

# La Calidad desde la Perspectiva de las Cooperativas de Producción

## Quality from the Production Cooperatives Perspective

Lesli Medici<sup>a</sup> y Yira Rodríguez de Matey<sup>b</sup>*Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Venezuela<sup>a</sup>.**Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú<sup>b</sup>*DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15021658>

Recibido: 20-04-2024

Aceptado: 15-07-2024

### Resumen

La economía social tiene como propósito minimizar los diferentes desequilibrios de índole económico y social. Por ello, cobra especial importancia el papel de las cooperativas de producción como organizaciones de la economía social que buscan el justo equilibrio entre sus objetivos económicos y sociales. Sin embargo, algunos estudios señalan las dificultades a las que han tenido que enfrentarse las cooperativas de producción para mantenerse en el mercado y cumplir con su propósito. Algunas debilidades comprenden aspectos administrativos, desconocimiento de resultados esperados en cuanto a calidad, costos, cantidades a producir y, dificultad para mantener su doble rol económico y social. Aunado a lo anterior, los trabajos encontrados sobre calidad en las cooperativas de producción se limitan a la aplicación de modelos diseñados para empresas con un fin económico. Ante esa realidad hemos considerado construir, por medio de una investigación documental sobre aspectos de economía social y calidad, una definición de calidad en las cooperativas de producción como punto de inicio para mejorar el funcionamiento de estas organizaciones. Al respecto, el presente artículo tiene como objetivo proponer una definición de calidad en las cooperativas de producción que tome en consideración su naturaleza como organizaciones con un objetivo de desarrollo económico pero desde una perspectiva que antepone el desarrollo humano y social.

**Palabras clave:** Calidad, cooperativas de producción, revisión conceptual, grupos de interés, economía social.

*Código UNESCO: 5302.02 - Economía Sectorial - Servicios Comunitarios, Sociales E Individuales.*

### Abstract

The social economy aims to minimize the various economic and social imbalances. For this reason, the role of production cooperatives as social economy organizations seeking the right balance between their economic and social objectives is particularly important. However, some studies point out the difficulties that production cooperatives have had to face in order to remain in the market and fulfill their purpose. Some weaknesses include administrative aspects, lack of knowledge of expected results in terms of quality, costs, quantities to be produced, and difficulty in maintaining their dual economic and social role. In addition to the above, the works found on quality in production cooperatives are limited to the application of models designed for companies with an economic purpose. In view of this reality, we have considered constructing, through documentary research on aspects of social economy and quality, a definition of quality in production cooperatives as a starting point to improve the functioning of these organizations. In this regard, this article aims to propose a definition of quality in production cooperatives that takes into consideration their nature as organizations with an economic development objective but from a perspective that puts human and social development first.

**Keywords:** Quality, production cooperatives, conceptual review, stakeholders, social economy.

*UNESCO Code: 5302.02 - Sectoral Economy - Community, Social and Individual Services*

**PUBLICACIONES EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**, revista científica de publicación continua, dos números al año, editada en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) en la ciudad de Barquisimeto, Venezuela, bajo la Licencia CC BY-NC-SA. ISSN:1856-8890, EISSN:2477-9660. Depósitos legales: pp200702LA2730, ppi201402LA4590.

\**Autor de correspondencia*

**Lesli Medici\***. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1241-9269>. correo: [lmedicci@gmail.com](mailto:lmedicci@gmail.com). Ingeniero Electrónico, Magister Scientiarum en Ingeniería Industrial, Doctora en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad, Docente adscrita a la Dirección de Postgrado del Vicerrectorado Barquisimeto de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Venezuela.

**Yira Rodríguez de Matey**. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7469-703X>. correo: [yrodriguez@unfv.edu.pe](mailto:yrodriguez@unfv.edu.pe) y [rodriguezzyira@gmail.com](mailto:rodriguezzyira@gmail.com). Inq Civil, Magister Scientiarum en Ingeniería Industrial, Doctora en Ciencias Gerenciales. Docente adscrita a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.

## 1. Introducción

El denominado tercer sector de la economía, el de la economía social, ha cobrado especial importancia en este marco de crisis y de cuestionamiento del paradigma global de desarrollo por su papel corrector de los diferentes desequilibrios de índole económico y social [1]. En otras palabras, la propuesta política es el aumento del espacio sistémico de este sector de la Economía Social, en un proceso concebible como ‘Comunitarización’, en analogía a la Nacionalización caracterizada por una mayor presencia del Estado en las economías, y la Privatización, por más Empresas privadas tradicionales y mercado [2]

Estos aspectos convergen en la conveniencia de replantear el papel de la Economía Social como vía de impulso y dinamización de la actividad. Las entidades de este ámbito de la economía han probado ser particularmente resilientes a las adversidades económicas, proporcionando un ejemplo de funcionamiento trascendente para el diseño de respuestas a la crisis desencadenada por la situación de emergencia sanitaria. En esta línea, a principios de diciembre de 2020 dieciocho Estados de la Unión Europea (UE) firmaron la Declaración de Toledo por la economía social en la reunión de Alto Nivel sobre la economía social y solidaria en la UE “La economía social para una recuperación inclusiva, sostenible y justa”, donde se visibiliza a la economía social como factor clave en la estrategia de respuesta a la situación de crisis actual [1]

En este contexto, las cooperativas de producción como organizaciones de economía social tienen un papel relevante que deben asumir para asegurar su presencia en la economía por medio de productos de calidad y precios justos. Sin embargo, las cooperativas de producción como organizaciones que operan en un justo equilibrio entre sus objetivos económicos y sociales, deben construir la calidad con una visión que garantice este equilibrio económico-social no previsto en las definiciones de calidad formuladas para un entorno empresarial que enfatiza el beneficio económico.

