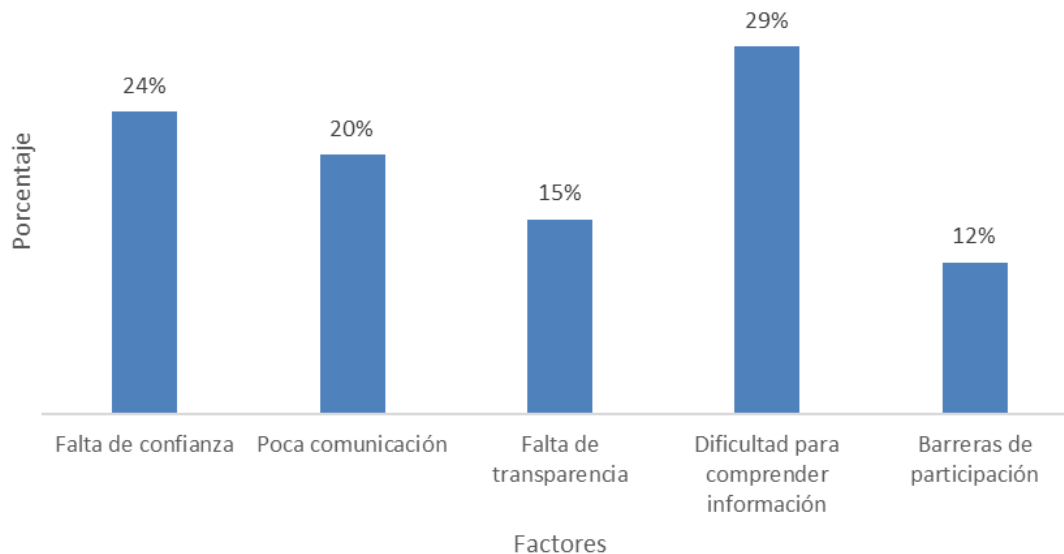
En la Figura 35 se distinguen algunos elementos que se consideran pueden ayudar en el aumento de confianza de los asociados, de la totalidad de respuestas, aproximadamente un 28% indica que la transparencia en la gestión y toma de decisiones es la opción más

importante, seguido está la comunicación clara y abierta con los asociados, con un 25% de la totalidad, mientras que un 20% se posiciona con el cumplimiento de compromisos y responsabilidades; así mismo un 15% menciona que la confianza de los asociados aumenta con el cumplimiento de compromisos con los valores éticos y sociales, para finalmente encontrar un 13% que expresan que una participación activa en los procesos de toma de decisiones es un elemento vital para aumentar la confianza de los asociados.

La Figura 35 evidencia que los elementos más relevantes para aumentar la confianza de los asociados están relacionados con la transparencia en la gestión y la toma de decisiones, así como con una comunicación clara y abierta. También se destaca la importancia del cumplimiento de compromisos y la responsabilidad por parte de la cooperativa. Por otro lado, el cumplimiento de compromisos con los valores éticos y sociales y la participación activa de los asociados en los procesos de decisión son considerados menos determinantes, aunque siguen siendo aspectos complementarios para fortalecer la confianza.

**Figura 36**

*Factores que disminuyen la participación de las personas asociadas de la cooperativa.*



La Figura 36 hace referencia a los factores que disminuyen el gusto de los asociados por la participación, donde destacan la dificultad para comprender la información y la falta de confianza como respuestas principales, representando un 29% y un 24% sucesivamente.

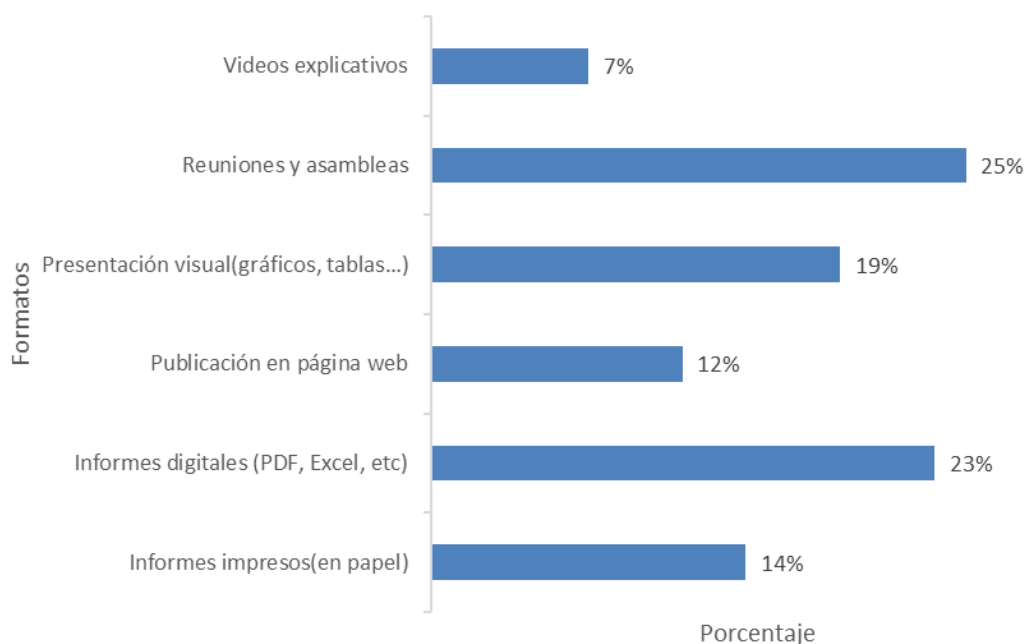
Además, se destaca la poca comunicación como la tercera opción más votada con un 20%, asimismo, los datos demuestran que los mayores desafíos para fomentar la participación están relacionados con la comunicación y el acceso a la información, ya que estos factores representan el 49% de las respuestas obtenidas.

Los principales obstáculos para la participación de los asociados son la dificultad para comprender la información, la falta de confianza y la comunicación insuficiente. Superar estos

desafíos es clave para fortalecer la comprensión, la confianza y la interacción activa con la cooperativa.

### Figura 37

*Principales formatos implementados por la cooperativa para la presentación de informes sobre la rendición de cuentas y transparencia financiera a las personas asociadas.*



Durante el año, las cooperativas se encargan de utilizar diferentes formatos para presentar sus informes a los asociados, la Figura 37 se basa en respuestas sobre aquellos formatos que consideran más oportunos y entendibles para las personas, donde se destacan las reuniones y asambleas con un 25% de acierto, seguido de los informes digitales como PDF, Excel y demás, con un 23%.

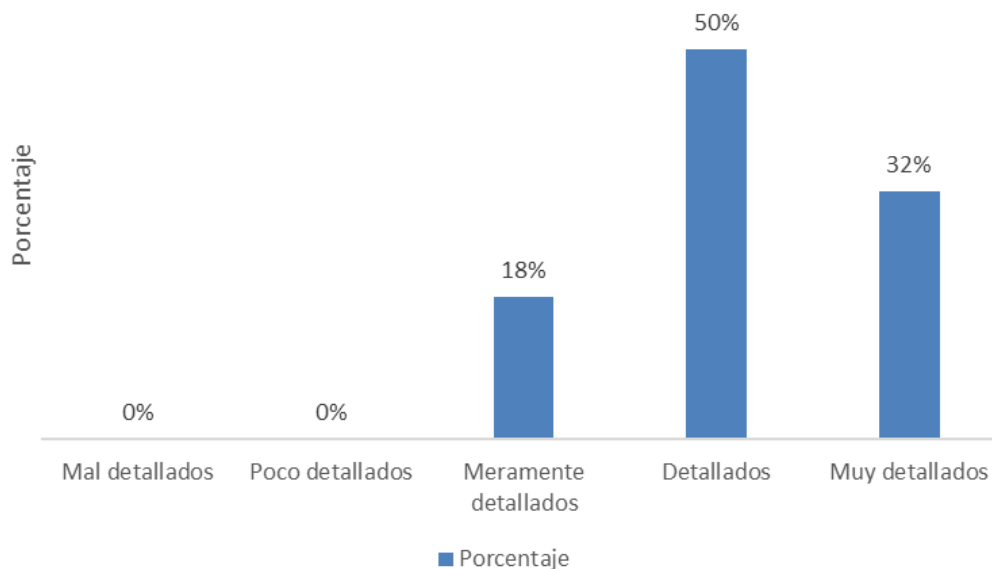
La opción menos elegida es la de los videos explicativos, con un 7% del total de las respuestas.

Ese 7% se debe probablemente a que los asociados les gusta más interactuar y ver que la persona que dirige a las diversas cooperativas pueda responder atentamente a los cuestionamientos que les surge.

Aunque las cooperativas tengan la intención de utilizar diversos formatos para informar a sus asociados del accionar, podemos observar que las reuniones y asambleas, así como los informes digitales siguen siendo las principales fuentes de información que utilizan las personas para mantenerse actualizado con la realidad de las empresas.

### Figura 38

*¿Qué tan detallados y comprensibles cree son los formatos de los informes presentados?*



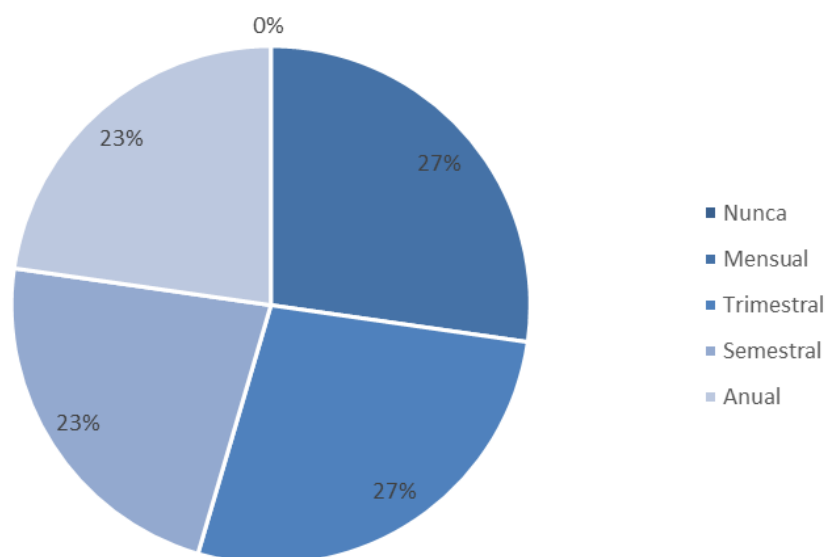
Los informes presentados por las cooperativas son muy importantes, ya que muestran en resumen el trabajo de los ingresos y egresos que están generando la cooperativa para sus asociados, así mismo el avance de los proyectos en los que están trabajando.

