

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de titulación previa a la obtención del título de:
INGENIERAS COMERCIALES

TEMA:
DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS
PARA DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS”

AUTORAS:
ANDREA AUGUSTA PERALTA ASIPUELA
ROSA ADELAIDA PINEIDA PARRA

DIRECTOR:
PEDRO HUMBERTO MONTERO TAMAYO

Quito, abril de 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotras, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quito, abril de 2015

Andrea Augusta Peralta Asipuela

C.I: 1719583864

Rosa Adelaida Pineida Parra

C.I: 1723228373

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y en ella la sabiduría para tomar las mejores decisiones.

A mis padres, pilares fundamentales, quienes hicieron todo en la vida para que yo cumpliera esta meta, por sus consejos, amor y confianza infinita que depositaron en mí, a ellos por ser un ejemplo a seguir.

A mis hermanas y cuñados, por ser las personas que me han brindado su apoyo incondicional, lo cual me ha motivado a culminar este trabajo de grado.

Andrea Augusta Peralta Asipuela

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios y a la Virgen, quienes guiaron mi camino y me dieron fuerzas para seguir adelante en este desafiante trayecto.

A mis tesoros más valiosos, Nicolás y Maury, por su amor y apoyo incondicional en todo momento, por cada palabra de aliento y porque gracias a ellos he llegado hasta aquí, ha sido un privilegio ser su hija.

A mis hermanos Pao y Santi, por estar siempre presentes aportando buenas cosas a mi vida y lotes de felicidad, que sin ser impedimento la distancia, hemos estado unidos por un mismo cielo.

Rosa Adelaida Pineida Parra

AGRADECIMIENTO

A nuestro querido tutor, Msc. Pedro Montero, quien con sus conocimientos y paciencia nos guió en la elaboración del presente trabajo, logrando de este modo culminarlo en el tiempo planificado.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” en especial al Sr. Ángel Sotomayor, Presidente de la Cooperativa y a todos sus colaboradores que nos facilitaron la información requerida para la realización de este trabajo de grado.

A la Universidad Politécnica Salesiana, por contar con maestros capacitados, los cuales con su experiencia y conocimientos forman distinguidos profesionales con principios y valores.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1	2
GENERALIDADES	2
1.1 Justificación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Formulación del problema.....	3
1.2.2 Sistematización del problema.....	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Beneficiarios de la propuesta	4
1.5 Metodología	5
1.5.1 Tipo de investigación	5
1.5.2 Métodos de investigación	5
CAPITULO 2.....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1 Marco teórico	6
2.1.1 Responsabilidad social corporativa	6
2.1.1.1 Antecedentes.....	6
2.1.1.2 Evolución.....	8
2.1.1.3 Definición.....	9
2.1.1.4 Ventajas	9
2.1.1.5 Desventajas.....	11
2.1.1.6 Grupos de interés (stakeholders)	12
2.1.1.6.1 Antecedentes.....	12
2.1.1.6.2 Definición stakeholders	13
2.1.2 Cooperativismo.....	15
2.1.2.1 Origen.....	15
2.1.2.2 Cooperativismo en el Ecuador.....	19
2.1.2.3 Definición.....	20
2.1.3 Las cooperativas	20
2.1.3.1 En el Ecuador	20
2.1.3.2 Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.....	21

2.1.3.3	Cooperativa de ahorro y crédito	22
2.1.3.3.1	Origen	22
2.1.3.3.2	Importancia	23
2.1.3.4	Ente regulador de las cooperativas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).....	23
2.1.3.4.1	Funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	24
2.1.3.5	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS).....	25
2.1.3.5.1	Funciones del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)	25
2.1.3.5.2	Operadoras de capacitación	26
2.1.3.6	Surgimiento de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	27
2.1.3.7	Principios cooperativos	27
2.1.4	Balance social.....	29
2.1.4.1	Antecedentes.....	29
2.1.4.2	Definición.....	31
2.1.4.3	Ventajas	32
2.1.5	Balance social cooperativo	32
2.1.5.1	Definición.....	32
2.1.5.2	Objetivos.....	33
2.1.5.3	Beneficios	33
2.1.5.4	Destinatarios	34
2.1.5.5	Etapas	34
2.1.5.6	Clasificación.....	36
2.1.5.7	Indicadores	38
2.1.5.8	Informe social.....	41
2.2	Marco legal.....	42
CAPITULO 3		49
SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS”		49
3.1	Situación actual	49
3.1.1	Antecedentes.....	49
3.1.2	Misión.....	50

3.1.3	Visión	50
3.1.4	Objetivos.....	50
3.1.4.1	Objetivo general	50
3.1.4.2	Objetivos específicos.....	50
3.1.5	Base social	51
3.1.6	Oficinas.....	51
3.1.7	Productos y servicios.....	52
3.1.8	Beneficios que la cooperativa brinda	53
3.1.9	Alianzas	54
3.1.10	Préstamos otorgados.....	54
3.1.11	Organigrama estructural	55
3.1.12	FODA	56
3.2	Análisis de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”	57
3.2.1	Directivos	58
3.2.2	Empleados	59
3.2.3	Socios	61
3.2.4	Comunidad	62
	CAPITULO 4	63
	PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS”	63
4.1	Introducción	63
4.2	Objetivos	63
4.2.1	General	63
4.2.2	Específicos.....	63
4.3	Contenido	64
4.4	Pautas para la elaboración del balance de rendición de cuentas social.....	65
4.5	Estructura del balance de rendición de cuentas.....	84
4.6	Informe para determinar la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”	103
	CONCLUSIONES	112
	RECOMENDACIONES	114
	LISTA DE REFERENCIA	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de grupos de interés	14
Tabla 2. Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario....	21
Tabla 3. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador	22
Tabla 4. Operadoras certificadas.....	26
Tabla 5. Indicadores área interna	39
Tabla 6. Indicadores área externa.....	40
Tabla 7. FODA.....	56
Tabla 8. Consejo de administración	58
Tabla 9. Consejo de vigilancia	59
Tabla 10. Estructura laboral por género	60
Tabla 11. Características: socio-laborales del personal	84
Tabla 12. Características: servicios sociales de la empresa al personal.....	89
Tabla 13. Características: integración y desarrollo del personal.....	90
Tabla 14. Características: directivos	92
Tabla 15. Características: trabajadores y directivos.....	94
Tabla 16. Características: relaciones primarias.....	95
Tabla 17. Características: relaciones con la comunidad	100
Tabla 18. Relaciones con otras instituciones	102
Tabla 19. Área interna.....	103
Tabla 20. Área externa	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas de implantación balance social cooperativo.....	35
Figura 2. Ubicación geográfica de la matriz y agencias de la Cooperativa “Amazonas”.	52
Figura 3. Estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”. ..	55

RESUMEN

El presente trabajo se ha realizado con la finalidad de diseñar un modelo de balance de rendición de cuentas social, el cual ayudará a determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” está siendo socialmente responsable con sus principales grupos de interés (stakeholders).

Los cuatro capítulos están sustentados con información obtenida principalmente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”, libros y páginas web, correspondientes al tema de investigación, lo cual ha permitido desarrollar este trabajo con plena veracidad.

El capítulo 1, contiene la justificación, problemática, objetivos y beneficiarios de la presente investigación.

El capítulo 2, hace referencia a la fundamentación teórica, la que está dividida en marco teórico y legal, lo cual ayuda a captar información necesaria para un mejor entendimiento del tema y la correcta elaboración del modelo.

El capítulo 3, se da a conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” y el análisis referente a la Responsabilidad Social.

El capítulo 4, presenta la propuesta, la que contiene el Balance Social estructurado con sus variables e indicadores adaptados a la institución; las pautas que guiaran a una adecuada aplicación del mismo y el informe en donde se analiza los resultados obtenidos del modelo.

Finalmente, se indican las conclusiones sobre la investigación y las recomendaciones sobre los resultados obtenidos de la aplicación del Balance Social.

ABSTRACT

The present work has been done aiming at the design of a balance model of social account response, which will help to determine if the Saving and Credit Group of the Metropolitan District of Quito “Amazonas” is being socially responsible with its main group of interest (stakeholders).

