



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MASTER EN AUDITORIA Y FINANZAS

**“DISEÑO DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU
INCIDENCIA FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

AUTOR:

LAURA MARLENE SISA LAGUA

DIRECTOR:

ECO. PORTILLA RUALES MANUEL

Quito, Ecuador

Mayo – 2015

DERECHOS DE AUTOR

El presente trabajo de investigación titulado **DISEÑO DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INCIDENCIA FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, es el resultado del esfuerzo responsabilidad y trabajo del autor, ninguna parte de este trabajo puede ser almacenada, reproducida o transmitida por ningún medio en forma posible, sin la autorización respectiva.

Laura Marlene Sisa Laguna

CERTIFICACION DEL ESTUDIANTE

Declaro que el presente trabajo es fruto de mi esfuerzo, no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona que de manera sustancial haya sido aceptado, excepto donde se ha hecho reconocimiento debido en el texto.

Laura Marlene Sisa Laguna

CERTIFICACION DEL DIRECTOR

Eco. Manuel Portilla Ruales certifica haber tutelado la tesis denominada DISEÑO DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU INCIDENCIA FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, que ha sido desarrollada por Laura Marlene Sisa Laguna, previa la obtención del título Master en Auditoría y Finanzas, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Eco. Manuel Portilla Ruales
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Al Ser Supremo, luz y sabiduría de mis pensamientos.

A mis padres por su apoyo incondicional, que son la
fuerza y el empuje en mis causas, ejemplo de lucha
y sacrificio para cada día ser mejor

A todas aquellas personas que rompen paradigmas,
cristalizando así sus aspiraciones, ideales o metas
fijadas en busca de nuevos retos o caminos
por recorrer.

Laura

AGRADECIMIENTO

El más profundo reconocimiento y testimonio de Eco. Manuel Portilla por su contribución en la presente investigación.

A Posgrados de la Universidad Tecnológica Equinoccial, a sus autoridades y personal y en general a todas aquellas personas que colaboraron para cristalizar una más de mis causas.

A todas las organizaciones cooperativas del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua por su contribución para el desarrollo de la presente investigación.

Laura

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Páginas
RESUMEN	x
ABSTRACTS	xi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVO GENERAL	5
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.7. JUSTIFICACIÓN	6
1.8. ALCANCE	9
1.9. HIPÓTESIS	10
1.10. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS	10
CAPÍTULO II	12
MARCO DE REFERENCIA	12
2.1. MARCO TEORICO	12
2.1.1 EL SECTOR ECONOMICO POPULAR Y SOLIDARIO	12
2.1.2 IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	15
2.1.3 MODELOS DE BALANCE SOCIAL	17
2.1.3.1 MODELO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT	18
2.1.3.2 MODELO DE LA ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL PARA LAS AMÉRICAS (ACI – AMERICAS)	19
2.1.3.3 MODELO DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	21
2.1.3.4 Modelo de la ISO 26000	23
2.1.3.5 MODELO DE IBASE	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1. DEFINICION DE TERMINOS CONCEPTUALES	24
2.3. MARCO TEMPORAL	30
2.4. MARCO ESPACIAL	30
2.5. MARCO LEGAL	31
2.5.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR	31
2.5.2 LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	33
2.5.3 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA ..	34
CAPÍTULO III	35
MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. DISEÑO	35
3.2. METODOS	35
3.3. TÉCNICAS	36
3.3.1 ENTREVISTA	36
3.3.2 ENCUESTA	37
3.3.3 LA OBSERVACIÓN	37
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.4.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA	38

3.4.2	SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS SELECCIONADAS	39
3.4.3	EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS SELECCIONADAS	43
3.5.	ACTIVIDADES PARA EL LOGRO DE CADA UNO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	44
3.6.	TRATAMIENTO DE DATOS	45
CAPÍTULO IV		46
RESULTADOS Y DISCUSION		46
4.1.	DIAGNÓSTICO	46
4.1.1	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE ORECE LA COOPERATIVA A SUS ASOCIADOS	46
4.1.2	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA A SUS EMPLEADOS	52
4.1.3	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS	61
4.2.	DISEÑO DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA	69
4.2.1	ELEMENTOS CONCEPTUALES DEL MODELO PROPUESTO	69
4.2.2	OBJETIVOS DEL MODELO PROPUESTO	69
4.2.3	POBLACION OBJETO DEL MODELO PROPUESTO	70
4.2.4	CARACTERISTICAS DEL MODELO PROPUESTO	71
4.2.5	ESTRUCTURA DEL MODELO PROPUESTO	72
4.2.5.1	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION	73
4.2.5.2	MATRIZ DE VALORACION E INTERPRETACION	74
4.2.5.3	MATRIZ DE RESULTADOS VALORADOS	76
4.2.5.4	MATRIZ DE PLANIFICACION	77
4.2.5.5	MATRIZ DE EVALUACION Y PROYECCION FINANCIERA	77
4.3	APLICACIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	77
4.3.1	CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION	78
4.3.2	MATRIZ DE VALORACION E INTERPRETACION	79
4.3.3	MATRIZ DE RESULTADOS VALORADOS	79
4.3.4	MATRIZ DE PLANIFICACION	81
4.3.5	MATRIZ DE EVALUACION Y PROYECCION FINANCIERA	85
CAPÍTULO V		101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		101
5.1	CONCLUSIONES	101
5.2	RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFIA		105

TABLA DE TABLAS

Contenido	Páginas
Tabla 1. Segmento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	2
Tabla 2. Operacionalización de la Hipótesis	11
Tabla 3. Criterios de Segmentación de Cooperativas	13
Tabla 4. Segmentación de las Cooperativas por Provincia	14
Tabla 5. Características de una Entidad con Responsabilidad Social	15
Tabla 6. Áreas según el Modelo de la OIT	18

Tabla 7. Principios del Cooperativismo según modelo de la ACI Américas	21
Tabla 8. Indicadores según el Modelo GRI.....	22
Tabla 9. Cooperativas del Segmento Dos por el Monto de sus Activos	38
Tabla 10. Cooperativas objeto de Estudio.....	39
Tabla 11. Población de Socios	39
Tabla 12. Muestra por cada Cooperativa.....	40
Tabla No. 13 Matriz de Discusión de Socios y Empleados	59
Tabla 13a. Matriz de Discusión de Socios y Empleados	60
Tabla 14. Matriz de Resultados de la Entrevista	68
Tabla 15. Matriz de Valoración de Categoría de la Responsabilidad Social	75
Tabla 16. Matriz de Resultados.....	76
Tabla 17. Estructura Financiera de las Cooperativas objeto de estudio.....	78
Tabla 18. Estructura Económica de las Cooperativas objeto de estudio.....	78
Tabla 19. Matriz de Resultados Valorados.....	80
Tabla 20. Matriz de Planificación	82
Tabla 20a. Matriz de Planificación.....	83
Tabla 20b. Matriz de Planificación	84
Tabla 21. Proyección de los Ingresos para el 2015.....	86
Tabla 22. Proyección de Gastos para el 2015.....	87
Tabla 22a. Proyección de Gastos para el 2015	88
Tabla 22b. Proyección de Gastos para el 2015.....	89
Tabla 22c. Proyección de Gastos para el 2015	90
Tabla 23. Flujo de Caja Proyectado 2015.....	91
Tabla 23a. Flujo de Caja Proyectado 2015.....	92
Tabla 23b. Flujo de Caja Proyectado 2015.....	93
Tabla 24. Proyección del Estado de Resultados 2015	94
Tabla 24a. Proyección del Estado de Resultados 2015.....	95
Tabla 24b. Proyección del Estado de Resultados 2015	96
Tabla 24c. Proyección del Estado de Resultados 2015.....	97
Tabla 25. Proyección del Balance General 2015	98
Tabla 25a. Proyección del Balance General 2015	99

TABLA DE GRAFICOS

Contenido	Páginas
Gráfico 1. Rango de edad de los encuestados.....	42
Gráfico 2. Identidad Cultural de los Encuestados.....	42
Gráfico 3. Formación Académica	43
Gráfico 4. Servicios de la Cooperativa.....	46
Gráfico 5. Derechos y Obligaciones del Socio	47
Gráfico 6. Plan de Salud o Bienestar Social.....	47
Gráfico 7. Cursos de Capacitación	48
Gráfico 8. Servicios de la Cooperativa.....	48
Gráfico 9. Trámites para Créditos	49
Gráfico 10. Servicios de la Cooperativa.....	49

Gráfico 11. Servicios de la Cooperativa.....	50
Gráfico 12. Servicios de la Cooperativa.....	50
Gráfico 13. Ayuda a la Comunidad.....	51
Gráfico 14. Participación en Asamblea General de Socios.....	51
Gráfico 15. Información para Asamblea General.....	52
Gráfico 16. Distribución de Excedentes.....	52
Gráfico 17. Antigüedad del Trabajador.....	43
Gráfico 18. Crecimiento Profesional.....	53
Gráfico 19. Valoración del desempeño.....	53
Gráfico 20. Clima Laboral.....	54
Gráfico 21. Plan de Incentivos.....	54
Gráfico 22. Estabilidad Laboral.....	54
Gráfico 23. Programas de Beneficio Social.....	55
Gráfico 24. Servicios Cooperativos.....	55
Gráfico 25. Trámites para Créditos.....	56
Gráfico 26. Nivel Social y Económico.....	56
Gráfico 27. Programas de Beneficio para la Comunidad.....	57
Gráfico 28. Protección del medio Ambiente.....	57
Gráfico 29. Plan Anual de Capacitaciones.....	58
Gráfico 30. Incorporación del Balance Social.....	58
Gráfico 31. Cumplimiento de los Principios del Cooperativismo.....	59
Gráfico 32. Número de empleos generados.....	61
Gráfico 33. Políticas de Contratación.....	61
Gráfico 34. Incentivos para los Trabajadores.....	61
Gráfico 35. Buzón de Sugerencias.....	62
Gráfico 36. Políticas para un adecuado Clima Laboral.....	63
Gráfico 37. Programas de Beneficio Social.....	63
Gráfico 38. Políticas de Derecho al Voto.....	63
Gráfico 39. Metodología de Balance Social.....	64
Gráfico 40. Organismos de Integración.....	65
Gráfico 41. Acuerdos y Convenios.....	65
Gráfico 42. Contribuciones a la Comunidad.....	65
Gráfico 43. Distribución de Excedentes.....	66
Gráfico 44. Protección del Medio Ambiente.....	66
Gráfico 45. Valor Agregado para Socios y Empleados.....	66
Gráfico 46. Planes de Capacitación.....	67
Gráfico 47. Miembros de los Organismos de Integración.....	67
Gráfico 48. Principios de Comercio Justo.....	67

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad Diseñar un Modelo de Responsabilidad Social y evaluar su Incidencia Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, con el propósito de determinar el cumplimiento de los principios del Cooperativismo y por consiguiente la contribución al Plan Nacional del Buen Vivir. Para ello, se determinó la situación actual del sector cooperativo del Segmento Dos en la provincia de Tungurahua en relación a las políticas sociales ejecutadas; se identificó los diferentes modelos de Responsabilidad Social para seleccionar el Modelo más adaptable. Finalmente para concluir con la evaluación de indicadores financieros e identificar su impacto social en estas instituciones. Para ello se utilizaron todos los métodos generales de investigación, así como los métodos de procesamientos de datos y otros métodos específicos que permitieron identificar la situación actual del sector cooperativo y diseñar un Modelo de Responsabilidad Social. Se adjunta la propuesta.

ABSTRACTS

This research aims to design a Social Responsibility Model and evaluate its Financial Impact on Credit Unions Segment Two, of Tungurahua province, whit the only purpose of determining compliance of the principles of Cooperatives and therefore the contribution to the National Plan of Good Living. To do this, the current situation of Segment Two cooperative sector in Tungurahua province in relation to social policy determined executed; different models of Social Responsibility was identified to select the most adaptable model. Finally to conclude with an evaluation of financial indicators and identify their social impact in such institutions. In conclusion, to do all general research and data processing methods which include other specific methods too, that identify the current situation of the cooperative sector and design a Social Responsibility Model that was used. The proposal is attached bellow.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Con la Constitución Política del año 2008, se reconoce que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario.

El sector financiero popular y solidario; por consiguiente, está conformado por: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas de ahorro y bancos comunales.

Para regular este sector, en mayo del 2011, se promulga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que tiene como finalidad reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario; potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, pueblos y en sus unidades económicas productivas; así como instituir el régimen de los derechos y obligaciones de las personas y organizaciones sujetas a esta ley y establecer un marco jurídico común.

Al hablar de economía solidaria, debemos considerar que ésta se caracteriza por la supremacía del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales; la búsqueda del buen vivir; el comercio justo y consumo ético y responsable; la equidad de género; el respeto a la identidad cultural; la responsabilidad social y ambiental; la solidaridad y rendición de cuentas y la distribución solidaria y equitativa de los excedentes.

Con esta Ley, todas las organizaciones del sector económico popular y solidario se encuentran reguladas por nuevo organismo de control denominado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria clasificó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en cuatro segmentos homogéneos con ciertas características particulares de cada una.

A continuación se describen la segmentación realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que estaban controladas por la Ex Dirección Nacional de Cooperativas:

Tabla 1. Segmento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de Cantones)	Número de Socios
Uno	0 – 250.000	1	más de 700
Uno	0 – 1'100.000	1	hasta 700
Dos	250.001 - 1'100.000	1	más de 700
Dos	0 – 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Dos	1'100.001 – 9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Tres	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Tres	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012)

Elaborado por: La Autora

En tanto que las Cooperativas de Ahorro y Crédito que eran controladas por las Superintendencia de Bancos y Seguros pasaron a formar parte del Segmento 4.

Esta segmentación permite a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejercer su control sobre cada una de las organizaciones. Es así que uno de los requerimientos de este organismo de control; es la elaboración de un Balance Social, considerado como una herramienta que permite medir y evaluar el grado de responsabilidad social de las organizaciones integrantes de este nuevo sector de la economía. La elaboración de un Balance Social no es posible si las cooperativas de ahorro y crédito no implementen un Modelo de Responsabilidad Social mediante la aplicación de políticas sociales, enfocado a la supremacía del individuo y trabajo al capital.

Escasa es la investigación existente en este ámbito, ya que es un nuevo sector de la economía, reconocida por la Constitución Política del Ecuador aprobada en el año 2008 y regulada por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, teniendo como organismo de control a la Superintendencia de Economía que entró en funciones a partir del 5 de junio del 2012.

El Objetivo de este organismo de control es lograr el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico, popular y solidario. Para ello, las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetan a los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del buen gobierno corporativo. Por consiguiente, estas organizaciones deberán cumplir con la incorporación del Balance Social a sus informes financieros; en base a la implementación de un modelo de Responsabilidad Social como parte de su gestión.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Boletín Trimestral II de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013), se menciona que por más de treinta años el sistema cooperativo de nuestro país soportó un fenómeno injusto, ya que las cooperativas fueron divididas en dos grupos en base a su capital. Las grandes cooperativas fueron controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, bajo un esquema bancario y las cooperativas pequeñas o llamadas no controladas estuvieron reguladas por la Ex Dirección Nacional de Cooperativas.

La Constitución Política del Ecuador (2008) reconoce al sistema económico como social y solidario, integrado por los sectores: público, privado, mixto y popular y solidario; para este último sector, en mayo del 2011 se promulga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, Popular y Solidario y se desconoce el mandato de la antigua Ley de Cooperativas.

Se contempla que las organizaciones del sector financiero popular y solidario deben fundamentar sus actividades en los siguientes principios: la búsqueda del buen vivir y del

bien común; la prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; el comercio justo y consumo ético y responsable; la equidad de género; el respeto a la identidad cultural; la autogestión; la responsabilidad social, ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas y la distribución equitativa y solidaria de los excedentes; los que a su vez se constituyen en los principios de un modelo de responsabilidad social, cuyo mecanismo de medición es el Balance Social.

Este modelo es el que obliga a una cooperativa en cumplimiento de sus principios, a contribuir al desarrollo sostenible, impactando positivamente en la comunidad, satisfaciendo las necesidades de sus asociados y contribuyendo a mejorar la calidad de vida y la dignidad humana. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, ha segmentado a las cooperativas en cuatro grupos, en base al monto de sus activos, número de socios y cantones en los que opera y requiere que las mismas incorporen en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el cumplimiento de los principios del cooperativismo. (Boletín de Coyuntura No. 1, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Sin embargo, aún no existen los estándares o indicadores que deben ser medidos a través de este Informe o Balance Social; lo que se logrará con la implementación de una política social o modelo de Responsabilidad Social que incidirá financieramente en su accionar, pues se requiere de la asignación de recursos a nivel de sus presupuestos anuales.

Con la implementación de un Modelo de Responsabilidad Social en el accionar y filosofía de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos, clasificados como tales por el monto de sus activos, estas organizaciones lograrán cumplir con los principios universales del cooperativismo y lo que se establece en el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, Popular y Solidario.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la implementación de un Modelo de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua

contribuirá al cumplimiento de los principios del cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria?

1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a. ¿Cuál ha sido el desempeño social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento de la Provincia de Tungurahua?
- b. ¿Cómo las Cooperativas de Ahorro y Crédito han cumplido los principios universales del cooperativismo?
- c. ¿La distribución de los excedentes han contribuido a mejorar las condiciones económicas de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito?
- d. ¿Cómo las Cooperativas de Ahorro y Crédito han priorizado su accionar al trabajo y al ser humano?
- e. ¿La política social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito contribuirá al Plan Nacional del Buen Vivir?
- f. ¿Cómo la implementación de un Modelo de Responsabilidad Social incidirá financieramente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento de la Provincia de Tungurahua?

1.5. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Modelo de Responsabilidad Social y evaluar su incidencia financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua con la finalidad de determinar el cumplimiento de los principios del cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y por consiguiente la contribución de estas organizaciones al Plan Nacional del Buen Vivir.

1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua en relación a las políticas sociales ejecutadas para

el cumplimiento de los principios contemplados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

- b. Identificar los diferentes modelos de Responsabilidad Social aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos que permita cumplir los objetivos establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- c. Seleccionar el modelo más adaptable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos visualizando su verdadero desempeño social para que los directivos de estas organizaciones dispongan de una herramienta de gestión socioeconómica.
- d. Determinar la asignación presupuestaria anual que requiere la implementación del Modelo de Responsabilidad Social para identificar la incidencia financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento Dos.
- e. Evaluar los indicadores financieros de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua que pueden verse afectados con la implementación del Modelo de Responsabilidad Social.
- f. Identificar el impacto social y la contribución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

1.7. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene un gran impacto social en vista de que contribuirá a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos al dotar de un Modelo de Responsabilidad Social que les permitirá cumplir con los principios del cooperativismo y a su vez promover, fortalecer y consolidar el sistema económico popular y solidario.

Con la Constitución promulgada en el 2008, se reconoce un nuevo sector de la economía, el sector financiero, popular y solidario; el mismo que está constituido por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

En la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario se reconoce a la economía popular y solidaria como la forma de organización económica; donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos; basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben dirigir sus esfuerzos al mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados y en consecuencia estas organizaciones tienen incidencia social. No obstante; muy pocas son las Cooperativas que han visualizado su verdadero desempeño social.

El desempeño de una organización en el ámbito en el que opera y su impacto con el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. Por lo tanto, es importante generar elementos técnicos y prácticos que deberán aplicar las cooperativas bajo el concepto de Responsabilidad Social, cuyas acciones deberán ser informadas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante un instrumento denominado Balance Social.

El sector cooperativo está considerado como la forma de organización basada en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad; privilegiando al trabajo y al ser humano, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012).

Los parámetros mencionados son evaluados por medio de un Balance Social. Para la generación de un Balance Social es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la provincia de Tungurahua, implementen un Modelo de Responsabilidad Social basado en los principios que contempla el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; mediante la implementación de una política social como parte de la filosofía de estas organizaciones constituyéndose así en una herramienta de gestión que permita a los directivos, planificar y ejecutar acciones.

La presente investigación será útil para gerentes y directivos que deberán liderar la implementación de este nuevo modelo de gestión en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento en la Provincia de Tungurahua.

Con el diseño de un Modelo de Responsabilidad Social los gerentes y directivos que lideran las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos estarán dotados de un instrumento sobre la forma de administrar estas organizaciones basadas en un enfoque social, lo cual permitirá el reconocimiento público en todos los ámbitos de acción, así como conocerán la incidencia financiera que causa la adopción de una política social como parte de la filosofía de estas organizaciones.

El objetivo de la investigación es dotar a los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, de un instrumento sobre la nueva forma de administrar estas organizaciones con características innovadoras generadoras de VALOR desde un punto de vista social; lo cual permitirá el reconocimiento público en todos los ámbitos de acción y el cumplimiento de los requerimientos contemplados en la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Por consiguiente, la incorporación de un Modelo de Responsabilidad Social, permitirá a las Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, no solo cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria publicada en el Registro Oficial No. 444 del 10 de Mayo de 2011; sino también contar con una herramienta de gestión que acreditará el nivel del cumplimiento de sus principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental educativo y cultural.

Es así que la generación del Balance Social está orientado a: motivar la responsabilidad social, evaluar el cumplimiento de la misión institucional, evaluar el desempeño de la cooperativa en el ámbito de desarrollo sostenible por medio de indicadores cualitativos y cuantitativos, rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia. Al hablar de término cuantitativo, se indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben asignar como parte

de su presupuesto anual, los recursos necesarios que le permitan a la entidad cumplir con una política social o un Modelo de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, el Modelo de Responsabilidad Social permitirá a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento dos puedan cumplir con el principio de responsabilidad social y ambiental, ya que estas organizaciones deberán evaluar el impacto ambiental que tienen sus acciones en base al Modelo de Responsabilidad Social que se propone con el presente trabajo.

La implementación de un Modelo de Responsabilidad Social permitirá a los directivos de las organizaciones del Segmento Dos, la incorporación del Balance Social a sus informes de gestión en donde se visualice el cumplimiento de los principios contemplados en el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Además, se requiere determinar la incidencia financiera de la implementación de la Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua; dando a conocer al mismo tiempo que la Responsabilidad Social es un modelo generador de valor y se puede convertir en una herramienta de gestión para este tipo de organizaciones.

Este trabajo no tiene un impacto teórico; sin embargo, genera una nueva forma de hacer las cosas; generándose así un impacto metodológico ya que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen incidencia social y deben dirigir sus esfuerzos al mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados y a visualizar su desempeño social; acciones que deben ser informadas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante un instrumento denominado Balance Social.

1.8. ALCANCE

El alcance de esta investigación llega hasta el nivel explicativo en donde se va establecer una relación entre la implantación de un Modelo de Responsabilidad Social y el cumplimiento de los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria,

pasando primero por un nivel exploratorio, en donde se logra hacer el diagnóstico con todos los indicadores e instrumentos identificados, describiendo cada una de las conductas encontradas en la variable independiente y variable dependiente. Los resultados encontrados establecerán una correlación entre las variables en juego.

1.9. HIPÓTESIS

El diseño e implementación de un Modelo de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, permite determinar el cumplimiento de los principios del Cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y por consiguiente contribuir al Plan Nacional del Buen Vivir.

1.10. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

VARIABLE INDEPENDIENTE: Diseño e Implementación de un Modelo de Responsabilidad Social.

VARIABLE DEPENDIENTE: Cumplimiento de los principios del Cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y contribución al Plan Nacional del Buen Vivir.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El diseño e implementación de un Modelo de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, permite determinar el cumplimiento de los principios del Cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y por consiguiente contribuir al Plan Nacional del Buen Vivir.

Tabla 2. Operacionalización de la Hipótesis

Variables	Indicadores	Instrumentos	
Variable Independiente	1. Empleo	Entrevista directivos	
	2. Remuneración	Encuesta a trabajadores y directivos	
Diseño e implementación de un Modelo de Responsabilidad Social	3. Clima Laboral	Encuesta a trabajadores	
	4. Organización del Trabajo	Encuesta a trabajadores	
	5. Desarrollo de los Recursos Humanos	Encuesta a trabajadores	
	6. Programas de acción social	Entrevista directivos, Revisión POA y Presupuesto	
	7. Apertura Cooperativa	Revisión base de datos de socios	
	8. Retiro de Asociados	Revisión base de datos de socios	
	9. Responsabilidad Asociativa	Entrevista directivos	
	10. Caracterización del asociado	Revisión base de datos de socios	
	11. Participación y gestión democrática	Encuesta a Socios	
	12. Accesibilidad a cargos sociales	Encuesta a Socios	
	13. Concentración de aportes	Entrevista directivos	
	14. Aplicación de excedentes	Revisión de Estados Financieros y anexos	
	15. Movimiento de fondos sociales	Encuesta a directivos	
	16. Utilización de servicios sociales	Encuesta a Socios	
	17. Relación de la cooperativa con el estado	Entrevista a directivos	
	18. Relación de la cooperativa con otras entidades de la economía popular y solidaria	Entrevista a directivos	
	19. Ámbito informativo	Entrevista a directivos	
	20. Ámbito de capacitación	Encuesta a socios y trabajadores	
	21. Integración	Entrevista a directivos	
	22. Participación comunitaria	Encuesta a socios	
	23. Protección del medio ambiente	Entrevista a directivos	
	24. Promoción de la cultura, deporte y recreación	Entrevista a directivos	
	Variable Dependiente	1. La búsqueda del buen vivir y del bien común	Encuesta a socios
	Cumplimiento de los principios del Cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su contribución al Plan Nacional del Buen Vivir	2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	Encuesta a socios
3. El comercio justo y consumo ético y responsable		Encuesta a socios	
4. La equidad de género		Encuesta a socios	
5. El respeto a la identidad cultural		Encuesta a socios	
6. La autogestión		Entrevista a directivos	
7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas		Encuesta a socios y directivos	
8. La distribución equitativa y solidaria de intereses		Entrevista a directivos y encuesta a socios	

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1 EL SECTOR ECONOMICO POPULAR Y SOLIDARIO

En nuestro país al sector económico popular y solidario se le define como las formas de organización que individual o colectivamente desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. Estas formas de organización se dividen en dos sectores: el Sector de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

Con la Constitución Política del Ecuador del año 2008, se reconoce que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario. En la misma Constitución, en su Artículo 311 se señala que el sector financiero popular y solidario está compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se indica también que estas organizaciones recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado a medida que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Un primer estudio realizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS en abril del 2013, revela que en nuestro país existen 3932 cooperativas, distribuidas en grupos como: Ahorro y Crédito, Transporte, Vivienda, Producción, Consumo y Otros Servicios. De los cuales, los tres primeros grupos abarcan un 99% de cooperativas en el país.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son las organizaciones que mayor representatividad tienen en cuanto a activos, pasivos y patrimonio y representan un 93% de todo el sector cooperativo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario, las Cooperativas de Ahorro y Crédito serán clasificadas por segmentos según ciertos criterios como: participación en el sector, volumen de operaciones, número de socios, número y distribución geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; monto de activos, patrimonio y productos y servicios financieros.