En tal sentido, se señalan algunas definiciones de calidad propuestas por autores referentes en el tema de calidad: Walter Shewhart, “calidad es la bondad de un producto” [3], Juran, calidad es “adecuación al uso” [4], ISO, calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. [5]. Se observa en estas definiciones que la calidad se circunscribe a la calidad de bienes y servicios. Por otra parte, Falconi y Camisón y otros, señalan una nueva visión: el concepto multidimensional de calidad como creación de valor en el que incorporan la dimensión interna o productiva, la dimensión externa o de mercado y la dimensión global que operativiza las expectativas del resto de los grupos de interés. La definición de calidad es, de acuerdo a lo anterior, el grado de satisfacción de las expectativas de los grupos de interés clave de la organización [6] [7].

Este concepto multidimensional de la calidad contempla una visión más amplia de la calidad que posibilita su adecuación a las particularidades de las cooperativas de producción. “Una cooperativa es una asociación de personas unidas voluntariamente para enfrentar sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y administrada democráticamente.” [8] De lo anterior se evidencian las características que diferencian las cooperativas de producción de otras empresas productivas. Estas características no se han considerado hasta ahora para construir una propuesta de calidad a la medida de estas organizaciones de economía social.

La literatura especializada ofrece estudios que contemplan el tema de calidad en las cooperativas de producción pero desde la perspectiva de implantación de sistemas de gestión de la calidad. Destaca el trabajo de Pérez y Múnera en el que reflexionan sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9000 en cooperativas. Señalan que “las cooperativas y otras empresas de economía solidaria tienen unas características propias que les subyacen: propiedad colectiva, distribución social de excedentes, gestión democrática, características que se fundamentan en una identidad propia”. Sin embargo, no proponen una

definición de calidad que tome en consideración estas características. Sólo advierten que “la calidad no debe socavar la identidad cooperativa; por el contrario, debe fortalecerla” [9].

Recientemente, de la Nuez y Castell en un artículo sobre gestión de la calidad, exponen los resultados obtenidos de la aplicación de un procedimiento para la gestión de la calidad en empresas cooperativas agropecuarias resultando en la contribución a la adopción de la calidad como función de dirección y a la elevación de los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión empresarial en general. Aunque los autores hacen referencia a elementos de calidad, no presentan una definición particular para las cooperativas en estudio. [10].

La calidad no es un aspecto prioritario en las cooperativas en Venezuela y así lo refieren los resultados de un estudio exploratorio sobre los saberes administrativos que manejan las cooperativas venezolanas, Los resultados reflejan que los saberes administrativos menos estudiados fueron los referidos al manejo del cambio, resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo, motivación e incentivos para el equipo de trabajo, coordinación, control de calidad, comercialización, mercadeo, división del trabajo, realización de tareas, seguimiento y control de las tareas y alianzas estratégicas. En general se reporta bajo nivel o ausencia de saberes administrativos en este tipo de empresas [11].

Al respecto, el presente artículo tiene como objetivo proponer una definición de calidad que tome en consideración la naturaleza de las cooperativas de producción, como organizaciones con un propósito de desarrollo económico pero desde una perspectiva que antepone el desarrollo humano y social.

La estructura del artículo contempla, además de la presente introducción, la sección de métodos seguidos para alcanzar el objetivo planteado, los resultados y su discusión producto de la revisión bibliográfica que justifica la propuesta sobre definición de calidad en las cooperativas de producción. Por último, se exponen las conclusiones que responden a las cuestiones planteadas en el objetivo, seguidas de las referencias empleadas.

## **2. Métodos**

La investigación está basada en una revisión documental relacionada con cooperativas de producción y calidad y, así, proporcionar una visión general de estos temas en la bibliografía existente. Con respecto a cooperativas de producción se revisaron, principalmente, publicaciones de CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, una de las revistas científicas de economía de mayor prestigio, además de artículos científicos que abordan el funcionamiento de las cooperativas de producción en diferentes países.

La revisión sobre calidad comenzó analizando los aportes de los autores clásicos en este tema mediante el estudio de sus publicaciones originales; además de artículos científicos en bases de datos de acceso abierto como Redalyc, Dialnet y Scielo, seleccionando los más pertinentes al objetivo propuesto.

## **3. Resultados y Discusión**

La revisión de literatura permitió dos importantes resultados: Por una parte, el marco de referencia que justifica las consideraciones particulares de las cooperativas de producción por su condición de organizaciones de economía social; y, por otra, una aproximación teórico conceptual de la calidad en su sentido más amplio, a partir de la cual se construyó la propuesta de calidad en las cooperativas de producción.