Según los datos arrojados en la Figura 38, podemos observar que más de un 50% de las personas encuestadas consideran los informes bien detallados, con los datos necesarios que expliquen cada una de las actividades que realizan las diversas cooperativas.

Los resultados muestran que la percepción general de las personas asociadas es positiva respecto al nivel de detalle de los informes presentados por la cooperativa, no obstante, ese 18% que opinan que los informes son apenas «meramente detallados» indica que aún hay espacio para mejorar, considerando aspectos de claridad, profundidad o formato para asegurar la comprensión plena por todos los públicos.

**Figura 39**

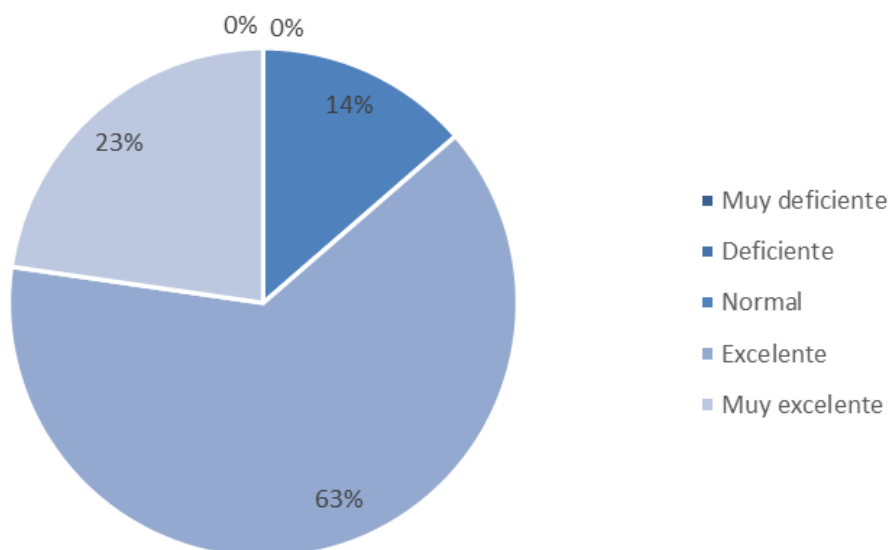
*Frecuencia de publicación de informes sobre rendición de cuentas.*



La Figura 39 da como resultados la frecuencia con la que las cooperativas realizan la publicación de los informes de rendición de cuentas; del total de respuestas, un 54% de población indica recibir estos informes de manera mensual o trimestral, mientras que el 46% restante reciben los informes de manera semestral o anual, dando a entender que no todas las cooperativas utilizan la misma forma para divulgar información hacia el público.

**Figura 40**

*Frecuencia de divulgación de informes financieros por parte de la cooperativa.*

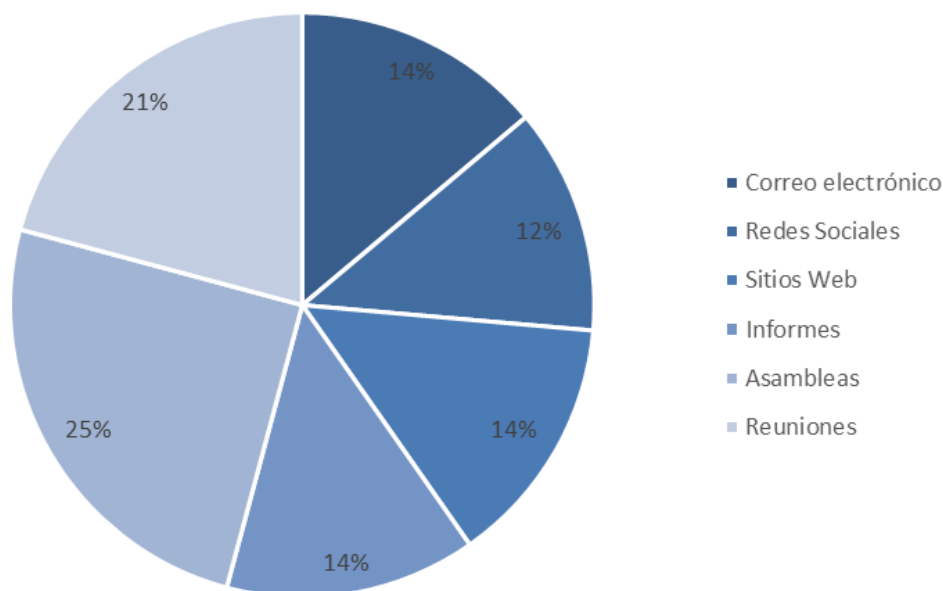


En la Figura 40 del total de encuestados, el 63% menciona que la regularidad con la que se realizan los informes es excelente, el 14% indica que, con regularidad normal, y el 23% la considera muy excelente; resultando en totalidad en respuestas positivas.

Los resultados reflejados en la Figura 40 revelan que las áreas administrativas de las cooperativas perciben de manera positiva la regularidad con que se presentan los informes financieros y se rinden cuentas, lo que evidencia conformidad con la periodicidad establecida por las cooperativas.

**Figura 41**

*Medios más efectivos para presentar la información financiera y de rendición de cuentas.*

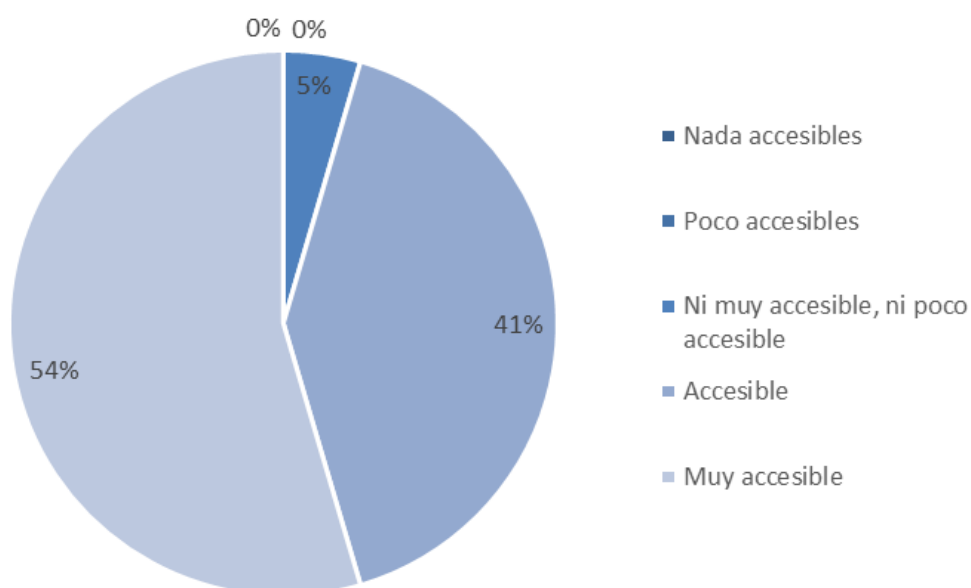


La Figura 41 define los medios de comunicación para presentar la información financiera y rendición de cuentas, según el personal administrativo de las cooperativas; los datos reflejan que las asambleas (25%) son percibidas como el medio más efectivo para la presentación de información financiera y de rendición de cuentas. Las reuniones también destacan con un 21%, lo que reafirma la preferencia por la comunicación directa y el intercambio cara a cara. Por otra parte, los canales digitales como el correo electrónico, los sitios web y las redes sociales, aunque relevantes, presentan porcentajes menores entre 12% y 14%, lo que sugiere que, si bien se utilizan, no sustituyen la confianza y transparencia que generan los encuentros presenciales.

Los resultados indican que las cooperativas de Pérez Zeledón priorizan los mecanismos que promueven la interacción y la participación activa de los asociados, fortaleciendo así la transparencia institucional y la rendición de cuentas.

### Figura 42

*Accesibilidad de los medios que utiliza la cooperativa para comunicar la información financiera.*

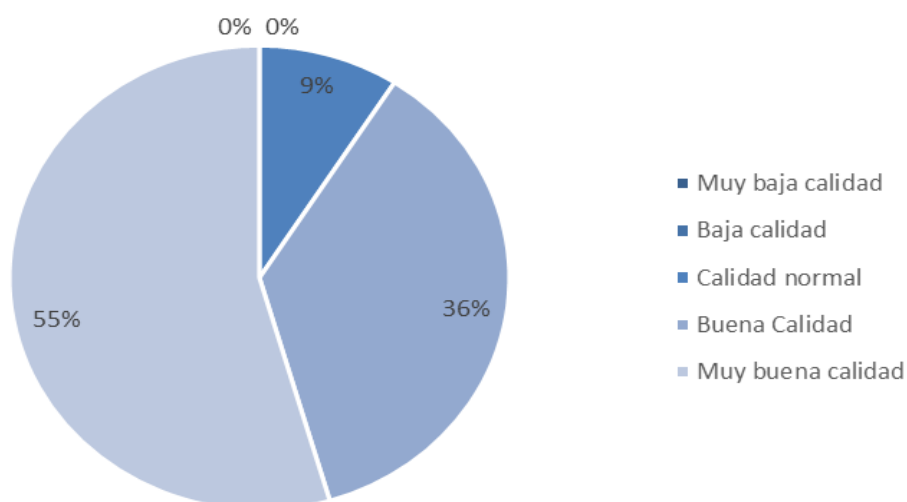


En la Figura 42 se muestra el nivel de accesibilidad de la información financiera y de rendición de cuentas en las cooperativas de Pérez Zeledón, según los entes gerenciales. Los resultados indican que el 54% considera que la información es muy accesible, el 41% la califica como accesible, y un 5% la percibe como poco accesible. Ninguno de los encuestados la valoró como “nada accesible” ni como “ni muy accesible, ni poco accesible”.

Los resultados muestran que las cooperativas de Pérez Zeledón mantienen buenas prácticas de transparencia informativa, lo cual contribuye al fortalecimiento de la confianza y la credibilidad institucional.

### Figura 43

*Calidad de la información que presenta la cooperativa a través de los medios habilitados para tal fin.*



Dentro de la encuesta aplicada, se encuentra una pregunta referida a la calidad de información que le presenta las cooperativas a sus asociados, tal como se ilustra en la Figura 43 donde podemos definir que el 55% de las respuestas consideran que la calidad es muy buena, el 36% de los encuestados la considera de buena calidad y solamente el 9% tiene una opinión de que son de una calidad normal.