The four chapters are sustained with information mainly obtained from the Saving and Credit Group “Amazonas”, books and web pages related to the research topic, which this work has developed with absolute veracity.

Chapter 1 contains the justification, the problematic situation, the objectives and the people who will take advantage from the present investigation.

Chapter 2 refers to the theoretical foundation, which is divided into the theoretical and legal frames, what helps to gather information needed for a better understanding of the theme and the proper development of the model.

Chapter 3 is related to the updated situation of the Saving and Credit Group “Amazonas” and the analysis referred to the Social Responsibility.

Chapter 4 represents the proposal, which contains the social balance structured with its variables and indicators adapted to the institution; the objectives that will guide an adequate application of itself and the report where the results obtained from the model are analyzed.

Finally, the conclusions and the recommendations about the results obtained from the application of the Social Balance are shown.

INTRODUCCIÓN

Según la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en la Disposición General Segunda, la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” tiene la obligación de adjuntar a sus balances el Balance Social para determinar el cumplimiento de la Responsabilidad Social.

Al diseñar el Modelo del Balance Social, se obtendrá información de las gestiones que realiza la entidad financiera en los ámbitos social, económico y medio ambiental, pues en la actualidad la Responsabilidad Social es un tema de alto interés para todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que la misma ayuda a mejorar su imagen y credibilidad.

Al elaborar el Balance Social, la Cooperativa de Ahorro y Crédito podrá conocer su nivel de Responsabilidad Social y si es necesario aplicar nuevas estrategias que ayuden a cumplir adecuadamente con esta responsabilidad, para así satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.

Con el diseño planteado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito tendrá una guía base para la aplicación del Balance Social y con los resultados obtenidos la Institución logre corregir las falencias que tienen en la actualidad, de esta forma cuando la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria les comunique que deben presentar el Balance Social la Cooperativa ya hubiese corregido sus debilidades encontradas en el aspecto socioeconómico y así pueda mejorar su imagen.

CAPITULO 1

GENERALIDADES

1.1 Justificación

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria ayuda a establecer normas para un adecuado funcionamiento de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero, para que de esta forma exista una buena relación con los sectores de la economía y por ende con el Estado; asimismo esta ley hace referencia en uno de sus artículos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para que se rijan en lo establecido por la Ley.

La Responsabilidad Social es un compromiso que tienen las Cooperativas en los ámbitos social, económico y medioambiental, la misma que para ser exitosa, se debe incluir a distintos grupos de interés (stakeholders) como son los trabajadores, clientes, proveedores, comunidad, etc., y (shareholders) accionistas, los que trabajando organizadamente, puedan lograr resultados favorables tanto para la comunidad como para la misma institución y buscando la conservación del medio ambiente.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” funciona en legal y debida forma, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, perteneciendo al segmento 3 dentro de la distribución de la SEPS.

La Cooperativa fue constituida el 30 de diciembre de 1994, se dedica a la colocación y captación de recursos financieros dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas de la población urbana y rural, ayudándolas de este modo a satisfacer sus necesidades y al mejoramiento de sus ingresos económicos.

En los últimos años, la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha ido poco a poco preocupándose por cumplir con la Responsabilidad Social en sus ámbitos social,

económico y medioambiental, desconociendo si las actividades sociales que realizan son las adecuadas o no; por esta razón se diseñará un modelo de Balance de Rendición de Cuentas Social para la Cooperativa.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Formulación del problema

Años atrás la Cooperativa de Ahorro y Crédito no efectuaba actividades enfocadas a la Responsabilidad Social, debido a que la Ley de Economía Popular y Solidaria no estaba vigente; por esta razón no era obligatorio realizar las mismas, pero en la actualidad esta ley exige a las instituciones a ser socialmente responsables, por lo que surge la necesidad de crear un Balance Social para evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social.

1.2.2 Sistematización del problema

- **¿Por qué razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito no tiene una planificación adecuada para cumplir con las actividades sociales?**

Porque el tema de la responsabilidad social en los últimos años es obligatorio, lo cual hace que la Cooperativa poco a poco vaya acoplado esta nueva disposición.

- **¿Por qué la Cooperativa de Ahorro y Crédito no ha elaborado el Balance Social?**

Porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito no cuenta con el personal capacitado en este tema, debido a esto la institución financiera no conoce si las actividades sociales que realiza son adecuadas o no.

- **¿A qué se debe que la comunidad no conozca acerca de las actividades sociales que la Cooperativa de Ahorro y Crédito realiza?**

Se debe a la falta de comunicación entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito y la comunidad.

- **¿Por qué la Cooperativa de Ahorro y Crédito no se ha preocupado en incrementar actividades medioambientales?**

Porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito únicamente se ha enfocado en la entrega de plantas endémicas, las cuales son nativas de una región geográfica entre ellas están el arrayan, puma maquí, pus pato, aliso, yagual.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un Modelo de Balance de Rendición de Cuentas Social para determinar el cumplimiento de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas”.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar y definir el problema de investigación que ha hecho que la Cooperativa de Ahorro y Crédito no realice el Balance Social.
- Establecer el contenido acerca del Balance Social para diseñar el Modelo del mismo.
- Realizar el diagnóstico de la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito entorno al cumplimiento de la Responsabilidad Social tanto interna como externa.
- Definir un modelo de balance social que la Cooperativa de Ahorro y Crédito lo aplicará.

1.4 Beneficiarios de la propuesta

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” ya que la misma contará con un Modelo de Rendición de Cuentas Social que le permitirá evaluar el cumplimiento de la Responsabilidad Social.
- Los socios y la comunidad quienes serán beneficiarios de los servicios de la Cooperativa.

- Los estudiantes quienes dispondrán de una fuente de consulta del tema relacionado a un Modelo de Rendición de Cuentas Social.
- A las autoras de la investigación que les permitirá obtener el título de Ingenieras Comerciales.

1.5 Metodología

1.5.1 Tipo de investigación

Tomando en cuenta la problemática que estamos dando a conocer, aplicaremos la investigación tipo descriptiva debido a que detallaremos la información requerida; y de tipo explicativa en la cual analizaremos cada uno de los indicadores que contienen al Modelo de Balance Social diseñado.

1.5.2 Métodos de investigación

Para nuestra investigación, aplicaremos el método inductivo, ya que se partirá de la información financiera y socio laboral de la Cooperativa Amazonas, además en base a la observación directa se recogerá información para su posterior análisis.

CAPITULO 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Marco teórico

2.1.1 Responsabilidad social corporativa

2.1.1.1 Antecedentes

La responsabilidad social es un tema que se ha venido tratando desde siglos atrás, donde la explotación a los trabajadores era excesiva, debido a esto nacen líderes que cambiaron estos abusos mejorando la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Los antecedentes históricos de la Responsabilidad Social Corporativa se remontan a siglos pasados y se encuentran en los propios orígenes de las organizaciones que conjugaron capital y trabajo para generar riqueza y beneficio, aunque en el camino los abusos sobre los trabajadores hayan sido notorios.

Frente a las condiciones de explotación a que los trabajadores se vieron sometidos en el periodo de la Revolución Industrial, surgen líderes empresariales que actúan para cambiar las cosas. Entre ellos tenemos a:

- Robert Owen quien demostró que la producción puede ser eficiente y responsable. Éste creó en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, desterrando el trabajo infantil y las condiciones penosas.

- Empresarios al abrigo muchos de ellos de su religión cristiana, pero también como recurso clave de ascenso social permitido, emprendieron cambios sustanciales en su quehacer empresarial como, por ejemplo las grandes familias cerveceras Whitebrad o los Truman, las siderurgias de Lloyd y Darby, o los Cadbury en la alimentación.

A lo largo del siglo XIX tenemos múltiples experiencias en Europa y en España, como por ejemplo el surgimiento del movimiento corporativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, etc. Interesantes son las desarrolladas a lo largo del cauce del río Llobregat en Barcelona (Can Vidal...) o la Colonia Güell de Santa Coloma de Cervelló (Barcelona), importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento u ocio, reflejando la visión paternalista de empresarios de aquellas épocas.