La información que utilizó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, para llevar a cabo tal segmentación fue la proporcionada por la Ex Dirección Nacional de Cooperativas y del Servicio de Rentas Internas. A partir de ello, todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito fueron segmentadas de acuerdo a los siguientes criterios.

Tabla 3. Criterios de Segmentación de Cooperativas

Criterios LOEPS (Art. 101)	Variables Utilizadas
Participación en el sector	Ingresos totales anuales
Volumen de operaciones que desarrollen	Saldo de captaciones y colocaciones al cierre del ejercicio
Número de socios	Número de socios registrados en la ex DNC
Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional	Número de sucursales abiertas Número de cantones en los que tiene operaciones la cooperativa
Monto de activos	Monto de activos al cierre del ejercicio
Patrimonio	Patrimonio total al cierre del ejercicio
Productos y servicios financieros	No existe información

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2012).

Por consiguiente en base a estos criterios, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria realizó una segmentación inicial a las cooperativas de ahorro y crédito de la siguiente manera:

Tabla 4. Segmentación de las Cooperativas por Provincia

Provincia	Por definir	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Total
Azuay	1	28	22	8	2	61
Bolívar	3	17	4	3	2	29
Cañar	2	9	5	-	1	17
Carchi	11	2	1	2	2	18
Chimborazo	24	57	16	7	1	105
Cotopaxi	6	41	23	4	2	76
El Oro	3	9	5	-	2	19
Esmeraldas	5	6	3	-	-	14
Galápagos	-	-	3	-	-	3
Guayas	34	75	18	3	1	131
Imbabura	2	12	13	5	1	33
Loja	10	26	22	4	3	65
Los Ríos	8	12	5	2	-	27
Manabí	11	34	12	2	5	64
Morona Santiago	1	-	2	1	-	4
Napo	2	2	2	1	-	7
Orellana	1	3	1	1	-	6
Pastaza	-	3	2	1	1	7
Pichincha	26	79	56	15	11	187
Santa Elena	3	4	2	-	-	9
Santo Domingo	1	4	2	-	-	7
Sucumbíos	2	3	2	-	-	7
Tungurahua	27	44	53	9	5	138
Zamora Chinchipe	2	6	1	2	-	11
Total por segmento	185	476	275	70	39	1.045

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012).

Según el Boletín Trimestral I de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos para la Provincia de Tungurahua corresponden a 53 organizaciones según la clasificación inicial realizada por este organismo de control.

2.1.2 IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La importancia de la Responsabilidad Social está dada por los escándalos financieros que se han presentado con algunas organizaciones en los últimos años debido al ocultamiento o falseamiento de la información financiera. El Diario Expansión de España (2005) pone como ejemplo que el caso Enron y Worldcom, implicando adicionalmente a la firma auditora Anderson por el ocultamiento del fraude, ha ocasionado la pérdida de la confianza en las empresas.

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; también se ha observado escándalos financieros porque no ha existido un manejo financiero adecuado en beneficio de todos sus asociados. Los directivos o funcionarios de estas organizaciones se han preocupado únicamente por sus intereses personales, perjudicando así a quienes confían en estas entidades y depositan sus recursos.

La Responsabilidad Social hace que las empresas se concienticen del impacto de su acción sobre los grupos de interés (stakeholders) y expresen su compromiso al desarrollo económico, a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias, de la comunidad en donde actúan y de la sociedad en su conjunto; de esta manera genera confianza y mejora la reputación de las organizaciones e incluso puede tener efectos positivos sobre sus resultados económicos y una reducción de sus costos y gastos. A continuación, analicemos las diferencias entre una organización que adopta un Modelo de Responsabilidad Social, con otra entidad que no la aplica:

Tabla 5. Características de una Entidad con Responsabilidad Social

Parámetros	Sin responsabilidad Social	Con Responsabilidad Social
Finalidad	Simple obtención de bienes y servicios	Obtención de bienes y servicios considerando cómo y a qué precio social
Recursos productivos	Los recursos existen para ser usados	Los recursos son limitados y hay que consérvalos
Decisiones internas	Dirección único elemento de decisión	Todo miembro de la organización puede colaborar
Decisiones externas	El mercado es el único que puede imponer su ley a la empresa	Cualquier afectado por las acciones de la empresa debe influenciarla
Objetivos	Maximizar el beneficio o el valor actual de la empresa	Varios objetivos no siempre conciliables ni meramente económicos

Fuente: Ricardo J., y Server I. (2012)

En el Informe Social, Análisis y Perspectivas, Gómez M (2002); menciona que el Informe Social es producto de un proceso de diagnóstico de una situación en particular. La Responsabilidad Social Empresarial está propiciando un cambio importante en la comunicación de la información de las organizaciones con sus grupos de interés. En este sentido, la sociedad en conjunto demanda a más de la información financiera otro tipo de información, la no financiera que mide los impactos sociales y medioambientales de las instituciones.

En nuestro país se ha dado un gran impulso a la parte social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito mediante la incorporación de estas organizaciones al sector económico popular y solidario desde la aprobación de la Constitución Política del 2008.

No obstante, las cuestiones sociales no son nuevas para el sector cooperativo, ya que forman parte de sus principios rectores, de su misma esencia e identidad. Por ello, la importancia de la Responsabilidad Social de estas organizaciones y el diseñar un Modelo apto para este segmento permitirán la gestión social por parte de los directivos basados en la detección de debilidades que deben corregirse y la identificación de fortalezas que deberán ser potenciadas mediante un proceso de mejora continua.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito enmarcadas en las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, deberán tomar sus decisiones con efectos positivos para los diferentes grupos de interés: socios, directivos, empleados y comunidad.

Por lo que, las decisiones que puedan tomar las cooperativas deberán estar enfocadas al cumplimiento de los principios universales del cooperativismo. Al respecto, el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece:

Artículo 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;

- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Por lo tanto, las organizaciones deberán enfocar sus esfuerzos y sus acciones al cumplimiento de estos principios. En la disposición general segunda del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece que estas instituciones incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el cumplimiento de los principios y objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

La elaboración de un Balance Social, será posible si las Cooperativas de Ahorro y Crédito incorporan en su accionar una política social o un Modelo de Responsabilidad Social enfocada a las necesidades de ciertos grupos de interés: socios, directivos, empleados y comunidad.

La naturaleza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, parte integrante del sector de la economía popular y solidaria; exige de estas organizaciones un sistema de seguimiento y evaluación de sus objetivos sociales. Tal seguimiento y evaluación debe efectuarse mediante un mecanismo de captura de información permanente y de consolidación que podría denominarse “Sistema de Información Social” o “Modelo de Responsabilidad Social”; el cual da como resultado el denominado “Balance Social”, exigido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.1.3 MODELOS DE BALANCE SOCIAL

Para Zabala H. (2008), las metodologías de elaboración de Balance Social se han originado en las organizaciones empresariales con inversión de capital, con el propósito de dar cumplimiento a los postulados de Responsabilidad Social Empresarial RSE. En los últimos años, este Balance Social se ha limitado a presentarse como algo complementario de los resultados económicos; que no llega a ser más que el resultado de buenas intenciones de este tipo de organizaciones empresariales. Pero en aquellas instituciones

como lo son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en donde la gestión social es su razón de ser, la Responsabilidad Social y el Balance Social no puede ser solo un complemento. En el sector cooperativo, el Balance Social es el resultado tangible de toda su gestión empresarial, a través del cual se manifiesta el cumplimiento de su objeto social y por consiguiente de los principios del cooperativismo establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

El hablar de Balance Social, implica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito requieren de la implementación de una Política Social o un Modelo de Responsabilidad Social. Únicamente la implementación del Modelo de Responsabilidad Social permitirá a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua la elaboración de un Balance Social.

A fin de definir el Modelo de Responsabilidad Social más adecuado para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos; se analizarán los modelos de Balance Social más relevantes.

2.1.3.1 MODELO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO OIT

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2013), define al Balance Social como un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de la empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas. El modelo propuesto por la OIT, considera los siguientes campos en dos áreas:

Tabla 6. Áreas según el Modelo de la OIT

Área Interna	Área Externa
Respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Características socio – laborales 2. Servicios sociales 3. Integración y desarrollo 	Cumplimiento de la responsabilidad social con los demás públicos con que se tiene relación, en tres campos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones primarias 2. Relaciones con la comunidad 3. Relaciones con otras instituciones

Fuente: Organización Internacional de Trabajo OIT (2013)

Elaborado por: La Autora

La Organización Internacional de Trabajo OIT (2013); menciona que los requerimientos para el Balance Social son los siguientes:

- a. Estructuración de una política social: el reconocimiento de la Responsabilidad Social como filosofía de una organización, conlleva a la estructuración de una política social que fije parámetros dentro de los que se desarrollan las acciones tendientes al cumplimiento de su Responsabilidad Social interna y externa;
- b. Apoyo de la alta gerencia: sin el apoyo y compromiso de la alta gerencia no se podrá cumplir con los objetivos de Balance Social;
- c. Existencia de una estrategia corporativa integral: el Balance Social debe ser integrado a la estrategia empresarial y debe contemplar objetivos, planes y presupuesto y ser parte integral de las actividades de las organizaciones;
- d. Conocimiento del concepto y contenido del Balance Social: las entidades no pueden limitarse a conocer el concepto del Balance Social sino el contenido del mismo, su justificación y su razón de ser; y,
- e. Definición de objetivos y metas: las organizaciones deben definir los objetivos y metas de su Balance Social.

2.1.3.2 MODELO DE LA ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL PARA LAS AMÉRICAS (ACI – AMERICAS)

Según la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas ACI – Américas (2002), el Balance Social es un instrumento para informar, medir y evaluar en forma clara, precisa, metódica, sistemática y principalmente cuantificada, el resultado de la política social y ambiental de la organización.

En este Informe de Balance Social, se recogen los resultados cuantitativos y cualitativos del ejercicio de la responsabilidad socio – ambiental, informando en forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que asumen las empresas en su comportamiento. Es una herramienta de gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a sus asociados y

a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad; es decir, desde los valores y principios cooperativos.

Las cooperativas son empresas centradas en la persona, basada en valores y principios de funcionamiento, se destaca por la gestión democrática, la preocupación por el medio ambiente, la comunidad, su entorno y la intercooperación. En su naturaleza está el desarrollo de una política de responsabilidad social. Presentan efectos sociales positivos en la búsqueda de una sociedad más participativa y democrática, liderada por una ciudadanía activa y sustentada en sus principios éticos. (Alianza Cooperativa Internacional – ACI, 2002).

La aplicación del Modelo de la ACI, permitirá a la cooperativa obtener las siguientes ventajas:

- a. Permite la autoevaluación de la cooperativa;
- b. Pone de manifiesto la evolución operada en la cooperativa a través del tiempo;
- c. Facilita la comparación entre distintas cooperativas;
- d. Ofrece información socio – económica homogénea;
- e. Permite la medición del impacto social de la cooperativa en la comunidad;
- f. Permite la evaluación de la relación entre los beneficiarios sociales y el éxito de las organizaciones;
- g. Proyecta la sensibilización del sector cooperativo hacia la responsabilidad social que les cabe como entidades del sector de la economía popular y solidaria;
- h. Tiende a la difusión de prácticas responsables y transparentes;
- i. Incide en las políticas públicas, mostrando que las cooperativas además de ser empresa son organizaciones de carácter esencialmente solidario.

La estructura metodológica según el Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas ACI (2013), está enfocada a cada uno de los principios del cooperativismo:

Tabla 7. Principios del Cooperativismo según modelo de la ACI Américas

Adhesión Voluntaria y Abierta	La Apertura Cooperativa
	El Retiro Voluntario
	La no Discriminación
Gestión Democrática de los Asociados	Participación en Asambleas
	Accesibilidad a Cargos sociales
Participación Económica de los Asociado	El Capital como Propiedad Común
	Asignación de Excedentes Repartibles y compensación limitada al Capital
Autonomía e Independencia	Independencia económica y financiera
Educación, Formación e Información	Actividades e inversión en educación y capacitación para el desarrollo del personal
	Actividades e inversión en educación y capacitación en Seguridad e Higiene Laboral
	Actividades de Capacitación en formación cooperativa
	Acciones e Inversión en Comunicación
Cooperación entre Cooperativas	Integración a Efectos Representativos
	Transacciones Económicas con Otras Cooperativas
	Colaboraciones brindadas y recibidas de otras Cooperativas y Uniones o Federaciones
Interés por la Comunidad	Alimentación y Salud
	Medio Ambiente
	Educación, Cultura y Participación Comunitaria

Fuente: Alianza Cooperativa Internacional para las Américas – ACI América, 2013

Elaborado por: La Autora

2.1.3.3 MODELO DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Para Balaguer A. (2000), este modelo plantea que las actuaciones de una Cooperativa de Ahorro y Crédito deben estar orientadas a tres ámbitos: económico, social y medioambiental y hace una subdivisión de los indicadores, los que son aplicados a criterio de cada una de las organizaciones, según se menciona en la Tabla 8.

Para la elaboración de los Informes de Sostenibilidad de manera equilibrada y razonable, el GRI da tanta importancia a la aplicación de una serie de principios en la memoria como

a los elementos indicadores de sostenibilidad. (Balaguer, 2000). Con este modelo, se deberá indicar cuáles son los principios de cooperativismo que no han sido aplicados y el porqué de su no aplicación.

Tabla 8. Indicadores según el Modelo GRI

CATEGORIAS		ASPECTO
Económicos	Impactos económicos directos	Clientes Proveedores Empleados Inversores Sector Público
Ambientales	Ambiental	Materias Primas Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Proveedores Productos y Servicios Cumplimiento Transporte
Sociales	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo Relaciones empresa/trabajadores Salud y Seguridad Formación y Educación Diversidad y Oportunidad
	Derechos humanos	Estrategia y Gestión No discriminación Libertad de Asociación y Negociación Colectiva Trabajo Infantil Trabajo Forzoso y Obligatorio Medidas Disciplinarias Medidas de Seguridad Derechos de los indígenas
	Sociedad	Corrupción Contribuciones políticas Competencia y Precios
	Responsabilidad del producto	Salud y Seguridad del Cliente Productos y Servicios Publicidad Respeto a la intimidad

Fuente: Balaguer A. (2000).

Elaborado por: La Autora

Balaguer A. (2000), señala que modelo plantea la elaboración de una memoria con el siguiente contenido:

1. Visión y estrategia
2. Perfil de la organización

3. Estructura de la dirección de la entidad y sistemas de gestión
4. Índice
5. Indicadores de desempeño

Por lo tanto, para la elaboración de este informe o memoria, se requiere que las Cooperativas de Ahorro y Crédito incorporen a su accionar una política social que permitirá cumplir con cada uno de los principios del cooperativismo.

2.1.3.4 Modelo de la ISO 26000

La ISO 26000 es una Norma Internacional ISO que ofrece una guía en Responsabilidad Social. Esta norma fue diseñada para utilizarse en cualquier tipo de organización y se constituye en una ayuda para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan operar de manera socialmente responsable.

Esta Norma es una guía para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan actuar con responsabilidad Social más no se constituye en un requisito como lo son las Normas ISO 9001:2008 y la 14001:2004.

Para la Organización Internacional de Normalización ISO (2010), la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible. Esta norma sugiere la adopción mínimo de los siguientes principios:

- a. Rendición de cuentas;
- b. Transparencia;
- c. Comportamiento ético;
- d. Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- e. Respeto al principio de legalidad;
- f. Respeto a la normativa internacional de comportamiento; y
- g. Respeto a los derechos humanos.

La norma menciona que las organizaciones pueden aprovechar sus propias infraestructuras, políticas y redes a la hora de poner en práctica un comportamiento

socialmente responsable (Organización Internacional de Normalización ISO, 2010). Cada organización debe realizar un proceso de reflexión sobre cuál es su Responsabilidad Social en cada asunto en particular y transformar esa reflexión en decisiones concretas y acertadas.

2.1.3.5 MODELO DE IBASE

En el Informe preparado por Pierino Q., y Garrido E. (2000), se menciona que desde 1997 el sociólogo brasileño Heber de Souza del Ibase logró llamar la atención de los empresarios brasileños sobre la necesidad e importancia de convertir el Balance Social de las organizaciones en un modelo único y simple.

Con este modelo, las organizaciones como parte de la estructura del Balance Social, expone sus indicadores de desempeño relacionadas a la Responsabilidad Social; los que se constituyen en elementos esenciales en la viabilidad del diálogo con sus grupos de interés. (Pierino Q., y Garrido E, 2000)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Con la finalidad de conocer aspectos básicos del sistema cooperativo, a continuación se da a conocer varios conceptos.

2.2.1. DEFINICION DE TERMINOS CONCEPTUALES

Asamblea General de Socios.- Es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos sus socios y a los órganos de la cooperativa. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Autogestión.- Sistema de organización de una empresa según el cual los trabajadores participan en todas las decisiones (Diccionario de la Real Academia Española, 2012).

Balance Social.- Es una técnica de evaluación periódica y sistemática del personal de la empresa y de su proyección en la comunidad, con fines de información a los diferentes públicos, concertación a diversos niveles y planificación tanto del personal como del conjunto de actividades de la institución (Martínez H, 2011).

Beneficio Social.- Es aquella facilidad, comodidad, ventaja y servicio que las organizaciones ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. (Martínez H, 2011).

Bien Común.- Aquello que beneficia a todos los ciudadanos de un país. Lo constituyen los sistemas sociales, instituciones y medios socioeconómicos de los cuales deseamos que funcionen de manera que beneficie a todos. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

Buen Vivir.- Es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

Capital Social.- Está constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables y por los excedentes del ejercicio económico. En el caso de bienes inmuebles obtenidos mediante donación, no podrán ser objeto de reparto en caso de disolución y se mantendrá con el fin social materia de la donación. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011).

Comercio Justo.- El Comercio Justo es una asociación de comercio, basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio internacional. Contribuye a un desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores y trabajadores marginados, especialmente en el Sur. Las organizaciones de Comercio Justo, apoyadas por los consumidores, están implicadas activamente en apoyar a los productores, sensibilizar y desarrollar campañas

para conseguir cambios en las reglas y prácticas del comercio internacional convencional (Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria, 2014).

Comisión de Crédito.- Es el organismo facultado para analizar y revisar las solicitudes de crédito presentadas por los socios y emitirá su aprobación o rechazo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

Comunidad.- Entidad territorial que, dentro del ordenamiento constitucional del Estado español, está dotada de autonomía legislativa y competencias ejecutivas, así como de la facultad de administrarse mediante sus propios representantes (Diccionario de la Real Academia Española, 2012)

Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de las políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo de nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Consejo de Vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independencia de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Cooperativa.- Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una entidad democrática cuya administración deberá llevarse de acuerdo a resoluciones de los socios. Tiene como finalidad hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes para todos los socios. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Cooperativismo.- Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. El cooperativismo se rige por unos valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano. (Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2014).

Crédito.- Cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar (Diccionario de la Real Academia Española, 2012).

Desempeño Social.- Es la traslación efectiva de la misión de una institución a la práctica en coincidencia con los valores sociales adecuados. El desempeño social describe qué tan bien está alcanzando su misión una determinada organización (Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2014).

Economía Popular y Solidaria.- Forma de organización económica, donde sus integrantes individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011).

Equidad de Género.- Igualdad del hombre y la mujer en el control y uso de los bienes y servicios de la sociedad. Se refiere a la capacidad de ser equitativos y justos en relación al trato de hombres y mujeres, teniendo en cuenta sus diferentes necesidades (Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2014).

Estados Financieros.- Los Estados Financieros reflejan los resultados y la situación financiera de la empresa en un período determinado, razón por la que debe prepararse esta información con todos los elementos requeridos para utilizarlos como instrumentos de orientación financiera y de información para los medios interesados. (Vásconez J, 2008)

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.- Tiene como objetivo reconocer, fomentar y fortalecer el sector económico popular y solidario y establecer un marco jurídico para quienes lo conforman. Instituye el régimen de derechos, obligaciones y

beneficios de las personas o instituciones que conforman este sector de la economía. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Identidad Cultural.- Viene definida desde los tiempos inmemorables a través de múltiples aspectos en los que se plasma su cultura, siendo parte esencial de la vivencia del ser humano, parte de una cultura dinámica con características viables e identidades muy propias como: la lengua, instrumento de comunicación entre los miembros de una comunidad; las relaciones sociales; la espiritualidad, ritos y ceremonias propias; los comportamientos colectivos; los sistemas de valores; los sistemas de valores y creencias; sus formas propias y peculiares de atuendos, sistemas organizativos, etc. (Rebeil M, 2012)

Impacto Social.- Efectos que los diferentes proyectos a ser ejecutados, logren sobre la comunidad, aquí también son involucrados los resultados obtenidos o finales que a partir de esos deseos fue que se dio al origen al programa que busca siempre como meta un mejoramiento de la comunidad a mediano o largo plazo en el tiempo (Martínez H, 2012).

Indicadores de Gestión.- Se entiende como la expresión cuantitativa del comportamiento o del desempeño de toda una organización o de una de sus partes: gerencia, departamento, unidad o persona cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarían acciones correctivas o preventivas según el caso. (Lorino P, 1994).

Informe Social.- Es el producto del proceso de diagnóstico, destinado a dar cuenta de la situación de vida de una persona, grupo o familia, en un tiempo y lugar determinado (Martínez H, 2012).

Medio Ambiente.- Es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y permite la interacción de los mismos. Sin embargo este sistema no solo está conformado por seres vivos, sino que también por elementos abióticos y por elementos artificiales (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012).

Plan Operativo Anual.- Documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento de la

misma (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y directrices que deben marcar el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA. (Lorino P, 1994).

Prelación del Trabajo sobre el Capital.- Las cooperativas y toda organización del sector popular y solidario se fundamenta en la búsqueda del bien colectivo, priorizando al ser humano y el alcance de una vida digna por sobre la acumulación del capital (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

Principios del Cooperativismo.- Son los elementos distintivos de las Cooperativas (Alianza Cooperativa Internacional para las Américas – ACI Américas, 2013).

Productividad.- Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc. (Diccionario de la Real Academia Española, 2012)

Proforma Presupuestaria.- Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana. (Diccionario de la Real Academia Española, 2012)

Rendición de Cuentas.- Es la acción como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido (Rebei M, 2012)

Responsabilidad Social.- Se entiende por Responsabilidad Social la imputabilidad de una valoración positiva o negativa por la repercusión que una decisión tiene en la sociedad. Puede referirse a la imputación del perjuicio causado a un ente social o a la sociedad en su conjunto; o al compromiso necesario de un agente social con su propia sociedad (Rebeil M, 2012)

Responsabilidad Social Empresarial.- Son las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza, respetuosa de los derechos humanos,

con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente; de todas esas acciones debe rendir cuentas a la sociedad (Martínez H. 2011).

Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales, culturales en común; mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011)

Servicio.- Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. (Diccionario de la Real Academia Española, 2012)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con responsabilidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

2.3. MARCO TEMPORAL

La presente investigación tendrá una duración de seis meses, iniciará el 1 de octubre del 2014 hasta el 31 de marzo del 2015.

2.4. MARCO ESPACIAL

Según información publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Boletín de Coyuntura No. 1 (2012), en nuestro país existen 3.827 organizaciones cooperativas clasificadas en los grupos de transporte, ahorro y crédito y vivienda; existiendo una marcada concentración (42%) del total existente a nivel nacional en tres provincias: Pichincha, Guayas y Tungurahua.

El número total de socios, miembros de las Cooperativas a nivel nacional bordea los 4.4 millones de personas.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituyen el grupo de mayor tamaño en activos, pasivos y patrimonio dentro del sector cooperativo.

El presente estudio se realizará en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua. La segmentación inicial realizada en el año 2012, por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, incluía a 53 Cooperativas de Ahorro y Crédito para la Provincia de Tungurahua a nivel del Segmento Dos.

A partir de esta fecha, en los años 2013 y 2014 se han incorporado otras instituciones financieras a este grupo de cooperativas. Según el Boletín Trimestral I de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, se clasifica a 85 entidades como del Segmento Dos de las 174 cooperativas existentes en la provincia de Tungurahua. La clasificación de este grupo está dada por:

- a. Monto de Activos
- b. Cobertura
- c. Socios

Esta investigación se enfoca al Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua pero exclusivamente para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que fueron incorporadas a este grupo por el monto de los activos; es decir, aquellas que pasaron a formar parte de ese segmento cuando sus activos sobrepasaron el \$1.100.000,00.

Actualmente, las cooperativas clasificadas como Segmento Dos por el monto de sus activos en la provincia de Tungurahua corresponden a 16 entidades.