La ausencia de valoraciones negativas en el gráfico sugiere buenos hábitos utilizados por las cooperativas para que la estructura, legibilidad y comprensión del documento sea de buena calidad.

### Entrevista a funcionario de INFOCOOP

En esta sección se presenta el análisis de la entrevista realizada a Jorge Vindas Valerio, quien actualmente se desempeña como gerente de financiamiento en el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). La entrevista tuvo como objetivo conocer una perspectiva institucional sobre los mecanismos de transparencia financiera y de rendición de cuentas implementados en las cooperativas de Pérez Zeledón, así como desafíos o buenas prácticas observadas desde su experiencia.

#### Tabla 3

*Análisis de Entrevista: Perspectiva del INFOCOOP sobre la transparencia financiera y de rendición de cuentas implementados en las cooperativas de Pérez Zeledón.*

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
¿Cuáles son las políticas más comunes y recomendadas que deben aplicar las cooperativas para promover una debida transparencia financiera y rendición de cuentas?	Las cooperativas deben aplicar políticas contables actualizadas como las NIIF, mantener una comunicación fluida con el contador y asegurar que los asociados reciban información financiera clara y accesible.	Se resalta la importancia de implementar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), mantener una comunicación efectiva entre los órganos internos y promover una gobernanza participativa con reuniones periódicas, todo ello para fortalecer la rendición de cuentas, garantizar el acceso a la información por parte de los asociados y así mejorar la transparencia y la confianza en la cooperativa.

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
¿Cree usted que las políticas implementadas por las cooperativas son lo suficientemente eficientes para apoyar la transparencia y rendición de cuentas? Comente.	No, las políticas no siempre son lo suficientemente eficientes, ya que dependen en gran medida de la administración y de la independencia del gerente frente al Consejo de Administración. Además, los mecanismos de control deben fortalecerse y profesionalizarse para minimizar errores y asegurar una verdadera rendición de cuentas.	La eficiencia de las políticas de transparencia y rendición de cuentas en las cooperativas depende de la calidad del liderazgo y la gestión, siendo clave una dirección basada en evidencia que mitigue errores humanos mediante controles adecuados; además, se destaca la importancia de evitar conflictos de interés que debiliten la rendición de cuentas o el rol activo de los asociados en los mecanismos de control.
¿Qué tipo de información financiera deben entregar las cooperativas al INFOCOOP y con qué frecuencia deben hacerlo?	Las cooperativas deben entregar al INFOCOOP sus estados financieros auditados cada año. Además, si mantienen un crédito con la institución, deben cumplir con condiciones técnicas adicionales y permitir visitas de análisis por parte del personal del INFOCOOP.	Las cooperativas deben presentar anualmente estados financieros auditados al INFOCOOP, que además establece controles más estrictos para aquellas con créditos con la institución, realizando visitas técnicas y seguimiento financiero para fortalecer la rendición de cuentas y la credibilidad de la información.
¿Cree que la frecuencia de publicación de informes por parte de las cooperativas es la adecuada para mantener una debida rendición de cuentas y transparencia financiera? Comente.	La frecuencia actual podría no ser suficiente, ya que, aunque el Consejo de Administración revisa la información en reuniones quincenales o mensuales, se recomienda que las cooperativas publiquen informes financieros al menos dos veces al año para asegurar una rendición de cuentas más efectiva y una mayor transparencia hacia los asociados.	La rendición de cuentas puede mantenerse a nivel interno de la cooperativa, aunque no siempre llega a todos los asociados, por otra parte, se plantea la idea de mejorar la publicación de informes con una periodicidad semestral, aunque no sean asambleas directamente, sino mecanismos adicionales de comunicación con los asociados.

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
<p>¿Considera importante que en las cooperativas se realicen fiscalizaciones en pro de verificar el cumplimiento de la transparencia financiera? Comente.</p>	<p>Sí, claro, sí, ahí se detecta. Cuesta en Costa Rica, ¿verdad? Tomar decisiones, preventivas antes que reactivas, pero es muy necesario.</p>	<p>Se reconoce que la fiscalización permite detectar situaciones que afectan la transparencia financiera, pero se identifica una tendencia nacional hacia acciones reactivas en las cooperativas, por lo que se enfatiza la necesidad de implementar fiscalizaciones preventivas para asegurar una rendición de cuentas eficaz.</p>
<p>¿Qué canales de comunicación utiliza el INFOCOOP para solicitar información financiera de las cooperativas que sustente una debida transparencia financiera?</p>	<p>El INFOCOOP utiliza principalmente correos electrónicos y visitas técnicas para solicitar la información financiera. Además, el departamento de supervisión emite una hoja de monitoreo que indica el estado de cumplimiento, aunque el envío de esta información no es sancionable legalmente.</p>	<p>Aunque la Ley 4179 exige a las cooperativas presentar estados financieros auditados, la falta de sanciones por incumplimiento limita la efectividad de la supervisión; el INFOCOOP utiliza medios electrónicos, visitas presenciales y hojas de monitoreo como mecanismos de control para verificar la entrega de información financiera.</p>
<p>¿Cuáles canales de comunicación considera que son los que deberían utilizar las cooperativas con los asociados para cumplir con la transparencia financiera?</p>	<p>Los canales de comunicación deben adaptarse al contexto de cada cooperativa. Por ejemplo, pueden utilizar pizarras informativas en lugares físicos, WhatsApp para comunidades más conectadas o redes sociales y medios digitales en cooperativas más grandes. Todo depende de la ubicación y características de la base asociativa.</p>	<p>La elección de los canales de comunicación en las cooperativas depende de su tamaño, ubicación y características de los asociados, utilizando desde medios físicos como pizarras en zonas rurales, hasta mensajería instantánea y plataformas digitales más complejas como WhatsApp en cooperativas de mayor tamaño para mantener informada a su base asociativa.</p>

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
En su opinión ¿Cuál es el mecanismo más efectivo para el cumplimiento de la transparencia financiera en las cooperativas?	El mecanismo más efectivo es una comunicación clara y periódica de la información financiera hacia los asociados, asegurando que sea veraz y transparente. Además, contar con un buen comité de vigilancia fortalece el control y representa un respaldo clave para los asociados.	Informar con regularidad a los asociados con datos claros y veraces fortalece la transparencia, previene la desinformación y mejora la confianza en la gestión interna, siendo un factor clave, también el rol de los comités de vigilancia como respaldo a la rendición de cuentas.
¿El INFOCOOP pública algún tipo de información financiera de las cooperativas en algún medio de acceso al público?	No, nosotros no lo hacemos por un tema de que son empresas privadas. Entonces por un tema de que tenemos que ser ecuanimes en eso, silenciosos.	El INFOCOOP mantiene la confidencialidad de la información financiera de las cooperativas por considerarlas entidades privadas, respetando su autonomía y evitando desventajas competitivas o interpretaciones erróneas, adoptando así una posición cautelosa al no divulgar datos sensibles públicamente.
¿Cuáles son los mecanismos de participación que promueve el INFOCOOP para la respectiva rendición de cuentas en las cooperativas? (reuniones, asambleas, etc.)	El INFOCOOP promueve la rendición de cuentas en las cooperativas mediante la supervisión técnica y financiera, así como a través de procesos de educación y capacitación dirigidos a los órganos de administración. Estas acciones buscan fortalecer la participación informada de los asociados y asegurar una gestión transparente.	El INFOCOOP cumple una función de supervisión y apoyo, brindando asistencia técnica, educación o capacitación preventiva para fortalecer la gestión de las cooperativas, además promueve el cumplimiento de sus obligaciones con la finalidad de mejorar la rendición de cuentas, por ende, la transparencia financiera.

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
¿El INFOCOOP realiza actividades de supervisión financiera, como por ejemplo auditorías, a las cooperativas? Comente.	Sí, el INFOCOOP realiza supervisión financiera y auditorías a cooperativas que lo requieren, especialmente ante denuncias de asociados o del Comité de Vigilancia, mediante su departamento especializado con abogados y auditoras.	El INFOCOOP cuenta con personal especializado para realizar auditorías a cooperativas, especialmente en casos de denuncias, investigaciones o cuando son solicitadas por instancias internas, como el Comité de Vigilancia, ejerciendo así su autoridad de control externo.
¿Por qué razón para el INFOCOOP es importante la participación de los asociados en la toma de decisiones en el ámbito financiero de las cooperativas?	Primero porque es la filosofía de la empresa, el asociado es dueño de su empresa. el asociado debe entender que la cooperativa es suya, que es de él y que está para bien.	La participación de los asociados, un principio fundamental de las cooperativas, se basa en la equidad y oportunidad en la toma de decisiones, lo cual es relevante para mantener la fidelidad de sus miembros.
¿Por qué razón considera usted que existe una relación directa entre las prácticas de gestión financiera y rendición de cuentas dentro de las cooperativas, con el nivel de confianza que los asociados tienen sobre estas?	La relación es directa porque los asociados, como dueños, tienen derecho a saber cómo se administra su inversión. Una gestión financiera responsable y una rendición de cuentas transparente generan confianza al asegurar el uso adecuado de los recursos.	La conexión entre gestión financiera y confianza es clave, ya que involucra el dinero de los asociados, quienes, como dueños, tienen derecho a la información y a la rendición de cuentas transparente, la cual debe asumirse como una obligación ética y social por parte de las cooperativas.

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
¿Cree que el caso Coopeservidores (2020-2022) afectó la transparencia financiera y la confianza de los asociados en las cooperativas? Comente.	Sí, el caso Coopeservidores generó desconfianza en los asociados y afectó la percepción de transparencia en todo el sector, provocando un efecto de "contagio" incluso en cooperativas sólidas.	Los problemas financieros derivados de casos de otras cooperativas afectaron la confianza de los asociados, generando una percepción generalizada y poco diferenciada que impactó negativamente incluso a cooperativas sólidas, ya que lo que ocurre en una influye en la imagen y confianza hacia todo el sector.
¿Qué factores considera sustanciales para fortalecer la confianza de los asociados hacia la gestión financiera de las cooperativas?	Como asociado lo digo también, la información ayuda mucho, la comunicación, yo diría que la administración científica. Yo siento que la información y tomar decisiones en el momento correcto.	La confianza en las cooperativas se fundamenta en una comunicación transparente, un flujo adecuado de información y una gestión financiera oportuna, precisa y basada en evidencia, lo que garantiza la credibilidad ante los asociados.
¿Qué factores considera que ocasionan pérdida de confianza de los asociados hacia la gestión financiera de las cooperativas?	La pérdida de confianza se debe principalmente a la falta de participación y empoderamiento de los asociados, la ausencia de renovación en los líderes, la poca involucración de los jóvenes y la falta de adaptación a la digitalización. Estos factores afectan la percepción sobre la capacidad y dirección de la gestión financiera.	La participación activa en las cooperativas se ve afectada por la apatía, la falta de relevo generacional y la permanencia de los mismos líderes, por lo que es clave elegir buenos representantes, involucrar a los jóvenes y aprovechar la digitalización, junto con una gestión basada en riesgos y una visión clara del rumbo institucional.