En EEUU la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada. Así, en el origen de muchas grandes universidades privadas norteamericanas como Harvard, Yale, Cornell, Princeton, Duke, Columbia, etc., nos encontramos con las aportaciones de importantes empresarios del momento. Al igual que la creación de grandes centros como el Metropolitan Museum o la Metropolitan Opera House de Nueva York. Sin embargo, los críticos a las donaciones empresariales tanto en EEUU como en Europa suelen afirmar, con razón, que los recursos se concentran, en general, en proyectos de prestigio y de gran repercusión pública, en perjuicio de sectores locales más necesitados (Fernández García, 2009, págs. 30-31).

2.1.1.2 Evolución

La responsabilidad social empresarial tiene diferentes fases de evolución las cuales se da a conocer a continuación:

- Fase precursora. Es la vivida durante el siglo XIX y primera mitad del XX. En ella no existe la responsabilidad social empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas que pudieran plantearse.
- Primera Fase. Supone la participación voluntaria por parte de las empresas en la comunidad. Las empresas comienzan a aceptar la existencia de una responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, realizándose actividades sociales.
- Segunda fase. En ella, desde mediados de siglo XX, el público tuvo conciencia de la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, reconociéndose asimismo los daños y riesgos que el mismo ocasionaba en su entorno. Esto originó una presión para que el gobierno interviniese imponiendo normas con el fin de la protección del interés público y los recursos naturales.
- Tercera fase. Constituye un periodo en el que muchas empresas, instituciones y gobierno intentan encontrar un método de hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del gobierno y de la sensibilidad de las empresas.

En conclusión, empresa, gobierno y sociedad han ido interactuando de tal forma que han ido modificando sus papeles hacia situaciones en las que las decisiones de los distintos partícipes no son independientes sino que suelen estar influenciadas, o incluso impuestas, por otros grupos sociales (Fernández García, 2009, págs. 35-36).

2.1.1.3 Definición

La responsabilidad social es el compromiso que tienen las empresas con sus grupos de interés en los ámbitos social, económico y medioambiental, lo cual ayudará a que las empresas mejoren su imagen en este aspecto.

Vallardez (2004) citado por Pelekais & Aguirre, afirma que es el compromiso voluntario de las organizaciones de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo sustentable, tanto en lo económico como en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, las comunidades locales y la sociedad en general (Pelekais & Aguirre, 2008, pág. 19).

Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo la calidad de vida de los grupos de interés (o stakeholders), sus familias y la comunidad (García A. A., 2007).

Según la ISO citado por COTECNA “La Responsabilidad Social Económica consiste en una integración balanceada, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, económicas y ambientales con el propósito de beneficiar a las personas, las comunidades y a la sociedad en general” (COTECNA, 2007, pág. 9).

2.1.1.4 Ventajas

Cox & Dupret (2001), citado por Pelekais & Aguirre, muestran ventajas de la Responsabilidad Social, las mismas que son:

Para la empresa

- Estimula la productividad de los trabajadores.

La revisión de experiencias exitosas y los diferentes estudios han demostrado que las iniciativas tomadas por la organización en

beneficio de sus trabajadores, los estimulan para producir más en menor cantidad de tiempo. También los estudiosos del tema señalan que estas medidas contribuyen a reducir el ausentismo laboral.

- Asegura mayor satisfacción de los clientes

Este aspecto se refiere a que las empresas que logran mejorar su funcionamiento interno, manteniendo un personal altamente motivado e identificado con la organización, están en mejor capacidad de brindar un servicio de calidad a sus clientes y proveedores.

- Mejora la imagen y reputación de la empresa.

Los clientes tienen especial preferencia por las empresas comprometidas con el respeto de valores medioambientales o sociales, aspecto que sin lugar a dudas, mejora la reputación e imagen corporativa.

- Disminución de los costos

La flexibilidad en las condiciones de trabajo permite una reducción del espacio del trabajo y consecuentemente permite reducir costos en la producción. Las políticas para el bienestar y la salud de los empleados generan también reducción de ciertos costos. Estos costos son: las visitas a médicos, medicación, estadía en hospital, entre otros.

- Cumplimiento de leyes y reglamentos

Las empresas que respetan las leyes y reglamentos en su campo de acción, y adicionalmente tengan establecidas políticas sobre la diversidad medioambiente laboral, reducen el riesgo de ser perseguidas judicialmente y de pagar altas y costosas multas. Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales y laborales.

Para la Comunidad

- Lucha contra la pobreza

Las organizaciones que hacen participar a empleados y accionistas en la prosperidad que han contribuido a generar, apoyan las iniciativas valiosas de la comunidad mediante una porción de las utilidades de la empresa, expanden y mejoran las operaciones de la empresa,

contribuyendo con ello a la creación de empleos, a la satisfacción de necesidades y a la creación de riquezas en la comunidad.

- Contribución al desarrollo

Las empresas pueden y deben aportar su contribución al desarrollo de la sociedad, asegurando para ello una justa remuneración, seguridad, salud y educación a sus trabajadores, con lo cual favorece, en cierta medida, al desarrollo social.

- Preservación del medio ambiente

Muchas prácticas de la actividad económica y comercial tienen impactos nefastos sobre el medio ambiente, y por la importancia de cuidar este patrimonio común, es urgente que el mundo empresarial tome conciencia de su responsabilidad y adapte sus prácticas a la necesidad de preservar el medio ambiente.

- Refuerzo al respeto de los derechos fundamentales

En la medida que la Responsabilidad Social asegure el respeto a los Derechos Fundamentales, como el derecho a ser libres, la prohibición de la esclavitud, torturas u otros tratos inhumanos o degradantes, se respeten derecho a la dignidad, a la privacidad, a la abolición del trabajo infantil, al derecho a la salud, etc., su imagen ante la comunidad se acrecienta (Pelekais & Aguirre, 2008, págs. 23,24).

2.1.1.5 Desventajas

La responsabilidad social al no ser manejada adecuadamente puede tener las siguientes desventajas:

- La Responsabilidad Social puede llegar a generar cierta controversia porque sus valores van en sentido opuesto al individualismo, el cual sugiere que tanto los individuos como las empresas deben ser capaces de perseguir sus propios intereses con un mínimo de interferencia del gobierno o de terceras partes.
- La Responsabilidad Social hace que la organización sea menos eficiente y puede llegar a provocar que sea eliminada del negocio de empresas competidoras que son más eficientes. Estas

organizaciones más rentables son capaces de ofertar precios más reducidos, ya que los costos de la Responsabilidad Social no se suman a los de producción.

- Mayor quehacer por la implementación de políticas de Responsabilidad Social, transformándose en la preocupación más importante de la empresa, ya que la dirección debe darle una alta prioridad, hace que no deba olvidarse de otras que también son importantes, como competir de forma exitosa en el mercado.
- Por otro lado, los críticos de la Responsabilidad Social argumentan que las empresas que dan parte de sus beneficios a prioridades que ellos denominan menos importantes, son más propensas a caer y con ellas comienza el detrimento de la sociedad, debido a que al final se pierden tantos puestos de trabajo como inversiones de accionistas (Pelekais & Aguirre, 2008, pág. 24).

2.1.1.6 Grupos de interés (stakeholders)

2.1.1.6.1 Antecedentes

Los grupos de interés nacen como un complemento a los shareholders (accionistas), ya que antes de los años ochenta las empresas les daba mayor importancia únicamente a los accionistas, dejándoles de lado a los stakeholders.

En los años ochenta hace su debut el concepto de Stakeholder (grupo de interés) como complemento de Shareholder (accionista) como único interesado en la empresa. Según este punto de vista, el empresario no sólo debía tener en cuenta al accionista sino que además estaba en la obligación de considerar a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, proveedores, sociedad). Esta visión, sin duda alguna, va en la línea con los principios contenidos en el enfoque de calidad total; de igual forma, a finales de la década se inicia la promoción del Respeto al Medio Ambiente como principio de sostenibilidad, el respeto a los derechos laborales, la higiene y la seguridad en el ambiente de trabajo, y en un sentido más general y

universal, al respeto de los derechos humanos, generándose el desarrollo de la ética empresarial como un modelo de gestión (Pelekais & Aguirre, 2008, pág. 21).