De las diez y seis entidades, se escogieron cuatro organizaciones a fin de efectuar el estudio correspondiente, equivalente a un 25% y con una posición financiera similar. Se debe indicar que todas organizaciones tienen características similares (activos superiores al \$1.100.000,00)

2.5. MARCO LEGAL

2.5.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR

Con la Constitución Política aprobada en el año 2008, mediante Referéndum, se define al sistema económico como social y solidario, reconociendo así al ser humano

como sujeto y fin de toda actividad económica. De esta manera, el sistema se encuentra integrado por las formas de organización económica: pública, privada, mixta y popular y solidaria.

Con el reconocimiento del sector popular y solidario (cooperativas, asociaciones, comunidad y unidades económicas populares) se pretende ubicar a estos agentes económicos en el contexto del sistema económico general, descritos de manera más precisa en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria **LOEPS**.

Con esta Constitución, se reconoce una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir. Al respecto, la Constitución Política del Ecuador, en su Artículo 277 menciona:

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su cumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley,
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa, comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

El reconocimiento del sector popular y solidario, se fundamenta en varios artículos de la Constitución Política del Ecuador:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (Constitución Política del Ecuador, 2008)

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La

economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. Al respecto, los Artículos 311 y 319 de la Constitución Política menciona:

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 319.- Se reconocerán diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales pública o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Por consiguiente las organizaciones del sector popular y solidario no están limitadas exclusivamente a las actividades de subsistencia. El abanico de actores con los que cuenta el sector de la economía popular y solidaria incluye a las Cooperativas que anteriormente estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por ejemplo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 29 de Octubre, El Sagrario, Cooprogreso y OSCUS.

2.5.2 LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

De conformidad con el Artículo 84 de la Constitución Política, la Asamblea Nacional expide la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que fue publicada en el Registro Oficial No. 444 del 10 de Mayo del 2011.

Se rigen a esta Ley, todas las personas naturales y jurídicas y demás formas de organización que forman parte de la economía popular y solidaria y el sector financiero

popular y solidario. Al respecto, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece varias disposiciones para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que se encuentran detalladas en el Anexo No. 1.

Es importante citar el Art. 4 de la mencionada Ley, en donde se establecen los principios que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben cumplir:

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.5.3 REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

El Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria fue aprobado con fecha 16 de febrero del 2012 con la finalidad de establecer los procedimientos de aplicación de la mencionada Ley. (Reglamento General de la LOEPS, 2012)

En el Reglamento se contempla disposiciones pertinentes a los órganos de gobierno existente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito así como disposiciones específicas para cada uno de los tipos de entidades, según se contempla en el Anexo No. 2.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO

El diseño de la investigación es Explicativo – Observacional – Correlacional – Vertical.

Es Explicativo porque logra identificar la Variable Independiente y Variable Dependiente, porque interactúan las dos.

Es Observacional porque solo mira la ocurrencia del fenómeno, observa la Variable Dependiente y Variable Independiente pero no las modifica.

Es Correlacional debido a que existe una estrecha relación entre la Variable Independiente y Variable Dependiente.

Y es Vertical debido a que es la primera medición que se hace a través del tiempo y no se proyecta hacer un estudio longitudinal.

3.2. METODOS

Para la realización de este estudio se utilizaron todos los métodos generales de investigación:

El Método de Análisis fue utilizado con la revisión de la literatura, archivos contables y financieros y en la revisión de toda la normativa legal que rigen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito; el Método de Síntesis fue utilizado para hacer resúmenes, tabular y graficar los datos obtenidos, extrayendo la mejor alternativa de solución de la literatura y elaborar el Informe Final; Tesis.

El Método Inductivo para conocer a profundidad la temática que origino este estudio. El Método Deductivo fue utilizado para identificar en la literatura la mejor solución a la

problemática de esta investigación, asimilarla, adaptarla y hacer una propuesta para solucionar los problemas observados.

El Método de Observación Científica fue utilizado en forma transversal en la investigación; es decir, inicio – fin.

Y finalmente, los Métodos de Tratamiento de Datos fueron utilizados para pasar los datos o información obtenida en la investigación por medio de frecuencias y porcentajes.

Dentro de los Métodos Específicos se utilizó el método de Proyecciones Financieras basado en el Flujo de Caja a fin de medir la incidencia de los gastos sociales en la estructura económica y financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, clasificadas como tales por el monto de sus activos.

Para ello, en base a los resultados obtenidos del Cuestionario propuesto para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua se aplicó la Planificación Operativa y Financiera; basada en proyecciones de Flujo de Caja, Estados Financieros y aplicación de Índices Financieros a fin de determinar si al incorporar los gastos sociales como parte de los Gastos Operativos, los indicadores financieros se mantienen dentro de los parámetros requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.3. TÉCNICAS

En la presente investigación se aplicaron algunas técnicas aplicadas en la presente investigación para la recolección de datos o información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito objeto de estudio son:

3.3.1 ENTREVISTA

Se aplicó a los directivos de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua en base a cuestionarios, en dos etapas:

- a. Etapa de diagnóstico a fin de establecer la situación actual en relación al grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Ver Anexo No. 3)
- b. En la etapa de diseño del Modelo de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua (Ver Anexo No. 4)

3.3.2 ENCUESTA

Este método se aplicó para recopilar información de:

- a. Los socios de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua a fin de determinar la imagen que tienen de la organización a la que pertenece, por la existencia de posibles beneficios sociales para los mismos. (Ver Anexo No. 5)
- b. Los empleados de varias cooperativas a fin de determinar la existencia de planes o programas de beneficios sociales. (Ver Anexo No. 6)

La encuesta aplicada permitió determinar el Modelo de Responsabilidad Social que se puede aplicar a las cooperativas del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua que fueron clasificadas como tales por el monto de sus activos

3.3.3 LA OBSERVACIÓN

Se aplicó la observación de campo para determinar el tipo de servicio o atención a los socios de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua. (Ver Anexo No. 7)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación estuvo orientada a cuatro cooperativas de las diez y seis que pertenecen al Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua y a los Socios de estas entidades cooperativas.

3.4.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

La investigación estuvo orientada a cuatro Cooperativas de Ahorro y Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua que fueron clasificadas como parte de este grupo por el monto de sus activos (superiores a \$1.100.000,00). Las cooperativas sujetas a análisis corresponden a un 25% de las instituciones que corresponden a este segmento. Por consiguiente, el estudio se orienta al análisis de las cooperativas que pertenecen al segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, clasificadas como tales por el indicador del volumen de Activos. Las 16 entidades que fueron clasificadas en este grupo por el monto de sus activos se registran en la Tabla No. 9.

Tabla 9. Cooperativas del Segmento Dos por el Monto de sus Activos

No.	Razón Social	RUC
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Union Popular Ltda.	1890063639001
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda.	1890074037001
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Ambato Ltda.	1890097533001
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Corporación de Organizaciones Campesinas Indígenas de Quisapincha COCIQ	1891700136001
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio	1891706347001
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Carroceros de Tungurahua	1891711448001
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC	1891720978001
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.	1891721591001
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANST	1891724167001
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil Ltda.	1891724787001
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sistema de Riego Ambato Huachi Pelileo Ltda.	1891733883001
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda.	1891734650001
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito ECUAFUTURO Ltda.	1891736882001
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.	1891737552001
15	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda.	1891741959001
16	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Ltda.	1891724299001

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012)

Elaborado por: La Autora

La muestra obtenida para la presente investigación corresponde a cuatro cooperativas pertenecientes a este segmento que corresponde a un 25% del total de cooperativa de este

tipo de características. Por lo que la investigación se va a realizar en las siguientes entidades:

Tabla 10. Cooperativas objeto de Estudio

No.	Razón Social	RUC
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda.	1891741959001
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANST	1891724167001
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.	1891737552001
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Ltda.	1891724299001

Elaborado por: La Autora

3.4.2 SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS SELECCIONADAS

La población de socios pertenecientes a estas cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito que fueron segmentadas en este grupo dado el monto de sus activos totales es:

Tabla 11. Población de Socios

No.	Razón Social	RUC	Cantidad Socios
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda.	1891741959001	1872
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANST	1891724167001	1911
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.	1891737552001	1850
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Ltda.	1891724299001	1789
TOTAL POBLACION DE SOCIOS			7422

Elaborado por: La Autora

Por consiguiente; se dispone de un universo de 7422 socios, al cual se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la respectiva muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza, corresponde a la distribución de Gauss, $Z_{\alpha} = 1.96$

p = Probabilidad de ocurrencia de éxito, en caso de desconocerse ($p = 0.05$),

que hace mayor el tamaño muestral

$q = \text{Probabilidad de no ocurrencia, } 1 - p; q = 1 - 0,50 = 0,50$

$d = \text{error que se prevee; } d = 0,05 \text{ (5\%)}$

Mediante la aplicación de la fórmula para la obtención de la muestra para poblaciones finitas; tenemos una muestra de 365 socios. Su cálculo se describe a continuación:

$$\begin{aligned}n &= \frac{7422 \times 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}{0,05^2 \times (7422 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50} \\n &= \frac{7422 \times 3,8416 \times 0,50 \times 0,50}{0,0025 \times 7421 + 3,8416 \times 0,25} \\n &= \frac{7,128.0888}{18,5525 + 0,9604} \\n &= \frac{7,128.0888}{19,5129} \\n &= \mathbf{365}\end{aligned}$$

Por consiguiente, la encuesta se aplica a 365 socios de entre las cuatro cooperativas sujetas a análisis a fin de evaluar las políticas sociales aplicadas por las entidades.

Para determinar cuántos deben ser los encuestados de cada Cooperativa se estableció la representatividad de cada una de las organizaciones del total de socios que disponen de la siguiente manera:

Tabla 12. Muestra por cada Cooperativa

No.	Razón Social	Cantidad de Socios	%	Muestra
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda.	1872	25,22%	92
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANST	1911	25,75%	94
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.	1850	24,93%	91
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Ltda.	1789	24,10%	88
TOTAL		7422	100,00%	365

Elaborado por: La Autora

En base a la representatividad de los socios respecto al universo, se determinó la cantidad de socios que deben encuestarse por cada una de las Cooperativas.

Por otro lado, la selección de los encuestados se realizó mediante la técnica de muestreo no probabilístico por cada una de las Cooperativas de la siguiente manera:

Para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda., se aplicó el muestreo al azar en base al reporte de socios obtenido del sistema; en donde se seleccionó a uno de cada veinte socios; obteniendo así los 92 socios.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corpotrans Ltda., se aplicó el muestreo accidental o casual; en donde los socios fueron elegidos de manera casual, sin ningún juicio previo. Es decir, las encuestas fueron aplicadas a los socios que acudían a la Cooperativa por alguna necesidad: Crédito, Depósitos o Información. Encuestando de esta manera a los 94 socios.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda., para la selección de los encuestados se obtuvo la nómina de socios presentes en una reunión y se escogió a los 91 encuestados, seleccionando a una persona de cada cuatro socios del total de 376 personas asistentes.

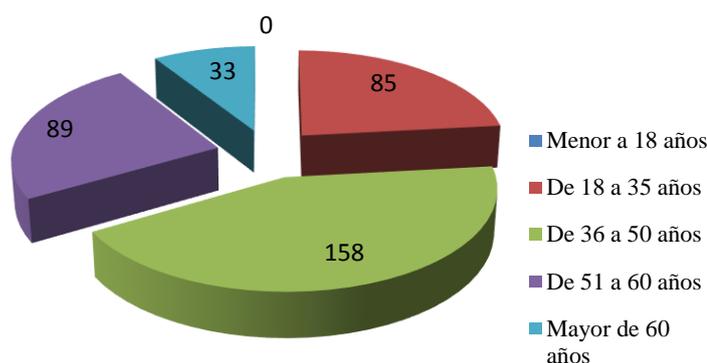
Y finalmente, la selección de los 88 encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto se basó en el muestreo a propósito solicitando la nómina de socios que pertenecen al Sector de Totoras, en donde la cooperativa tiene su domicilio, con la finalidad de determinar la contribución de la cooperativa hacia la comunidad. En base a este listado se obtuvo a un socio de cada 5 personas. Ya que los socios que pertenecen al sector corresponden a 450 personas.

Las características socio demográficas de la población obtenidas por inferencia de la encuesta aplicada a la muestra son:

1. Rango de Edad

El 23% de los socios encuestados tiene una edad que va en el rango de 18 a 35 años, el 43% entre el 36 a 50 años, un 24% de los socios están entre los 51 a 60 años y un 9% de los encuestados son mayores de 60 años, que se reflejan en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Rango de edad de los encuestados

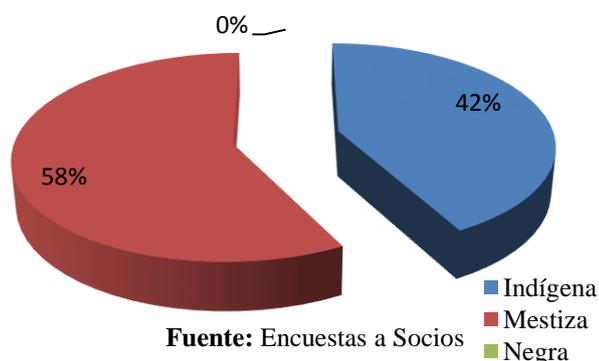


Fuente: Encuestas a Socios

2. Identidad cultural

Un 42% de los encuestados son socios de raza indígena y un 58% de los encuestados corresponde a socios mestizos. Los resultados indican que de las cooperativas encuestadas ninguna tiene socios de raza negra, según se indica en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Identidad Cultural de los Encuestados

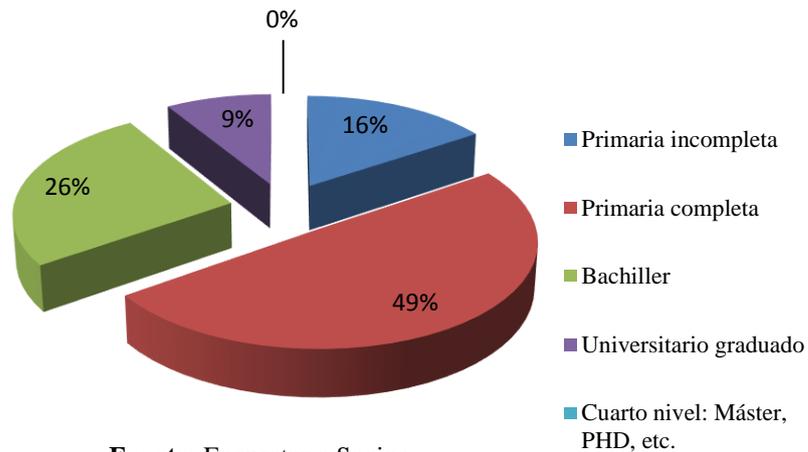


Fuente: Encuestas a Socios

3. Formación académica

El 50% de los encuestados tienen un nivel de instrucción primaria, el 26% corresponden a bachilleres, un 16% tienen primaria incompleta y el 9% son Universitarios graduados y ninguno de los encuestados disponen de título de cuarto nivel. Por lo que, la mayor parte de los socios de estas cooperativas únicamente disponen de instrucción primaria, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 3. Formación Académica



Fuente: Encuestas a Socios

3.4.3 EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS SELECCIONADAS

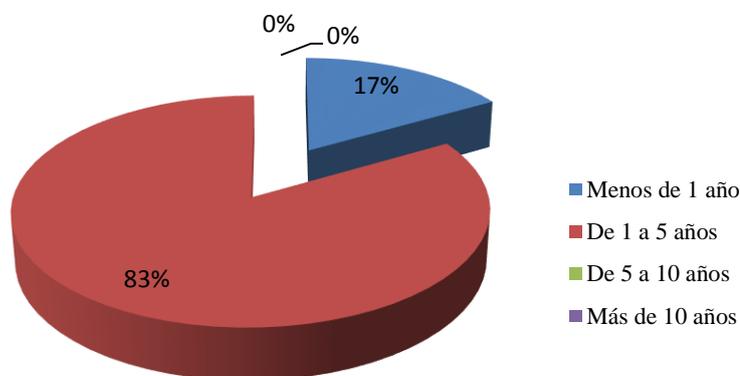
Debido a que el universo de los empleados de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionadas no es infinito, la encuesta se aplicó a todos los empleados existentes en las entidades cooperativas.

Las características laborales de los empleados son:

1. Antigüedad del Trabajador

El 83% de los encuestados tienen una antigüedad en su trabajo de entre el 1 a 5 años y el 17% menos de un año en su trabajo, según se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Antigüedad del Trabajador



Fuente: Encuestas a Empleados

3.5. ACTIVIDADES PARA EL LOGRO DE CADA UNO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la presente investigación se ejecutaron las siguientes actividades:

- a. La situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua se determinó en base a la Encuesta aplicada a los Socios y Empleados en relación a las políticas sociales ejecutadas por estas organizaciones a fin de dar cumplimiento a los Principios Universales del Cooperativismo;
- b. La identificación de los diferentes Modelos de Responsabilidad Social se realizó mediante la revisión de la literatura existente;
- c. En base a la revisión de la literatura existente se seleccionó y se aplicó el Modelo que se acopla a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a fin de que estas organizaciones puedan dar cumplimiento a los Principios Universales del Cooperativismo y requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Para ello, se aplicó tres procesos:
 1. Evaluación en base al cuestionario propuesto; (Ver Anexo No. 4)
 2. Matriz de Resultados; y,
 3. Valoración de Resultados.
- d. Para determinar la asignación presupuestaria; se identificaron los gastos sociales en los que va a incurrir la Cooperativa y fueron incluidos como parte del Estado de Resultados.
- e. En base a la proyección de Estados Financieros con la inclusión de Gastos Sociales se aplicaron los índices financieros y fueron analizados a fin de determinar si éstos varían y no se encuentran dentro de los parámetros requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- f. Finalmente, se evaluó la contribución de estas organizaciones del sector económico popular y solidario al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir,

mediante el análisis de las políticas sociales que se pueden incorporar a la misión y visión de estas entidades.

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS

Todos los datos obtenidos en esta investigación fueron tratados a través de frecuencias y porcentajes a fin de determinar para pasarlos a información, cuyas tablas se adjuntan en los Anexos 8, 9 y 10.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. DIAGNÓSTICO

4.1.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE ORECE LA COOPERATIVA A SUS ASOCIADOS

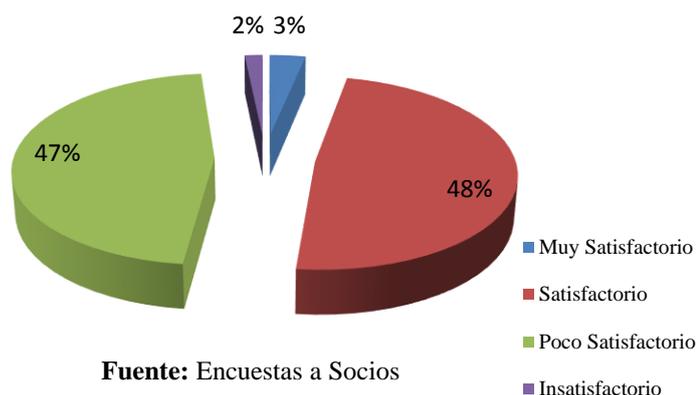
El grado del cumplimiento de los servicios sociales que ofrece la cooperativa a sus socios se va a evaluar por cada uno de los principios del cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en su Artículo 4.

a. La búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común

1. Satisfacción con los servicios y beneficios de la Cooperativa

El 48% de los socios encuestados consideran que los servicios de la cooperativa son satisfactorios para cubrir sus necesidades, el 47% considera que son poco satisfactorios, un 3% consideran que los servicios son muy satisfactorios y un 2% consideran que los servicios de la cooperativa son insatisfactorios para cubrir sus necesidades, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 5. Servicios de la Cooperativa

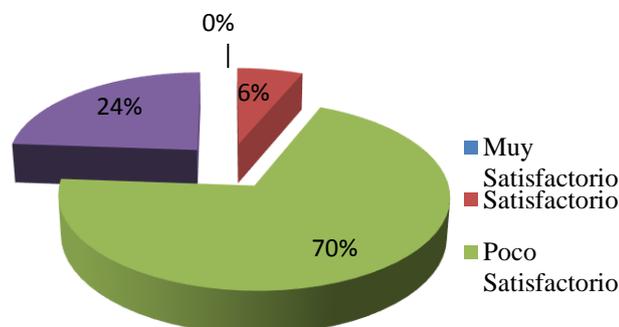


2. Satisfacción con la Información dada sobre los Derechos y Obligaciones del Socio

El 70% de los socios indican que la información sobre sus derechos y obligaciones a la apertura de la cuenta es poco satisfactoria, un 24% indica que la información es

insatisfactoria y tan solo un 6% de los socios consideran que la información proporcionada es satisfactoria.

Gráfico 6. Derechos y Obligaciones del Socio

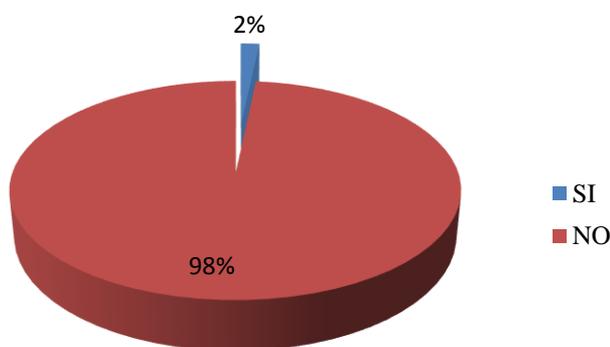


Fuente: Encuestas a Socios

3. Beneficiarios de Plan de Salud o Bienestar Social

Un 98% de los encuestados indican que no han sido beneficiarios de un Plan de Salud o Bienestar Social y tan solo el 2% indica que si han sido beneficiarios de este tipo de plan, como se muestra a continuación.

Gráfico 7. Plan de Salud o Bienestar Social



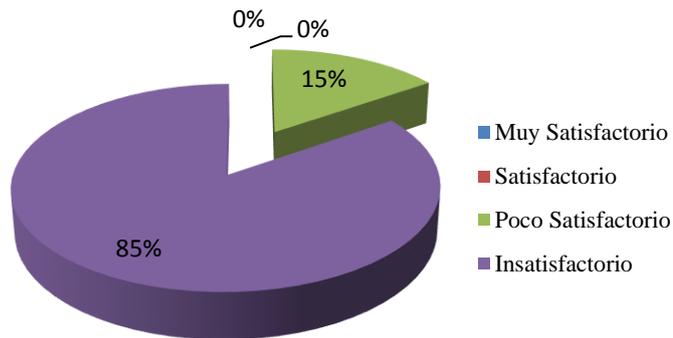
Fuente: Encuestas a Socios

b. La Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales

4. Satisfacción con la oferta de Cursos de Capacitación dirigidos a Socios

Un 85% de los encuestados indican que los cursos de capacitación son insatisfactorios y tan solo un 15% indican que los cursos son poco satisfactorios como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 8. Cursos de Capacitación

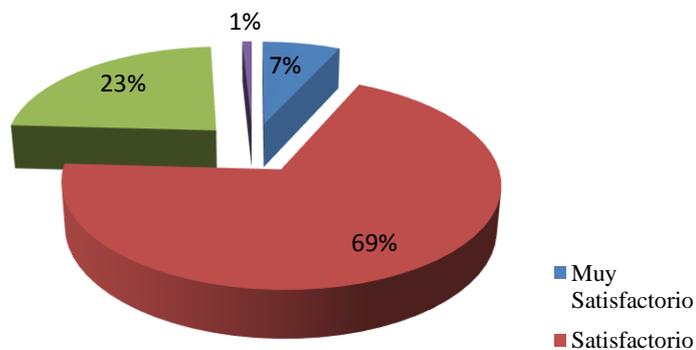


Fuente: Encuestas a Socios

5. Satisfacción con la Oferta de Servicios de la Cooperativa relacionados al Crédito

El 69% de los encuestados indican que los servicios de la Cooperativa son satisfactorios, un 23% consideran que son poco satisfactorios, un 7% indica que los servicios son muy satisfactorios y el 1% mencionan que los servicios son insatisfactorios. Los encuestados indican que los servicios de la cooperativas; es decir, los tipos de créditos son satisfactorios.

Gráfico 9. Servicios de la Cooperativa

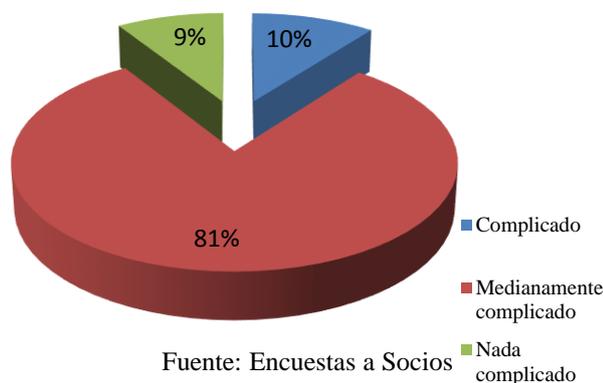


Fuente: Encuestas a Socios

6. Complejidad de los trámites para obtener Créditos

El 81% de los encuestados indican que los trámites para acceder a los créditos son medianamente complicados, un 10% consideran que son complicados y el 9% indican que son nada complicados, según se indica a continuación.

Gráfico 10. Trámites para Créditos

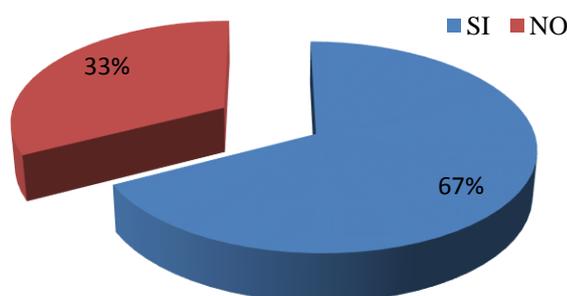


c. El Comercio Justo y Consumo Ético y Responsable

7. Satisfacción con la Oferta de Servicios de la Cooperativa relacionadas a la Eficiencia, Oportunidad y Competitividad

Un 67% de los socios encuestados indican que los servicios de la cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos; lo contrario opina un 33% de los encuestados. Esto indica que los servicios de la cooperativa no son óptimos, como se representa en el siguiente gráfico.