Tabla 3 (continuación)

Pregunta	Fragmentos Claves	Análisis e Interpretación
¿Posee el INFOCOOP un modelo estandarizado de informe financiero para la rendición de cuentas por parte de las cooperativas? Comente.	No, no porque, digamos, la información que ella envía, son los estados financieros. Lo que pasa es que sí, con base en la NIIF.	El INFOCOOP no cuenta con un modelo estandarizado de informe financiero para la rendición de cuentas, por lo que las cooperativas deben elaborar sus reportes con base en las NIIF, lo que garantiza un estándar técnico, aunque no sea definido directamente por el INFOCOOP.
¿Considera que el formato que usan la mayoría de cooperativas para presentar informes a los asociados muestra la información financiera de manera clara y adecuada? Comente.	Siento que eso es todo un tema a la hora de presentarlo a los asociados, más que si hay algunos que no tienen tanta escolaridad y se les hace súper difícil comprender esos temas.	La presentación de la información financiera suele ser en un lenguaje complejo como por ejemplo en indicadores técnicos, limitando la comprensión de los asociados, lo que puede generar desconfianza en la información presentada.
Se le invita a brindar un comentario adicional sobre este tema.	La transparencia en las cooperativas se logra comunicando claramente la información y contando con un comité de vigilancia activo y asociados informados. El INFOCOOP supervisa directamente visitando las cooperativas, y un consejo de administración capacitado es clave para una buena gestión.	La transparencia y la confianza en las cooperativas se fortalece mediante el acceso, así como la gestión clara de la información, apoyadas por un comité de vigilancia activo y asociados empoderados e informados; el INFOCOOP refuerza esto con su acompañamiento técnico directo en estas organizaciones, promoviendo así una rendición de cuentas efectiva.

*Nota:* Información, basada en la entrevista realizada a Jorge Vindas Valerio, gerente de financiamiento de INFOCOOP (2025).

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

## Conclusiones

Para mejorar la transparencia, fortalecer la confianza organizacional y aumentar la participación de los *stakeholders* en el sector cooperativo de Pérez Zeledón, se concluye lo siguiente:

Los resultados revelan diferencias significativas entre las cooperativas en cuanto a la transparencia financiera y los mecanismos de rendición de cuentas que implementan. Se constató que no existe una estandarización en los formatos, medios y frecuencia de divulgación, lo que genera niveles desiguales de accesibilidad a la información financiera. Mientras algunas cooperativas presentan reportes claros, oportunos y fácilmente accesibles mediante plataformas digitales, otras muestran limitaciones en la claridad del lenguaje, en la periodicidad de actualización y en la disponibilidad de los documentos, afectando la comprensión y la participación informada de los *stakeholders*.

El análisis evidencia brechas relevantes entre la calidad de la información percibida por los asociados y la calidad requerida explícitamente por el ente regulador. Si bien INFOCOOP exige mecanismos formales y verificables, parte de los asociados manifiesta desconocimiento o dificultad para interpretar los informes financieros, lo que sugiere una brecha entre el estándar institucional esperado y la accesibilidad real del contenido. Esta diferencia es especialmente visible en indicadores como claridad del lenguaje, comprensión de los estados financieros y suficiencia de la información divulgada.

Asimismo, se identifican brechas de confianza segmentadas entre los distintos grupos de *stakeholders*. Los asociados con mayor antigüedad reportan niveles más altos de confianza y familiaridad con los procesos de rendición de cuentas, mientras que los asociados más

jóvenes o con menor tiempo de pertenencia tienden a percibir menor claridad y accesibilidad en la información financiera. Esta variación sugiere que la confianza no depende únicamente de los mecanismos implementados, sino también de factores como experiencia previa, participación activa y alfabetización financiera.

De igual forma, se observa una diferencia en las percepciones entre los grupos gerenciales y los asociados. Los entes administrativos tienden a valorar positivamente la transparencia que brindan y consideran efectivos sus mecanismos informativos; sin embargo, parte de los asociados expresa confusión, desconocimiento o insatisfacción con dichos espacios. Esta disparidad refleja la existencia de una asimetría interna de información, evidenciada tanto en la frecuencia como en la forma en que se comunica la información financiera, lo cual puede debilitar el sentido de pertenencia y limitar la participación activa en la toma de decisiones.

En el periodo 2020-2024, se confirma que las prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas influyen directamente en el nivel de confianza hacia las cooperativas de Pérez Zeledón. Los *stakeholders* reconocen que una comunicación clara, accesible y continua, fortalece su confianza y compromiso, mientras que las inconsistencias o limitaciones en la información reducen su involucramiento, comprensión y voluntad de participar en decisiones estratégicas. También señalan que, al pertenecer a un mismo sector, las acciones de una cooperativa pueden impactar la imagen al igual que la credibilidad de las demás, afectando la confianza general de los *stakeholders* hacia este tipo de organizaciones.

En síntesis, el estudio confirma la relación central del trabajo: mayores niveles de transparencia financiera se asocian con mayores niveles de confianza entre los *stakeholders*.

No obstante, esta relación se ve afectada por la accesibilidad, la forma de comunicación, la claridad del lenguaje y las características sociodemográficas de los asociados, factores que deben considerarse para mejorar la gestión de la información dentro del sector cooperativo.

## **Recomendaciones**

Para mejorar la transparencia, fortalecer la confianza organizacional y aumentar la participación de los *stakeholders* en el sector cooperativo de Pérez Zeledón, se proponen las siguientes recomendaciones estratégicas:

Se recomienda considerar el alcance de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para la presentación de informes financieros, apoyándose en la elaboración de manuales internos que fortalezcan las prácticas de transparencia. Estos manuales deben definir de manera explícita los mecanismos, formatos y canales de comunicación financiera, con el fin de reducir la desigualdad en la comprensión de los informes entre el personal administrativo y los asociados. Asimismo, se sugiere elaborar guías claras, estandarizadas y redactadas en lenguaje accesible para asociados sin formación financiera.

Brindarle un mayor énfasis a la información que perciben los asociados con menor tiempo de interacción en la cooperativa, y su toma de decisiones, con el fin de que la transparencia sea equitativa para todos.

Incorporar herramientas de comunicación que faciliten la interpretación de información compleja, tales como gráficos, infografías y glosarios de términos técnicos. En particular, se sugiere la elaboración de infografías trimestrales que presenten de forma simple los principales

movimientos financieros y decisiones estratégicas, garantizando claridad sin comprometer la profundidad del contenido.

Ampliar los espacios de participación más allá de las asambleas anuales, mediante la creación de foros abiertos, sesiones informativas virtuales y capacitaciones periódicas sobre transparencia financiera y rendición de cuentas. Estas iniciativas permitirían evidenciar el compromiso de las cooperativas hacia sus asociados y fortalecer la interacción entre los distintos *stakeholders*.

Se sugiere que las cooperativas desarrollen programas de sensibilización orientados a fortalecer el conocimiento de los asociados sobre su derecho a la información y su rol en los procesos de supervisión y control cooperativo. Esta labor puede ser liderada por los comités de educación, responsables de promover programas formativos que faciliten la comprensión de deberes, derechos y mecanismos de participación.

Implementar programas de educación financiera adaptados a los distintos perfiles de asociados (jóvenes, adultos mayores y personas con bajo nivel educativo) para fortalecer la lectura e interpretación de estados financieros. Esto responde a la evidencia de que los asociados con mayor antigüedad comprenden con mayor facilidad la información financiera que aquellos con poco tiempo de pertenencia.

Evaluar regularmente el nivel de confianza de los *stakeholders* mediante encuestas anónimas centradas en transparencia, acceso a la información y participación. Esta medición permitirá monitorear la efectividad de las prácticas implementadas y ajustar las estrategias de comunicación y rendición de cuentas según las necesidades detectadas.

Se sugiere fortalecer las competencias del personal administrativo mediante capacitaciones especializadas en transparencia, rendición de cuentas y comunicación efectiva, con el objetivo de asegurar que la información financiera se presente de forma clara, oportuna y comprensible para todos los *stakeholders*.

Diseñar un chatbot o asistente virtual, disponible en WhatsApp y en la página web de las cooperativas, que facilite el acceso rápido y sencillo a información clave, como informes financieros, fechas de rendición de cuentas, canales de participación y preguntas frecuentes. Esta herramienta permitiría mejorar la comunicación, optimizar tiempos de respuesta y fortalecer el vínculo entre la cooperativa y sus asociados.

Implementar un Boletín trimestral digital, en el que se reúnan las principales métricas financieras de las cooperativas, en un formato simple, fácil de interpretar y accesible, para que todos los *stakeholders* puedan tener una rápida comprensión. Dicho boletín se hace su distribución por correo electrónico, WhatsApp y publicarse en la página web institucional de cada cooperativa. Con esta iniciativa, se fomentaría la inclusión de nuevos asociados, se fortalece una mayor claridad y oportunidad en la divulgación de la información, contribuyendo a un aumento de la confianza.

Fortalecer el apoyo técnico del INFOCOOP mediante programas de acompañamiento especializado dirigidos a cooperativas rurales o con menor desarrollo organizacional. Este respaldo permitiría equilibrar las condiciones del sector y asegurar que todas las cooperativas implementen prácticas de transparencia financiera y rendición de cuentas efectivas, evitando desventajas frente a organizaciones de mayor tamaño o consolidación.