### **3.1. La economía social**

Para abordar su funcionamiento y desarrollar una definición de calidad que considere las características particulares de las cooperativas de producción, se tomaron como marco de referencia las bases de la economía solidaria o economía social. Como señala Coraggio, esta economía es social porque produce sociedad y no sólo utilidades económicas, porque genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades –generalmente de base territorial, étnica, social o cultural- y no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites. Porque vuelve a unir producción y reproducción, al producir para satisfacer de manera más directa y mejor las necesidades acordadas como legítimas por la misma sociedad. [12]

La definición de economía social, según Monzón y Chaves [13], ha sido uno de los retos mayores para lograr un concepto aceptado por todo este sector social y, además, integrar todos los elementos en un conjunto de validez científica. En este sentido, los movimientos asociativos, mutualistas y cooperativos de Francia integrados en una plataforma unitaria denominada CNLAMCA publicaron en junio de 1980 su Carta de la Economía Social. En ella se definió la economía social como “el conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democráticos e igualdad de derechos y deberes de los socios, practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes de ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad” [14]. En 1990, el Consejo Valón de la economía social de Bélgica establecía una caracterización similar de la economía social, la cual integraría a las entidades basadas en los siguientes Principios: • Objetivos de dar servicio a los socios y a la colectividad antes que un fin de lucro, • Gestión democrática • Distribución de los beneficios y excedentes de acuerdo a criterios que priman a las personas y al factor trabajo antes que al capital • Autonomía de gestión respecto del sector público y del sector privado tradicional.

### **3.2. Cooperativas de producción de bienes y servicios**

La actuación de las cooperativas de producción – en tanto organizaciones productivas – debe enmarcarse en la referida economía social. Al respecto señala Coraggio que la economía social mira a la economía como espacio de acción constituido no por individuos utilitaristas buscando ventajas materiales, sino por individuos, familias, comunidades y colectivos de diverso tipo que se mueven dentro de instituciones decantadas por la práctica o acordadas como arreglos voluntarios, que actúan haciendo transacciones entre la utilidad material y valores de solidaridad y cooperación, limitando (no necesariamente anulando) la competencia. Se trata de poner límites sociales al mercado capitalista y, si es posible, construir mercados donde los precios y las relaciones resulten de una matriz social que pretende la integración de todos con un esfuerzo y unos resultados distribuidos de manera más igualitaria [12].

Aunque toda empresa debe ser vista como un sistema de producción con objetivos de progreso, y dentro de ellos, generar utilidades y producir riquezas como garantía necesaria de crecimiento- su objetivo económico-; no puede desconocerse el hecho de que la actividad de la empresa como sistema que se caracteriza de manera significativa por interacciones sociales internas y externas, se cumple a través de la relación con personas y con grupos –su objetivo social-, por lo cual debe ubicar su objetivo económico dentro de determinado contexto integral. La conjunción del objetivo económico y el objetivo social permiten tanto el desarrollo de la empresa como del propio ser humano. Bajo esta premisa, las cooperativas de producción son sistemas de producción con objetivos económicos y sociales, constituyen empresas en tanto son formas de organización asociativa de actores de diferente naturaleza con el objetivo de producir bienes y servicios. Sin embargo, mientras en las empresas tradicionales se resalta el objetivo de hacer frente a

exigencias de los mercados –mayor competitividad-, en las cooperativas de producción se conjugan esfuerzos en la búsqueda del bienestar social y económico de la comunidad.

Según Fernández [8], una cooperativa es una empresa de producción, obtención, consumo o crédito, de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo común, económico y social, pero que, a diferencia de lo que ocurre en otras empresas, la participación de cada socio en el beneficio es determinado por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado.

Las cooperativas de producción de bienes y servicios generalmente son conocidas como cooperativas de producción y consisten en la agrupación de personas que realizan un mismo oficio o actividad económica, o que sencillamente persiguen un mismo fin, quienes con medios propios producen ciertos artículos o prestan algún servicio de manera directa, distribuyendo entre ellos las ganancias [8].

Aquí pueden ubicarse las cooperativas de producción industrial o artesanal, las de producción agropecuaria, pesquera, minera, las de transporte colectivo o de carga, las que realizan actividades de mantenimiento, reparaciones, etc.

Las cooperativas de producción, bajo las premisas anteriores, deben ir más allá del beneficio de sus miembros y abarcar a otros actores vinculados a la organización con los cuales se puede promover la idea de “un mercado abierto, donde la equidad y el precio justo sea un factor determinante de las relaciones comerciales.

En consecuencia, la construcción de una definición de calidad en las cooperativas de producción debe tomar en consideración el denominado enfoque social, bajo este enfoque se resalta- sin olvidarse de lo económico- la preocupación por la satisfacción de las necesidades sociales de los miembros de la organización y de la comunidad. Etkin [15] señala que el enfoque social integra: a) el deber ser, expresado en los proyectos compartidos, principios solidarios y valores éticos y sociales, legitimados en el contexto de la organización; b) la voluntad creativa, referida a la identidad y rasgos culturales construidos en la relación cotidiana; c) el poder hacer, referido a las capacidades para lograr un proyecto compartido. Bajo el enfoque social, los principios y valores a considerar en el funcionamiento de las cooperativas de producción deben reflejar el balance apropiado entre la organización productora de bienes y servicios y su dimensión humana y social.