Gráfico 11. Servicios de la Cooperativa



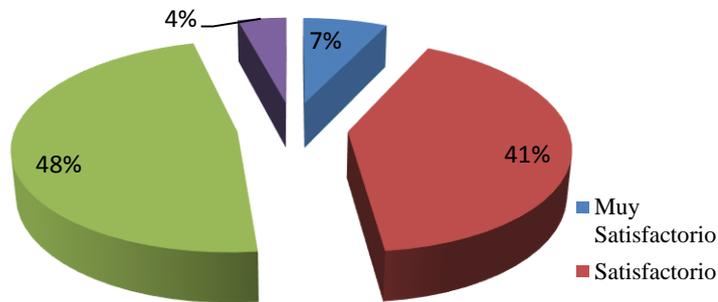
d. La Equidad de Género

8. Satisfacción con la Oferta de Servicios de la Cooperativa con equidad de género

Un 48% de los encuestados mencionan los créditos son otorgados sin distinción de sexo de manera poco satisfactoria, el 41% indica que satisfactoriamente los créditos son

entregados sin distinción de sexo, el 7% muy satisfactorio y el 4% lo consideran como insatisfactorio; así se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 12. Servicios de la Cooperativa



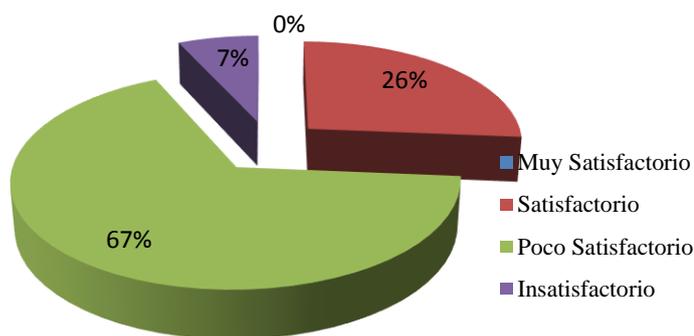
Fuente: Encuestas a Socios

e. El Respeto a la Identidad Cultural

9. Satisfacción con la Oferta de Servicios de la Cooperativa con respecto a la Identidad Cultural

El 67% de los socios encuestados indican que de manera poco satisfactoria los créditos son otorgados sin distinción de raza, un 26% indican que los créditos son entregados de manera satisfactoria y un 7% mencionan que los créditos son entregados insatisfactoriamente sin distinción de raza.

Gráfico 13. Servicios de la Cooperativa



Fuente: Encuestas a Socios

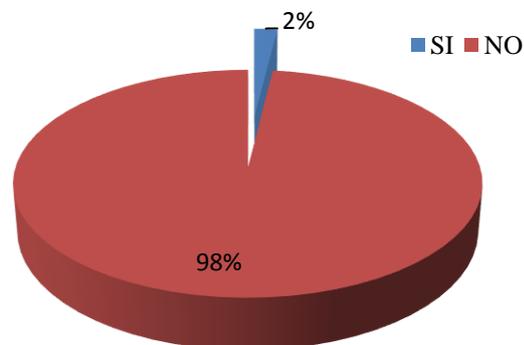
f. La Responsabilidad Social y Ambiental, la Solidaridad Y Rendición de Cuentas

10. Beneficiarios de Ayudas a la Comunidad

Un 98% de los encuestados indican que su comunidad no ha sido beneficiaria de alguna ayuda de la cooperativa y un 2% indica que si ha sido beneficiada. Lo cual indica que no

es filosofía de las Cooperativas ayudar a la comunidad o sector a la que pertenece la entidad.

Gráfico 14. Ayuda a la Comunidad

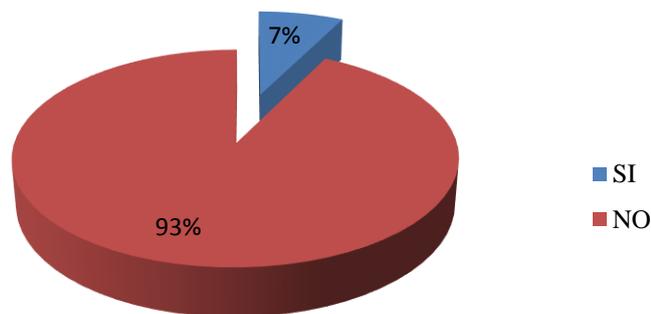


Fuente: Encuestas a Socios

11. Participación en Asamblea General como Representante

Un 93% de los socios encuestados indican que no ha participado en una Asamblea General de Socios y un tan solo un 5% indica que si ha participado en Asamblea General de Socios. Por lo tanto, no existe información de la cooperativa sobre sus derechos a participar como representantes a la Asamblea General de Socios.

Gráfico 15. Participación en Asamblea General de Socios

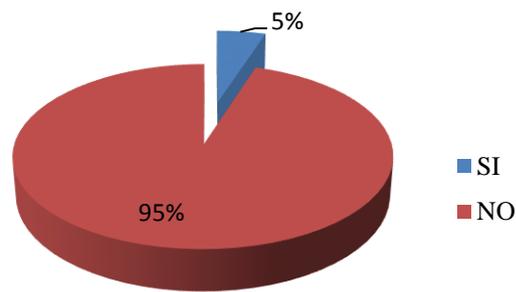


Fuente: Encuestas a Socios

12. Acceso a Información previo análisis en Asamblea General

Un 95% de los encuestados indican que no han recibido información de los asuntos que van a ser tratados en Asamblea General de Socios y un 5% indican que no han recibido la información.

Gráfico 16. Información para Asamblea General



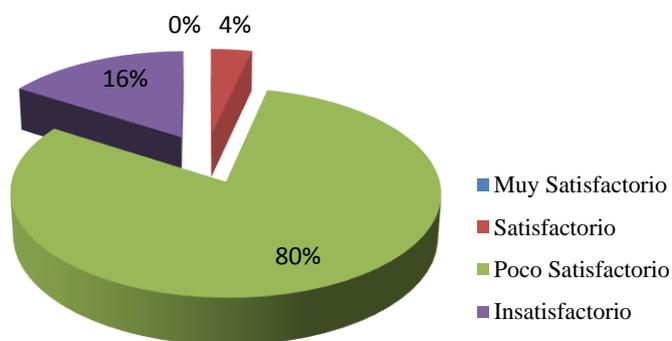
Fuente: Encuestas a Socios

g. La Distribución Equitativa y Solidaria de Excedentes

13. Satisfacción con la Distribución de Excedentes en el último período económico

El 81% de los encuestados consideran que la distribución de excedentes de manera poco satisfactoria ha cubierto sus expectativas, un 16% consideran que la distribución de los excedentes es insatisfactoria y tan solo el 4% indican que la distribución de excedentes ha sido satisfactoria.

Gráfico 17. Distribución de Excedentes



Fuente: Encuestas a Socios

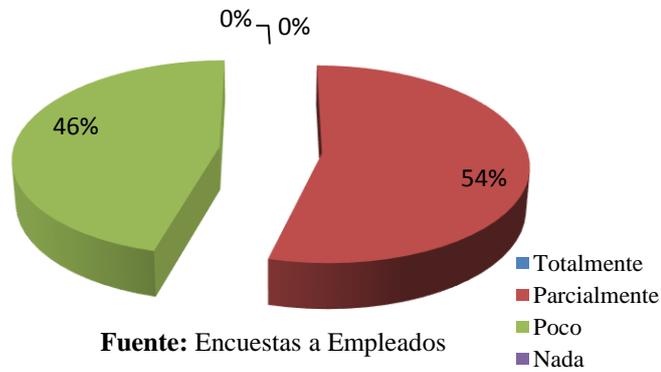
4.1.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA A SUS EMPLEADOS

Se evaluó los servicios sociales que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen en beneficio de sus empleados a fin determinar el cumplimiento de los principios del Cooperativismo.

1. Percepción de los Empleados sobre su Crecimiento Profesional

El 54% de los empleados encuestados consideran que su trabajo cumple parcialmente sus expectativas y el 46% indica que su trabajo poco cumple sus expectativas.

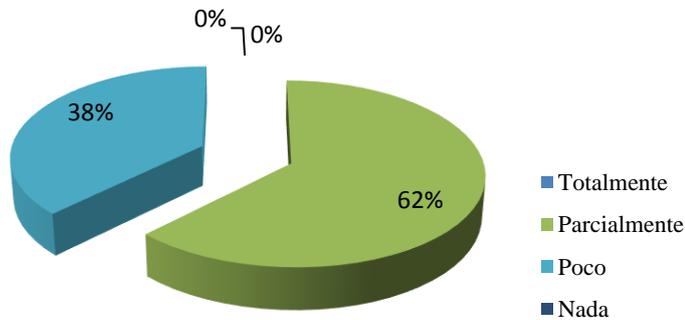
Gráfico 18. Crecimiento Profesional



2. Percepción de los empleados sobre la Valoración del desempeño por parte de sus superiores

El 63% de los encuestados consideran que parcialmente sus superiores valoran su desempeño y el 38% indican que poco sus superiores valoran su desempeño.

Gráfico 19. Valoración del desempeño

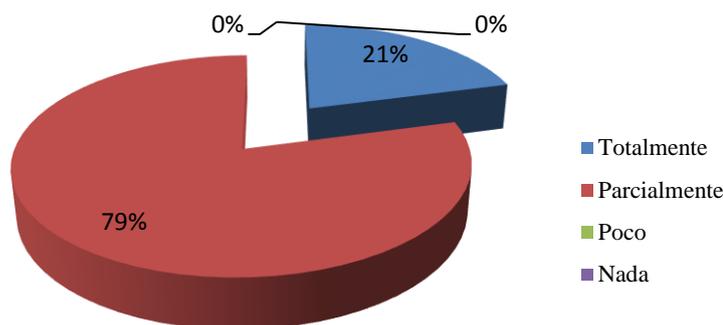


Fuente: Encuestas a Empleados

3. Percepción de los Empleados sobre la existencia de un Clima Laboral Favorable

El 79% de los encuestados indican que el clima laboral existente en su trabajo, parcialmente contribuye a cumplir su desempeño y un 21% considera que el clima laboral existente contribuye totalmente para su desempeño.

Gráfico 20. Clima Laboral

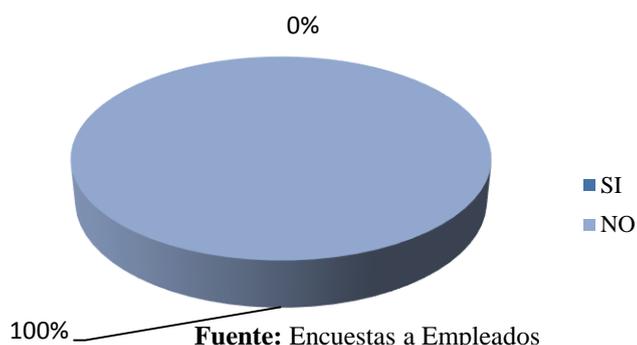


Fuente: Encuestas a Empleados

4. Existencia de un Plan de Incentivos en función del cumplimiento de metas

El 100% de los trabajadores indican que las Cooperativas en donde laboran no manejan un Plan de Incentivos, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 21. Plan de Incentivos

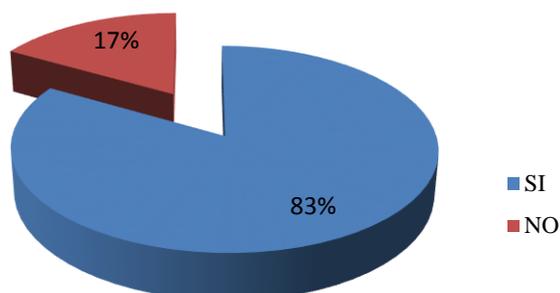


Fuente: Encuestas a Empleados

5. Percepción de los empleados sobre la Estabilidad Laboral

El 83% de los encuestados consideran que si existe estabilidad laboral, en tanto que el 17% indica que en sus trabajos no tienen estabilidad laboral.

Gráfico 22. Estabilidad Laboral

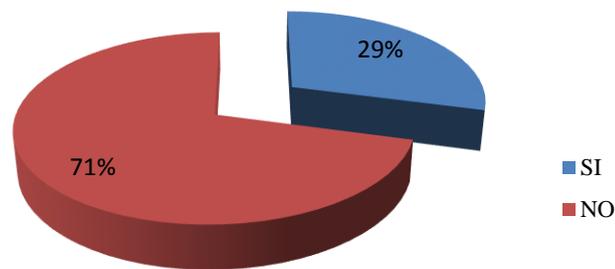


Fuente: Encuestas a Empleados

6. Existencia de Programas de Beneficio Social para socios y empleados

El 71% de los encuestados consideran que no se manejan Programas de Beneficio Social para Socios y Trabajadores y el 20% considera que la Cooperativa si manejan Planes o Programas de Beneficio Social.

Gráfico 23. Programas de Beneficio Social

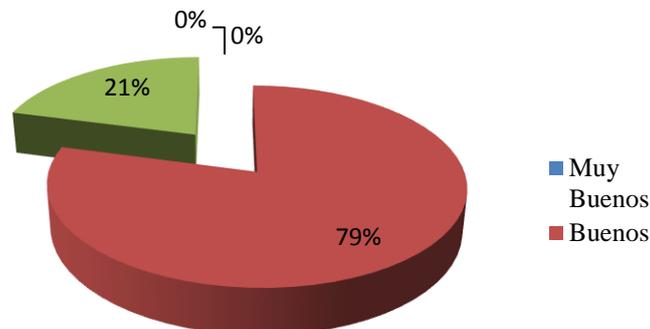


Fuente: Encuestas a Empleados

7. Calificación de los Servicios de la Cooperativa ofertados a los asociados

El 79% de los encuestados consideran que los servicios de las Cooperativas de Ahorro y Créditos son buenos y un 21% indican que los servicios son regulares.

Gráfico 24. Servicios Cooperativos

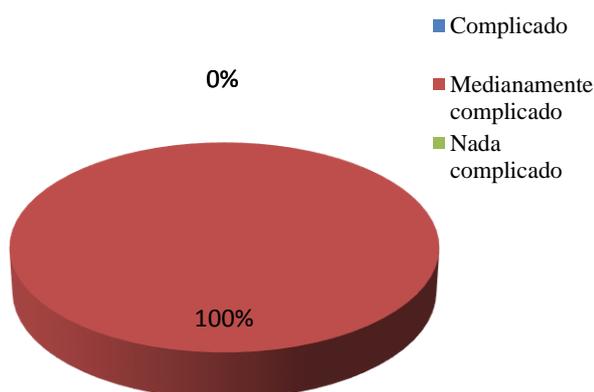


Fuente: Encuestas a Empleados

8. Complejidad de los trámites para solicitar un crédito como empleado

El 100% de los trabajadores encuestados consideran que los trámites para acceder a los créditos como empleados son medianamente complicados, según se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 25. Trámites para Créditos

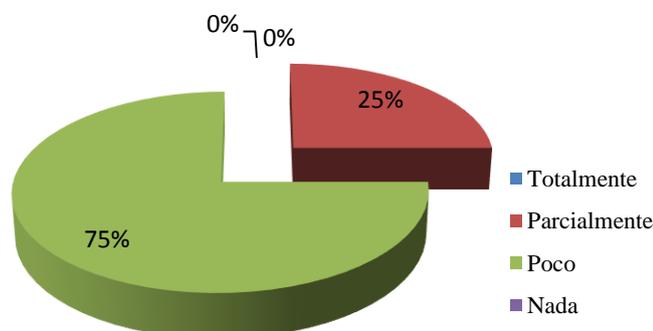


Fuente: Encuestas a Empleados

9. Percepción de la mejora del Nivel Social y Económico de Asociados y Empleados por parte de la Cooperativa

El 75% de los encuestados consideran que la Cooperativa poco ha mejorado el nivel de vida de sus asociados y empleados.

Gráfico 26. Nivel Social y Económico

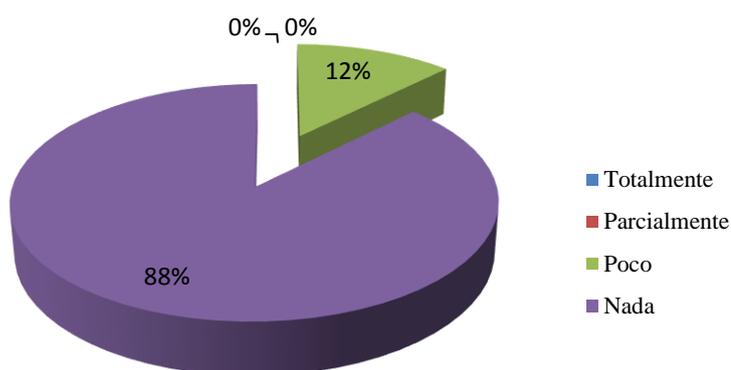


Fuente: Encuestas a Empleados

10. Participación de los Empleados en Programas de Beneficio para la Comunidad

El 88% de los encuestados consideran que como empleados en nada han participado en Programas de Beneficio Social para la Comunidad y el 13% indican que en poco han participado en Programas de Beneficio Social.

Gráfico 27. Programas de Beneficio para la Comunidad

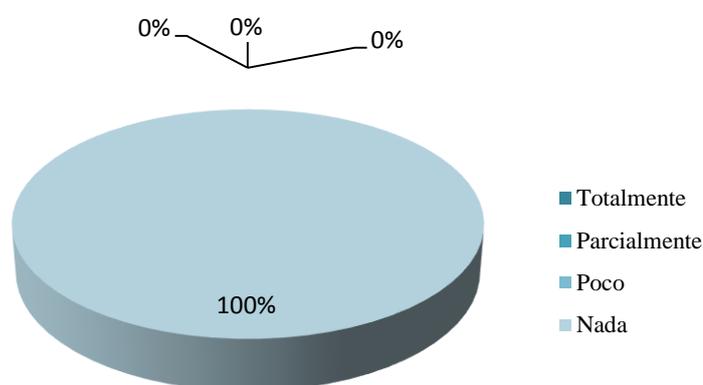


Fuente: Encuestas a Empleados

11. Participación de Empleados en actividades o campañas de Protección del Medio Ambiente

El 100% de los empleados indican que no han participado en Programas de Protección del Medio Ambiente.

Gráfico 28. Protección del medio Ambiente

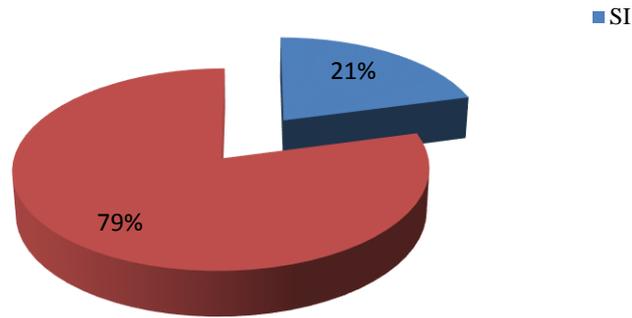


Fuente: Encuestas a Empleados

12. Participación de Empleados en el Plan Anual de Capacitaciones de la Cooperativa

El 79% de los empleados indican que no han sido beneficiarios de un Plan de Capacitaciones y el 21% indica que sí han sido beneficiarios de Capacitaciones, como se indica en el siguiente gráfico.

Gráfico 29. Plan Anual de Capacitaciones

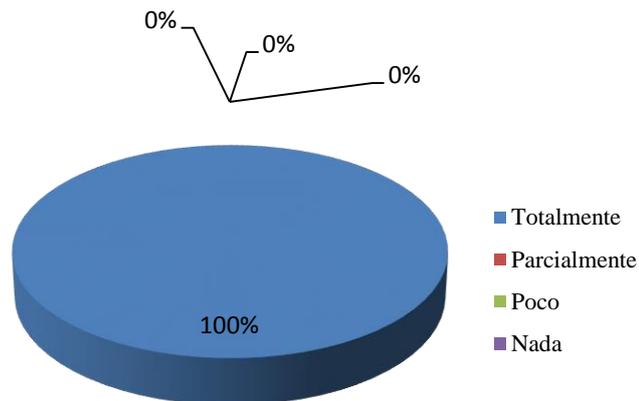


Fuente: Encuestas a Empleados

13. Percepción del cumplimiento de los Principios del Cooperativismo por la incorporación del Balance Social

El 100% de los encuestados indican que la incorporación del Balance Social si permitirá cumplir con los principios del Cooperativismo.

Gráfico 30. Incorporación del Balance Social

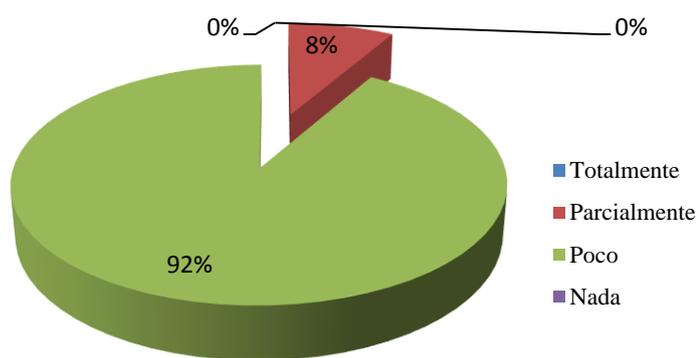


Fuente: Encuestas a Empleados

14. Labores de los empleados dirigidas al cumplimiento de los Principios del Cooperativismo

El 92% de los trabajadores indican que si dirigen sus labores al cumplimiento de los principios del Cooperativismo y el 8% indican que parcialmente dirigen sus labores al cumplimiento de los principios del Cooperativismo, como se indica en el siguiente gráfico.

Gráfico 31. Cumplimiento de los Principios del Cooperativismo



Fuente: Encuestas a Empleados

Tabla No. 13 Matriz de Discusión de Socios y Empleados

COOPERATIVAS ANALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finacredit Ltda. ➤ Corpotrans Ltda. ➤ 15 de Agosto Ltda. ➤ Sumak Yari Ltda.
MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 365 Socios ➤ 24 Empleados
INSTRUMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta dirigida a Socios a fin de evaluar el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo ➤ Encuesta dirigida a los empleados y funcionarios con el propósito de determinar la existencia de políticas y programas sociales. ➤ Entrevista a directivos
Análisis de los resultados de las Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua clasificadas como tales por el monto de sus activos	
<p>El objeto social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la intermediación financiera; es decir, la captación de Ahorro a la Vista y a Plazo Fijo y a la colocación de estos recursos en Cartera de Crédito. Sin bien es cierto el objeto social se orienta a la generación de rentabilidad en base a la colocación de créditos para los asociados no es menos cierto que la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria determinar el cumplimiento de los principios universales del Cooperativismo enfocados a contribuir al Plan Nacional del Buen Vivir.</p> <p>La encuesta revela que en relación a la búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común; poco hacen las Cooperativas de Ahorro y Crédito para el cumplimiento de este principio, ya que no es política de las organizaciones manejar Planes o Programas de Beneficio Social para sus asociados y empleados, además, los servicios que ofrecen las cooperativas parcialmente cumplen sus expectativas.</p> <p>En la Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales, no existe cumplimiento de este principio, ya que los trámites que los socios deben realizar para acceder a créditos resultan a veces ser complejos y no existen cursos de capacitación para sus asociados.</p>	

Tabla 13a. Matriz de Discusión de Socios y Empleados

Análisis de los resultados de las Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua clasificadas como tales por el monto de sus activos

Si se analiza el Principio de Comercio Justo y Consumo Ético y Responsable, los encuestados indican que los servicios de las Cooperativas a veces no son eficientes y competitivos. Por lo que se puede, deducir que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no están orientadas a aplicar prácticas de comercio justo.

En relación a la Equidad de Género, las Cooperativas de Ahorro y Crédito medianamente cumplen con este principio; ya se ha podido apreciar que no existe el respeto a la equidad de género en algunos procesos de las Cooperativas. Esto complementado con el análisis del registro de la directivas de las cooperativas sujetas a análisis es poca la participación de la mujer en cargos directivos.

El Respeto a la Identidad Cultural, otro de los principios medianamente cumplidas por las Cooperativas. Se ha podido identificar que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuyos directivos son indígenas han propiciado el respeto a la identidad cultural pero en aquellas que no son indígenas poco se hace por cumplir este principio del Cooperativismo.

La Autogestión, es un principio poco aplicado por las Cooperativas, esto en base a la entrevista realizada a los directivos. Poco es lo que hacen los directivos para obtener beneficios colectivos para sus socios. Por lo que, se evidencia que no existe autogestión por parte de las organizaciones cooperativas.

La Responsabilidad Social y Ambiental, la Solidaridad y Rendición de Cuentas es el séptimo principio que contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, de igual manera poco hacen las cooperativas de ahorro y crédito por este principio; ya que a nivel de rendición de cuentas, sus directivos se centran a nivel de los llamados socios fundadores. La mayor parte de los encuestados no han tenido la oportunidad de participar en asambleas generales como representante. Por otro lado, las entidades no se preocupan por la protección del medio ambiente, así lo registra la encuesta dirigida a sus trabajadores.

En relación al último principio, a la Distribución Equitativa y Solidaria de Excedentes los socios y empleados a firman que estos excedente o utilidades no cubren sus expectativas.

CONCLUSION

Se evidencia la necesidad de incorporar una política social o un Modelo de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua clasificadas como tales por el monto de sus activos, así como la incorporación de herramientas que permitan evaluar objetivamente los resultados obtenidos con la Implementación del Modelo de Responsabilidad Social. Esta Herramienta lo constituye el Balance Social que permite medir y evaluar la política social o la Responsabilidad Social implementada por las organizaciones cooperativas en cumplimiento de su objeto social.