## Referencias

- Acosta Palomeque, G. R. (2018). Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la teoría de agencia. *Ciencias administrativas*, (11), 41-54.  
<https://www.google.com/url?q=https://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n11/2314-3738-cadmin-11-41.pdf&sa=D&source=docs&ust=1730429970631246&usg=AOvVaw1-HH9EsJReHPFqxjYktVt1>
- Acuña Escobar, A.J; y Montenegro Gutiérrez, K.A. (2020). *Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/16847/1/16847.pdf>
- Aguayo Rivera, H. (2024). Falta de Claridad en la Comunicación de Análisis Financieros: Un Obstáculo para la Toma de Decisiones.
- Alberich, J., Gómez Fontanills, D., y Ferrer Franquesa, A. (2014). Percepción visual. Universitat Oberta de Catalunya.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2013). *Asociación sin ánimo de lucro, reglamento*.  
<https://ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%20%20-%20Spanish.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional. (s.f.). Identidad cooperativa: nuestros principios y valores.
- Ancos, H. (2017). Buenas prácticas en empresas: compromiso con la transparencia. Transparency International España.
- Arredondo Trapero, F.G., De la Garza García, J., y Vázquez Parra, J.C. (2015). Transparencia Y Rendición De Cuentas En Las Organizaciones, Basado En Un Modelo Estructural. XX

*Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.*

<https://www.researchgate.net/publication/282704055> Transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones basado en un modelo estructural

Barrera, I. (2020). Qué es la exactitud de los datos, por qué es importante y cómo pueden las empresas asegurarse de tener datos exactos.

Becerra Arévalo, J. A. (2025). *El Gobierno Corporativo en las Cooperativas. Revista de Estudios Cooperativos*, 1(1), 1–15.

<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/104780/4564456573908>

Belleza Y, Víctor A, Dios Mendoza y Olga M. (2021). *La teoría de los stakeholders y la creación de valor.*

[https://www.google.com/url?q=https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660920/Belleza\\_YV.pdf?sequence%3D3%26utm\\_source%3Dchatgpt.com&sa=D&source=docs&ust=1759810600820096&usq=AOvVaw0fBIJ4qFIboXCybYeKijbB](https://www.google.com/url?q=https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660920/Belleza_YV.pdf?sequence%3D3%26utm_source%3Dchatgpt.com&sa=D&source=docs&ust=1759810600820096&usq=AOvVaw0fBIJ4qFIboXCybYeKijbB)

Bencomo Fariñas, Y., y Fernández Pacheco, D. (2019). Transparencia y rendición de cuentas: exigencias de la Responsabilidad Social de las Cooperativas no Agropecuarias en Cuba. *Revista de Estudios Cooperativos*, (131), 179-198.

Bermúdez Castillo, A. (2023). Políticas públicas y redición de cuentas en el Ministerio Público: la experiencia de Costa Rica. *Revista Reflexiones*, 1-26. Obtenido de

Bernal, J. (2023). ¿Son útiles las reuniones de trabajo?

Brutti, F. (29 de noviembre de 2023). *Stakeholders: qué son y por qué son tan beneficiosos para tu empresa. The Power.* <https://thepower.education/blog/stakeholders-que-son>

Burgos Alarcón, H. (2007). Normas Internacionales de Contabilidad. *Panorama*, 1 (3), 65-70.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4780129.pdf>

Business School Barcelona. (2024). El rol de los *stakeholders* en los negocios.

Campos, R. (2024). *El Movimiento Cooperativo en Costa Rica: Historia, Actualidad y*

*Perspectiva*. <https://www.smu.ca/webfiles/IJCAMVol7No1Villegas.pdf>

Carro Pérez, E. H., Hernández Gómez, A. S., & Chavarría Ventura, C. A. (2022). Desarrollo de una escala de calidad de la información transmitida por medios de comunicación electrónicos (ECIME). *Ciencia UAT*, 89-106. Obtenido de

Castaño Duque G. (s.f.). *Teoría de la agencia y aplicaciones*.

[https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11079/germanalbeirocasta%  
c3%b1oduque.1999.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11079/germanalbeirocasta%c3%b1oduque.1999.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa. (s.f.). *¿Quiénes somos?*

<https://www.cene.coop/quienes-somos/>

Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa.(s.f.). Historia del Cooperativismo. <https://w>

Chacaguasay Atupaña, D. (2023). *Gestión de riesgos para la prevención de lavado de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema*.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/20254/1/82T01517.pdf>

Coba Molina, E.M., Tapia Panchi, E.P. y Bermúdez Santana, D. (2019). La cuantificación del valor social: la participación de los *stakeholders* en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Inclusiones*, 6 (1), 105-126.

Código de Trabajo [CT]. Ley N° 2 de 1943. Art. 4. 26 de agosto de 1943 (Costa Rica).

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2017). La función de la divulgación de información en la evaluación de riesgos y la potenciación de la utilidad de la presentación de información empresarial en la adopción de decisiones.

Consejo Nacional de Cooperativas. (s.f.). *El Cooperativismo en Costa Rica*.

<https://conacoop.coop/wp-content/uploads/2019/05/cooperativismoencostarica.pdf>

Cooperativa Agrícola Industrial y Servicios Múltiples el General, R.L. (s.f.). *Inicio*.

<https://www.coopeagri.co.cr/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Magisterio Rural” R.L. (2023). *Informe de responsabilidad social empresarial 2023*. Tarija: Cooperativa Magisterio Rural.

[https://coopmagisteriorural.com/wp-content/uploads/2024/10/001-Informe-de-RSE-2023\\_06.17\\_ASFI\\_FINAL.pdf](https://coopmagisteriorural.com/wp-content/uploads/2024/10/001-Informe-de-RSE-2023_06.17_ASFI_FINAL.pdf)

Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L. (s.f.). *¿Quiénes somos?*

<https://coopealianza.fi.cr/quienes-somos/>

Cooperativa de las Américas. (2023). *¡Feliz cumpleaños Consejo Nacional de Cooperativas (CONACCOOP) de Costa Rica!*

<https://aciamericas.coop/noticias/feliz-cumpleanos-consejo-nacional-de-cooperativas-conacoop-de-costa-rica>/<https://www.coopeagri.co.cr/>

Cooperativa de las Américas y Alianza Cooperativa Internacional. (2020). Mapeo cooperativo: Datos estadísticos. Informe nacional: Costa Rica. Programa ACI-UE.

- Cooperativa de Servicios Múltiples Juan XXIII, R.L. (s.f.). *Asociados*. <http://www.juan-xxiii.com/asociados>
- Correa Flores, T. (2022). INFOCOOP promueve el fortalecimiento de cooperativas recién constituidas.
- Cortez Giraldo, L. M. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Producción y Gestión*, 121-137. Obtenido de
- Crespo, J. A. (2018). Fundamentos políticos de la rendición de cuentas. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2249>
- Darat, N. (Il.) & Figueroa, M. (Il.). (2018). *La confianza (im)posible: (ed.)*. RIL editores.
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94.
- Departamento para la Gestión Pública Efectiva y Organización de los Estados Americanos. (2013). *“El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos”*. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- Díaz López, V. (s.f.). *El valor de la confianza*. Universidad de Concepción.
- Domínguez Valerio, C. (2020). Introducción a la Teoría de los *Stakeholders* y el desarrollo sostenible. *Revista Utesiana de la Facultad de Ciencias y Humanidades*. [https://www.utesa.edu/home/revistas-utesianas/rev-ciencias-humanidades/descargables/2020/2020\\_Humanidades\\_Art\\_3.pdf](https://www.utesa.edu/home/revistas-utesianas/rev-ciencias-humanidades/descargables/2020/2020_Humanidades_Art_3.pdf)

Dueñas, M. D. P. M., do Rosário Cabrita, M., da Silva, M. L. R., & Rincón, G. D. (2015).

Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 21(3), 346-357.

Erra Mas J. (2018). Organizaciones y ética. El comportamiento ético del directivo. *Bioética & debat*, 24(85), 3-8.

Faster Capital. (2024). Transparencia financiera como lograr y mantener la transparencia y la rendición de cuentas financieras.

Fernández Céspedes, M., Martínez Rojas, E., Martínez Quezada, A., & Zencovich Burdiles, N. (2021). La teoría de agencia: el doble rol y su impacto en la acreditación de los institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile. *Formación Universitaria*, 137-144. Obtenido de

Filgueira Ramos, C. A. (2017). *Manual contable NIIF: aplicación práctica: (ed.)*. Editorial Universidad Alberto Hurtado.

Fonseca López, M. (Coord.). (2022). *Rendición de cuentas de la teoría a los modos de implementación: (1 ed.)*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.  
<https://elibro.una.elogim.com/es/ereader/unacr/224810?page=23>

Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social. (2005). *Los entes reguladores en la legislación salvadoreña (Boletín N.º 52)*. Departamento de Estudios Legales.  
[https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/REVISTAS/B/AD\\_FB0000152.pdf](https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/REVISTAS/B/AD_FB0000152.pdf)

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. 112-116.

- García Erazo, E. C y Mayorga Urquiza, S. I. (2021). La responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6 (1), 102-109. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/283/308>
- Gil García, S y Rodríguez Pérez, K. (2015). *Transparencia Y Rendición De Cuentas En Las Empresas De Inserción De Canarias: Algunas Propuestas De Mejora Ante Las Carencias Detectadas*.  
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/915/1497/1/TRANSPARENCIA+Y+RENDICION+DE+C UENTAS+EN+LAS+EMPRESAS+DE+INSERCIÓN+DE+CANARIAS.pdf>
- Gilli, J. J. (2017). La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible. *Ciencias Administrativas*, 43-50. Obtenido de
- Gómez Villegas, M., Suárez Rico, Y. M., Valenzuela Jiménez, L. F. y García Benau. M. A. (2021). La transparencia y la rendición de cuentas en redes sociales. Un caso de conflictos mineros en Latinoamérica. *Innovar*, 31(82), 65-86.
- González Porras, J. F. (2016). *El arte de la entrevista: (ed.)*. Editorial Seguridad y Defensa.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37. Obtenido de
- González, D., Alvarado, C., & Marín, C. (2017). Diseño y validación de una encuesta para la caracterización de unidades de producción caprina. *Scielo*, 68-74.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0258-65762017000200003](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-65762017000200003)

- González, E. (2007). La teoría de los *stakeholders*. Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *Veritas*, 2 (17), 20-22. <https://revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/veritas/article/view/63833/51003>
- Gonzalo Angulo, J.A y Garvey, A.M. (2015). El informe de gestión: validez y perspectivas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 20, 21-63. [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/EL\\_INFORME\\_DE\\_GESTION\\_VALIDEZ\\_I\\_PERSPECTIVAS.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/EL_INFORME_DE_GESTION_VALIDEZ_I_PERSPECTIVAS.pdf)
- Gutiérrez Rojas, H. A. (2016). Estrategias de muestreo: diseño de encuestas y estimación de parámetros: (ed.). Ediciones de la U.
- Guzmán Napurí, C. (2021). *Los entes reguladores*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-entes-reguladores>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M.P. (2014). *Metodología de la investigación (6° ed.)*. McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández Sánchez, J y Cruz Ramírez, C.A. (2014). Principios del sector cooperativo en el municipio de El Espinal (Colombia). *En Desarrollo Gerencial Revista de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables*, 6 (1), 88-117.
- Herrera, W y Mahecha I. (2018). *Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-92732018000300039](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732018000300039)