2.1.1.6.2 Definición stakeholders

Los grupos de interés son las personas o grupos con los que la empresa tiene contacto, los mismos que pueden ser internos y externos; a los stakeholders se les debe dar un adecuado trato, para que de este modo se sientan satisfechos, lo cual ayuda al buen funcionamiento de la institución.

Se denomina así a los individuos o grupos que tienen un especial interés en el resultado de determinadas áreas de la empresa y en la manera en que ésta utiliza sus recursos. Los mismos pueden ser parte del entorno externo e interno de la organización. Estos grupos se caracterizan por presentar un interés muy específico y limitado a ciertos aspectos, en los que no suelen coincidir con la dirección ni con otros grupos. En este sentido la alta gerencia de la empresa debe equilibrar el interés de cada grupo y el suyo propio, de manera que no se produzcan conflictos que puedan afectar el buen funcionamiento de la organización (Pelekais & Aguirre, 2008).

La AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración, 2003) citado por Pelekais & Aguirre, señala que los grupos de interés, partes interesadas o stakeholders, son aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo e indirecto, por la marcha de ésta, e influyente en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia (Pelekais & Aguirre, 2008, pág. 43).

Tabla 1.

Tipos de grupos de interés

Grupos de interés	Denominación	Características
Internos	Accionistas / propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoritarios, individuales e institucionales. Incluye empleados accionistas. Los accionistas que buscan rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo.
	Empleados	Realizan su trabajo dentro de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivos, incluye trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos.
Externos	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio.
	Proveedores	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturan sus servicios, al no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los productos por otra empresa. Alianzas competidoras.
	Agentes sociales	Grupos de interés públicos que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc. Grupos de opinión: medios de comunicación, analistas, ONGs. Mercado de valores.
	Administraciones públicas	Poderes públicos de la Unión Europea, el Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones locales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades.

	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local de la empresa: Iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y consumidores en general que aun no teniendo en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entorno físico natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado de generaciones futuras.

Nota: Descripción de los tipos de grupos de interés. Fuente: (Momborg, 2007). Responsabilidad Social Empresarial. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

2.1.2 Cooperativismo

2.1.2.1 Origen

El origen del cooperativismo se da en consecuencia a la sobreexplotación de los trabajadores que ocurrió a mitad del siglo XVIII, lo cual conllevaba a los enfrentamientos con los empresarios; pues al ver esto grandes pensadores tratan de buscar soluciones, en donde se propone que en vez de la competencia aparezca la cooperación y con ello nace las cooperativas, en donde muchas de ellas fracasaron, pero posteriormente un grupo de obreros desempleados formaron un cooperativa estableciendo nuevas reglas para un adecuado funcionamiento, obteniendo como resultado el éxito de la misma.

Para la segunda mitad del siglo XVIII el mundo se transforma con el establecimiento, consolidación y expansión del capitalismo industrial que se extiende desde Inglaterra hasta Europa Occidental y luego al resto del planeta. Una profunda fractura social se produce con la implantación de grandes factorías industriales que someten la mano de obra a las grandes máquinas y a “la tiranía del reloj”, predomina el régimen del salario y se impone la búsqueda del lucro como

recompensa para el capital, en la sociedad se entroniza la competencia económica.

Durante la primera mitad del siglo XIX, la revolución del capitalismo industrial tiene como divisa la sobreexplotación del obrero como garantía para obtener las ansiadas utilidades. En consecuencia, las pésimas condiciones de trabajo para los trabajadores generan pestes y contaminación, se organizan extenuantes jornadas de trabajo de más de 16 horas que incluyen a niños y mujeres. Exigentes códigos laborales organizan a la producción en precarias instalaciones. Miserables barriadas obreras invaden las urbes industriales. Una formidable reacción social reivindicadora se produce en el ámbito laboral. Las ciudades crecen debido a la disolución de la propiedad comunal, que decretada por el Estado, arruina a los campesinos pobres, jornaleros y los obliga a emigrar.

La resistencia de los trabajadores se dirige hacia la destrucción de las máquinas, a quienes consideran su competencia. Luego, hacia los empresarios dueños del capital. Durante años, protestas y nutridas manifestaciones de trabajadores se enfrentan continuamente a una férrea represión privada y pública que dejan muchas víctimas mortales en las calles de las urbes, que cobijan a decenas de fábricas y sus chimeneas contaminantes alimentadas por carbón de piedra.

La reacción social se extiende hacia otros grupos sociales y se movilizan los intelectuales. Emerge un nutrido sector de reformadores sociales que critica las perversiones del sistema capitalista y propone cambios revolucionarios violentos o pacíficos. Tres grandes corrientes de pensamiento se destacan durante el siglo XIX en sus proyectos utópicos de construcción de una sociedad alternativa.

La primera, de tendencia marxista, que plantea que la historia de la humanidad es la historia de la lucha de clases cuya construcción última es el comunismo. Así, el enfrentamiento entre empresarios

capitalistas y obreros sindicalizados será irreductible y permanente. El comunismo predica una absoluta igualdad entre todos los seres humanos, mediante la propiedad colectiva de los medios de producción y similares niveles de consumo.

La segunda es el anarquismo que, en la misma época, defiende la vuelta a un sistema de libre asociación de las comunidades rurales o urbanas, en el cual debe desaparecer la coacción estatal para que la libertad humana alcance el más completo desarrollo. Para esto es inevitable la lucha colectiva contra los poderes económico, político y religioso.

La tercera es el socialismo utópico, defensor de la reforma radical y pacífica del sistema. Mientras el comunismo y el anarquismo reivindican la destrucción total del sistema, el socialismo utópico reivindica una reforma social radical progresiva.

Los utópicos imaginan y alcanzan a establecer los falansterios, que son pequeñas comunidades igualitarias y autónomas de las que se espera que sean el germen de la transformación social. Otros reformadores plantean mejores o nuevas instituciones en el interior de la sociedad existente con el fin de que desplacen progresivamente a las empresas capitalistas y, en lugar de la competencia, se establezca la cooperación. Estas nuevas formas de organización son las cooperativas, los talleres nacionales o bancos de crédito mutuo. Son modelos de vida que reclaman disminuir la extrema desigualdad que el capitalismo ha traído consigo en sus orígenes y expansión. El mismo Robert Owen, como empresario fabril, se propone demostrar a los otros industriales que se puede lucrar mejorando, a la vez, las condiciones de vida de los trabajadores. Para ello, disminuye la jornada laboral, aumenta los salarios, prohíbe en la factoría el trabajo infantil, establece en la fábrica alojamiento para los obreros y abarata los artículos de consumo.

Las ideas de los pensadores del cambio no tardaron en trasladarse al campo de los hechos sociales. Durante el siglo XIX en numerosos países europeos se organizaron cooperativas creadas con el fin de conseguir la igualdad social por intermedio de la asociación. Sin embargo, éstas registraban una vida efímera y su organización no dejaba de ser experimental, tal como sucedió con el promotor de 300 cooperativas, William King, seguidor de Robert Owen, el padre del cooperativismo. Los resultados de sus cooperativas no fueron satisfactorios porque no descubrió las reglas prácticas necesarias para el funcionamiento de la empresa cooperativa, perjudicándolas la falta de capital y la pérdida de interés de sus miembros, al no obtener ninguna ventaja en su participación, puesto que las ganancias no se redistribuían sino que formaban un fondo social.