La capacitación para socios y empleados, la implementación de planes y programas de beneficio social así como la autogestión que puedan realizar las cooperativas demanda de alianzas estratégicas que pueden ser fortalecidas a través de Uniones o Federaciones de Cooperativas.

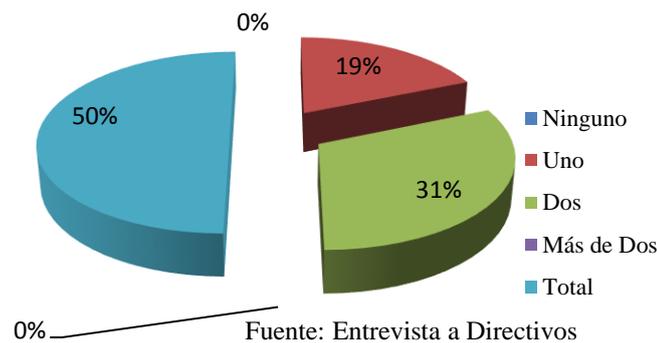
Elaborado por: La Autora

4.1.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS

1. Generación de Empleos en la Cooperativa

Los directivos entrevistados indican que se han generado dos puestos de trabajo en el año 2014 en un 63%, en tanto que el 38% de los entrevistados indican que se ha generado un puesto de trabajo, como se muestra en el siguiente gráfico.

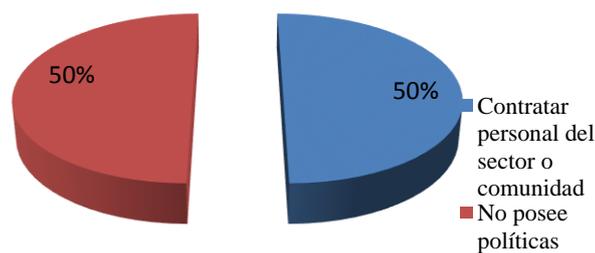
Gráfico 32. Número de empleos generados



5 Políticas de Contratación del Personal

Un 50% de los entrevistados indican que tienen como política de contratación del personal a habitantes de la comunidad y el otro 50% indica que no posee políticas de contratación. Sin embargo, se debe analizar que aquellos entrevistados poseen como única política la contratación de las personas de la comunidad o del sector, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 33. Políticas de Contratación

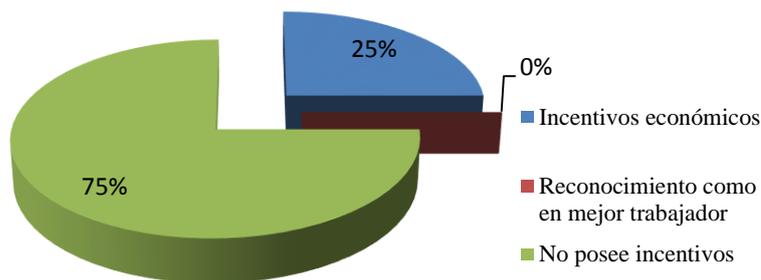


Fuente: Entrevista a Directivos

6 Políticas de incentivos para los trabajadores

El 75% de los entrevistados indican que la Cooperativa no posee incentivos para sus trabajadores. En tanto que el 25% menciona que la entidad si maneja incentivos para los trabajadores.

Gráfico 34. Incentivos para los Trabajadores

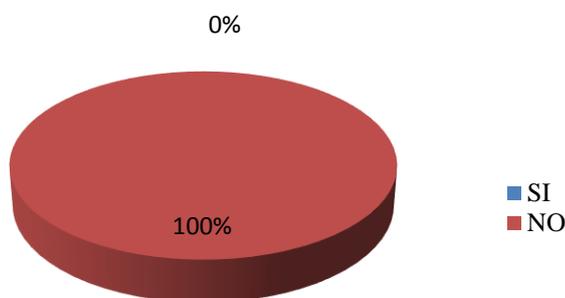


Fuente: Encuestas a Directivos

7 Buzón de Sugerencias

Todos los entrevistados indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito no posee Buzón de Sugerencias para escuchar la voz de sus grupos de interés: socios, empleados, proveedores y terceros. Esta respuesta indica que poco se preocupan las entidades cooperativas por conocer las inquietudes o necesidades de sus socios, empleados y otros grupos de interés, como se registra en el siguiente gráfico.

Gráfico 35. Buzón de Sugerencias

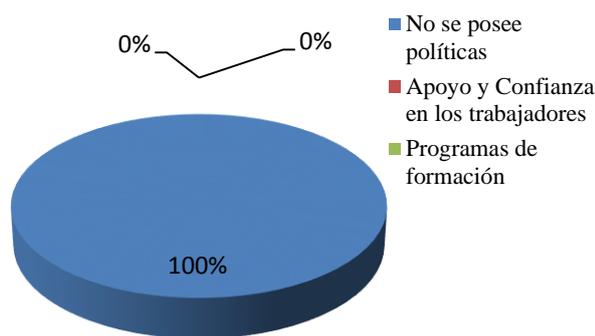


Fuente: Entrevista a Directivos

8 Políticas de un adecuado Clima Laboral

Los entrevistados mencionan que la Cooperativa no posee políticas que permitan mantener un adecuado clima laboral. Es evidente que las Cooperativas de Ahorro y Crédito a través de sus directivos poco han hecho por implementar políticas en beneficio de sus grupos de interés; tal es el caso de sus empleados.

Gráfico 36. Políticas para un adecuado Clima Laboral

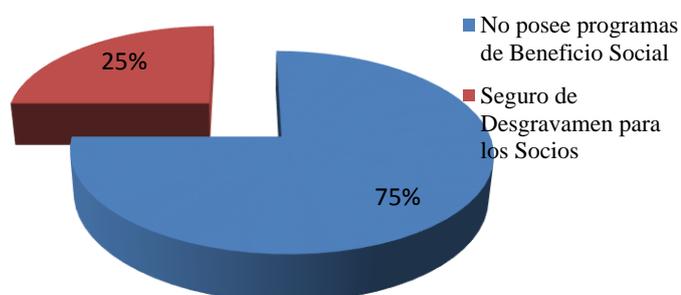


Fuente: Entrevista a Directivos

9 Programas de Beneficio Social para Socios, Empleados y Comunidad

El 75% de los entrevistados indican que la Cooperativa no posee programas de beneficio social para sus socios, empleados y comunidad. Y únicamente el 25% indica que la Cooperativa posee el Seguro de Desgravamen como Programa de Beneficio Social para sus asociados. Sin embargo, se debe indicar que un Programa de Beneficio Social no es únicamente disponer de un Seguro de Desgravamen, ya que se constituye en una garantía para el socio y la cooperativa en caso de que no se pueda recuperar los créditos otorgados.

Gráfico 37. Programas de Beneficio Social

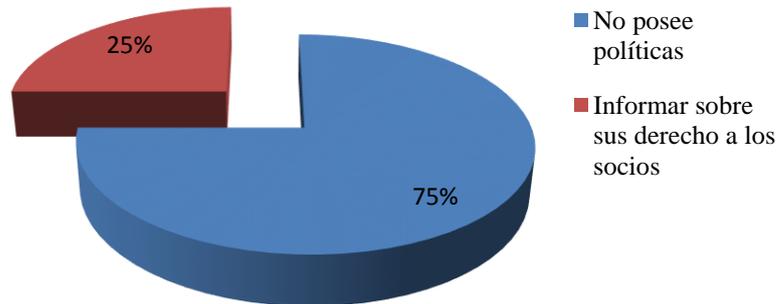


Fuente: Entrevista a Directivos

10 Política de promoción del derecho al voto

El 75% de los entrevistados indican que la Cooperativa no posee políticas para promover el derecho al voto de los socios y su participación para formar parte de los Consejos. En tanto, que el 25% indica que como política de la cooperativa al momento de la apertura de las cuentas de ahorro informa a los socios sobre sus derechos a formar parte de los Consejos así como sobre sus obligaciones.

Gráfico 38. Políticas de Derecho al Voto

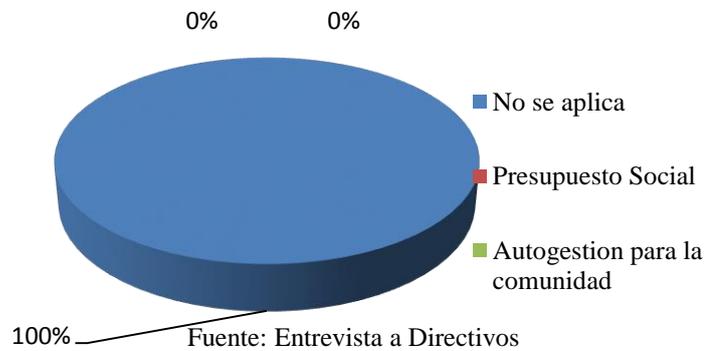


Fuente: Entrevista a Directivos

11 Metodología de Balance Social

El 100% de los entrevistados indican que la Cooperativa no posee ninguna Metodología de Balance Social. El sector cooperativo no se ha preocupado por la implementación de políticas sociales que permitan cumplir con los principios universales del Cooperativismo, únicamente se preocuparon para generar excedentes para un determinado grupo de socios.

Gráfico 39. Metodología de Balance Social

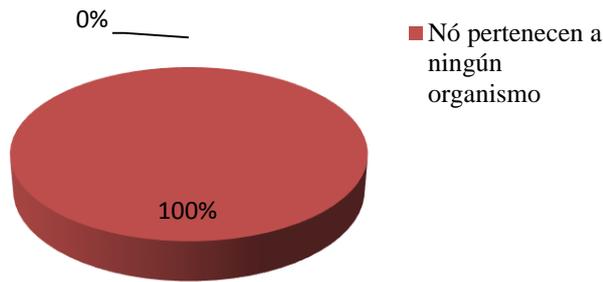


Fuente: Entrevista a Directivos

12 Beneficios de los Organismos de Integración

Los entrevistados mencionan que no pertenecen a ningún Organismo de Integración. Por lo general, no existe integración entre Cooperativas de la misma naturaleza.

Gráfico 40. Organismos de Integración

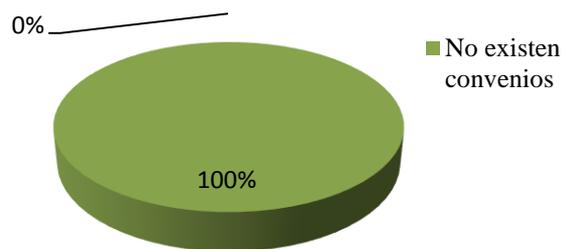


Fuente: Entrevista a Directivos

13 Convenios con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

Todos los entrevistados indican que no poseen acuerdos ni convenios con otras organizaciones de la economía popular y solidaria. Esto tiene relación con los Organismos de Integración ya que no son parte de estas organizaciones.

Gráfico 41. Acuerdos y Convenios

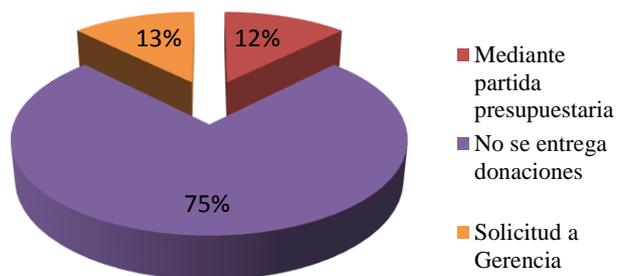


Fuente: Entrevista a Directivos

14 Contribuciones a la Comunidad

Un 75% de los entrevistados indican que las Cooperativas no entregan contribuciones o donaciones a la comunidad. Un 13% menciona que entregan si existe presupuesto para este tipo de gastos y similar porcentaje de entrevistados mencionan que se requiere solicitud dirigida a Gerencia para su respectivo análisis.

Gráfico 42. Contribuciones a la Comunidad

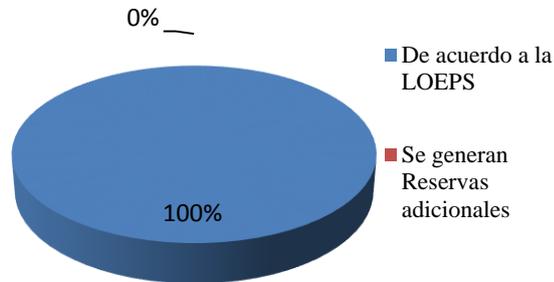


Fuente: Entrevista a Directivos

15 Distribución de Excedentes

El 100% de los entrevistados indican que distribuyen sus excedentes en base a lo que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Es decir, no calculan reservas voluntarias.

Gráfico 43. Distribución de Excedentes

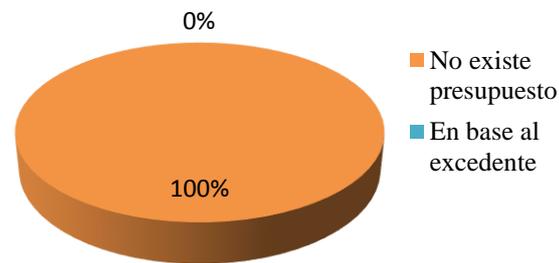


Fuente: Entrevista a Directivos

16 Protección del Medio Ambiente

Los entrevistados indican que las Cooperativas no disponen de presupuesto para la protección del medio ambiente.

Gráfico 44. Protección del Medio Ambiente

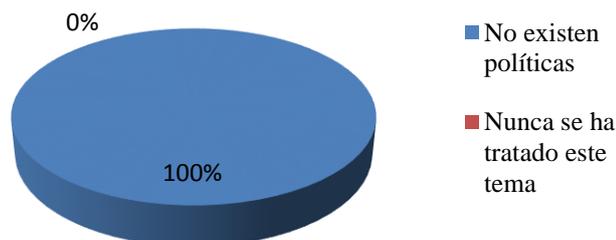


Fuente: Entrevista a Directivos

17 Generación de valor agregado para Socios y Empleados

El 100% de los entrevistados indican que no poseen políticas de para la generación de valor agregado para sus socios y empleados.

Gráfico 45. Valor Agregado para Socios y Empleados

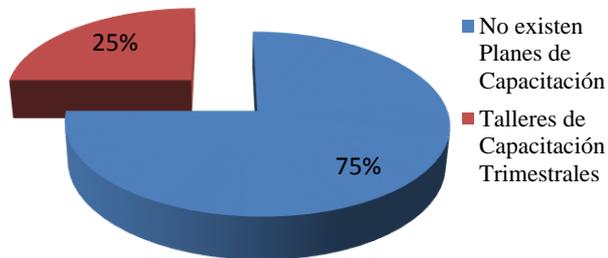


Fuente: Entrevista a Directivos

18 Planes de Capacitación

El 75% de entrevistados indican que no poseen Planes de Capacitación para los empleados y directivos y el 25% menciona que si poseen planes de capacitación.

Gráfico 46. Planes de Capacitación

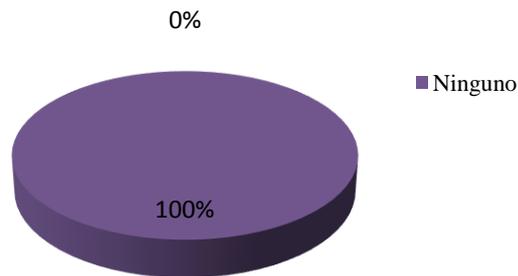


Fuente: Entrevista a Directivos

19 Pertenencia a Organismos de Integración

El 100% de los entrevistados mencionan que los directivos no son directivos de los Organismos de Integración.

Gráfico 47. Miembros de los Organismos de Integración

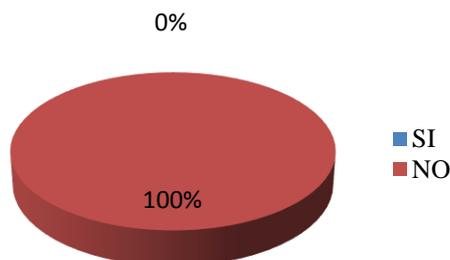


Fuente: Entrevista a Directivos

20 Comercio Justo

El 100% de los entrevistados indican que las Cooperativas de Ahorro y Crédito no aplican criterios ni principios de Comercio Justo.

Gráfico 48. Principios de Comercio Justo



Fuente: Entrevista a Directivos

Resultados de la Entrevista a Directivos

La entrevista a los directivos de las cuatro cooperativas sujetas a análisis estuvo orientada a obtener información de las gestiones realizadas por el Presidente del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia en relación al cumplimiento de los principios del Cooperativismo.

Tabla 14. Matriz de Resultados de la Entrevista

Entrevistados:	Presidente del Consejo de Administración y Presidente del Consejo de Vigilancia
Fecha:	15 de Enero del 2015
Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK YARI Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito CORPOTRANST Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Ltda.
INFORMACION RELEVANTE	
En la entrevista realizada a los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se pudo evidenciar los siguientes resultados:	
a. Los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua dirigen sus entidades bajo el conocido esquema tradicional de administración. No consideran la administración basada en políticas sociales o un Modelo de Responsabilidad Social que permita alcanzar los principios universales del cooperativismo.	
b. Las cooperativas no han gestionado acciones de Responsabilidad Social.	
c. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito surgen de la propia comunidad para satisfacer las necesidades de los socios y de la misma comunidad. Sin embargo, en la realidad poco hacen estas organizaciones por la comunidad, ya que no existe esa política social que permita alcanzar los fines de la entidad y por lo tanto, el cumplimiento de su objeto social.	
d. No existen prácticas de responsabilidad social ni presupuesto para: capacitaciones a socios y empleados, programas de beneficio social para empleados y trabajadores, programas de protección del medio ambiente ni acuerdos con otras organizaciones de la economía popular y solidaria.	
e. En la encuesta de Balance Social realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2014, la mayor parte de las organizaciones de este segmento informaron que no se han realizado prácticas de responsabilidad social.	

Elaborado por: La Autora

4.2. DISEÑO DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO DOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

4.2.1 ELEMENTOS CONCEPTUALES DEL MODELO PROPUESTO

El Modelo propuesto es un diseño basado en los lineamientos de identidad social del Sistema Cooperativo que contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; elementos que caracterizan a estas organizaciones por ser parte del sector económico popular y solidarios y en base al Modelo propuesto por la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas – ACI Américas.

En la presente investigación se analizaron cinco modelos de Balance Social; en base a los cuales se ha diseñado un Modelo de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua categorizados en este grupo por el monto de sus activos.

Las categorías del modelo reflejan cada uno de los ocho principios del cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, las dimensiones y variables que lo integran. La ejecución de este modelo es aplicable para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento dos de la Provincia de Tungurahua, clasificadas dentro de este grupo a aquellas organizaciones cuyos activos sobrepasaron \$1.100.000,00.

Este modelo contiene un Plan de Acción o Estrategias por cada uno de los principios del cooperativismo en base a la estructura de Balance Social, con un enfoque financiero a fin de determinar la incidencia económica y social en el segmento dos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua. Para ello se tomará como base los estados financieros de las cooperativas sujetas a análisis cortados al 31 de diciembre del 2014.

4.2.2 OBJETIVOS DEL MODELO PROPUESTO

El Modelo de Responsabilidad Social, permitirá cumplir con los principios universales del cooperativismo y por lo tanto; con la generación del Balance Social que

los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán incorporar a sus informes financieros para un período determinado. Por consiguiente, el Modelo de Responsabilidad Social propuesto, permitirá:

- a. Medir el desempeño de la Cooperativa, en la práctica social durante un período determinado consolidando los resultados sociales obtenidos;
- b. Determinar las acciones estratégicas vinculadas a la política social así como el presupuesto que se requiere para dichas estrategias;
- c. Responder en forma precisa a las exigencias de la información de los grupos de interés, mediante la generación de datos objetivos, claros, detallados, veraces y oportunos; y,
- d. Generar el Balance Social, el mismo que se constituye en un instrumento de medición del cumplimiento de los objetivos sociales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito o de los principios universales del Cooperativismo.

4.2.3 POBLACION OBJETO DEL MODELO PROPUESTO

El Modelo de Responsabilidad Social es de aplicación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, que son incorporadas o clasificadas en este grupo por el monto de sus activos. Este modelo no es rígido, ya que se puede agregar o excluir variables y dimensiones, pero siempre enfocados a la gestión social de estas organizaciones. El Modelo es formulado en base a características del sector económico popular y solidario, permitirá generar el Balance Social considerado como el instrumento de medición de la operación global de la cooperativa.

La generación del Balance Social será anual a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y será puesto en consideración de la Asamblea General de Socios conjuntamente con los Estados Financieros anuales y sus informes de gestión para su respectiva aprobación.

Sin embargo, es potestad de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito la generación de Informes Sociales parciales (trimestrales o semestrales) que permitirá a los miembros del Consejo de Administración tomar las acciones respectivas que permitan cumplir con los principios universales del Cooperativismo.

Para la elaboración del Balance Social, es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito conformen un Comité o Comisión con este fin específico. Esta Comisión debe estar conformado por el Gerente, un Vocal del Consejo de Administración y un Vocal del Consejo de Vigilancia. La firma de este instrumento de medición está bajo la responsabilidad del Gerente.

El Balance Social que generen las Cooperativas de Ahorro y Crédito será un documento de conocimiento público y sus usuarios lo constituyen los grupos de interés: socios, empleados, directivos, comunidad y organismos de control. Incluso este documento puede ser publicado en su totalidad o mediante un extracto para conocimiento de todos los involucrados.

4.2.4 CARACTERÍSTICAS DEL MODELO PROPUESTO

Este modelo está basado en la evaluación del desempeño de los principios del Cooperativismo por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos, basados en indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos que permita determinar el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo.

En base a la evaluación socioeconómica, se implementará un Plan de Acción o Plan Estratégico con un enfoque social que conjuntamente con un presupuesto social permitirá el cumplimiento de los fines de las organizaciones cooperativas y por consiguiente, el cumplimiento de los principios del Cooperativismo que contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Adicionalmente, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán medir la incidencia financiera de las políticas sociales o Modelo de Responsabilidad Social a fin de determinar la carga financiera que pueden soportar las entidades de este sector.

4.2.5 ESTRUCTURA DEL MODELO PROPUESTO

El Modelo de Responsabilidad Social propuesto para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua, clasificados en este grupo por el monto de sus activos hace referencia a los principios del cooperativismo que contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria:

1. La búsqueda del buen vivir y del bien común;
2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
3. El comercio justo y consumo ético y responsable;
4. La equidad de género;
5. El respeto a la identidad cultural;
6. La autogestión;
7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
8. La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

La estructura de un Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito hace referencia a requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Este organismo de control establece que el Balance Social debe cumplir los siguientes parámetros:

- a. Categoría: Es la temática de la gestión social de la entidad y debe responder a los principios del cooperativismo enunciados;
- b. Dimensión: Es el manifiesto práctico de cada una de las categorías en el accionar institucional de cada cooperativa;
- c. Variable: Son los enunciados que plasman los factores socioculturales o gestión social ejecutada por la cooperativa; y,
- d. Indicador: Constituye la expresión cuantificada del grado de cumplimiento de cada una de las variables en un período determinado.

Por consiguiente, un Modelo de Responsabilidad Social propuesto está orientado al cumplimiento de los principios universales del Cooperativismo que contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, los que se expresan en varios instrumentos.

4.2.5.1 CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION

La evaluación de las políticas sociales que existen en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua con la finalidad de determinar la situación actual de estas organizaciones se realizó mediante la aplicación de un Cuestionario de Evaluación o aplicando el Análisis FODA. En el presente trabajo, se optó por aplicar el Cuestionario de Evaluación. Por lo tanto, la evaluación incluye el cumplimiento de tres procesos:

- Cuestionario de evaluación
- Matriz de Resultados Obtenidos
- Valoración de los Resultados

El Cuestionario de Evaluación considera siete categorías que responden a los principios del Cooperativismo enunciados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 21 dimensiones y 140 categorías que responden a las acciones de Responsabilidad Social que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requiere para cumplir con la encuesta de Balance Social. (Ver Anexo No. 4)

Las acciones de responsabilidad social deberán estar orientadas al cumplimiento de los siguientes principios del cooperativismo:

- Prelación del Trabajo sobre el Capital e Intereses Colectivos sobre los Individuales
- Comercio Justo y Consumo Ético
- Equidad de Género
- Respeto a la Identidad Cultural
- Autogestión
- Responsabilidad Social y Ambiental y Rendición de Cuentas
- Distribución Equitativa y Solidaria de Excedentes

La aplicación del cuestionario de autoevaluación se deberá realizar con un grupo representativo de directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa. Entre los empleados estarán los jefes departamentales.

4.2.5.2 MATRIZ DE VALORACION E INTERPRETACION

Basados en la metodología propuesta en el Libro de Responsabilidad Social de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), se propone una Matriz de Valoración de cada uno de las categorías de Responsabilidad Social que las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionadas en la Investigación deben aplicar a fin de cumplir con el Informe de Balance Social exigido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La matriz valora cada una de las dimensiones en cada una de las categorías, aplicando el siguiente procedimiento:

1. Las respuestas que se pueden dar al cuestionario se valoran así:

SI = 2 Parcialmente = 1 NO = 0

2. Se contabiliza el total de Variables que van a ser evaluadas en cada una de las dimensiones. Por ejemplo, las variables evaluadas en la dimensión **M1D1 Prelación del Trabajo sobre el Capital** es de 23 que se ve reflejado en el cuestionario a aplicarse.
3. Se obtienen subtotales de cada uno de las Categorías. Por ejemplo, para la categoría **M1 Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Individuales sobre los Colectivos** el subtotal corresponde a 30 variables (23 Variables de la Dimensión M1D1 más 7 Variables de la Dimensión M1D2)
4. Se obtiene el total de ítems de las 7 categorías evaluadas y el puntaje máximo que pueden alcanzar si el cuestionario registra que se contesta positivamente a cada una de las interrogantes.