- Huaylupo Alcázar, J. A. (2007). *El capital social cooperativo: el caso de COOPEAGRI en Costa Rica*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4ffce4d9-d864-4e69-9c84-88dc085c8b19/content>
- Hugo Cárdenas, F. X., Jiménez Rosero, C. E., Holovatyi, M., y Lara Pazos, P. E. (2020). El impacto de las redes sociales en la administración de las empresas. *RECIMUNDO*, 4(1), 173–182. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/755/1142>
- Inguillay Gagñay, L.K., Tercero Chicaiza, S.L., López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 3(1), 42-51.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Guía para la elaboración de calendarios de divulgación de las estadísticas oficiales. INEC.
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. (2017). *Historia y filosofía del cooperativismo* (3ª ed.).
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). (2019). *Historia del cooperativismo mundial*. <https://www.infocoop.go.cr/historia-cooperativismo-mundial>
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). (2019). *Sectores del Cooperativismo*. <https://www.infocoop.go.cr/sector-cooperativismo>
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). (s.f.). *¿Quiénes somos?* <https://www.infocoop.go.cr/quienes-somos>

- Jaramillo Tejada, F., Jayo Suquillo, L., Martos Méndez, M., Merlyn Sacoto, M. F., & Reyes Valenzuela, C. (2017). Dimensiones de integración social en población colombiana y cubana que vive en Quito, Ecuador. *Universitas Psychologica*, 1-20. Obtenido de
- Keefer, P., y Scartascini, C. (2022). *Confianza. La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Lanzilotta Mernies, B. (2014). Expectativas y decisiones empresariales: implicaciones macroeconómicas para Uruguay. *Investigación económica*, 73(287), 61-88.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-16672014000100003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-16672014000100003&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Larrañaga Elorza, A. (2014). *La transparencia en las cooperativas: más transparencia es más participación*. *Derecom. Revista Internacional de Derecho de la Comunicación y de las Nuevas Tecnologías*, 16, 82-95. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4796980.pdf>
- Lazcano de Rojas, E. (2020). Una Teoría sobre la Influencia en las personas. Aproximación a la influencia en la crisis COVID-19.
- Ley No. 4179. (1968). *Ley de Asociaciones Cooperativas*. SINALEVI.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655&nValor3=85395&param2=1&strTipM=TC&Resultado=2&strSim=simp](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=32655&nValor3=85395&param2=1&strTipM=TC&Resultado=2&strSim=simp)
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Universitat Autònoma de Barcelona. Metodología de la investigación social cuantitativa.

Mamani Rosas AM. (2023). Ética en la Investigación Científica: Reflexiones sobre la Conducta Responsable del Investigador. *Recisa UNITEPC*, 10(2), 51-52.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rcsuni/v10n2/2520-9825-rsuni-10-02-51.pdf>

Mantilla Falcón, L. M., & Barrera Erreyes, H. M. (2021). La comprensión lectora. Un estudio puntual en la educación superior del Ecuador. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 142-163. Obtenido de

Martín Ocete, J. (2024). Teoría de la Agencia: ¿Qué es?.

Martínez Charterina, A. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *Revista de Estudios Cooperativos*, 34-49. Obtenido de

Martínez Varón, L. G. (2016). *Razones por las que no hay transparencia en la información financiera*. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3683/Razones%20por%20las%20que%20no%20hay%20transparencia%20en%20la%20informaci%C3%B3n%20financiera.pdf?sequence=1>

Mejía Buri, E. I; y Vásconez Acuña, L.G. (2025). Fortalecimiento de la gestión operativa en cooperativas de ahorro y crédito. *Perspectivas Investigativas*, 10(1), 1-16.

Mendel, T. (2024). Banco Centroamericano de Integración Económica.

Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2020). Caracterización del área de influencia de la Agencia de Extensión Agropecuaria de San Isidro de El General.

Ministerio de Seguridad Pública. (2019). Análisis Cantonal Pérez Zeledón Estrategia Integral de Prevención para la Seguridad Pública - Programa Sembremos Seguridad.

Montolío, E y Tascón, M. (s.f.). *El derecho a entender Comunicación Clara*.

<https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>

Moreano Guerra, C. B., Escobar Erazo, T. E., Haro Haro, E. R., & Villagomez Valencia, P. A.

(2024). Redes sociales y su impacto en el entorno digital de las empresas. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 831-857. Obtenido de

Municipalidad de Pérez Zeledón. (2024).

Negri, A., & Hardt, M. (2019). *Asamblea* (Vol. 78). Ediciones Akal.

[https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=XEKfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT1&dq=asambleas&ots=WhhadDyC4v&sig=jz0RQ2aptFQGZNsr4y60SpwEAPo&redir\\_esc=y#v=onepage&q=asambleas&f=false](https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=XEKfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT1&dq=asambleas&ots=WhhadDyC4v&sig=jz0RQ2aptFQGZNsr4y60SpwEAPo&redir_esc=y#v=onepage&q=asambleas&f=false)

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (s.f.). *Transparencia empresarial*.

OCDE. (2014). *Guía para rendición de cuentas y transparencia para empresas de propiedad*

del Estado. [https://www.oecd.org/es/publications/guia-para-rendicion-de-cuentas-y-](https://www.oecd.org/es/publications/guia-para-rendicion-de-cuentas-y-transparencia-para-empresas-de-propiedad-del-estado_9789264214231-es.html?utm_)

[transparencia-para-empresas-de-propiedad-del-estado\\_9789264214231-es.html?utm\\_](https://www.oecd.org/es/publications/guia-para-rendicion-de-cuentas-y-transparencia-para-empresas-de-propiedad-del-estado_9789264214231-es.html?utm_)

Orgaz F. (2014). *Análisis del Ecoturismo en República Dominicana: Desarrollo Sostenible. El*

*Caso Del Monumento Natural Saltos De La Damajagua*.

<https://bvearmb.do/handle/123456789/943>

Padilla, C. (2017). *La importancia de contar con correo electrónico empresarial*.

<https://www.migesamicrosoft.com/la-importancia-contar-correo-electronico-empresarial/>

- Padrón Novales, C. I., Quesada Padrón, N., Pérez Murguía, A., González Rivero, P. L., y Martínez Hondares, L. E. (2014). Aspectos importantes de la redacción científica. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 18(2), 362-380.
- Patiño Cruz, P. (2008). Pronunciamento sobre cooperativas [Dictamen]. Procuraduría General de la República de Costa Rica.
- Paz Maldonado, E. J. (2018). La ética en la investigación educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 6(1), 45-51.
- Pérez, A. (2022). *Stakeholders, ejemplos para entender el concepto*.  
<https://www.obsbusiness.school/blog/stakeholders-ejemplos-para-entender-el-concepto>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2023). Divulgación. Definicion.de.  
<https://definicion.de/divulgacion/>
- Perilli, R.(2024). *La importancia de una página web*.  
<https://www.godaddy.com/resources/latam/digitalizacion/por-que-tener-un-sitio-web-para-negocio-importancia>
- Pinto Yerovi, A. B. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: didáctica y educación*, 8(3), 179-186.
- Picado, Adrián. (2022). Pérez Zeledón: cambio demográfico, educación, producción agrícola y mercado laboral, 1950-2014. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/0abf788f-d317-42fc-8ac9-c7114826fa35>

Poder Judicial. (s.f.). *Transparencia y rendición de cuentas*. <https://guiaparticipemos.poder-judicial.go.cr/index.php/fiscalizacion-y-control-ciudadano/transparencia-y-rendicion-de-cuentas>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (s.f.). *Valores y principios cooperativos*. Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales. <https://estudiosurbanos.uc.cl/guia-temas/valores-y-principios-cooperativos/>

Pozo Lite, M. D. (2015). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones: casos de empresa*: (3 ed.). EUNSA.

Promotora del Comercio Exterior. (s.f.). *Guía de Gobernanza corporativa en Costa Rica*. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER). [https://es.scribd.com/document/864856741/Libr-Gobernanza-corporativa-PYMES?utm\\_source=chatgpt.com](https://es.scribd.com/document/864856741/Libr-Gobernanza-corporativa-PYMES?utm_source=chatgpt.com)

Quintanilla, A. L., & Rodríguez, E. (2019). *Relación ser humano - naturaleza: desarrollo, adaptabilidad y posicionamiento hacia la búsqueda de bienestar subjetivo*. *Avances en Investigación Agropecuaria*, 7-18. Obtenido de

Red Internacional de Reguladores de Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Principios Directrices: Principios directrices para mejorar la gobernabilidad de las instituciones cooperativas financieras*.

Rioseco País, M. (2015). *Un Marco Conceptual Para La Definición De Expectativas De Resultado Y Eficacia En El Ámbito De La Integración De Las Tic En Educación*. *Convergencia Educativa*, (5), 67-84.

Rocío Belén, M; Barrera Calderón, J; y Vanina Luciana, A. (2018). *Conceptos para comprender las prácticas asociativas en los contextos actuales*.

[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/134981/CONICET\\_Digital\\_Nro.fbc1f3ca-40ef-452d-afe9-360321683a71\\_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/134981/CONICET_Digital_Nro.fbc1f3ca-40ef-452d-afe9-360321683a71_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Rodríguez Soto, J. R. y Hernández Sánchez, J. (2019). Los principios cooperativos, desde el dilema ético y el grado de aplicabilidad. *Revista Aletheia*, 11(1), 107-124.

Rodríguez, N. (2022). *Stakeholders: qué son y cuál es su impacto en las empresas*. HubSpot Blog. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-stakeholder>

Ruiz Lozano, M., Tirado Valencia, P., Morales Gutiérrez, A.C. (2008). Transparencia y calidad de la información económico-financiera en las entidades no lucrativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 63, 253-274.

<https://www.redalyc.org/pdf/174/17412307010.pdf>

Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>

Salazar Arguedas, S. (2021). Las cooperativas como organizaciones inteligentes para disminuir la desigualdad social. *Revista Centroamericana De Administración Pública*.