No obstante los continuos fracasos de las cooperativas, aunque no totalmente de todas, sucedió en 1843 un hecho institucional trascendente que marcaría una tendencia histórica de larga duración en el funcionamiento cooperativo, hasta el presente. En la pequeña ciudad minera y textil de Rochdale, en la región del gran Manchester (Inglaterra), un grupo de huelguistas fracasados y despedidos de una factoría textil se reunieron en asamblea durante un tiempo para decidir colectivamente el destino de sus existencias. Veintisiete hombres y una mujer manifestaban y discutían diversas opciones de vida para ese difícil momento: una, consistía en emigrar definitivamente de la zona para buscar trabajo, otra en organizarse para la lucha política y una tercera, expresada por un seguidor de Robert Owen, en fundar una cooperativa. Este último, Charles Howarth, propuso discutir los defectos de los experimentos cooperativos anteriores, armarse en los principios enunciados por los precursores del socialismo y diseñar reglas prácticas de funcionamiento.

Luego de muchas discusiones y de cierta reticencia de algunos operarios prevaleció esta última alternativa, y decidieron abrir un “almacén cooperativo de consumo”... La cooperativa se registró el 24

de octubre de 1844 y el almacén abrió sus puertas el 21 de diciembre de ese mismo año, en un viejo edificio de la ‘callejuela de los sapos’.

El desafío era muy grande. A la gente del lugar le pareció descabellada la idea de los tejedores, pues tenían que enfrentar al poder comercial local. Se dice que antes y después de organizada la cooperativa, los socios fueron objeto de burlas en el barrio, pues los tenderos y comerciantes pagaban a los niños para que fueran a ridiculizarles y hasta ofenderles de obra. A pesar de ello, el precario almacén tuvo éxito, sin ser conscientes de ello los tejedores cooperados se habían convertido en un grupo de pensamiento que marcaría el rumbo histórico del futuro del cooperativismo mundial. Su trabajo de organización daría lugar a los principios de los “justos pioneros de Rochdale” y a la doctrina de cooperación que con modificaciones de actualización sobrevive hasta el presente (Grijalva, 2013, págs. 19-22).

2.1.2.2 Cooperativismo en el Ecuador

En el origen del cooperativismo en el Ecuador se puede diferenciar tres etapas las cuales se dan a conocer a continuación:

- a. La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- b. La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista;
- c. La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente (Da Ros, 1985, pág. 13).

2.1.2.3 Definición

El cooperativismo se puede definir como un modo de organización socioeconómica, que beneficia a la vida de muchas personas.

El Cooperativismo, a lo largo de su historia, ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo producción, entre otras. Sin embargo, actualmente, a partir de la revisión de su historia, se puede afirmar que el cooperativismo constituye un modelo de organización económico, social, político alternativo, un plan que forma parte importante en la vida socioeconómica de muchos países (INFOCOOP, 2014, pág. 2).

2.1.3 Las cooperativas

2.1.3.1 En el Ecuador

La idea de la implantación del cooperativismo en el Ecuador se dio en 1919 con la creación de la primera cooperativa que fue en la ciudad de Guayaquil y en el año de 1937 se dicta la ley de cooperativas, la cual fomento a la creación de más cooperativas.

Una mirada retrospectiva siempre es necesaria con el objeto de recordar que el cooperativismo en el Ecuador data de muchos años y de ninguna manera puede considerarse como un trasplante de legislaciones extranjeras. El 16 de septiembre de 1919 nace la Cooperativa Asistencia Social Protectora del Obrero en la ciudad de Guayaquil; la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba y la Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera del Chimborazo en 1927; la Cooperativa de Consumo de la Hermandad Ferroviaria en el año de 1928.

En el año de 1937 se dicta la primera Ley de Cooperativas en el Ecuador y desde este año empiezan a proliferar numerosas

cooperativas en el país. En la década del 60 se constituyen FECOVI y FENACOPARR (Federación de Cooperativas de Vivienda y Federación de Cooperativas Arroceras, que tuvieron corta duración). También han existido en medio de logros y fracasos Federaciones como FECOPAM, FENACAFE, FENACOTIP, FENACOTRAP. En medio de todas estas aspiraciones de integración del Movimiento, la mayor parte fallidas, en el año de 1963, se constituye FECOAC, organismo del gran dinamismo respaldado en sus primeros años por “La Alianza para el Progreso” y el “Punto IV” en el Ecuador. Esta federación ha sido la que más ha durado y la que mayor actividad ha realizado, debiendo destacarse la gran labor educativa que cumplió durante muchos años (Sáenz, 2005, págs. 59-60).

2.1.3.2 Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador

Según la resolución N° 038-2015-F, las entidades del sector financiero popular y solidario están segmentadas por sus activos de la siguiente manera:

Tabla 2.

Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Nota: Adaptado de la Junta de Regulación Monetaria Financiera, Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

En el Ecuador existen 943 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales están distribuidas en todas las provincias del país.

Tabla 3.

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.

Provincia	Total por provincia	Provincia	Total por provincia
Azuay	55	Los Ríos	26
Bolívar	26	Manabí	52
Cañar	23	Morona Santiago	4
Carchi	8	Napo	5
Chimborazo	90	Orellana	5
Cotopaxi	82	Pastaza	10
El Oro	18	Pichincha	178
Esmeraldas	8	Santa Elena	7
Galápagos	4	Santo Domingo de los Tsachilas	5
Guayas	65	Sucumbíos	5
Imbabura	30	Tungurahua	166
Loja	61	Zamora Chinchipe	10
Total cooperativas		943	

Nota: Adaptado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

2.1.3.3 Cooperativa de ahorro y crédito

2.1.3.3.1 Origen

En el sistema Raiffeisen se dio a conocer la creación de las cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que estaban dirigidas a la población rural.

El nacimiento de las organizaciones de ahorro y crédito reflejó un gran crecimiento después de la experiencia de los pioneros de Rochdale y se conformaron dos grandes sistemas en Alemania. El primero, organizado por Herman Schultze – Delitzch (1806-1883), economista liberal alemán que confiaba en el lema de ayúdate a ti mismo. Como lo narra Tobar Donoso, él constituyó los bancos populares destinados al financiamiento de pequeños comerciantes, industriales y artesanos: “su beneficio principal es estimular al pequeño ahorro, ya favoreciendo la adquisición de acciones de manera paulatina y fácil,

ya remunerando las adquiridas con un interés elevado.” Su esquema de funcionamiento bancario cooperativo estaba más en el contexto de impulsar un capitalismo financiero popular.

El segundo, el sistema Raiffeisen, denominado así por su fundador alemán, Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), promotor de las cajas rurales, las mismas que eran definidas como cooperativas de crédito orientadas hacia el logro del bienestar campesino. Los dos sistemas de crédito compitieron de forma intensa en el territorio alemán (Grijalva, 2013, pág. 23).

2.1.3.3.2 Importancia

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son muy importantes debido a lo siguiente:

- Son en gran medida la fuente de crédito semiformal o formal más importante para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región.
- Poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento.
- Estas cooperativas llegan a grandes cantidades de personas de muy bajos recursos (Marulanda, y otros, 2000, págs. 2-3).

2.1.3.4 Ente regulador de las cooperativas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

Antes de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria empiece a regular a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, quien se encargaba de normar era la Superintendencia de Bancos y Seguros, pero debido a la demanda de las mismas, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Gobierno de Alianza País.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria surge con el fin de que todas las empresas de la economía popular y solidaria sean controladas para su correcto funcionamiento.

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).

Con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el control será segmentado de acuerdo al tamaño de las cooperativas. Esta institución dispone de autonomía administrativa y financiera, a nivel del aparato estatal y tiene la misma categoría institucional de otras, como la Superintendencia de Bancos y Seguros, formando parte de la Junta de Regulación, con voz y sin voto. Asimismo, la SEPS organizará intendencias en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Portoviejo y Ambato (Grijalva, 2013, pág. 113).

2.1.3.4.1 Funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;

- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

2.1.3.5 Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)

El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria – IEPS, es una entidad de derecho público, adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, con patrimonio propio, e independencia técnica, administrativa y financiera, la cual se encarga de brindar apoyo a los ciudadanos que desean emprender procesos de desarrollo productivo, bajo la Ley de Economía Popular y Solidaria. Esta Ley basa sus lineamientos, en el modelo económico Popular y Solidario, que consiste en una forma de organización económica, que promueve la asociatividad, da prioridad a la persona por encima del capital, y además fomenta la igualdad y la eficiencia en base a la superación grupal y comunitaria (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2015).