Tabla 15. Matriz de Valoración de Categoría de la Responsabilidad Social

Categoría		Dimensiones		Total Ítems	X 2	Puntaje Máximo
M1	Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	M1D1	Prelación del Trabajo sobre el Capital	23	=	46
		M1D2	Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	7	=	14
		Subtotal		30		60
M2	Asociación Voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	M2D1	Accesibilidad Asociativa y Cooperativa	6	=	12
		M2D2	Retiro de Asociados	4	=	8
		Subtotal		10		20
M3	Autogestión y autonomía	M3D1	Acceso a Cargos Institucionales	6	=	12
		M3D2	Control democrático de Socios y Asociados	9	=	18
		M3D3	Transparencia Informativa	10	=	20
		M3D4	Acuerdos con otras Organizaciones Externas de la EPS y SFPS	3	=	6
		M3D5	Relación con el Estado	9	=	18
		M3D6	Estructura del Patrimonio	1	=	2
		M3D7	Equilibrio Real de Poder entre Asociados	5	=	10
Subtotal		43		86		
M4	Participación económico - social y distribución de excedentes	M4D1	Concentración de Aportes Sociales	7	=	14
		M4D2	Utilización de Utilidades y Excedentes	5	=	10
		M4D3	Valor Agregado Cooperativo	3	=	6
		Subtotal		15		30
M5	Educación Capacitación y Comunicación	M5D1	Desarrollo de las Capacidades de los Actores relacionados a la Organización	5	=	10
		M5D2	Promoción de la EPS - Respecto al Monto de Gastos Operativos	1	=	2
		Subtotal		6		12
M6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	M6D1	Intercooperación (Solidaridad con otras entidades de la Economía Social y Solidaria)	2	=	4
		M6D2	Integración Sectorial	5	=	10
		Subtotal		7		14
M7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	M7D1	Comercio Justo	11	=	22
		M7D2	Comunidad	10	=	20
		M7D3	Medio Ambiente	8	=	16
		Subtotal		29		58
PUNTUACION FINAL MAXIMA				140		280

Elaborado por: La Autora

4.2.5.3 MATRIZ DE RESULTADOS VALORADOS

Es una conjunción del cuestionario de evaluación con la aplicación de la matriz de valoración. En base a esta matriz se obtiene un resultado final que indica la posición actual de la cooperativa frente a acciones de responsabilidad social y en base a estos resultados se puede planificar actividades que formarán parte de un Plan Operativo Anual con la respectiva asignación presupuestaria.

La interpretación de la puntuación relativa, según la metodología propuesta por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) en la Guía de Implementación de RSE para Pymes; las respuestas a la aplicación del Cuestionario pueden dar las siguientes evaluaciones:

Tabla 16. Matriz de Resultados

RESULTADOS	INTERPRETACION
Hasta 0.80	La entidad tiene grandes oportunidades de mejorar, pues aún no se posee una gestión orientada a la Responsabilidad Social. La herramienta utilizada para el presente caso es el cuestionario ya que ayuda a planear en forma estructurada para aumentar la calidad y la extensión de las acciones dirigidas hacia la Responsabilidad Social.
De 0.81 a 1.19	La entidad ya realiza acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social. En este caso se realiza un análisis detallado del cuestionario y de cada una de sus variables verificando los temas con puntajes altos. Se debe buscar las prácticas positivas de Responsabilidad Social e ideas sobre cómo desarrollar acciones creativas y formas de superar obstáculos.
De 1.20 a 1.69	La entidad ya asimiló los conceptos de Responsabilidad Social y tiene claridad de los compromisos necesarios para una gestión socialmente responsable. Estos compromisos están generando aspectos positivos en su negocio, por medio de una relación más próxima y productiva en las partes involucradas. Se posee madurez para profundizar algunos aspectos de esa gestión. Analice los temas individualmente y busque la estrategia más adecuada para perfeccionarlos, elaborando una planificación a mediano y corto plazo.
De 1.70 a 2	La entidad está bien informada sobre temas emergentes de gestión y utiliza la Responsabilidad Social para alcanzar sus objetivos. En esta fase se torna viable la búsqueda de socios y de alianzas intersectoriales como forma de potenciar el desempeño de la entidad y adquiere importancia la sistematización de conocimientos, como medio para colaborar con otras organizaciones.

Fuente: Asociación de Empresarios Cristianos ADEC, 2009

4.2.5.4 MATRIZ DE PLANIFICACION

Una vez que las Cooperativas obtengan los resultados de su evaluación, podrán determinar las acciones de mejora mediante una planificación. El modelo propone la Matriz de Planificación en la que se evaluará la incidencia financiera de la adopción de políticas sociales.

La siguiente etapa consistió en la elaboración de un Plan Operativo Anual con finalidad social mediante la asignación de un presupuesto que sirva de ejemplo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua.

La Cooperativa elaborará un Plan Operativo Anual con finalidad Social, mediante la asignación de un Presupuesto y evaluará la incidencia financiera de los recursos requeridos para el cumplimiento de los principios del cooperativismo que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

4.2.5.5 MATRIZ DE EVALUACION Y PROYECCION FINANCIERA

En base a la planificación de actividades, la cooperativa debe proceder a proyectar un Flujo de Caja en base a sus datos financieros históricos relacionados a Cartera de Crédito, Obligaciones con el Público, Certificados de Aportación y de esta manera también proyectar los estados financieros a los que se aplicará los índices financieros a fin de determinar si con la incorporación de gastos sociales a nivel del Estado de Resultados, aún se cumplen con los parámetros que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en cuanto a índices se refiere.

4.3 APLICACIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

A fin de aplicar el Modelo de Responsabilidad Social propuesto, se analizaron la estructura financiera y económica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito objetos de estudio por el ejercicio económico terminado al 31 de diciembre del 2014.

Tabla 17. Estructura Financiera de las Cooperativas objeto de estudio

Cooperativa de Ahorro y Crédito				
Descripción	Sumak Yari	Corpotranst	Financredit	15 de Agosto
Activos	2.042.376,92	2.088.522,94	2.045.190,47	1.981.147,86
Pasivos	1.166.732,12	1.193.708,70	1.090.404,14	1.109.438,40
Patrimonio	875.644,80	894.814,24	954.786,33	871.709,46

Elaborado por: La Autora

Tabla 18. Estructura Económica de las Cooperativas objeto de estudio

Cooperativa de Ahorro y Crédito				
Descripción	Sumak Yari	Corpotranst	Financredit	15 de Agosto
Ingresos	237.927,49	292.345,50	288.787,29	225.253,55
Gastos	208.662,48	263.023,63	260.793,38	200.394,70
Resultado del Período	29.265,01	29.321,87	27.993,91	24.858,85

Elaborado por: La Autora

Se utilizó esta información financiera con el propósito de evaluar la carga financiera que implica la implementación de un Modelo de Responsabilidad Social y su incidencia financiera a nivel de Estados Financieros y el cumplimiento de algunos indicadores financieros exigidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.3.1 CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION

La evaluación de políticas sociales mediante el cuestionario propuesto en el Anexo No. 4, fue aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda., con el propósito de efectuar un diagnóstico de las políticas sociales aplicadas por la organización.

El cuestionario fue contestado por el Presidente y Gerente de la entidad, en base a esta evaluación se pudo determinar que la cooperativa a igual que la mayor parte de organizaciones del sector financiero popular y solidario no aplica políticas sociales que

permitan cumplir con el Balance Social exigido por la Superintendencia de Economía de Economía Popular y Solidaria.

4.3.2 MATRIZ DE VALORACION E INTERPRETACION

En la aplicación del Modelo de Responsabilidad Social propuesto se utilizó la Matriz de Valoración por cada una de las Dimensiones en las diferentes Categorías propuestas que permitirán cumplir con los principios del cooperativismo que contempla el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Las respuestas dadas por los directivos a cada una de las variables de las siete categorías que se relacionan con los principios del cooperativismo, evaluados mediante el cuestionario propuesto son valoradas así:

Respuesta	Valoración
SI	2
Parcialmente	1
NO	0

4.3.3 MATRIZ DE RESULTADOS VALORADOS

Una vez aplicado el Cuestionario de Diagnóstico o Evaluación a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda., se aplicó la matriz de valoración por cada una de las Categorías de Responsabilidad Social, obteniendo resultados en cada variable y dimensión, como se refleja en la Tabla 19.

El resultado obtenido permitió determinar el grado de cumplimiento de los principios del Cooperativismo por parte de la organización y determinar en qué rango de puntuación relativa se encuentra.

La puntuación relativa es de 0.33. Lo que indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua clasificadas en este grupo por el monto de sus activos no aplican un Modelo de Responsabilidad Social o políticas sociales que permitan cumplir con los ocho principios del Cooperativismo que establece la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Tabla 19. Matriz de Resultados Valorados

Categoría		Dimensiones - Variables		Puntaje Alcanzado	Total Ítems	Puntuación
M1	Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	M1D1	Prelación del Trabajo sobre el Capital	15	46	0,33
		M1D2	Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	7	14	0,50
		Subtotal		22	60	0,37
M2	Asociación Voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	M2D1	Accesibilidad Asociativa y Cooperativa	9	12	0,75
		M2D2	Retiro de Asociados	4	8	0,50
		Subtotal		13	20	0,65
M3	Autogestión y autonomía	M3D1	Acceso a Cargos Institucionales	7	12	0,58
		M3D2	Control democrático de Socios y Asociados	10	18	0,56
		M3D3	Transparencia Informativa	4	20	0,20
		M3D4	Acuerdos con otras Organizaciones Externas de la EPS y SFPS	1	6	0,17
		M3D5	Relación con el Estado	4	18	0,22
		M3D6	Estructura del Patrimonio	2	2	1,00
		M3D7	Equilibrio Real de Poder entre Asociados	3	10	0,30
		Subtotal		31	86	0,36
M4	Participación económico - social y distribución de excedentes	M4D1	Concentración de Aportes Sociales	6	14	0,43
		M4D2	Utilización de Utilidades y Excedentes	2	10	0,20
		M4D3	Valor Agregado Cooperativo	3	6	0,50
		Subtotal		11	30	0,37
M5	Educación Capacitación y Comunicación	M5D1	Desarrollo de las Capacidades de los Actores relacionados a la Organización	2	10	0,20
		M5D2	Promoción de la EPS - Respecto al Monto de Gastos Operativos	1	2	0,50
		Subtotal		3	12	0,25
M6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	M6D1	Intercooperación (Solidaridad con otras entidades de la Economía Social y Solidaria)	0	4	-
		M6D2	Integración Sectorial	1	10	0,10
		Subtotal		1	14	0,07
M7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	M7D1	Comercio Justo	5	22	0,23
		M7D2	Comunidad	3	20	0,15
		M7D3	Medio Ambiente	2	16	0,13
		Subtotal		10	58	0,17
PUNTUACION FINAL				91	280	0,33

Elaborado por: La Autora

Si analizamos cada una de las dimensiones evaluadas se puede indicar que no existen actividades orientadas al cumplimiento de cada una de las categorías exigidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Poco hacen las Cooperativas de Ahorro y Crédito por sus grupos de interés: socios, trabajadores y comunidad; en vista de que en las encuestas y entrevistas se ha podido evidenciar que no existen planes y programas de beneficio social, no se capacitan a los socios ni empleados en temas de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, no existen programas de ayuda social para la comunidad ni programas de protección del medio ambiente.

Se ha podido también apreciar que como vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia siempre han estado los llamados socios fundadores sin dar oportunidad a los nuevos socios de las organizaciones, que en algunos casos existen privilegios para este tipo de socios y poca es la participación que la mujer ha tenido en estos puestos.

Por lo tanto, hay mucho por hacer en las cooperativas a fin de que se cambie la mentalidad de quienes están al frente de las entidades con el propósito de que trabajen en función social y contribuir así al cumplimiento de los fines del Plan Nacional del Buen Vivir. Como integrantes de este nuevo sector de la Economía reconocida por la Constitución Política del Ecuador en el 2008 y fortalecida con la promulgación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria deberán trabajar en función de la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés: socios, empleados y comunidad.

4.3.4 MATRIZ DE PLANIFICACION

Se ha diseñado una Matriz de Planificación por cada una de las Categorías que responden al cumplimiento de los principios universales del cooperativismo determinados en el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

En esta matriz se asigna un presupuesto a cada una de las acciones planeadas, identificando al mismo tiempo el área responsable del cumplimiento de cada una de las acciones; así como el plazo de realización y el resultado esperado. En esta matriz se establece el total de recursos financieros que se requieren para la implementación del Modelo de Responsabilidad Social que permitirá cumplir con los principios del cooperativismo.

Tabla 20. Matriz de Planificación

Categoría	Acciones Planeadas	Área Responsable	Plazo de Realización	Recursos	Resultado Final Esperado	
M1	Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	Diseñar un Manual de Recursos Humanos en donde se fije políticas de contratación del personal	Consejo de Administración	60 días	800,00	Contratación del personal en donde se dé prioridad a los trabajadores de la zona de actuación de la entidad
		Establecer políticas salariales, que incluye el pago de remuneraciones superiores a las sectoriales	Consejo de Administración	60 días	500,00	Trabajadores con remuneraciones por encima de los sueldos sectoriales
		Fijar políticas para medir periódicamente la satisfacción de los empleados	Gerencia y Recursos Humanos	60 días	500,00	Evaluación de trabajadores incluido Gerencia
		Elaborar un Manual de Funciones	Consejo de Administración	90 días	500,00	Trabajadores con segregación de funciones
		Iniciar procesos de evaluaciones periódicas	Consejo de Administración Gerencia	30 días	500,00	Todos los trabajadores son evaluados incluido la gerencia a fin de mejorar los procesos
		Determinar políticas laborales caracterizada por una comunicación clara y transparente	Consejo de Administración	60 días	400,00	Relaciones de Trabajo fundamentadas en una comunicación clara y transparente
	Implementar Programas de recreación o Deportivos	Comité de Educación	180 días	800,00	Programas deportivos y de recreación patrocinados por la Cooperativa	
	Programas de capacitación a los trabajadores sobre la importancia del trabajo de reproducción de la vida	Comité de Educación	360 días	500,00	Empleados capacitados sobre la importancia del trabajo de reproducción de la vida	
	Disponer de un Reglamento de Trabajo	Consejo de Administración	90 días	500,00	En el reglamento se reconocerá el derechos de la formación del empleado	
	Educación sobre prevención de enfermedades y fomento de la salud	Comité de Educación	360 días	800,00	Se capacita en la prevención de enfermedades y fomento de la salud	

Elaborado por: La Autora

Tabla 20a. Matriz de Planificación

Categoría	Acciones Planeadas	Área Responsable	Plazo de Realización	Recursos	Resultado Final Esperado	
M2	Asociación Voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Implementar mecanismos de no discriminación	Consejo de Administración, Gerencia	120 días	500,00	Servicios cooperativos para los socios sin distinción
		Lograr un caracterización de socios	Consejo de Administración, Gerencia	60 días	200,00	Caracterización de socios por edad, sexo, grupo étnico y nivel de instrucción
M3	Autogestión y autonomía	Monitoreo continuo para evitar la discriminación en el acceso a cargos institucionales	Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia	360 días	500,00	Acceso a cargos institucionales sin discriminación de ninguna naturaleza
		Cursos de Inducción sobre Cooperativismo para los nuevos Socios	Consejo de Administración	180 días	1.500,00	Socios nuevos capacitados sobre Cooperativismo
		Elaborar un Código de Ética	Consejo de Administración y Gerencia	180 días	500,00	Socios, directivos y empleados con actitudes de beneficio colectivo
		Implementación de un Buzón de Sugerencias	Gerencia	30 días	300,00	Se conocerá exigencias y problemas de los grupos de interés
		Implementar un Programa de Protección del Medio Ambiente	Asamblea General de Socios, Consejos de Administración y Gerencia	180 días	1.500,00	Contribuir a la protección del medio ambiente mediante la implementación de basureros en el sector donde ejecuta las operaciones la organización
		Aplicación de Indicadores de Desempeño	Departamento de Recursos Humanos	360 días	500,00	Medir el logro de los objetivos trazados en determinados procesos
		Cartelera de las tasas activas y pasivas	Departamento Financiero	60 días	500,00	Socios y demás grupos de interés bien informados sobre las tasas activas y pasivas vigentes en los diferentes productos financieros de las cooperativas

Elaborado por: La Autora

Tabla 20b. Matriz de Planificación

Categoría	Acciones Planeadas	Área Responsable	Plazo de Realización	Recursos	Resultado Final Esperado	
M3	Autogestión y autonomía	Panel de Anuncios de información relevante de la Cooperativa	Área de Información	60 días	300,00	Socios y demás grupos de interés bien informados
		Incorporación a un Organismo de Integración	Asamblea General de Socios y Consejo de Administración	180 días	500,00	Alianzas estratégicas con otras organizaciones de la economía popular y solidaria en beneficio de los grupos de interés
		Efectuar donaciones a la comunidad en base a criterios establecidos por el Consejo de Administración	Consejo de Administración y Gerencia	90 días	1.500,00	Comunidad con contribuciones económicas
		Promoción de los servicios y productos de la cooperativa	Consejo de Administración y Gerencia	180 días	1.000,00	Organización con posicionamiento sólido en el mercado
M4	Participación económico - social y distribución de excedentes	Implementar y aplicar una política para que todos los socios posean igual número de certificados de aportación	Consejo de Administración	360 días	1.500,00	Todos los socios con igual número de certificados de aportación
		Asamblea General de Socios decidirá la distribución de excedentes	Asamblea General de Socios	360 días	-	Los socios resolverán la distribución de excedentes luego de deducidos los porcentajes que determina la LOEPS
M5	Educación Capacitación y Comunicación	Plan Anual de Capacitación para Trabajadores	Consejo de Administración y Gerencia	360 días	2.000,00	Trabajadores capacitados en el área de sus funciones y en Cooperativismo
M6	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Acuerdos de apoyo mutuo con otras organizaciones de la economía popular y solidaria	Consejo de Administración y Gerencia	180 días	700,00	Apoyo mutuo entre cooperativas
M7	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Diseñar políticas internas que permitan anticiparse a demandas de la comunidad	Consejo de Administración	360 días	700,00	Satisfacción de las necesidades de los grupos de interés
		TOTAL			20.000,00	

Elaborado por: La Autora

4.3.5 MATRIZ DE EVALUACION Y PROYECCION FINANCIERA

Como se puede apreciar la aplicación de varias actividades en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento dos de la Provincia de Tungurahua va a tener una incidencia financiera en sus resultados que deberá ser evaluada mediante la aplicación de indicadores financieros a fin de determinar la carga financiera que pueden soportar este tipo de organizaciones. Sin embargo se debe aclarar que la aplicación de una política social dentro de la organización tiene sus efectos positivos, ya que mejora la imagen de la institución que puede atraer potenciales socios, ya que se estará hablando de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento Dos que trabaja socialmente responsable.

Para demostrar la incidencia financiera de la Implementación de un modelo de Responsabilidad Social se efectuará un análisis financiero de los balances del 2014 antes y después de incorporar el costo del Modelo, en base a los saldos que registran los estados financieros.

El costo de implementación de políticas sociales o de un Modelo de Responsabilidad Social que permitan cumplir con el Balance Social exigido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y por consiguiente el cumplimiento de los Principios Universales del Cooperativismo es de \$20.000,00. Si cotejamos con el resultado del ejercicio del año 2014 que cada una de las cooperativas registra, se puede concluir que la carga financiera de implementar este modelo puede ser cubierta por cada una de las organizaciones.

A continuación se realiza una proyección de Ingresos y Gastos y del Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda.

Tabla 21. Proyección de los Ingresos para el 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
INGRESOS												
INTERESES Y DESC. GANADOS												
Depósitos												
Depósitos en bancos y otras instituciones	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Intereses de cartera de crédito												
Cartera de crédito para la microempresa	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00
De mora	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Judiciales	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
INGRESOS POR SERVICIOS												
Manejo y Cobranzas												
Notificaciones	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Apertura de Cuentas	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Gastos Administrativos	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Servicios Cooperativos	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
TOTAL INGRESOS	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00	29.100,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 22. Proyección de Gastos para el 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
GASTOS													
INTERESES CAUSADOS													
Obligaciones con el público													
Depósitos de Ahorro	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	800,00	9.600,00
Depósitos a Plazo	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	60.000,00
Otros	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
Obligaciones financieras													-
Obligaciones con entidades del SFPS	-	-	3.284,50	-		3.020,24	3.284,50	3.284,50	2.755,99	3.284,50	3.284,50	2.436,23	24.634,96
PROVISIONES													-
Cartera de Crédito	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	900,00	10.800,00
GASTOS OPERACIÓN													-
Gastos de Personal													-
Remuneraciones mensuales													-
Sueldos y Salarios	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	3.427,80	41.133,58
Beneficios Sociales													-
Décimo Tercer Sueldo	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	3.427,80
Décimo Cuarto Sueldo	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	206,50	2.478,00
Vacaciones	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	142,82	1.713,90
Aportes al IESS	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	416,48	4.997,73
Fondos de Reserva IESS	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	285,65	3.427,80
Uniformes	-	2.000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.000,00
Capacitación funcionarios		500,00	-	-	500,00	-	-	500,00	-	-	500,00	-	2.000,00
Consejos y Comisiones	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	850,00	10.200,00
Honorarios Profesionales	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	14.400,00
Servicios Varios		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Movilización, fletes y embalajes	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	3.000,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 22a. Proyección de Gastos para el 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Publicidad y propaganda	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
Servicios Básicos		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energía Eléctrica	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	960,00
Teléfono CNT	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	3.360,00
Seguros	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00	1.920,00
Arrendamientos	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	26.400,00
Credit Report	600,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	600,00
Servicio de Internet	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00
Servicio de Monitoreo	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	360,00
Servicio Telefónico Móvil	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	120,00
Servicio TV Cable	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	22,40	268,80
Agasajo Navideño		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.000,00	3.000,00
Comisiones Bancarias	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	180,00
Judiciales y Notariales	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00
Impuestos, contribuciones		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impuestos fiscales		-	-	1.500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1.500,00
Impuestos municipales		2.500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.500,00
Aportes a la SEPS		-	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	15.000,00
Depreciaciones		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Muebles, enseres y equipos de Oficina	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	2.018,74

Elaborado por: La Autora

Tabla 22b. Proyección de Gastos para el 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Equipos de computación	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	3.095,60
Unidades de Transporte	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	7.059,16
Amortizaciones		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Constitución y Organización	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	447,96
Otros gastos		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suministros diversos	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
Mantenimiento y reparaciones	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
GASTOS SOCIALES													
Honorarios Profesionales (Manuales, Reglamentos y Códigos)		800,00	1.000,00		500,00								2.300,00
Reuniones de Consejos para Fijar Políticas Salariales		500,00											500,00
Evaluación de la satisfacción de los empleados		250,00						250,00					500,00
Evaluaciones de Gerencia		250,00						250,00					500,00
Fijación de Políticas Laborales		400,00											400,00
Programas deportivos					800,00								800,00
Capacitación a trabajadores	800,00			500,00		800,00		600,00			600,00		3.300,00
Mecanismos de no discriminación	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	1.000,00
Caracterización de Socios	200,00												200,00
Capacitación a Socios							1.500,00						1.500,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 22c. Proyección de Gastos para el 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Buzón de Sugerencias	300,00												300,00
Protección del Medio Ambiente	500,00					500,00				500,00			1.500,00
Aplicación de Indicadores de Desempeño		250,00					250,00						500,00
Cartelera de Tasas Activas y Pasivas		500,00											500,00
Panel de Anuncios		300,00											300,00
Organismos de Integración	500,00	-	-	-	350,00	-	-	-	-	-	350,00	-	1.200,00
Donaciones a la Comunidad	300,00	-	-	300,00	-	-	300,00	-	-	300,00	-	300,00	1.500,00
Promoción servicios cooperativos en reuniones comunitarias	-	500,00	-	-	-	-	-	500,00	-	-	-	-	1.000,00
Política de Certificados de Aportación		500,00				500,00					500,00		1.500,00
Demandas de la Comunidad		350,00					350,00						700,00
TOTAL GASTOS	24.247,42	30.647,42	26.831,92	24.847,42	24.697,42	27.367,67	28.231,92	27.931,92	25.303,41	26.631,92	27.781,92	28.283,65	322.804,02
EXCEDENTE DEL PERIODO	4.852,58	-	2.268,08	4.252,58	4.402,58	1.732,33	868,08	1.168,08	3.796,59	2.468,08	1.318,08	816,35	26.395,98

Elaborado por: La Autora

Tabla 23. Flujo de Caja Proyectado 2015

DESCRIPCION	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ENTRADAS A CAJA													
Ingresos por Intereses y Descuentos Ganados	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	27.600,00	331.200,00
Ingresos por Servicios	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	18.000,00
Cartera de Crédito	316.447,48	219.076,10	273.614,15	248.200,68	248.200,68	228.457,72	151.651,33	172.477,00	193.302,66	214.128,33	162.651,33	230.702,66	2.658.910,13
Depósitos a la Vista	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	28.000,00	336.000,00
Depósitos a Plazo Fijo	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	240.000,00
Intereses en Cartera de Crédito	593,35	791,13	988,91	1.186,69	494,45	593,35	890,02	1.285,58	890,02	1.542,70	1.344,92	1.780,04	12.381,13
Certificados de Aportación	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
TOTAL ENTRADAS DE CAJA	394.540,83	297.367,23	352.103,06	326.887,37	326.195,13	306.551,07	230.041,35	251.262,58	271.692,68	293.171,03	241.496,25	309.982,70	3.601.291,26