### 3.3. Calidad: Definiciones

No existe hoy una definición única de calidad. Al respecto, Garvin [16] señala que la calidad puede ser un “concepto confuso” pues cada persona visualiza la calidad basada en diferentes criterios dependiendo de su papel en la cadena de producción y de comercialización. Propone cinco criterios o perspectivas para visualizar la calidad en una organización. Estos son:

a. **Basado en el juicio.** Bajo este criterio la calidad se asocia con superioridad o excelencia, la denominada calidad transcendente. Dentro de esta perspectiva se incluyen varias definiciones de calidad como la propuesta por Walter Shewhart en 1931, “calidad es la bondad de un producto” [17] y la propuesta por Pirsing, citado por Garvin [16], “la calidad es el estímulo continuo que nuestro entorno nos proporciona para crear el mundo en que vivimos”. Horovitz, otro autor dentro de este criterio, señala: “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. El nivel de excelencia es, en este caso, las respuestas a las demandas de un grupo seleccionado” [18]. Las definiciones señaladas recogen la característica más importante de este criterio: la calidad no es posible definirla con precisión.

b. **Basado en el producto.** Con este criterio, la calidad es función de una variable específica y medible y las diferencias en calidad reflejan diferencias en el valor de algún atributo del bien o servicio. Esto implica que los niveles o cantidades más elevados en las características de un producto serían equivalentes a una calidad mayor. Al igual que en el criterio anterior, el juicio de los atributos del producto es subjetivo.

c. **Basado en los usuarios.** Bajo este enfoque, la calidad se define por lo que desea el cliente. Calidad es “adecuación al uso” [4], es decir, lo bien que un producto se comporta al llevar a cabo su función pretendida. Otras definiciones que se enmarcan dentro de este criterio son las propuestas por Cantú y la organización ISO. Según Cantú, calidad es el “conjunto de cualidades con las que cuenta un producto o un servicio, para ser de utilidad a quien se sirve de él” [19] y, según ISO, calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. [5].

d. **Basado en el valor.** Con base en este criterio la definición de calidad busca equilibrar las características del producto con las eficiencias internas. El objetivo es satisfacer las necesidades de los consumidores a menor precio. Al respecto Feigenbaum, [20], señala: la calidad no significa “mejor” sino lo mejor para el cliente en servicio y precio.

e. **Basado en la manufactura.** En este caso la calidad, se define como el cumplimiento de las especificaciones [3] [4]. Se debe asegurar que las especificaciones reflejan atributos importantes para el consumidor. Una definición que encaja con este criterio es: “La calidad es el grado en el cual un producto o servicio se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determinan su valor en el mercado y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado” [21]

El sistema de producción de bienes y servicios integra cada uno de los puntos de vista de la calidad a lo largo de todo el proceso productivo. Dependiendo de la posición en el sistema prevalece un criterio sobre otro en un momento dado. Al final, todas las visiones de la calidad son necesarias para asegurar que los bienes y servicios cumplan con las expectativas de los interesados. Esta integración de perspectivas en favor de un producto de calidad se observa en la Figura 1.

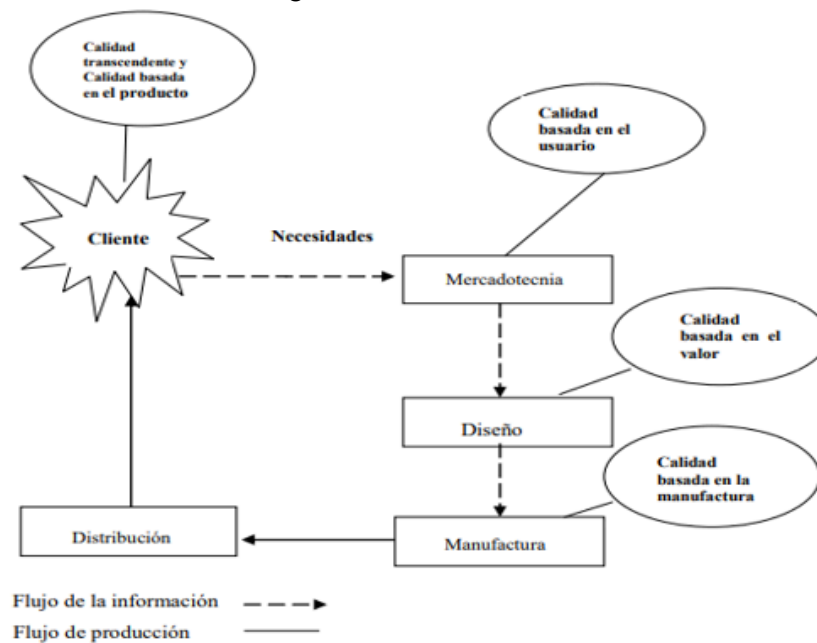


Figura 1. Perspectivas de la Calidad en el Ciclo de Producción y Distribución. Fuente: [3]

Según la propuesta de Garvin [16] no existe una perspectiva única para definir la calidad; pero, de acuerdo con las fases del proceso de producción y comercialización, interesará más un criterio que otro. Al final, la información que proporcionan los clientes determina las fases siguientes del proceso y condicionan las visiones de la calidad en estas fases.