<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/155>

Sánchez, C. (31 de enero de 2020). Introducción. Normas APA (7ma edición).

Santos, D. (09 de julio de 2024). *Qué es un informe empresarial, cómo hacerlo y ejemplos*.

HubSpot Blog. <https://blog.hubspot.es/marketing/informe-empresarial#que-es>

Sequeira. (2017). Desarrollar un procedimiento para facilitar el acceso a la información de los usuarios internos y externos.

Silva Díaz, J.A. (2010). La educación cooperativa como estrategia para el desarrollo de la participación y autogestión. *Revista Estudios Agrarios*, 45, 69-95.

Solano, J. (2019). Caso Coopemex: 10 años de espera y pérdidas por ₡25 mil millones. *CRHoy.com*. <https://www.crhoy.com/nacionales/caso-coopemex-10-anos-de-espera-y-perdidas-por-25-mil-millones/>

Soler Romero, J.A y Hernández Peña, D.A. (2015). Aspectos en común entre Responsabilidad Social Empresarial y cooperativismo.

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño. (s.f.). *Guía de buenas prácticas para la gestión de emprendimientos cooperativos*. <https://asociatividad.economia.cl/wp-content/uploads/2023/04/Guia-de-buenas-practicas-para-COOPS-2023-VF.pdf>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2024). *Preguntas y respuestas sobre la resolución de Coopeservidores R.L. (conocido como CS Ahorro y Crédito)*. [https://www.sugef.fi.cr/informacion\\_relevante/comunicados/Preguntas%20y%20respuestas%20Banco%20Bueno%201-8-2024.pdf](https://www.sugef.fi.cr/informacion_relevante/comunicados/Preguntas%20y%20respuestas%20Banco%20Bueno%201-8-2024.pdf)

The Institute Of Internal Auditors II A (Instituto de Auditores Internos). (s.f). *Normas Internacionales para la Práctica de la Auditoría Interna*. <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>

- Vargas Fernández, S. (s.f.). *Opinión: Pérez Zeledón 90 años de prosperidad en el sur de Costa Rica*. <https://www.historiauned.net/profesor/editar/1347-opinion-perez-zeledon-90-anos-de-prosperidad-en-el-sur-de-costa-rica>
- Vargas Melgarejo, L. M. (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53.
- Ventura León, J. L., & Barboza Palomino, M. (2017). El tamaño de la muestra: ¿Cuántos participantes son necesarios en estudios cualitativos? *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. Obtenido de
- Villegas de la Cruz, S. (2018). *La Rendición De Cuentas En Las Sociedades Cooperativas De Producción Del Estado de Tabasco*. f
- Villegas, M. G., & Julve, V. M. (2014). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos en Colombia. *Revista venezolana de Gerencia*, 19(68), 670-698. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819004.pdf>
- Viorato Romero, N.S y Reyes García, V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *CuidArte*, 8(16):36-46.
- Young Leaders of the Americas Initiative. (15 de octubre de 2020). *Por qué es fundamental que los líderes responsables rindan cuentas*. Departamento de Estado de EE. UU. <https://ylai.state.gov/es/por-que-es-fundamental-que-los-lideres-responsables-rinda>

## Anexos

### **Anexo 1. Cuestionario Aplicado a Asociados de Diversas Cooperativas de Pérez Zeledón.**

Reciba un cordial saludo de parte de estudiantes de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, como requisito para optar el grado de licenciatura en administración con énfasis en gestión financiera, se está realizando una investigación sobre la transparencia financiera y rendición de cuentas en el sector cooperativo de Pérez Zeledón, por tal motivo, se le solicita muy respetuosamente responder cada una de las siguientes preguntas. De antemano se le agradece su colaboración y se garantiza que la información que nos brinde será absolutamente confidencial y para fines académicos.

#### **Módulo 1: Transparencia financiera.**

MTF1. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?

«Conozco sobre las principales prácticas de transparencia financiera que implementa la cooperativa.»

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

**MTF2.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es poco conocimiento y 5 mucho conocimiento.

¿Tiene conocimiento acerca de las **políticas** de transparencia financiera implementadas en la cooperativa?

Poco conocimiento	1	2	3	4	5	Mucho conocimiento

**MTF3.** En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 es igual a muy satisfecho.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con las políticas de transparencia financiera implementadas por la cooperativa?

Muy insatisfecho/a	1	2	3	4	5	Muy satisfecho/a

**MTF4.** En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 es igual a muy satisfecho. Con base en su conocimiento, ¿qué tan satisfecho está con los espacios de rendición de cuentas que brinda la cooperativa para asegurar la transparencia?

Muy insatisfecho/a	1	2	3	4	5	Muy satisfecho/a

**MTF5.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es ineficiente y 5 muy efectivo. ¿Qué tan efectivos considera que son los canales de comunicación implementados por la cooperativa para presentar a las personas asociadas la rendición de cuentas y transparencia financiera?

Ineficientes	1	2	3	4	5	Muy efectivos

**Módulo 2: Rendición de cuentas.**

**MRC6.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente. ¿Cómo califica las reuniones y asambleas de la cooperativa como mecanismos para la participación en la rendición de cuentas?

Deficiente	1	2	3	4	5	Excelente

MRC7. En una escala del 1 al 5, donde 1 es inaccesible y 5 muy accesible. ¿Qué tan accesibles cree que son los mecanismos (reuniones y asambleas) implementados por la cooperativa para los procesos de rendición de cuentas en la participación de las personas asociadas?

Inaccesible	1	2	3	4	5	Muy accesible

MRC8. En una escala del 1 al 5, donde 1 está en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. ¿Qué tan de acuerdo está con que la cooperativa fomente la participación de sus personas asociadas en los procesos de rendición de cuentas?

En desacuerdo	1	2	3	4	5	Totalmente de acuerdo

### Módulo 3: Expectativas.

ME9. ¿Cuál es su opinión sobre el nivel de importancia que otorga la cooperativa a la transparencia financiera y rendición de cuentas a las personas asociadas?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

**ME10.** Con base en su criterio. ¿cómo evalúa la gestión financiera de la cooperativa?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

**ME11.** En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 es igual a muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra con respecto al cumplimiento de sus expectativas de transparencia financiera y rendición de cuentas implementadas en la cooperativa?

Muy insatisfecho/a	1	2	3	4	5	Muy satisfecho/a

#### Módulo 4: Percepción.

**MP12.** ¿Cómo evalúa la integridad (honestidad) y responsabilidad de la administración de la cooperativa en cuanto a la transparencia financiera y rendición de cuentas?

Deficiente	1	2	3	4	5	Excelente

**MP13.** ¿Cómo califica el nivel de detalle en la información financiera otorgada por la cooperativa en términos de suficiencia y claridad, para una toma de decisiones informada?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

#### Módulo 5: Confianza.

**MC14.** ¿Cómo califica el nivel de confianza que usted como asociado tiene respecto a la transparencia financiera y rendición realizada por la cooperativa en el periodo 2020-2024?

Aumentó la confianza

Se mantuvo la confianza

Disminuyó la confianza

**MC15.** Desde su perspectiva, ¿Cuáles elementos considera que más contribuyen a aumentar su confianza con la cooperativa?

Transparencia en la gestión y toma de decisiones

Comunicación clara y abierta con los asociados

Cumplimiento de compromisos y responsabilidades

**MC16.** Desde su perspectiva, ¿Cuáles factores considera que tienden a disminuir su interés de participar en la cooperativa? **Seleccione las tres más relevantes para usted.**

Falta de confianza

Poca comunicación

Falta de transparencia

Dificultad para comprender información

Barreras de participación

**Módulo 6: Claridad de la información.**

MCI17. En una escala del 1 al 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente. ¿Qué tan satisfactorios encuentra los formatos (documentos, videos etc.) que utiliza la cooperativa para la presentación de informes a las personas asociadas?

Muy insatisfecho/a	1	2	3	4	5	Muy satisfecho/a

**MCI18.** ¿Qué tan detallados y comprensibles cree que son los formatos utilizados por la cooperativa para la presentación de informes?

Nada

Poco

Moderadamente

Bastante

Totalmente

### Módulo 7: Frecuencia de divulgación.

MFD19. En una escala de 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho/a y 5 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la periodicidad (frecuencia) con que la cooperativa publica informes de rendición de cuentas?

Muy insatisfecho/a	1	2	3	4	5	Muy satisfecho/a

### Módulo 8: Accesibilidad de la información.

**MAI20.** ¿Cuáles medios conoce que utiliza la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas? **Se pueden marcar varias opciones.**

Correo electrónico

Redes sociales

Sitios web

Informes

Asambleas

Reuniones

**MAI21.** ¿Qué tan accesibles le resultan los medios utilizados por la cooperativa para presentar la información financiera y de rendición de cuentas?

Nada accesibles

Poco accesibles

Moderadamente accesibles

Muy accesibles

**MAI22.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy baja y 5 muy alta. ¿Cómo evalúa la calidad de la información presentada a través de los medios disponibles, para comunicar la información financiera y de rendición de cuentas?

Muy baja	1	2	3	4	5	Muy alta

**Módulo 9: Información del entrevistado.**

**MIDE23.** ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Otro

**MIDE24.** ¿Cuánto tiempo lleva siendo asociado a la cooperativa?

Menos de 3 meses

Entre 3 y 11 meses

Más de un año

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## **Anexo 2. Cuestionario Aplicado a Gerencias de Diversas Cooperativas de Pérez Zeledón.**

Reciba un cordial saludo de parte de estudiantes de la Universidad Nacional Campus Pérez Zeledón, como requisito para optar el grado de licenciatura en administración con énfasis en gestión financiera, se está realizando una investigación sobre la transparencia financiera y rendición de cuentas en el sector cooperativo de Pérez Zeledón, por tal motivo, se le solicita muy respetuosamente responder cada una de las siguientes preguntas. De antemano se le agradece su colaboración y se garantiza que la información que nos brinde será absolutamente confidencial y para fines académicos.

### **Módulo 1: Transparencia financiera.**

**MTF1.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada informado y 5 muy informado. ¿Qué tan informado considera que están los asociados sobre las políticas de transparencia financiera que ha implementado la cooperativa?

Nada informado/a	1	2	3	4	5	Muy informado/a

**MTF2.** En una escala del 1 al 5, donde 1 nada influyentes y 5 muy influyentes. ¿Qué tanto influyen las políticas de transparencia financiera implementadas en la cooperativa durante los periodos comprendidos entre el 2020-2024 con respecto al aumento de la confianza de las personas asociadas?