Elaborado por: La Autora

Tabla 23a. Flujo de Caja Proyectado 2015

DESCRIPCION	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Total
SALIDAS A CAJA													
Intereses Causados	6.200,00	6.200,00	9.484,50	6.200,00	6.200,00	9.220,24	9.484,50	9.484,50	8.955,99	9.484,50	9.484,50	8.636,23	99.034,96
Gastos de Operación	13.412,30	17.812,30	14.312,30	15.812,30	14.812,30	14.312,30	14.312,30	14.812,30	14.312,30	14.312,30	14.812,30	17.312,30	180.347,60
Gastos Sociales	2.683,33	4.683,33	1.083,33	883,33	1.733,33	1.883,33	2.483,33	1.683,33	83,33	883,33	1.533,33	383,33	20.000,00
Cartera de Crédito	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	220.000,00	2.640.000,00
Depósitos a la Vista	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	180.000,00
Depósitos a Plazo Fijo	123.369,67	47.947,75	71.921,63	24.371,55	24.371,55	20.889,90	8.831,20	13.246,80	17.662,40	22.078,00	17.662,40	8.831,20	401.184,05
Certificados de Aportación	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	240,00
Obligaciones Patronales	2.396,97	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.396,97
Obligaciones Fiscales	2.175,57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.175,57
Pago de Créditos Bancarios			35.234,03	-	-	35.234,03	-	-	42.634,67	-	-	42.634,67	155.737,40
Proveedores	5.126,86												5.126,86
TOTAL SALIDAS DE CAJA	390.384,70	311.663,39	367.055,79	282.287,18	282.137,18	316.559,81	270.131,33	274.246,93	318.668,69	281.778,13	278.512,53	312.817,73	3.686.243,41

Elaborado por: La Autora

Tabla 23b. Flujo de Caja Proyectado 2015

DESCRIPCION	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Total
FLUJO NETO DE EFECTIVO	4.156,12	14.296,16	14.952,73	44.600,18	44.057,95	10.008,74	40.089,98	22.984,35	46.976,01	11.392,89	37.016,29	2.835,03	84.952,15
SALDO INICIAL DE CAJA	130.750,49	34.906,61	20.610,45	106.824,39	51.424,57	95.482,52	186.640,45	46.550,46	23.566,11	77.756,77	89.149,66	52.133,38	915.795,87
SALDO DE CAJA SIN FINANCIAMIENTO	134.906,61	20.610,45	5.657,72	151.424,57	95.482,52	85.473,78	146.550,46	23.566,11	(23.409,90)	89.149,66	52.133,38	49.298,34	830.843,72
(+) Contratación de Préstamo													-
(-) Cancelación de Intereses													-
(-) Contrataciones de Inversiones Temporales	100.000,00			100.000,00			100.000,00						300.000,00
(+) Recuperación de Inversiones Temporales			100.000,00			100.000,00			100.000,00				300.000,00
(+) Cobro de Intereses			1.166,67			1.166,67			1.166,67				3.500,00
SALDO FINAL DE CAJA CON FINANCIAMIENTO	34.906,61	20.610,45	106.824,39	51.424,57	95.482,52	186.640,45	46.550,46	23.566,11	77.756,77	89.149,66	52.133,38	49.298,34	834.343,72

Elaborado por: La Autora

Tabla 24. Proyección del Estado de Resultados 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	TOTAL
INGRESOS													
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS													
Depósitos													
Depósitos en bancos y otras instituciones	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	3.600,00
Intereses de cartera de crédito													-
Cartera de crédito para la microempresa	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	26.000,00	312.000,00
De mora	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
Judiciales	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	3.600,00
INGRESOS POR SERVICIOS													-
Manejo y Cobranzas													-
Notificaciones	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	600,00	7.200,00
Apertura de Cuentas	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00
Gastos Administrativos	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00
Servicios Cooperativos	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00
Intereses Ganados en Póliza			1.667,67			1.667,67			1.667,67				3.500,00
TOTAL INGRESOS	29.100,00	29.100,00	30.266,67	29.100,00	29.100,00	30.266,67	29.100,00	29.100,00	30.266,67	29.100,00	29.100,00	29.100,00	352.700,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 24a. Proyección del Estado de Resultados 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Impuestos, contribuciones y multas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impuestos fiscales	-	-	-	1.500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1.500,00
Impuestos municipales	-	2.500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.500,00
Aportes a la SEPS	-	-	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	15.000,00
Depreciaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Muebles, enseres y equipos de Oficina	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	168,23	2.018,74
Equipos de computación	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	257,97	3.095,60
Unidades de Transporte	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	588,26	7.059,16
Amortizaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Constitución y Organización	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	37,33	447,96
Otros gastos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suministros diversos	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	12.000,00
Mantenimiento y reparaciones	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
GASTOS SOCIALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Honorarios Profesionales (Manuales, Reglamentos y Códigos)	-	800,00	1.000,00	-	500,00	-	-	-	-	-	-	-	2.300,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 24b. Proyección del Estado de Resultados 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Reuniones de Consejos para Fijar Políticas Salariales	-	500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	500,00
Evaluación de la satisfacción de los empleados	-	250,00	-	-	-	-	-	250,00	-	-	-	-	500,00
Evaluaciones de Gerencia	-	250,00	-	-	-	-	-	250,00	-	-	-	-	500,00
Fijación de Políticas Laborales	-	400,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400,00
Programas deportivos	-	-	-	-	800,00	-	-	-	-	-	-	-	800,00
Capacitación a trabajadores	800,00	-	-	500,00	-	800,00	-	600,00	-	-	600,00	-	3.300,00
Mecanismos de no discriminación	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	1.000,00
Caracterización de Socios	200,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	200,00
Capacitación a Socios	-	-	-	-	-	-	1.500,00	-	-	-	-	-	1.500,00
Buzón de Sugerencias	300,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	300,00
Protección del Medio Ambiente	500,00	-	-	-	-	500,00	-	-	-	500,00	-	-	1.500,00
Aplicación de Indicadores de Desempeño	-	250,00	-	-	-	-	250,00	-	-	-	-	-	500,00
Cartelera de Tasas Activas y Pasivas	-	500,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	500,00
Panel de Anuncios	-	300,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	300,00

Elaborado por: La Autora

Tabla 24c. Proyección del Estado de Resultados 2015

DETALLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Organismos de Integración	500,00	-	-	-	350,00	-	-	-	-	-	350,00	-	1.200,00
Donaciones a la Comunidad	300,00	-	-	300,00	-	-	300,00	-	-	300,00	-	300,00	1.500,00
Promoción servicios cooperativos en reuniones comunitarias	-	500,00	-	-	-	-	-	500,00	-	-	-	-	1.000,00
Política de Certificados de Aportación	-	500,00	-	-	-	500,00	-	-	-	-	500,00	-	1.500,00
Demandas de la Comunidad	-	350,00	-	-	-	-	350,00	-	-	-	-	-	700,00
TOTAL GASTOS	24.247,42	30.647,42	26.831,92	24.847,42	24.697,42	27.367,67	28.231,92	27.931,92	25.303,41	26.631,92	27.781,92	28.283,65	322.804,02
EXCEDENTE DEL PERIODO	4.852,58	1.547,42	3.434,74	4.252,58	4.402,58	2.899,00	868,08	1.168,08	4.963,26	2.468,08	1.318,08	816,35	29.895,98

15% Trabajadores	4.484,40
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	25.411,58
22% Impuesto a la Renta	5.590,55
Utilidad Neta	19.821,03

Elaborado por: La Autora

Tabla 25. Proyección del Balance General 2015

DETALLE	Inicial	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
ACTIVOS													
FONDOS DISPONIBLES													
Caja y Bancos y Otras Instituciones	130.750,49	34.906,61	20.610,45	106.824,39	51.424,57	95.482,52	186.640,45	46.550,46	23.566,11	77.756,77	89.149,66	52.133,38	49.298,34
CARTERA DE CREDITO													
Cartera de Crédito para la Microempresa	1.853.221,83	1.756.774,35	1.757.698,25	1.704.084,10	1.675.883,42	1.647.682,74	1.639.225,02	1.707.573,69	1.755.096,69	1.781.794,03	1.787.665,70	1.845.014,36	1.834.311,70
Provisiones para créditos incobrables	(31.734,59)	(32.634,59)	(33.534,59)	(34.434,59)	(35.334,59)	(36.234,59)	(37.134,59)	(38.034,59)	(38.934,59)	(39.834,59)	(40.734,59)	(41.634,59)	(42.534,59)
CUENTAS POR COBRAR													
Intereses por cobrar de cartera	19.778,17	19.184,82	18.393,70	17.404,79	16.218,10	15.723,65	15.130,30	14.240,28	12.954,70	12.064,68	10.521,99	9.177,07	7.397,04
INVERSIONES TEMPORALES													
Inversiones a Plazo Fijo		100.000,00	100.000,00	-	100.000,00	100.000,00		100.000,00	100.000,00				
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO													
Muebles, enseres y equipo de Oficina	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94	23.182,94

Elaborado por: La Autora

Tabla 25a. Proyección del Balance General 2015

DETALLE	Inicial	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
Equipos de Computación	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93	17.257,93
Unidades de Transporte	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56	57.006,56
(Depreciación Acumulada)	(26.160,19)	(27.174,65)	(28.189,11)	(29.203,57)	(30.218,02)	(31.232,48)	(32.246,94)	(33.261,40)	(34.275,86)	(35.290,32)	(36.304,77)	(37.319,23)	(38.333,69)
OTROS ACTIVOS													
Gastos de Constitución e Instalación	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00	7.840,00
Amortización. Acumulada Gastos Constitución	(5.952,67)	(5.990,00)	(6.027,33)	(6.064,66)	(6.101,99)	(6.139,32)	(6.176,65)	(6.213,98)	(6.251,31)	(6.288,64)	(6.325,97)	(6.363,30)	(6.400,63)
TOTAL ACTIVOS	2.045.190,47	1.950.353,98	1.934.238,80	1.863.897,89	1.877.158,92	1.890.569,95	1.870.725,02	1.896.141,90	1.917.443,18	1.895.489,36	1.909.259,44	1.926.295,12	1.909.025,60

Elaborado por: La Autora

Como se puede apreciar en los cuadros anteriores, la aplicación de un Modelo de Responsabilidad Social implica un costo financiero que al incluir en el presupuesto de una Cooperativa y, por lo tanto; en los Estados Financieros en base a la proyección realizada; no tiene incidencia financiera negativa; ya que al calcular los indicadores financieros, éstos se mantienen dentro de los parámetros requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Al contrario, la aplicación de un Modelo de Responsabilidad Social permite a la Cooperativa convertirse en una entidad que trabaja socialmente responsable y por consiguiente cumplir con los principios del Cooperativismo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua no han mirado su verdadero desempeño social, se han preocupado únicamente por generar excedentes en beneficio de un reducido grupo de socios, los llamados socios fundadores. Poco han hechos estas organizaciones por los grupos de interés: socios, empleados y comunidad, olvidándose por completo los principios universales del Cooperativismo.
2. Se ha podido identificar varios Modelos de Responsabilidad Social por lo general aplicados en la empresa privada; pero que pueden ser acoplados a las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario a fin de dar cumplimiento a los principios contemplados en el Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
3. De los Modelos de Responsabilidad Social, la Alianza Cooperativa Internacional ACI Américas, propone un modelo que puede ser adoptado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua y cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
4. La comprobación de la hipótesis se ve reflejada en la aplicación de los indicadores financieros, en base a los Estados Financieros Proyectados. La aplicación de los indicadores refleja que se está cumpliendo con los índices exigidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos.

a. Calidad de los Activos

Morosidad Bruta Total

Cartera Vencida	73.372,47	0,04
Cartera Total	1.834.311,70	

Cartera Improductiva

Provisiones	42.534,59	0,58
Cartera de Crédito Vencida	72.970,61	

La morosidad que registra la cooperativa con los saldos proyectados es del 4%. Es decir, para el monto de cartera de crédito que se maneja, la morosidad es baja. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria permite una morosidad de hasta un 10%. De la misma manera, las provisiones en cartera de crédito vencida son bajas en relación al monto total de la cartera de crédito. Las provisiones que se dispone representan el 58% del total de cartera vencida, lo que indica que la cooperativa tiene la suficiente provisión para cubrir la cartera vencida.

b. Manejo Administrativo

Activos Productivos	<u>1.834.311,70</u>	2,88
Pasivos con Costo	<u>637.587,36</u>	

Los activos productivos representan un 288% del total de pasivos con costo. Los pasivos con costo representan los depósitos a la vista y depósitos a plazos fijo que la entidad dispone. Por lo que se deduce que activos productivos (cartera de crédito) también son financiados con el patrimonio de la institución.

c. Rentabilidad

ROA

Utilidad Neta	<u>19.821,03</u>	0,01
Activo Total	<u>1.909.025,60</u>	

ROE

Utilidad Neta	<u>19.821,03</u>	0,02
Patrimonio Total	<u>989.242,31</u>	

La Rentabilidad sobre el Activo Total representa el 1%. La Superintendencia no ha establecido índices mínimos para este indicador. Lo que promulga este organismo de control es que los rendimientos se reinviertan en los mismos socios y que no se generen pérdidas por dos semestres consecutivos. Por otro lado, la rentabilidad sobre el Patrimonio represente el 2%.

d. Liquidez

Fondos Disponibles	49.298,34	0,12
Total Depósitos a Corto Plazo	394.598,36	

La liquidez que registra la cooperativa es el 12%. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria exige una liquidez mínima del 10% para poder cubrir obligaciones con socios, clientes y terceros.

5. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son parte del Sector Popular y Solidario, reconocido en la Constitución Política del Ecuador y reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en donde se establece al ser humano como sujeto y fin que propende a las relaciones armónicas entre Sociedad, Estado, mercado y naturaleza. Al cumplirse las 7 categorías que contempla el Modelo de Responsabilidad Social, las Cooperativas de Ahorro y Crédito al ser parte del sector popular y solidario contribuirán al cumplimiento del Buen Vivir y del Bien Común.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben orientar sus actividades y accionar al cumplimiento de los principios universales del Cooperativismo, mirando su verdadero desempeño social con los grupos de interés: socios, empleados y comunidad.
2. Todas las cooperativas de Ahorro y Crédito que se van incorporando al Segmento Dos por el monto de sus activos podrán implementar el Modelo de Responsabilidad Social propuesto ya que permite cumplir con los principios universales del cooperativismo y tiene una incidencia financiera favorable para la organización.
3. El Modelo de Responsabilidad Social permitirá atraer socios y clientes; ya que estamos hablando de una entidad que trabaja socialmente responsable y cumplir con el Balance Social Cooperativo que la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria determina que los directivos de las organizaciones deben incorporar a sus

informes anuales. Por ello, es importante que las organizaciones a través de sus directivos evalúen las necesidades o requerimientos de sus grupos de interés a fin de desarrollar prácticas responsables que van a reforzar su imagen institucional, alcanzando mejores niveles de credibilidad, lealtad y reconocimiento de los socios, trabajadores y directivos. De esta manera, se podrá competir en el mercado con productos o servicios que crean valor para sus grupos de interés.

BIBLIOGRAFIA

- Rebeil, M. (2012). *Responsabilidad Social Organizacional*, 1ra. Edición. México, D. F., México: Trillas.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad Social y Ética Empresarial*, 1ra. Edición. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2012). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador: CEP.
- Leroy R. (2002). *Economía Hoy*, Bogotá, Colombia: Pearson.
- Asociación de Empresarios Cristianos ADEC. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de Implementación para Pymes*. Recuperado de <http://www.empresa.org/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Boletín de Coyuntura No. 1 El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Boletín Trimestral II Una mirada al sector cooperativo desde su interior*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/>
- Zabala H. (2008). *Construcción de un Modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana: El Caso de Antioquia*. Recuperado de <http://www.istr.org/>
- Balaguer A. (2000). *Responsabilidad Social de las empresas – Modelo GRI Global Reporting Initiative*. Recuperado de <http://www.insht.es/>
- Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Recuperado de <http://www.uwiener.edu.pe/>
- Pierino E., y Garrido E. (2000). *Instrumentación de un Modelo de Balance Social*. Recuperado de <http://http://www.econ.uba.ar/>
- Real Academia Española (2012). *Diccionario de Lengua Española*. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2012). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

- Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria (2014). *Comercio Justo*. Recuperado de <http://www.economiasolidaria.org/>
- Región de la Alianza Cooperativa Internacional (2014). *El Cooperativismo*. Recuperado de <http://www.aciamericas.coop/>
- Gómez M. (2002).,y Mas, P. *Informe Social, Análisis y Perspectivas*. Recuperado de <http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar>
- Organización Internacional de Trabajo OIT (2001). *Manual de Balance Social*. Bogotá, Colombia: Pajón. Recuperado de <http://www.oit.org.pe>
- Martínez C. (2009). *McLean, Enron, Madoff, Markopoulus y la SEC*. Madrid, España. Recuperado de <http://www.expansion.com>
- Ricardo J., y Izquierdo S. (2005). *Cooperativismo y Responsabilidad Social*. Recuperado de <http://www.ehu.eus>
- Región de la Alianza Cooperativa Internacional (2015). *Balance Social Cooperativo*. Recuperado de <http://www.aciamericas.coop>
- Vásconez, J. (1999). *Introducción a la Contabilidad*. Quito, Ecuador: Cargraphics.
- Lorino, P. (1994). *El Control de Gestión Estratégica*. México D. F., México: Alfaomega.

ANEXOS

ANEXO No. 1

LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicio, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito.- Se rigen a la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y las demás instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- i) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- j) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- k) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- l) La equidad de género;
- m) El respeto a la identidad cultural;
- n) La autogestión;
- o) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- p) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sea directamente relacionada con dicho objeto social.

Art. 53.- Excedentes.- Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con el respaldo de sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligaciones de pagos creados por venta a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones de capital social de cajas centrales; y, cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Disposición General Segunda.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establece el Reglamento de esta Ley.

ANEXO No. 2

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 96.- Segmentación.- La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley.

El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan.

La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

Art. 153.- Control.- El control es la potestad asignada a la Superintendencia para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma.

La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

Art. 154.- Atribuciones.- La Superintendencia, además de las señaladas en la ley, tendrá las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación;
- b) Conocer y aprobar las reformas a los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de la aplicación de la ley;
- c) Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control;
- d) Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control;
- e) Proponer regulaciones para la economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones; y,
- g) Las demás atribuciones que le corresponden de acuerdo a la ley y este reglamento.

ANEXO No. 3
ENTREVISTA
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL
MAESTRIA DE AUDITORIA Y FINANZAS
ENTREVISTA A DIRECTIVOS

INFORMACION GENERAL

Fecha	
Lugar	
Objetivo	Determinar las estrategias y servicios sociales implementados por la Cooperativa en beneficio de los socios, empleados, directivos y comunidad.

INFORMACION DEL ENTREVISTADO

Nombre de la Cooperativa	
Nombre del entrevistado	
Cargo que ocupa	
Teléfono de contacto	

INFORMACION OBTENIDA

1. ¿Número de Empleos generados por departamentos operativos en el período?
.....
.....
2. ¿Cuáles son las políticas de contratación aprobados por el Consejo de Administración?
.....
.....
.....
3. ¿Cuáles son los incentivos para los trabajadores de la Cooperativa?
.....
.....
4. ¿La cooperativa posee un buzón de sugerencia para escuchar las voces de sus interesados: socios, empleados, proveedores o terceros?
.....
.....
5. ¿Cuáles son las políticas implementadas por la Cooperativa a fin de mantener un adecuado clima laboral?
.....
.....
.....
6. ¿Cuáles son los programas de beneficio social que tiene la Cooperativa para sus socios, empleados y comunidad?
.....
.....
7. ¿Cuáles son las políticas para promover el derecho al voto de los socios y su participación para formar parte de los Consejos?
.....
.....
.....

- 8.** ¿Cuál es la metodología de Balance Social aplicado por la Cooperativa?
.....
.....
.....
- 9.** ¿A cuál Organismo de Integración pertenece. Cuáles han sido los beneficios?
.....
.....
.....
- 10.** ¿Cuáles son los acuerdos y convenios con otras organizaciones de la economía popular y solidaria?
.....
.....
.....
- 11.** ¿Explique los procedimientos aplicados para la entrega de una contribución o donación a la comunidad?
.....
.....
.....
- 12.** ¿Cómo se distribuyeron los excedentes generados en el período económico inmediato anterior?
.....
.....
.....
- 13.** ¿Cuál es el presupuesto asignado para la protección del medio ambiente?
.....
.....
.....
- 14.** ¿Cuáles son las políticas aplicadas por la entidad para generar valor agregado con sus socios y empleados?
.....
.....
.....
- 15.** ¿Qué contempla los planes de capacitación para los empleados y directivos?
.....
.....
.....
- 16.** ¿Cuántos directivos son miembros de los órganos de dirección de los Organismos de Integración del Sector de la Economía Popular y Solidaria?
.....
.....
.....
- 17.** ¿La cooperativa aplica los criterios y principios de comercio justo?
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.

ANEXO No. 4

**CUESTIONARIO PROPUESTO PARA EL DIAGNOSTICO DE LAS COOPERATIVAS
DE AHORRO Y CREDITO**

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M1 La prelación del trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	M1D1	PRELACION DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL			
	M1D11	Contratación del Personal			
	1	Se posee políticas de contratación de personal aprobadas por el Consejo de Administración			
	2	Se contrata trabajadores de entre los miembros de la zona de actuación			
	3	La cooperativa trata de evitar la salida del personal por medio del incremento salarial			
	4	Se utiliza políticas de rotación ente puestos para garantizar la estabilidad laboral			
	5	Los salarios que se manejan superan los sueldos básicos sectoriales			
	6	Se analiza periódicamente el perfil socioeconómico de los trabajadores			
	7	Se realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a sus remuneraciones			
	8	Se posee políticas cuya meta es reducir la distancia entre la mayor y menor remuneración pagada			
	M1D12	Clima Laboral			
	9	Se realiza actuaciones para combatir el ausentismo aunque no estén enmarcadas en ningún plan			
	10	La cooperativa cuenta con un Manual de Funciones			
	11	Se realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores o gerencia son evaluados por los empleados			
	12	Se capacita a los empleados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y los principios del cooperativismo			
	13	Se tiene en consideración a los empleados para la discusión y análisis de la información socio - económica			
	14	Se dispone de políticas que exija relaciones de trabajo fundamentadas en una comunicación clara y transparente			
	15	Se posee programas deportivos o de recreación patrocinados por la cooperativa			
	16	Se monitorea la carga de trabajo de sus empleados con el objeto de mejorar su distribución			
	17	La cooperativa facilita a los trabajadores tiempo para que realicen tareas de trabajo de reproducción de la vida, aunque sean recuperables posteriormente a la finalización de la jornada			
	18	Se capacita a los trabajadores sobre la importancia del trabajo de reproducción de la vida como fortalecimiento del apego y de la libertad individual			
19	Considera que el fomento del trabajo de reproducción de la vida puede mejorar el rendimiento de los trabajadores				
M1D13	Trabajo de Formación				
20	Se reconoce a los trabajadores un mínimo y máximo de horas para que puedan dedicarse a su formación				
21	Se dispone de un Reglamento de Trabajo en el que se reconozca el derecho al trabajo de formación				

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M1 La prelación del trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales	22	Se invierte en la formación de los trabajadores con algún tipo de beca			
	23	Existe normativa interna en el que se establece que el trabajador debe dedicar tiempo dentro de su jornada laboral a actividades comunitarias			
	M1D2	PRELACION DE LOS INTERESES COLECTIVOS SOBRE LOS INDIVIDUALES			
	1	Poseen los socios programas de beneficio colectivo cuya ejecución depende del excedente del ejercicio			
	2	Se realiza actividades destinadas a los socios sobre educación para la prevención de enfermedades y fomento de la salud			
	3	Se posee presupuesto para programas sociales comunitarios			
	4	La cooperativa capacita anualmente en salud y seguridad laboral			
	5	Existe un reglamento interno en el que se establezca el procedimiento para la incorporación de nuevos socios			
	6	Presentan los socios para su incorporación una solicitud que es valorada por el funcionario respectivo			
	7	Se puede realizar una caracterización de sus socios en base al sexo, edad, instrucción y grupo étnico			
M2 Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	M2D1	ACCESIBILIDAD ASOCIATIVA Y COOPERATIVA			
	1	Se posee una normativa interna que determine cómo se incorporarán los nuevos socios			
	2	La normativa interna que existe en la cooperativa para la incorporación de nuevos socios es aprobada por la Asamblea General			
	3	Se han establecido mecanismos de no discriminación por ninguna razón: sexo, raza, religión			
	4	La normativa interna para la incorporación de nuevos socios ha sido socializada entre los potenciales nuevos socios			
	5	Presentan los socios una solicitud de ingreso y es analizada por el Consejo de Administración o el funcionario respectivo			
	6	Se puede realizar una caracterización de las solicitudes de ingreso de los socios en base a sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción			
	M2D2	RETIRO DE ASOCIADOS			
	1	Se posee normativa interna que determine la salida de socios			
	2	Existe una política clara que determine procesos no discriminatorios para la salida de socios			
	3	Se puede realizar una caracterización de los socios salientes en base a sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción			
	4	Se puede realizar una caracterización de las solicitudes de retiro en base a edad, sexo, grupo y nivel de instrucción			
M3 Autogestión y Autonomía	M3D1	ACCESO A CARGOS INSTITUCIONALES			
	1	Se cumple con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria para el acceso a cargos institucionales			
	2	Se han establecido procedimientos internos a fin de facilitar la incorporación a cargos institucionales			
	3	Se fomenta la rotación en los cargos institucionales llegando a limitar la permanencia en ellos			
	4	Se realiza un monitoreo continuo para comprobar la existencia práctica de limitaciones y/o discriminación para acceder a los cargos institucionales			