Sin embargo, estas perspectivas señaladas para definir la calidad consideran sólo aspectos relacionados con la producción de un bien o servicio, perspectivas insuficientes ante las singularidades de las cooperativas de producción. En tal sentido, la siguiente definición amplía la visión de la calidad más allá del proceso productivo y del cliente que adquiere el bien o el servicio, planteando el concepto multidimensional de la calidad.

### 3.4. Calidad: Dimensiones

El ser humano se organiza en empresas, escuelas, hospitales, municipalidades, para hacer su vida más amena y confortable, para garantizar su supervivencia. Estas organizaciones tienen una única y gran misión final: la satisfacción del ser humano. [5], [6], [7]. Bajo esta premisa, un bien o servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, de manera confiable, de manera accesible, de manera segura y con la programación adecuada esas necesidades. Se trata de no circunscribir el término calidad a simplemente la producción de un bien o un servicio que pueda competir en los mercados, sino que existe alguien –usuario, consumidor, cliente – que posee un interés en lo que cada organización hace y espera de ella, bienes o servicios, que atienda de la mejor manera sus requerimientos. En consecuencia, los bienes y servicios deben ser especificados, proyectados y producidos de tal forma que tengan valor; es decir, deben ser apreciados por esos interesados. Pero el objetivo es agregar valor al menor costo posible, ser más productivo. El costo representa los insumos que la organización retira de la sociedad y a los cuales agrega valor para esa misma sociedad.

La definición de calidad es, de acuerdo a estas premisas, el grado de satisfacción de las expectativas de los grupos de interés clave de la organización. Al respecto, Falconi propone cuatro categorías dentro de los grupos de interés de una empresa y los medios para satisfacer sus necesidades, según se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Grupos de Interés de una Empresa. Fuente [22]

<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>MEDIOS</b>
<b>Satisfacción de las necesidades de las personas</b>	CONSUMIDORES	Calidad
	EMPLEADOS	Crecimiento del ser humano
	ACCIONISTAS	Productividad
	VECINOS	Contribución social

Esta visión multidimensional de la calidad incorpora al concepto de calidad los elementos de productividad e innovación indispensables para agregar valor a bienes y servicios que permitan satisfacer los requerimientos de los grupos de interés de la organización. En este contexto los grupos de interés de una organización son los individuos u organizaciones involucrados con una empresa y que de alguna manera reciben el impacto de sus decisiones.

La definición de calidad amplia y multidimensional permite considerar los diferentes actores que de una u otra forma se afectan por las acciones de las cooperativas de producción. La misión, los valores y principios de estas organizaciones; en definitiva, su filosofía de gestión, permite identificar estos actores.

### **3.5. La calidad como un sistema de gestión**

López-López et. al [23] señalan que, en un sentido gerencial, la calidad puede entenderse como un sistema de gestión que a pesar de haber recibido diferentes denominaciones a través del tiempo, incluye una serie de factores como protocolos, buenas prácticas, herramientas de análisis y formas de concebir y orientar la organización, que al interactuar, le permiten gestionarse en búsqueda de la mejora de su propia competitividad.

Este sentido gerencial que define la calidad como un sistema de gestión posibilita la construcción de una filosofía de gestión para las cooperativas de producción, que, de acuerdo a lo anteriormente expuesto debe basarse en el denominado enfoque social. Bajo este enfoque se resalta- sin olvidarse de lo económico- la preocupación por la satisfacción de las necesidades sociales de los miembros de la organización y de la comunidad. Al respecto, Etkin [15] indica que el enfoque social como filosofía de gestión integra: a) el deber ser, expresado en los proyectos compartidos, principios solidarios y valores éticos y sociales, legitimados en el contexto de la organización; b) la voluntad creativa, referida a la identidad y rasgos culturales construidos en la relación cotidiana; c) el poder hacer, referido a las capacidades para lograr un proyecto compartido. Bajo el enfoque social, los principios y valores que guían la gestión en las cooperativas de producción deben reflejar el balance apropiado entre la organización productora de bienes y servicios y su dimensión humana y social.

Con base en lo anterior, se plantean tres principios orientadores de la gestión en las cooperativas de producción: el primer principio guía debe ser la cooperación, entendida como las acciones compartidas entre los productores mismos y aquellas provenientes de las diferentes organizaciones que apoyan el esfuerzo productivo. Sin embargo, estas acciones no están restringidas al aumento de los ingresos o a la reducción de los costos de transacción que permitan la mejoría constante del nivel de vida de los socios, sino en ser capaz también de atender las necesidades espirituales y culturales de éstos, “de tal suerte que exista el ambiente necesario para que, a través de las relaciones asociativas se impregnen de sentido sus vidas, valorando la importancia de poner sus modestos esfuerzos individuales al servicio de los demás” [24].