2.1.3.5.1 Funciones del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS)

- Brindar capacitación asociativa, administrativa y técnica para dirigir un proyecto o emprendimiento económico;
- Realizar seguimientos y evaluaciones a los productos o servicios;
- Ofrecer asesoría legal, y coordinar apoyo con otras instituciones públicas, como: MAGAP, SECAP, MIES, entre otras;
- Orientar en el acceso a créditos y préstamos en la banca pública;
- Ayudar a posicionar los productos y servicios en mercados nacionales e internacionales, promoviendo el intercambio entre

otros miembros y asociaciones de la EPS (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2015).

2.1.3.5.2 Operadoras de capacitación

Es toda persona jurídica sea de naturaleza pública, privada, mixta o de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con o sin fines de lucro, cuyo objetivo legal le faculte ejecutar procesos de capacitación; además son las entidades públicas, Universidades, Escuelas Politécnicas e Instituciones de Educación Superior públicas o privadas, que teniendo dentro de sus funciones legales el fomento, promoción, protección, desarrollo y fortalecimiento de la comunidad (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria , 2014).

Tabla 4.

Operadoras certificadas

Nº	Razón social	Provincia
1	Universidad De Cuenca	Azuay
2	Unión De Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Sur Ucacsur	Azuay
3	Red Nacional De Finanzas Populares Y Solidarias Del Ecuador Renafipse	Azuay
4	Consultores y asistencia empresarial Gruaem Cía. Ltda.	Chimborazo
5	Corporación Civil Refse red de entidades financieras equitativa	Loja
6	Ancoín Alternativa Consultoría	Loja
7	Federación Nacional De Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Ecuador	Pichincha
8	Instituto De Capacitación De La Pequeña Industria De Pichincha Icapí	Pichincha
9	Red Financiera Rural	Pichincha
10	Cooperativa De Servicios Ecuatoriana De Capacitación Auditoria Y Asesoría Cedcaa	Pichincha
11	Cifeps Cía. Ltda.	Pichincha
12	Corporación Ecuatoriana Por El Buen Vivir Incluir	Pichincha
13	Sistemas Gestión y Proyectos Leopál Cía. Ltda.	Pichincha
14	Gobierno Provincial de Tungurahua	Tungurahua
15	Universidad Tecnológica Indoamerica	Tungurahua

Nota: Adaptado del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, lista de operadores acreditados para capacitación. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

2.1.3.6 Surgimiento de la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Con la derogatoria de la ley de cooperativas surge la LOEPS, la cual hace hincapié en la participación del talento humano en la economía.

El establecimiento de un nuevo marco constitucional logrado por el Movimiento Alianza País responde a una visión social de la sociedad que progresivamente determinará un profundo reordenamiento institucional que incluirá al movimiento cooperativo. Una nueva visión se inaugura a partir de los cambios políticos surgidos desde el triunfo electoral del año 2006 y el inicio del gobierno de Rafael Correa Delgado. La misma que consistirá en impulsar de forma sistémica el predominio del ser humano en la economía y la sociedad.

La nueva dirección política del país, representada por la Ministra Jeannette Sánchez Zurita, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), quien lideró el complejo proceso de construcción de una extensa reforma jurídica e institucional, al mismo tiempo que se aprobaba la nueva Constitución de la República del Ecuador, para la promoción de la economía popular y solidaria. Lo que implicó la derogatoria de la Ley de Cooperativas de 1966 y la expedición de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Grijalva, 2013, págs. 110-111).

2.1.3.7 Principios cooperativos

Los principios cooperativos son muy importantes, ya que ayudarán a que las cooperativas cumplan correctamente sus actividades, aplicando cada uno de estos principios.

“Son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores. Desde la primera formulación de los principios cooperativos por la ACI en 1937, han ido evolucionando” (García G. F., 2011, pág. 16).

Según las Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional en su última revisión aprobada en septiembre de 1995, los principios cooperativos son:

Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto Principio: Educación, formación e información

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros (Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, 2014).

2.1.4 Balance social

2.1.4.1 Antecedentes

El Balance Social surge en los años setenta, pues la empresa Singer fue la primera en publicar en el año 1972 y así se ha ido difundiendo en la mayoría de países, hasta que en los últimos años el tema de responsabilidad social ha llegado a ser de gran

importancia, razón por la cual muchas empresas están haciendo públicos estos balances.

Nació en Estados Unidos en la década de los setenta. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su "imagen de marca" y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio.

El primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972.

Este instrumento se difundió también en Europa, principalmente en Alemania y Francia, y de allí al resto del mundo. Desde entonces, ha pasado a ser tema de interés para algunos gobiernos de países y organismos internacionales. A modo de ejemplo podríamos mencionar el caso bien cercano de la República Argentina, la cual ha reglamentado mediante decreto del gobierno en el año 2000, la preparación obligatoria de un "Balance Social" para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes. Si bien lo requerido por dicho decreto se concentra básicamente en los temas relacionados al personal de la empresa, ha sido claramente una iniciativa del gobierno argentino, para el desarrollo de este tipo de reportes en la región.

A partir de los años ochenta surgen numerosas propuestas de modelos de Balance Social, por parte de diferentes organizaciones empresariales y no gubernamentales.

En algunos países de la región, el tema del Balance Social llegó en forma paralela al resto del mundo (década de los 70's) si bien no hubo una profundización en su desarrollo ni en la promoción de su implementación.

Ha sido en Chile y en Brasil donde se comenzó a hablar de los primeros modelos a nivel regional.

En los últimos años, y en forma paralela al aumento de la visibilidad de los temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, varias empresas internacionales y nacionales, han empezado a elaborar y hacer públicos sus balances sociales y medioambientales.

Corresponde señalar que particularmente en Francia, la preparación y presentación del Balance Social ha tomado un desarrollo significativo. El gobierno francés aprobó en el año 1997, una ley estableciendo que todas las empresas de cierto tamaño deben realizar un Balance Social anual junto al Balance Económico (Desarrollo de la Responsabilidad Social, 2011, págs. 16 - 17).

2.1.4.2 Definición

El balance social es un instrumento, en el cual se da a conocer el comportamiento social de la empresa hacia los grupos de interés; además al realizar este balance las empresas pueden conocer su grado de responsabilidad social y si es el caso mejorar o incrementar actividades que ayuden al cumplimiento adecuado de este tema.

Es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social.

En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente.

El Balance Social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo (Desarrollo de la Responsabilidad Social, 2011, pág. 13).

2.1.4.3 Ventajas

La realización del balance social trae consigo varias ventajas que benefician tanto a la empresa como a los diferentes grupos de interés.

- Brinda información detallada a la Alta Dirección para la toma de decisiones en la fijación de Políticas y Estrategias Sociales.
- Permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.
- Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al Desarrollo Integral del Hombre.
- Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
- El Balance Social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país (Caballero Caballero & Balaguer Vegas, 2013, pág. 2).

2.1.5 Balance social cooperativo

2.1.5.1 Definición

Este balance básicamente consiste en obtener, sintetizar y evaluar la información socioeconómica de las cooperativas, por medio de variables e indicadores.

Se considera Balance Social Cooperativo al informe que surge del sistema de información socioeconómico de la cooperativa. Su finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por la misma, en concordancia con su propia identidad (Chiriboga Rosales, 2014, pág. 302).

2.1.5.2 Objetivos

- Poner de manifiesto la identidad cooperativa.
- Brindar información sobre la Responsabilidad Social asumida y ejercida por la Cooperativa.
- Favorecer la planificación, presupuestación y control social.
- Difundir los beneficios de la Cooperativa (Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 2009).

2.1.5.3 Beneficios

La práctica del Balance Social ayuda al progreso de una gestión social, pues es un medio elemental para la toma de decisiones dentro de la organización.