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M3 Autogestión y Autonomía	5	Durante los últimos cinco años el porcentaje de miembros que se mantienen en cargos de dirección aunque hayan rotado en el puesto es superior al 30%			
	6	Se realiza capacitación o inducción sobre cooperativismo para que los nuevos socios puedan ser parte de los órganos de dirección			
	M3D2	CONTROL DEMOCRATICO POR LOS SOCIOS Y ASOCIADOS			
	1	Se dispone de una normativa interna que debe cumplir el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia para que se priorice la transparencia en la presentación de cuentas y emisión de informes			
	2	Se auditan los reportes financieros por una entidad externa independiente			
	3	Se tienen políticas explícitas para promover un tratamiento adecuado sobre el derecho al voto			
	4	Se han establecido procedimientos para informar a los socios sobre los estados financieros			
	5	Se posee un Código de Ética			
	6	Se supervisa la actuación de gerencia en base a un Modelo de Buen Gobierno Cooperativo			
	7	Se posee un Código de Buen Gobierno Cooperativo			
	8	Se posee algún mecanismo tendente a evitar, controlar o que prohíba prácticas como: fraudes, competencia desleal por uso de información privilegiada, conflicto de intereses, etc.			
	9	Se realiza la toma de decisiones en el seno de los organismo de la cooperativa en forma democrática sin ninguna distinción			
	M3D3	TRANSPARENCIA INFORMATIVA			
	1	Se han establecido canales de diálogo para mantener relaciones con los socios			
	2	La cooperativa intenta conocer los problemas de sus interesados: socios, proveedores, clientes, etc			
	3	Se dispone de una estrategia de gestión de información para interiorizar los impactos socioeconómicos y ambientales negativos ocasionados por sus actividades			
	4	Se dispone de políticas o procedimientos para responder cualquier sugerencia, reclamo o demanda de sus grupos de interés			
	5	Se cuenta con indicadores de desempeño para monitorear las relaciones con sus grupos de interés			
	6	Se tiene identificados a los grupos de interés			
	7	Se permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales producto de las actividades de la cooperativa sea conocida por terceros			
	8	Se utiliza en la planificación estratégica aspectos sociales y ambientales			
	9	Se publica las tasas activas y pasivas a la vista del público y socios			
	10	Se posee un panel de anuncios donde publica su información financiera y no financiera para conocimiento de los socios			

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M3 Autogestión y Autonomía	M3D4	ACUERDOS CON OTRAS ORGANIZACIONES EXTERNAS DE LA EPS Y SFPS			
	1	La cooperativa busca acuerdos con cualquier organización basados en beneficio mutuo			
	2	Se dispone de acuerdos con otras organizaciones de la economía popular y solidaria			
	3	Se pertenece a algún organismo de integración de la Economía Popular y Solidaria			
	M3D5	RELACION CON EL ESTADO			
	1	Se financia proyecto o se realiza donaciones se fundamenta en reglas y criterios definidos por la Asamblea General o el Consejo de Administración			
	2	Se promueven campañas de concientización política, ciudadana e importancia del voto			
	3	Adopta y desarrolla una alianza con organismos públicos o de la sociedad con el propósito de mejorar la calidad de la enseñanza, asistencia social, salud, etc.			
	4	Se concientiza a los empleados sobre la importancia de participar en las administraciones gubernamentales y sobre su fiscalización			
	5	Los directivos han sido mencionados en la prensa en forma positiva			
	6	Se cumple con las obligaciones tributarias			
	7	Se contribuye con recursos humanos técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos ejecutados por entidades públicas			
	8	Se participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control y evaluación de políticas públicas de interés general, contribuyendo a su fortalecimiento en pro de la mejora de la comunidad			
	9	La cooperativa ha asumido un compromiso público de combate a la corrupción y a la coima mediante la adopción de normas escritas y divulgadas al público			
	M3D6	ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO			
	1	Se generan estados financieros de manera oportuna para la toma de decisiones			
	M3D7	EQUILIBRIO REAL DE PODER ENTRE ASOCIADOS			
	1	Se cuenta con políticas de selección y evaluación de proveedores que son conocidas por los grupos de interés			
	2	Existen criterios de responsabilidad social en la selección de proveedores			
	3	Existen normas explícitas que exigen que los proveedores cumplan con regulaciones ambientales			
4	Discute los temas de responsabilidad social con los proveedores				
5	Se posee políticas de pago a proveedores bien definidas				
M4 Participación Económico - Social y Distribución de Excedentes	M4D1	CONCENTRACION DE APORTES SOCIALES			
	1	Se cumple con los porcentajes que determina la ley sobre la concentración de aportes de los socios			
	2	Existe una política para promover de forma voluntaria que todos los socios posean el mismo número de certificados de aportación			

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M4 Participación Económico - Social y Distribución de Excedentes	3	Se paga intereses o se capitaliza los certificados de aportación de los socios			
	4	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio			
	5	Se posee una política de compras que priorice la adquisición de productos, bienes y servicios en su zona de actuación			
	6	Si algún socio supera los límites establecidos por la Ley sobre la concentración de certificados de aportación se realiza alguna acción para la eliminación de dicha concentración			
	7	No se da un trato preferencial hacia los socios fundadores			
		M4D2 UTILIZACION DE UTILIDADES Y EXCEDENTES			
	1	Se distribuye los excedentes en estricto cumplimiento a la norma			
	2	Se distribuye los excedentes entre los socios luego de deducir el 50% del Fondo Irrepartible de Reserva y la Contribución a la SEPS			
	3	Se distribuye los excedentes y las utilidades de los socios en función de los certificados de aportación			
	4	La Asamblea General cada año, decide sobre el reparto de utilidades y excedentes			
	5	Existe una política de maximización de utilidades y excedentes			
		M4D3 VALOR AGREGADO COOPERATIVO			
	1	Se mide el valor agregado de la entidad para sus trabajadores			
	2	Se mide el valor agregado de la entidad para sus socios			
	3	Se mide el valor agregado de la entidad para la comunidad			
M5 Educación, Capacitación y Comunicación	MSD1 DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS ACTORES RELACIONADOS A LA ORGANIZACIÓN				
	1	Se realiza actividades de formación para trabajadores y socios			
	2	Existe un Plan de Formación con la respectiva asignación presupuestaria			
	3	Posee en el presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de los empleados			
	4	Existe en el Presupuesto anual un monto para becas formativas de los trabajadores			
	5	Se posee un programa de mapeo para la identificación de competencias por desarrollar en sus trabajadores			
	MSD2 PROMOCION DE LA EPS - RESPECTO AL MONTO DE GASTOS OPERATIVOS				
	1	Existe presupuesto para promocionar a la entidad y al sector financiero popular y solidario			
M6 Cooperación e Integración del Sector Económico Popular y Solidario	M6D1 INTERCOOPERACION (SOLIDARIDAD CON OTRAS ENTIDADES DE LA ECONOMIA SOCIAL Y SOLIDARIA)				
	1	Existen aportes de la entidad al capital de otras organizaciones de la economía popular y solidaria			
	2	Existen vocales del Consejo de Administración o Vigilancia que pertenezcan a órganos de otras cooperativas			
	M6D2 INTEGRACION SECTORIAL				
	1	Se pertenece a algún organismo de integración			

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M6 Cooperación e Integración del Sector Económico Popular y Solidario	2	Se realiza intercambios comerciales, de apoyo y de colaboración basados en la reciprocidad con otras entidades del sector			
	3	Se posee acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y comercio			
	4	Se utiliza los órganos de integración y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras entidades de la economía popular y solidaria sobre las dificultades y necesidades propias de la organización			
	5	Se busca la asociación o integración con otras entidades de la economía popular y solidaria			
M7 Compromiso Social, Solidario, Comunitario y Ambiental	M7D1	COMERCIO JUSTO			
	1	Se posee un Código de Ética que incluye valores, criterios y principios de comercio justo			
	2	Se desarrolla actuaciones comerciales orientadas al desarrollo de la comunidad			
	3	Se intenta garantizar la sostenibilidad de sus actividades desde su compromiso ambiental, social y no solo el económico			
	4	Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad			
	5	Se compra, financia o colabora con organizaciones que practican y promueven el comercio justo			
	6	Se tiene en cuenta la legislación de la defensa del consumidor			
	7	Se tiene una política formal de comunicación destinada a socios, trabajadores, clientes y proveedores que incorporan principios de comercio justo			
	8	Se desarrolla alianzas con los grupos de interés para crear un cultural de responsabilidad y transparencia en la comunicación			
	9	Se posee mecanismos como la cláusula de confidencialidad o sanciones que eviten la marcha de su personal			
	10	Se realiza compras a entidades reconocidas como de comercio justo			
	11	Se otorgan créditos a entidades reconocidas como de comercio justo			
	M7D2	COMUNIDAD			
	1	Los fondos destinados al compromiso con la comunidad, son administrados por el Consejo de Administración y Gerencia conforme a criterios establecidos por la Asamblea General de Socios			
	2	Posee una política que permite anticiparse a demandas de la comunidad			
	3	Se realiza acciones conjuntas con otras organizaciones de la Economía Popular y Solidaria a favor de la comunidad			
	4	Se cuenta con mecanismos de control y seguimiento de las inversiones que se realiza en beneficio de la comunidad			
	5	Se realiza actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la misma y a la existencia de presupuesto			
	6	Se decide las acciones de compromiso con la comunidad en Asamblea General de Socios			

Categoría	No.	Descripción	RESPUESTA		
			SI	Parcialmente	NO
M7 Compromiso Social, Solidario, Comunitario y Ambiental	7	Se desarrolla actividades destinadas a la educación para la ciudadanía, comportamientos cívicos, deberes y derechos			
	8	Se promueve alianzas encaminadas hacia la participación ciudadana			
	9	Se han desarrollado iniciativas para facilitar o mejorar el acceso a los servicios financieros a la comunidad			
	10	Se capacita al Consejo de Administración, gerencia y trabajadores en atención a la comunidad			
	M7D3	MEDIO AMBIENTE			
	1	Se realiza actividades de compromiso medioambiental en función del excedente			
	2	Se desarrollan campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de socios y empleados			
	3	Se cumple con la normativa medioambiental			
	4	Existen medidas y medios que fomenten y potencien el reciclaje dentro de la entidad			
	5	Se capacita o realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad			
	6	Se posee políticas y normas para reducir el consumo de la electricidad			
	7	Se posee políticas y normas para reducir el consumo de agua y evitar su pérdida			
	8	Se dispone de un partida presupuestaria para actividades de protección ambiental			

ANEXO No. 5
ENCUESTA A SOCIOS

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL
MAESTRIA DE AUDITORIA Y FINANZAS
ENCUESTA DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA
COOPERATIVA A SUS ASOCIADOS

Encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los socios sobre los servicios Sociales que ofrece la Cooperativa

Estimado socio(a)

El siguiente cuestionario es de carácter confidencial y está orientado a recabar la información necesaria que servirá de sustento a la investigación. Se sugiere marcar con una **X** solo una de las posibles respuestas.

h. INFORMACION GENERAL

1. Señale su rango de edad

Menor a 18 años	
De 18 a 35 años	
De 36 a 50 años	
De 51 a 60 años	
Mayor de 60 años	

2. Escoja su identidad cultural

Indígena	
Mestiza	
Negra	

3. Escoja su formación académica

Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachiller	
Universitario graduado	
Cuarto nivel: Máster, PHD, etc.	

i. LA BUSQUEDA DEL BUEN VIVIR Y DEL BIEN COMUN

4. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa están de acuerdo a sus necesidades?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

5. ¿Al momento de la apertura de su cuenta de ahorros le informaron de sus derechos y obligaciones como socio?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

6. ¿Ha sido beneficiario de algún plan de salud o bienestar social por parte de la Cooperativa?

SI	
NO	

j. LA PRELACION DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL Y DE LOS INTERESES COLECTIVOS SOBRE LOS INDIVIDUALES

7. ¿Los cursos de capacitación que brinda la Cooperativa ha cubierto sus expectativas?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

8. ¿Cómo califica los servicios que ofrece la Cooperativa?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

9. ¿El trámite que debe realizar para acceder a un crédito de la Cooperativa es?

Complicado	
Medianamente complicado	
Nada complicado	

k. EL COMERCIO JUSTO Y CONSUMO ETICO Y RESPONSABLE

10. ¿Considera que los servicios de la Cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?

SI	
NO	

l. LA EQUIDAD DE GENERO

11. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son proporcionados a los socios sin distinción de sexo?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

m. EL RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL

12. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son proporcionados a los socios sin distinción de raza?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

n. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL, LA SOLIDARIDAD Y RENDICION DE CUENTAS

13. ¿Cómo miembro de su comunidad, ha sido beneficiario de alguna ayuda de la Cooperativa?

SI	
NO	

14. ¿Ha tenido la oportunidad de participar en una Asamblea General de Socios como representante de la misma?

SI	
NO	

15. ¿Le han proporcionado la información necesaria de los asuntos a ser tratados en la Asamblea General de Socios?

SI	
NO	

o. LA DISTRIBUCION EQUITATIVA Y SOLIDARIA DE EXCEDENTES

16. ¿Los excedentes recibidos en el último período económico han cubierto sus expectativas?

Muy Satisfactorio	
Satisfactorio	
Poco Satisfactorio	
Insatisfactorio	

Gracias por su colaboración

ANEXO No. 6
ENCUESTA A EMPLEADOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
MAESTRÍA DE AUDITORÍA Y FINANZAS
ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA COOPERATIVA
A SUS TRABAJADORES

Encuesta dirigida a los funcionarios y empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Dos de la Provincia de Tungurahua.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los funcionarios y empleados sobre los Servicios Sociales que ofrece la Cooperativa a sus trabajadores.

El siguiente cuestionario es de carácter confidencial y está orientado a recabar la información necesaria que servirá de sustento a la investigación. Se sugiere marcar con una **X** solo una de las posibles respuestas.

1. ¿Señale su antigüedad en la Cooperativa en calidad de funcionario o empleado?

Menos de 1 año	
De 1 a 5 años	
De 5 a 10 años	
Más de 10 años	

2. ¿El cargo que desempeña le permite lograr crecimiento profesional y cumple sus expectativas?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

3. ¿Considera que sus superiores valoran su desempeño?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

4. ¿El clima laboral existente es el más adecuado para el desempeño de su cargo de manera eficiente?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

5. ¿La cooperativa maneja un Plan de Incentivos para sus trabajadores en función del cumplimiento de metas?

SI	
NO	

6. ¿Cree usted que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral?

SI	
NO	

7. ¿La Cooperativa cuenta con Planes o Programas de beneficio social para sus socios y trabajadores?

SI	
NO	

8. ¿Cómo califica los servicios que oferta la Cooperativa a sus asociados?

Muy Buenos	
Buenos	
Regulares	
Deficientes	

9. ¿El trámite para acceder a un crédito como empleado de la Cooperativa es?

Complicado	
Medianamente complicado	
Nada complicado	

10. ¿Considera que la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus asociados y empleados?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

11. ¿Cómo empleado o funcionario de la Cooperativa ha participado en programas de beneficio para la comunidad?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

12. ¿Cómo empleado o funcionario de la Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección del medio ambiente?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

13. ¿Ha sido beneficiario del Plan Anual de Capacitaciones de la cooperativa?

SI	
NO	

- 14.** ¿Considera que la incorporación del Balance Social permitirá, cumplir con los principios del cooperativismo?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

- 15.** ¿Cómo empleado dirige sus labores al cumplimiento de los principios del Cooperativismo?

Totalmente	
Parcialmente	
Poco	
Nada	

Gracias por su colaboración.

ANEXO No. 7

FICHA DE LA OBSERVACION

FICHA DE OBSERVACION

Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit Ltda.
	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Yari Ltda.
	Cooperativa de Ahorro y Crédito Corpotranst Ltda.
	Cooperativa de Ahorro y Crédito Corpotranst Ltda.
Ubicación:	Provincia de Tungurahua
Situación observada y contexto:	Asambleas Generales de Socios

No.	Descripción	Interpretación
1	Asistencia a Asambleas Generales	La asistencia a las Asambleas Generales es limitada. Se pudo observar que las Cooperativas realizan las asambleas con los asistentes una hora después a la convocada. No se proporciona información financiera previa a la aprobación de balances en Asamblea General
2	Información sobre derechos y obligaciones	Al momento de la apertura de las cuentas de ahorros, los funcionarios de las cooperativas no informan a sus socios sobre sus derechos y obligaciones
3	Distribución de excedentes	En las Asambleas Generales no se deciden sobre la distribución de excedentes según contempla la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, una vez deducidos los respectivos impuestos. Simplemente se manejan como resultados acumulados
4	Ayudas a la comunidad	En las Asambleas Generales, los socios mencionan la ayuda que se requieren en determinados sectores de la comunidad; sin embargo, los directivos y varios socios no dan importancia a estas ayudas.
5	Protección del medio ambiente	No existen políticas de protección del medio ambiente.
6	Equidad de género	Poca es la participación de las mujeres en las Asambleas Generales de Socios.

CONCLUSION

En las Asambleas Generales de Socios, se ha podido apreciar que no existe participación de los socios. Estas reuniones han tenido que empezar con los presentes una hora después a la convocada, debido a que no existes políticas a nivel de las cooperativas para lograr el intereses de los socios ni tampoco se informan sobre sus derechos y obligaciones al momento de la apertura de las cuentas de ahorros. En la realización de las sesiones, no existe participación de la mujer en los asuntos tratado, simplemente se limitan a escuchar y apoyar a la mayoría

ANEXO No. 8

TABULACION DE DATOS ENCUESTA DE SOCIOS

a. Información General

1. Señale su rango de edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 18 años	0	0%
De 18 a 35 años	85	23%
De 36 a 50 años	158	43%
De 51 a 60 años	89	24%
Mayor de 60 años	33	9%
Total	365	100%

2. Escoja su identidad cultural

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indígena	154	42%
Mestiza	211	58%
Negra	0	0%
Total	365	100%

3. Escoja su formación académica

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Primaria incompleta	57	16%
Primaria completa	181	50%
Bachiller	95	26%
Universitario graduado	32	9%
Cuarto nivel: Máster, PHD, etc.	0	0%
Total	365	100%

b. La búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común

4. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa están de acuerdo a sus necesidades?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	12	3%
Satisfactorio	177	48%
Poco Satisfactorio	170	47%
Insatisfactorio	6	2%
Total	365	100%

5. ¿Al momento de la apertura de su cuenta de ahorros le informaron de sus derechos y obligaciones como socio?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	23	6%
Poco Satisfactorio	255	70%
Insatisfactorio	87	24%
Total	365	100%

6. ¿Ha sido beneficiario de algún plan de salud o bienestar social por parte de la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	2%
NO	359	98%
Total	365	100%

c. La Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales

7. ¿Los cursos de capacitación que brinda la Cooperativa ha cubierto sus expectativas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	0	0%
Poco Satisfactorio	56	15%
Insatisfactorio	309	85%
Total	365	100%

8. ¿Cómo califica los servicios que ofrece la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	25	7%
Satisfactorio	252	69%
Poco Satisfactorio	85	23%
Insatisfactorio	3	1%
Total	365	100%

9. ¿El trámite que debe realizar para acceder a un crédito de la Cooperativa es?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Complicado	38	10%
Medianamente complicado	294	81%
Nada complicado	33	9%
Total	365	100%

d. El Comercio Justo y Consumo Ético y Responsable

10. ¿Considera que los servicios de la Cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	246	67%
NO	119	33%
Total	365	100%

e. La Equidad de Género

11. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son proporcionados a los socios sin distinción de sexo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	26	7%
Satisfactorio	150	41%
Poco Satisfactorio	174	48%
Insatisfactorio	15	4%
Total	365	100%

f. El Respeto a la Identidad Cultural

12. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son proporcionados a los socios sin distinción de raza?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	96	26%
Poco Satisfactorio	244	67%
Insatisfactorio	25	7%
Total	365	100%

g. La Responsabilidad Social y Ambiental, la Solidaridad Y Rendición de Cuentas

13. ¿Cómo miembro de su comunidad, ha sido beneficiario de alguna ayuda de la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	2%
NO	358	98%
Total	365	100%

14. ¿Ha tenido la oportunidad de participar en una Asamblea General de Socios como representante de la misma?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	7%
NO	338	93%
Total	365	100%

15. ¿Le han proporcionado la información necesaria de los asuntos a ser tratados en la Asamblea General de Socios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	5%
NO	347	95%
Total	365	100%

h. La Distribución Equitativa y Solidaria de Excedentes

16. ¿Los excedentes recibidos en el último período económico han cubierto sus expectativas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfactorio	0	0%
Satisfactorio	13	4%
Poco Satisfactorio	294	81%
Insatisfactorio	58	16%
Total	365	100%

ANEXO No. 9

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

15. ¿Señale su antigüedad en la Cooperativa en calidad de funcionario o empleado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	4	17%
De 1 a 5 años	20	83%
De 5 a 10 años	0	0%
Más de 10 años	0	0%
Total	24	100%

16. ¿El cargo que desempeña le permite lograr crecimiento profesional y cumple sus expectativas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	13	54%
Poco	11	46%
Nada	0	0%
Total	24	100%

17. ¿Considera que sus superiores valoran su desempeño?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	15	63%
Poco	9	38%
Nada	0	0%
Total	24	100%

18. ¿El clima laboral existente es el más adecuado para el desempeño de su cargo de manera eficiente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	5	21%
Parcialmente	19	79%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	24	100%

19. ¿La cooperativa maneja un Plan de Incentivos para sus trabajadores en función del cumplimiento de metas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	24	100%
Total	24	100%

20. ¿Cree usted que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	83%
NO	4	17%
Total	24	100%

21. ¿La Cooperativa cuenta con Planes o Programas de beneficio social para sus socios y trabajadores?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	29%
NO	17	71%
Total	24	100%

22. ¿Cómo califica los servicios que oferta la Cooperativa a sus asociados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buenos	0	0%
Buenos	19	79%
Regulares	5	21%
Deficientes	0	0%
Total	24	100%

23. ¿El trámite para acceder a un crédito como empleado de la Cooperativa es?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Complicado	0	0%
Medianamente complicado	24	100%
Nada complicado	0	0%
Total	24	100%

24. ¿Considera que la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus asociados y empleados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	6	25%
Poco	18	75%
Nada	0	0%
Total	24	100%

25. ¿Cómo empleado o funcionario de la Cooperativa ha participado en programas de beneficio para la comunidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	0	0%
Poco	3	13%
Nada	21	88%
Total	24	100%

26. ¿Cómo empleado o funcionario de la Cooperativa ha participado en alguna actividad o campaña de protección del medio ambiente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	24	100%
Total	24	100%

27. ¿Ha sido beneficiario del Plan Anual de Capacitaciones de la cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	21%
NO	19	79%
Total	24	100%

28. ¿Considera que la incorporación del Balance Social permitirá, cumplir con los principios del cooperativismo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	24	100%
Parcialmente	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	24	100%

29. ¿Cómo empleado dirige sus labores al cumplimiento de los principios del Cooperativismo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	0	0%
Parcialmente	2	8%
Poco	22	92%
Nada	0	0%
Total	24	100%

ANEXO No. 10

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

4. ¿Número de Empleos generados en el período?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Uno	3	38%
Dos	5	63%
Más de Dos	0	0%
Total	8	100%

2. ¿Cuáles son las políticas de contratación aprobados por el Consejo de Administración?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Contratar personal del sector o comunidad	4	50%
No posee políticas	4	50%
Total	8	100%

3. ¿Cuáles son los incentivos para los trabajadores de la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Incentivos económicos	2	25%
Reconocimiento como en mejor trabajador	0	0%
No posee incentivos	6	75%
Total	8	100%

4. ¿La cooperativa posee un buzón de sugerencia para escuchar las voces de sus interesados: socios, empleados, proveedores o terceros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

5. ¿Cuáles son las políticas implementadas por la Cooperativa a fin de mantener un adecuado clima laboral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No se posee políticas	8	100%
Apoyo y Confianza en los trabajadores	0	0%
Programas de formación	0	0%
Total	8	100%

6. ¿Cuáles son los programas de beneficio social que tiene la Cooperativa para sus socios, empleados y comunidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No posee programas de Beneficio Social	6	75%
Seguro de Desgravamen para los Socios	2	25%
Total	8	100%

7. ¿Cuáles son las políticas para promover el derecho al voto de los socios y su participación para formar parte de los Consejos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No posee políticas	6	75%
Informar sobre sus derecho a los socios	2	25%
Total	8	100%

8. ¿Cuál es la metodología de Balance Social aplicado por la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No se aplica	8	100%
Presupuesto Social	0	0%
Autogestión para la comunidad	0	0%
Total	8	100%

9. ¿A cuál Organismo de Integración pertenece. Cuáles han sido los beneficios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No pertenecen a ningún organismo	8	100%
Alianzas estratégicas con organizaciones de la EPS	0	0%
Total	8	100%

10. ¿Cuáles son los acuerdos y convenios con otras organizaciones de la economía popular y solidaria?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No existen convenios	8	100%
Convenios para capacitaciones	0	0%
Total	8	100%

11. ¿Explique los procedimientos aplicados para la entrega de una contribución o donación a la comunidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Mediante partida presupuestaria	1	13%
No se entrega donaciones	6	75%
Solicitud a Gerencia	1	13%
Total	8	100%

12. ¿Cómo se distribuyeron los excedentes generados en el período económico inmediato anterior?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo a la LOEPS	8	100%
Se generan Reservas adicionales	0	0%
Total	8	100%

13. ¿Cuál es el presupuesto asignado para la protección del medio ambiente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No existe presupuesto	8	100%
En base al excedente	0	0%
Total	8	100%

14. ¿Cuáles son las políticas aplicadas por la entidad para generar valor agregado con sus socios y empleados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No existen políticas	8	100%
Nunca se ha tratado este tema	0	0%
Total	8	100%

15. ¿Qué contempla los planes de capacitación para los empleados y directivos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No existen Planes de Capacitación	6	75%
Talleres de Capacitación Trimestrales	2	25%
Total	8	100%

16. ¿Cuántos directivos son miembros de los órganos de dirección de los Organismos de Integración del Sector de la Economía Popular y Solidaria?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

17. ¿La cooperativa aplica los criterios y principios de comercio justo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%