El segundo principio es la innovación. Las cooperativas de producción deben basar sus actividades en la búsqueda constante de nuevas formas de producción de bienes y servicios, de nuevos bienes y servicios, de nuevas formas de integración de los procesos productivos que apunten hacia mejores condiciones de calidad y productividad. La innovación en las cooperativas de producción implica el desarrollo de una capacidad para adaptarse a los cambios, la capacidad innovadora, o “el potencial de idear, planear y realizar innovaciones a partir del uso de los conocimientos tecnológicos y organizativos – formales e informales- para cubrir las necesidades específicas de la organización, aprovechando las competencias desarrolladas a lo largo de su sendero madurativo” [25].

El tercer principio es el enfoque hacia la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés relacionados con una cooperativa de producción, en especial la comunidad donde está inserta. En todo caso, las cooperativas de producción deben fundamentar su gestión en una lógica económica distinta de las organizaciones con fines de lucro, acá lo prioritario no es la generación de ganancias para sus miembros sino la satisfacción de necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida. Al ser organizaciones que agrupan



personas que trabajan para cumplir un fin específico – la producción de un bien o un servicio-, “se debe tener claro que estas empresas buscan cumplir con un objetivo social siendo el aspecto económico un medio de gestión y no el fin último de su labor” [26].

Lo social, en este caso, se refiere a todo lo relacionado con el productor como individuo que se agrupa a otros en un colectivo para resolver sus necesidades, enfrentar problemas y mejorar su calidad de vida. Al respecto, Dávila [25] señala: “Los asociados identificados y unidos por necesidades comunes “establecen una relación de uso” con la organización creada y convierten las responsabilidades individuales en sociales, las que crecen en la medida que la organización se integra o intercoopera con otras organizaciones para generar sinergias elevando esa responsabilidad a nivel de corresponsabilidad. Por otra parte, algunos autores [27] destacan, además, la contribución del capital social para fortalecer la capacidad de acción colectiva y participación

Se trata, entonces, de maximizar la rentabilidad social. Esta premisa de gestión satisface las necesidades de todos los grupos de interés asociados a la cooperativa de producción al recoger en el concepto rentabilidad social los elementos que posibilitan exigencias de calidad de productos y sostenibilidad de la cooperativa [28].

El propósito de las cooperativas de producción es el desarrollo económico pero desde una perspectiva que antepone el desarrollo humano y social. En todo caso, la actuación de las cooperativas – en tanto, organizaciones productivas– se enmarca en la economía solidaria o economía social. Bajo el enfoque de economía social “las organizaciones invierten aún más en producir más y mejor, para volver a invertir en el desarrollo y, en el caso de las cooperativas, redistribuir entre los usuarios los excedentes en función de su uso respectivo” [29]. En este sentido, la economía social es una herramienta de desarrollo al servicio de las personas y las comunidades.

Las cooperativas de producción deben operar bajo criterios diferentes a los de libre mercado; en conjunción con esta afirmación se presenta la propuesta de lo que deben ser la calidad en las cooperativas de producción para cumplir con su propósito

La calidad en las cooperativas de producción es el resultado del esfuerzo de sus integrantes para mejorar sus condiciones de vida y de la comunidad de la que forman parte. En todo caso, la calidad en las cooperativas de producción pasa por considerar los grupos de interés asociados a ellas y retomar la definición más general a la que se hace referencia en la revisión teórica. Siguiendo la propuesta de Falconi [22] y, tomando en consideración los principios y valores contenidos en su filosofía de gestión, los grupos de interés en las cooperativas de producción pueden clasificarse en cuatro categorías: Asociados, Organizaciones de apoyo, Clientes y Comunidad. La Tabla 2 muestra los grupos de interés por categorías y sus necesidades que esperan satisfacer a través de las cooperativas de producción.

Los requerimientos de clientes y comunidad, categorías integrantes de los grupos de interés asociados a las cooperativas de producción se establecieron tomando en consideración las expectativas, que desde el punto de vista de la calidad, tienen estos subgrupos según diferentes autores [6], [17], [22]. Según estos autores los clientes de organizaciones productivas esperan bienes y servicios que satisfagan sus necesidades de adecuación al uso, precio, disponibilidad y seguridad. La comunidad influenciada por la cooperativa de producción espera obtener una mejor calidad de vida.

**Tabla 2.** Grupos de interés de las Cooperativas de Producción

<b>Grupos de Interés Categorías</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requerimientos</b>
<b>Asociados</b>	Categoría formada por aquellos que están a cargo de manera directa del proceso productivo, constituyen los socios de la Cooperativa de Producción	Mejor calidad de vida Sostenibilidad de la organización Rentabilidad económica Rentabilidad social
<b>Individuos u Organizaciones de Apoyo</b>	Categoría integrada por organismos gubernamentales, instituciones de formación y asistencia técnica, instituciones financieras, proveedores de insumos, entre otros, que ofrecen apoyo para el buen funcionamiento de la cooperativa de producción	Sostenibilidad de la organización
<b>Clientes</b>	Categoría constituida por los asociados y la población que adquieren los bienes y servicios generados en la cooperativa,	Productos adecuados a sus necesidades Mejor calidad de vida
<b>Comunidad</b>	Comunidad en general, que recibe el impacto social, ambiental y económico.	Mejor calidad de vida

Fuente: Elaboración propia con base en [22]

La satisfacción de las necesidades de los grupos de interés relacionados con las cooperativas de producción reconoce, por una parte, una rentabilidad económica que posibilita la sostenibilidad, de una determinada cooperativa esto significa que al desarrollar sus actividades, promueven la inclusión social, optimizan la utilización de los recursos naturales y reducen el impacto sobre el medio ambiente, preservando la integridad del planeta para las generaciones futuras, sin desprestigiar su viabilidad económica y financiera [30] y, por otra, una rentabilidad social, interna y externa, que genere bienestar social y comunitario más allá de los límites de dicha organización.