Nada influyentes	1	2	3	4	5	Muy influyentes

**MTF3.** ¿Con qué frecuencia realizan evaluaciones para determinar el cumplimiento de la transparencia en la gestión de la cooperativa?

Nunca

Mensual

Trimestral

Semestral

( ) Anual

MTF4. ¿Qué canales de comunicación ha utilizado la cooperativa en los periodos 2020-2024 con las personas asociadas para la rendición de cuentas y transparencia financiera?

( ) Reuniones y asambleas generales

( ) Sitio web y redes sociales

( ) Informes anuales

( ) Líneas de atención y consultas

( ) Otra práctica (especifique): \_\_\_\_\_.

MTF5. En una escala del 1 al 5, donde 1 es ineficiente y 5 muy efectivo. ¿Qué tan efectivos considera que han sido los canales de comunicación implementados por la cooperativa para la rendición de cuentas y transparencia financiera hacia las personas asociadas en el periodo 2020-2024?

Ineficientes	1	2	3	4	5	Muy efectivos

**Modulo 2: Rendición de cuentas.**

MTC6. ¿Cuáles mecanismos utiliza la cooperativa para que las personas asociadas participen activamente en la de rendición de cuentas? (Puede seleccionar vari)

- Asambleas generales
- Comités de vigilancia
- Encuestas a asociados
- Buzones de sugerencias
- Sesiones informativas
- Otra (especifique): \_\_\_\_\_.

MTC7. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada accesible y 5 muy accesible. ¿Qué tan accesibles considera que son los mecanismos (reuniones y asambleas) ofrecidos por la cooperativa para que las personas asociadas participen en los procesos de rendición de cuentas?

Nada accesible	1	2	3	4	5	Muy accesible

**MTC8.** En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada influyente y 5 muy influyente. ¿Qué tanto influyen las prácticas de rendición de cuentas y transparencia en la participación de los asociados en los procesos de toma de decisiones?

Nada influyente	1	2	3	4	5	Muy influyente

**Modulo 3: Expectativas.**

ME9. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy baja prioridad y 5 muy alta prioridad. ¿Con base en su experiencia cuál es el nivel de prioridad que otorga la cooperativa a la atención de las expectativas de las personas asociadas en cuanto a la rendición de cuentas y transparencia financiera?

Muy baja prioridad	1	2	3	4	5	Muy alta prioridad

ME10. En su opinión. ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen las personas asociadas sobre gestión financiera de la cooperativa?

Muy bajo	1	2	3	4	5	Muy alto

**ME11.** ¿Cuáles factores considera relevantes para aumentar la satisfacción de los asociados con respecto a la gestión financiera y la rendición de cuentas de la cooperativa? **(Puede seleccionar las opciones de mayor relevancia)**

- Mayor transparencia en la información financiera
- Acceso fácil a la información financiera
- Comunicación más clara y oportuna con asociados
- Frecuencia y claridad en los informes financieros.
- Accesibilidad de la información financiera a todos los asociados.
- Incorporación de mecanismos de retroalimentación para los asociados.
- Mejora en los procesos de auditoría y control interno.
- Implementación de un sistema fácil de entender para el reporte de resultados financieros.
- Garantizar que los estados financieros sean comprensibles para todos los asociados, sin importar su nivel de conocimiento.

**Módulo 4: Confianza.**

**MC12.** ¿Cómo percibe la evolución de la confianza que la cooperativa ha generado en los asociados durante el periodo 2020-2024?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

**MC13.** Desde su perspectiva, ¿Cuáles elementos considera que contribuyen en mayor proporción al aumento de la confianza con los asociados de la cooperativa? **Seleccione las 3 opciones que considere más relevantes.**

Transparencia en la gestión y toma de decisiones

Comunicación clara y abierta con los asociados

Cumplimiento de compromisos y responsabilidades

Compromiso con los valores éticos y sociales

Participación activa de los asociados en el proceso de toma de decisiones

MC14. Desde su punto de vista, ¿Cuáles factores considera que disminuyen la participación de las personas asociadas de la cooperativa? Seleccione las 3 opciones que considere más relevantes.

- Falta de confianza
- Poca comunicación
- Falta de transparencia
- Dificultad para comprender información
- Barreras de participación

**Modulo 5: Claridad de la información.**

MCI15. Con base en su conocimiento, ¿Cuáles son los principales formatos implementados por la cooperativa para la presentación de informes sobre la rendición de cuentas y transparencia financiera a las personas asociadas? Seleccione los 3 más relevantes

- Informes impresos (en papel)
- Informes digitales (PDF, Excel, Word, etc.)
- Publicación en la página web de la cooperativa
- Presentaciones visuales (gráficos, tablas, infografías)

Reuniones o asambleas

Videos explicativos

Otra (especifique): \_\_\_\_\_.

MCI16. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada y 5 totalmente. ¿Qué tan detallados y comprensibles cree que son los formatos de los informes presentados a sus personas asociadas?

Nada detallados y comprensibles	1	2	3	4	5	Totalmente detallados y comprensibles

### **Módulo 6: Frecuencia de divulgación**

MFD17. ¿Con qué frecuencia la cooperativa publica informes de rendición de cuentas para asegurar una comunicación efectiva con sus personas asociadas?

Nunca

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

MFD18. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy deficiente y 5 es excelente. ¿Cómo considera que es la frecuencia de divulgación de informes financieros por parte de la cooperativa para mantener informadas a las personas asociadas?

Muy deficiente	1	2	3	4	5	Excelente

**Módulo 7: Accesibilidad de la información.**

MAI19. ¿Cuáles medios considera más efectivos para presentar la información financiera y de rendición de cuentas a los grupos personas asociadas de la cooperativa? (Seleccione los 3 de mayor relevancia)

Correo electrónico

Redes sociales

Sitios web

Informes

Asambleas

() Reuniones

MAI20. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada accesibles y 5 muy accesibles. ¿Qué tan accesibles resultan los medios que utiliza la cooperativa para comunicar la información financiera a las personas asociadas?

Nada accesibles	1	2	3	4	5	Muy accesibles

MAI21. En una escala del 1 al 5, donde 1 es baja calidad y 5 es alta calidad. ¿Cómo evalúa la calidad de la información que presenta la cooperativa a las personas asociadas a través de los medios habilitados para tal fin?

Baja calidad	1	2	3	4	5	Alta calidad

**Módulo 8: Información del entrevistado.**

**MIDE22.** ¿Cuál es su género?

() Masculino

( ) Femenino

( ) Otro

**MIDE23.** ¿A cuál cooperativa pertenece?

\_\_\_\_\_.

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

**Anexo 3. Entrevista para Entes Rector (INFOCOOP).**

<b>ENTREVISTA A ENTE RECTOR (INFOCOOP)</b>	
Evaluación del efecto de la transparencia financiera y la rendición de cuentas en la confianza de los <i>stakeholders</i> en las cooperativas de Pérez Zeledón, 2020-2024.	
Reciba un cordial saludo. Como parte de una investigación para optar el grado de licenciatura en administración con énfasis en gestión financiera de la Universidad Nacional campus Pérez Zeledón, le solicitamos muy respetuosamente responder cada una de las siguientes preguntas sobre transparencia financiera y rendición de cuentas en el sector cooperativo de Pérez Zeledón. De antemano le agradecemos su colaboración y le garantizamos que la información que nos brinde será absolutamente confidencial y para fines académicos.	
DATOS DEL ENTREVISTADO	
Nombre del entrevistado:	Cargo que desempeña en la entidad:

DATOS DEL ENTREVISTADOR	
Nombre del entrevistador:	
Fecha de la entrevista:	Hora inicio:

1. ¿Cuáles son las políticas más comunes y recomendadas que deben aplicar las cooperativas para promover una debida transparencia financiera y rendición de cuentas?

2. ¿Cree usted que las políticas implementadas por las cooperativas son lo suficientemente eficientes para apoyar la transparencia y rendición de cuentas?

Comente.

3. ¿Qué tipo de información financiera deben entregar las cooperativas al INFOCOOP y con qué frecuencia deben hacerlo?

4. ¿Cree que la frecuencia de publicación de informes por parte de las cooperativas es la adecuada para mantener una debida rendición de cuentas y transparencia financiera?

Comente.

5. ¿Considera importante que en las cooperativas se realicen fiscalizaciones en pro de verificar el cumplimiento de la transparencia financiera? Comente.

6. ¿Qué canales de comunicación utiliza el INFOCOOP para solicitar información financiera de las cooperativas que sustente una debida transparencia financiera?

7. ¿Cuáles canales de comunicación considera que son los que deberían utilizar las cooperativas con los asociados para cumplir con la transparencia financiera?

8. En su opinión ¿Cuál es el mecanismo más efectivo para el cumplimiento de la transparencia financiera en las cooperativas?

9. ¿El INFOCOOP publica algún tipo de información financiera de las cooperativas en algún medio de acceso al público?

10. ¿Cuáles son los mecanismos de participación que promueve el INFOCOOP para la respectiva rendición de cuentas en las cooperativas? (reuniones, asambleas, etc.)

11. ¿El INFOCOOP realiza actividades de supervisión financiera, como por ejemplo auditorías, a las cooperativas? Comente.
12. ¿Por qué razón para el INFOCOOP es importante la participación de los asociados en la toma de decisiones en el ámbito financiero de las cooperativas?
13. ¿Por qué razón considera usted que existe una relación directa entre las prácticas de gestión financiera y rendición de cuentas dentro de las cooperativas, con el nivel de confianza que los asociados tienen sobre estas?
14. ¿Considera que las circunstancias que se presentaron en el periodo 2020-2022 (Caso Coopeservidores) interfirieron para cumplir con la adecuada práctica de transparencia financiera en las cooperativas, ocasionaron una disminución en la confianza de los asociados? Comente su valoración al respecto.
15. ¿Qué factores considera sustanciales para fortalecer la confianza de los asociados hacia la gestión financiera de las cooperativas?
16. ¿Qué factores considera que ocasionan pérdida de confianza de los asociados hacia la gestión financiera de las cooperativas?
17. ¿Posee el INFOCOOP un modelo estandarizado de informe financiero para la rendición de cuentas por parte de las cooperativas? Comente.
18. ¿Considera usted que el formato utilizado por la mayoría de las cooperativas para la presentación de informes para los asociados detalla de forma razonable y apropiada la información financiera de las cooperativas? Comente su respuesta.
19. Se le invita a brindar un comentario adicional sobre este tema.