Entre sus beneficios tenemos:

- Realizar un diagnóstico con respecto al cumplimiento de la responsabilidad social y evaluar los resultados obtenidos.
- Afinar los instrumentos de medición y control de sus actividades sociales.
- Tener una base para planificar las actividades futuras de la organización en el área social.
- Cuantificar y direccionar los recursos destinados al área social.
- Responder de manera oportuna y veraz a la demanda de información por parte de la sociedad.
- Crear opinión en la ciudadanía, mejorar la imagen externa de la institución y acrecentar la confianza y el empoderamiento de los

socios y la comunidad (Superintendencia Economía Popular y Solidaria, 2012, pág. 38).

2.1.5.4 Destinatarios

El Balance Social está dirigido a los grupos de interés tanto internos como externos, pues a través del mismo se conocerá el cumplimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa.

2.1.5.5 Etapas

Para que exista una adecuada implementación del Balance Social en la organización, se realizan las siguientes etapas:

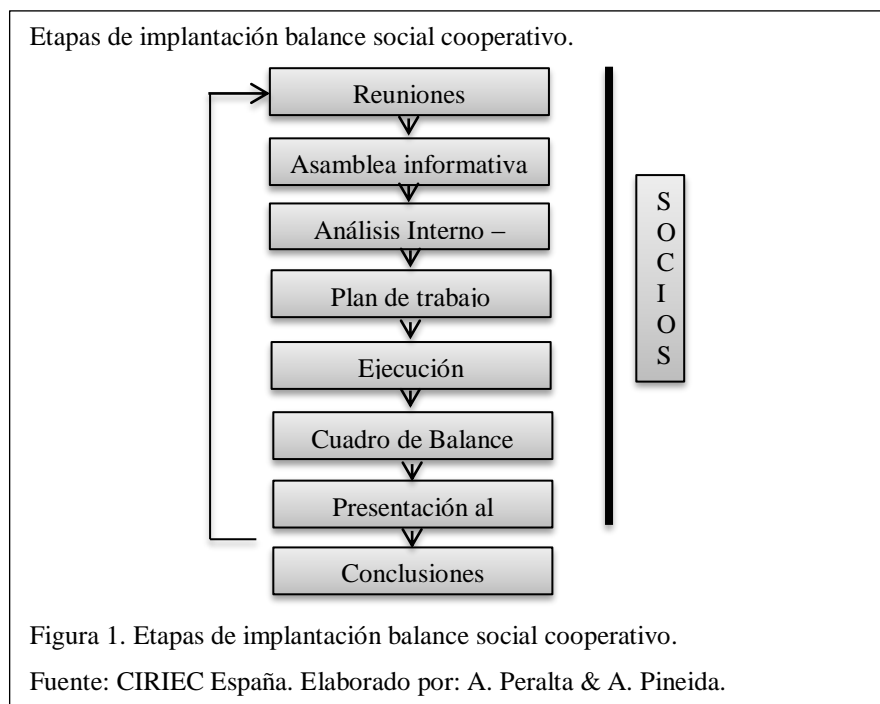
En primer lugar, y como toma inicial de contacto, se mantendrán reuniones informales con los socios cooperativos, tratando de dar a conocer las características generales del proceso. A continuación, y de manera formal, se organizará una Asamblea general informativa en la que se establecerán las necesidades, objetivos y beneficios de la implantación, así como los responsables y/o artífices de su desarrollo, buscando para ello el consenso y la legitimación efectiva por parte de los socios.

Se propone que la figura directiva intervenga activamente en dicho proceso, aportando esa imprescindible dosis de profesionalidad. En tercer lugar se procederá al análisis de la situación de la cooperativa en sus ámbitos interno y externo, teniendo en cuenta las circunstancias y características que afectan, desde un punto de vista social, al desempeño empresarial, para a continuación definir el programa de trabajo a realizar, con especificación y distribución de los objetivos, actividades, fechas, responsables etc.

Ya dentro de la fase de ejecución se recogerá información procedente de diferentes fuentes y con diversos métodos (cuestionarios, informes contables, balances, actas de reuniones y asambleas, informes de otras

entidades, etc.), filtrándola y analizándola. Ésta se utilizará para preparar y confeccionar el cuadro de Balance Social, el cual será presentado al Consejo Rector para que evalúe y analice los resultados obtenidos, para finalmente hacer partícipe al socio mediante una nueva asamblea general informativa y a través de medios individuales, de las conclusiones y situación social de la empresa, dejando que éste plantee sus ideas y propuestas, las cuales servirán como retroalimentación para definir y establecer las acciones y metas para el próximo ejercicio, así como para poner en marcha las recomendaciones establecidas en el presente.

La línea vertical de la figura 2, ocupada por los socios, señala que es necesario otorgar libertad a éstos, así como a los órganos consultivos específicos, para que aporten sus ideas y comentarios a lo largo del proceso, el cual debe estar marcado por la comunicación y la transparencia. Con esto conseguiremos el enriquecimiento del sistema y algo tan importante como el consenso y aceptación del socio para que un grupo de personas tenga la capacidad de acción y de decisión suficientes para desarrollar el proyecto de implantación de esta herramienta (Tous Zamora & Ciruela Lorenzo, 2005, págs. 226, 227).



2.1.5.6 Clasificación

El Balance Social se clasifica de la siguiente manera:

- Según el destinatario

Balances sociales internos

Aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977. Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.

Balances sociales externos

Están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Son ejemplos de este tipo los balances estadounidenses e ingleses.

Balances sociales mixtos

Se reconocen como destinatarios a ambos colectivos. Entre ellos pueden mencionarse algunas experiencias alemanas.

- Según su utilidad o finalidad

Instrumentos de relaciones públicas

Tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.

Instrumentos de información empresarial

Reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.

Instrumentos de gestión social integrada

Incluyen además las etapas de planificación y control.

- Según quiénes lo elaboran

Este criterio diferencia el nivel de participación de los diversos actores sociales en la determinación del objeto a analizar, en el modo de realizarlo y en la evaluación de los resultados. Así se distinguen:

Balances sociales unilaterales

La labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.

Balances sociales con participación parcial

Se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.

Balances sociales multilaterales

Participa un número indeterminado de agentes sociales, que tendría como límite utópico a todos los que interactúan con la empresa. El problema de este tipo de balances reside en cómo poder materializarlos en la práctica, por la variedad de enfoques, necesidades de información, etc.

- Según la obligatoriedad legal

Balances sociales obligatorios por ley

Balances sociales voluntarios

Su emisión es facultativa para la empresa. La primera alternativa se presenta como una forma de asegurar la emisión generalizada del balance social. Aporta al gobierno elementos de planificación y control en el campo socio-económico.

- Según el sector al que pertenece el ente

Se los distingue en balances sociales públicos y privados.

- Según la cantidad de unidades de medida empleadas.

Se los llama unidimensionales o multidimensionales. Algunas variables pueden traducirse en dinero, en horas trabajadas, en cantidades físicas, etc.

- Según la objetividad de sus mediciones

Se los diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos respectivamente (Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 2009, págs. 13-15).

2.1.5.7 Indicadores

Sistema de indicadores

Es necesario resaltar que los indicadores que se estudiarán más adelante, son una herramienta que ayudan a medir un escenario, los cuales pueden ser ampliados e incluidos según sean las necesidades que la organización posee, ayudando así a conseguir los fines propuestos.

El instrumento a utilizar para la confección de un balance social debería basarse en un sistema de indicadores que registre periódicamente los elementos que integran dicho balance. Entendemos por indicador "... la imagen cifrada de una situación o fenómeno que corresponde a un sistema". Para esto se analiza las dimensiones de esta definición:

1. Se trata de una imagen a la que se le supone un grado de validez suficiente del concepto representado. Así, por ejemplo, los días de trabajo perdidos por causas no justificadas no ofrece la cifra exacta de absentismo, ya que se producen otros tipos de ausencias que no quedan reflejadas en las estadísticas, sin embargo, dicha cifra puede ser considerada útil y significativa.