En las organizaciones de naturaleza cooperativa, la rentabilidad social es la capacidad implícita que tienen las empresas cooperativas de generar beneficios para sus asociados traducidos en el mejoramiento de la calidad de vida en los aspectos productivo-económico, asociativo y de formación integral, de forma cuantificable, permanente en el tiempo, progresiva y abierta a la inclusión de nuevos participantes. Pero la generación de beneficios a sus asociados debe pasar necesariamente por asegurar la sostenibilidad de la organización mediante ingresos derivados de la venta, a un precio justo, de los bienes y servicios producidos. [15]. En este sentido es posible hablar de una rentabilidad social en las cooperativas de producción que redunde en una rentabilidad económica, entendida ésta como la capacidad que tiene la organización de generar los excedentes mínimos para garantizar su sustentabilidad en el tiempo y la promoción permanente de productos y servicios. La rentabilidad social está referida, además, al impacto que las actividades de la organización tienen sobre los grupos de interés relacionados, sus asociados, sus clientes, su comunidad, sus actores de apoyo.

La investigación documental sobre aspectos conceptuales de la economía social y las consideraciones sobre las necesidades de los grupos de interés relacionados con las cooperativas de producción; así como la revisión de referentes teóricos sobre calidad en las organizaciones, permitieron construir una definición de calidad en estas organizaciones: La calidad en las cooperativas de producción es la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés comprendidos por asociados, clientes, actores de apoyo y la comunidad

de influencia; a través de una dimensión social satisface las necesidades sociales de sus asociados y la comunidad y, a través de una dimensión productiva, los requerimientos de clientes y usuarios de sus bienes y servicios.

## 4. Conclusions

Se cumplió el objetivo de proponer una definición de calidad que tome en consideración la naturaleza de las cooperativas de producción, como organizaciones con un objetivo de desarrollo económico pero desde una perspectiva que antepone el desarrollo humano y social. En tal sentido, la propuesta de calidad en las cooperativas de producción es la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés comprendidos por asociados, clientes, actores de apoyo y la comunidad de influencia, a través de una dimensión social satisface las necesidades sociales de sus asociados y la comunidad y, a través de una dimensión productiva, los requerimientos de clientes y usuarios de sus bienes y servicios.

Se ha construido una propuesta de calidad en las cooperativas de producción como un concepto multidimensional, una dimensión social que comprende las acciones emprendidas desde la cooperativa para fortalecer la cultura de la solidaridad y apoyo mutuo entre sus asociados y el desarrollo social de su comunidad y una dimensión productiva que incluye las actividades que, como organización empresarial, la cooperativa debe emprender para poner a disposición de todos los interesados sus bienes y servicios bajo condiciones justas de precio, disponibilidad y uso. La integración de estas dos dimensiones permite atender los requerimientos del resto de los grupos de interés, los actores de apoyo de la cooperativa.

Aunado a la definición de calidad: satisfacer las necesidades de los grupos de interés vinculados a la organización mediante el suministro de bienes y servicios, se consideraron principios de gestión en las cooperativas de producción que relacionan las necesidades de estos grupos con la rentabilidad social. El cumplimiento del propósito principal de la cooperativa de producción, proveer bienes y/o servicios a la comunidad, genera rentabilidad social si estos bienes y servicios ofrecidos reúnen los criterios de calidad que permitan establecer una continua relación de uso con los participantes del mercado al poder éstos acceder permanentemente a bienes y/o servicios y satisfacer sus necesidades

## Referencias

- [1] A. Vaquero, M. Bastida, M. & M.A.Vázquez, “La economía social como instrumento para la recuperación económica: las medidas dinamizadoras propuestas en Galicia”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 108, 5-34.2023: DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.108.23749>.
- [2] R. Chaves, & J.L.Monzón,: “La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 93, 5-50, DOI: 10.7203/CIRIEC-E.93.12901. 2018
- [3] J. Evans, y W. Lindsay,. Administración y control de la calidad. Quinta edición. México Thomson Editores, S.A. 2008
- [4] J. Juran. Juran y la Planificación para la Calidad. Madrid.Ediciones Díaz de Santos. 1994
- [5] ISO, International Organization for Standarization,. ISO 9000 –Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario, ISO 9000:2015. Ginebra. Secretaría Central de ISO. 2015
- [6] C. Camisón, S. Cruz, y T. González, Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Primera Edición. Madrid. Pearson Educación S.A. 2007
- [7] V. Falconi. Control de la Calidad Total. Primera Edición en español. Belo Horizonte. Fundación Christiano Ottoni.. 1994
- [8] M.E. Fernández... “Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación

- ciudadana”. Revista de Ciencias Sociales, 12(2), 237-253. 2006. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131595182006000200004&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131595182006000200004&lng=es&tlng=es).
- [9] E. Pérez, & F. Múnera, Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Colombia. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia, 2007.
- [10] D. de la Nuez Hernández, , & A. Castell Catalá, “Procedimiento para la gestión de la calidad en empresas cooperativas agropecuarias”. Cooperativismo y Desarrollo, 11(1), 2023 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310340X2023000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310340X2023000100011&lng=es&tlng=es).
- [11] M. Marín. “Saberes administrativos en Cooperativas Venezolanas: Un Estudio exploratorio”. Revista Venezolana de Gerencia, 25(89), 261-277. 2020.
- [12] J. Coraggio La Economía Social y Solidaria: El trabajo antes que el capital. Primera edición. Ediciones Abya-Yala. Quito. 2004.
- [13] J.L Monzon, y R. Chaves. La Economía Social en la Unión Europea. Bruselas. EESC/CIRIEC Comité Económico y Social Europeo. 2012
- [14] J.L Monzón. “La Economía Social en España”, CIRIEC-España, nº 0, p. 19-29 1987
- [15] J. Etkin,. Capital social y valores en la organización sustentable. Primera Edición. Buenos Aires Granica..2007
- [16] Garvin “What Does „Product Quality” Really Mean?” Sloan Management Review. Pp. 25-43. 1984. <http://doku.iab.de/externe/2006/k060210f02.pdf>
- [17] Adam, E. Jr., Hershauer, J., y Ruch, Productividad y Calidad: su medición como base del mejoramiento. Primera Edición, México. Editorial Trillas. 2004.
- [18] J. Horovitz,. La calidad del servicio. Primera edición en español. Madrid. McGraw-Hill. 1991
- [19] H. Cantú. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Segunda Edición. D.F. México. McGrawHill. 2001
- [20] A. Feigenbaum. Control Total de la Calidad. Primera edición en español. México. CECSA, 1992
- [21] K. Ishikawa ¿Qué es el Control Total de la Calidad? La Modalidad Japonesa. Primera edición en español. Bogotá. Editorial Norma. 1986.
- [22] V. Falconi, Gestión de la Rutina del Trabajo del Día a Día. Primera Edición en español. Belo Horizonte. Fundación Christiano Ottoni. 1994
- [23] D. Lopez-Lopez, J. Preciado Rodríguez, J. Robles Parra & K. Terán Samaniego. “La calidad como conducta estratégica para la competitividad de las organizaciones: Una revisión bibliográfica”. Entre Ciencia E Ingeniería, 17(34), 23-35. 2023 <https://doi.org/10.31908/19098367.2849>
- [24] J. Rojas. El paradigma cooperativo en la encrucijada del siglo XXI. México. Universidad Autónoma de Chapingo. 2007 [www.unircoop.org](http://www.unircoop.org)
- [25] R. Dávila, Innovación y éxito en la gerencia cooperativa: casos exitosos de cooperativas rurales de ahorro y crédito. Bogotá. Universidad Javeriana. 2004. <http://www.neticoop.org.uy/IMG/pdf/2173.pdf>.
- [26] C. D’Annunzio, Creatividad e Innovación en Administración: Aprender y Actuar: Management Sistemico para PYMES . 1ª edición. Buenos Aires. Granica. 2009.
- [27] J. Salinas, M.Urgilés. & S. Sastre-Merino. “El capital social de organizaciones productivas rurales de la economía social”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 109, 245-284. 2023. DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.109.25065>
- [28] I. Jiménez Barandala, L. Mora Agudo & E. Carrasco Bañuelos. “Conceptualización de la rentabilidad social en el ámbito del transporte público”. In Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa. Congreso Anual. Madrid. España. 2011. pp. 17. <http://hdl.handle.net/10115/11427>
- [29] M. Bouchard, La economía social en Quebec: protagonista de la innovación y de las transformaciones sociales. En: La co-construcción de políticas públicas en el campo de la economía social. Primera edición. Buenos Aires. Prometeo Libros. 2007.
- [30] M. Castrillón. “Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial” Revista de estudios avanzados de liderazgo. 1(3), 52-77. 2014 <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/home.htm>

### Cómo citar este artículo

L. Medici y Y. Rodríguez de Matey. “La Calidad desde la Perspectiva de las Cooperativas de Producción”. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, vol.17, no 2, pp. 66-78, 2023. <https://revistas.uclave.org/index.php/pcyt>

### **Fuente de financiamiento**

Los autores declaran que la ejecución del artículo fue realizada sin la necesidad de financiamiento.

### **Contribuciones intelectuales de los autores**

Concepción y diseño del trabajo: LM, YRM.

Revisión de literatura: LM, YRM.

Recolección de datos: LM, YRM.

Análisis e interpretación de los datos/literatura: LM, YRM.

Redacción o revisión crítica del manuscrito: LM, YRM.

Todos los autores aprobaron la versión final del manuscrito.