2. Describe una situación o fenómeno. En el primer caso se trata de la evaluación de un nivel final, en el segundo de un movimiento o flujo. El número total de trabajadores/as en una empresa en un momento dado es un indicador de situación, mientras que el aumento o disminución de ese número es un fenómeno.
3. Forma parte de un sistema, es decir, aislado del contexto de la totalidad no tiene significación válida (Fisa, 1999, pág. 2).

Variables e indicadores

Para la propuesta de nuestra tesis nos basaremos en las variables e indicadores del modelo desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y la cámara junior de Colombia.

Tabla 5.

Indicadores área interna

Campo	Variables	Indicadores
Características socio laborales del personal	Demografía	Indicador De Género Indicador De Edad Por Género Estado Civil Nivel Educativo Tiempo De Vinculación Procedencia Geográfica Mujer cabeza de familia
	Ausentismo	Enfermedad común Maternidad Accidente de trabajo
	Salarios y prestaciones	Salarios Indemnizaciones Compensaciones
	Relaciones laborales	Demandas y reclamos
Servicios sociales de la empresa al personal.	Riesgos profesionales	Accidentalidad Enfermedad profesional Reubicaciones
	Vivienda	Indicador de vivienda Fondo de vivienda Indicador de utilización del fondo

Servicios sociales de la empresa al personal.	Alimentación	Servicio de restaurante Calidad del servicio Utilización del servicio Control de manipuladores de alimentos Calidad de la alimentación
	Transporte	Clase de servicio Utilización del servicio Préstamos para adquisición de vehículo
	Servicios especiales	Asesorías jurídicas Asesorías tributarias Asesorías en derecho de familia
Integración y desarrollo del personal	Información y comunicación	Información para el desempeño del cargo Cobertura de la información para el desempeño Reinducción Comunicación para lograr sentido de pertenencia
	Desarrollo del personal	Evaluación del desempeño Ascensos Programas de reconocimiento de la calidad y de la excelencia laboral
	Capacitación	Cobertura de la capacitación
	Educación	Programas Cobertura

Nota: Indicadores área interna. Fuente: Manual de Balance Social de la OIT. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 6.

Indicadores área externa

Campo	Variables	Indicadores
	Accionistas	Información de la empresa Información para la asamblea Dividendos Participación empleados en compra de acciones
	Canales de distribución	Información sobre la empresa Información sobre el producto Servicios al distribuidor

Relaciones primarias		Empleo directo generado por los canales de distribución
	Consumidor final	Certificaciones de calidad Información al consumidor Servicios Índice de satisfacción
	Competencia	Campañas institucionales
	Proveedores	
Relaciones con la Comunidad	Comunidad local	Participación comunitaria Programas
	Medio ambiente	
Relaciones con otras Instituciones	Gremios	Afiliación y sentido de pertenencia Aportes y utilización de servicios
	Medios de información	Información enviada Cobertura Asistencia a convocatorias
	Universidades e instituciones de investigación	Intercambio de servicios Práctica de estudiantes Generación de empleo universitario

Nota: Indicadores área externa. Fuente: Manual de Balance Social de la OIT. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

2.1.5.8 Informe social

Para obtener un Balance de rendición de cuentas que señale la situación actual de la empresa y que permita la contribución en la gestión que realiza, es necesario un informe social en donde con sus respectivos resultados se analiza la información de la organización.

Es la presentación de los resultados, analizando los mismos frente a periodos anteriores para ver cuál ha sido el comportamiento de las Variables y los Indicadores.

Se debe hacer énfasis en el análisis del resultado más que en la cifra, combinando datos con análisis cualitativo y cuantitativo cruzando indicadores.

Como informe de gestión que es, la empresa no se puede limitar en este informe a presentar solo los resultados que le sean convenientes y mucho menos, a magnificar los programas que realiza (Caballero Caballero & Balaguer Vegas, 2013, pág. 6).

2.2 Marco legal

Para desarrollo de este trabajo, se ha considerado los siguientes marcos legales: la Constitución de la República del Ecuador y a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria las mismas que respaldan esta investigación:

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo séptimo

Derechos de la naturaleza

Art. 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza.

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Capítulo quinto

Función de Transparencia y Control Social

Sección cuarta

Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades

económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

Las superintendentas o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana.

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección primera

Sistema económico y política económica

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 objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

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.

Sección octava
Sistema financiero

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.

Capítulo sexto
Trabajo y producción
Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector
Financiero Popular y Solidario
Título I
Del Ámbito, Objeto y Principios

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.

Título II
De la Economía Popular y Solidaria
Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Sección 3

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

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 de 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 sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se exceptúan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

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.

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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.

Título VI

De las Relaciones con el Estado

Capítulo III

Del Control

Art. 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de

Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

Art. 147.- Atribuciones.- La Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- g) Imponer sanciones; y,
- h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento.

Disposiciones generales

Segunda.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de 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. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

CAPITULO 3

SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS”

En este capítulo la información que se mencionará a continuación fue tomada de los archivos que reposan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”.

3.1 Situación actual

3.1.1 Antecedentes

La matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” se encuentra ubicada en la Provincia de Pichincha, Ciudad de Quito y sus sucursales en las Parroquias Pintag, Lloa y Nono; nació con la iniciativa de un grupo de transportistas de la Cooperativa de Transportes Rio Amazonas en diciembre del año de 1994. El trabajo realizado en las agencias de las parroquias ha sido notable es por eso que la Cooperativa tiene una gran acogida en las sucursales pese a la competencia existente, especialmente en la agencia de Pintag.

Además la Cooperativa se encuentra administrada de manera democrática por el Consejo de Administración y Vigilancia respectivamente de acuerdo a las responsabilidades determinadas por la Ley y Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa está abierta para el público en general, que esté dispuesto a recibir los beneficios que la Institución ofrece y cumplir con los deberes y derechos que implica ser socio de la misma.

La Cooperativa Amazonas actualmente se encuentra en el segmento tres según la Junta de Regulación Monetaria Financiera, pues la institución tiene activos de \$5'101.224,84, lo que hace que esté ubicada en el segmento antes mencionado.

3.1.2 Misión

Lograr socios Cooperativos que se sientan parte de la organización y comprometidos con los fines de la institución, satisfechos de nuestras prestaciones y que experimenten el crecimiento en sus economías.

3.1.3 Visión

Llegar a ser el eficiente y oportuno servicio de prestación económica, que genere organizaciones sociales y socios satisfechos del mejoramiento de sus ingresos económicos.

3.1.4 Objetivos

3.1.4.1 Objetivo general

Financiar los proyectos y micro proyectos de producción que presenten los socios, especialmente en el área rural, con el fin de que los socios alcancen un mejor nivel de vida

3.1.4.2 Objetivos específicos

1. Implementar microempresas en las poblaciones del área rural con asesoramiento técnico de la Institución, para producir artesanías, tratamiento y secado de yerbas medicinales, hacer extractos, mermeladas y cremas, con el fin de hacer atractivo los lugares que visitan los turistas.
2. Incrementar becas para niños de escasos recursos que estudian en escuelas públicas, incluyendo un bono de 40 dólares mensuales para alimentación, durante el período escolar, para lo cual la comisión de educación contará con un presupuesto asignado.
3. Continuar con los cursos de capacitación en Cooperativismo con apego a la nueva ley de Economía Popular y Solidaria, como también preparar a los socios en sistemas de administración.
4. Bajar la morosidad de los créditos entregados a los socios.

5. Mantener un crecimiento tanto económico como en número de socios.
6. Modernizar el sistema de ordeño de los pequeños productores de leche, así como para el mejoramiento de pastizales, otorgando créditos.
7. Realizar planes para el cuidado del medio ambiente y la reforestación con plantas endémicas.
8. Apoyar el mantenimiento de los sistemas culturales en las parroquias donde se encuentran las agencias.

3.1.5 Base social

La Base Social de la Cooperativa “Amazonas” está constituida por socios y semillitas.

- Semillitas: son un beneficio para los niños menores de edad de entre los 2 hasta los 17 años de edad siendo representados por un mayor de edad ya que estos pequeños socios no están legalmente capaces de operar con instituciones financieras y el valor para abrir esta cuenta es mínimo.
- Socios: son las personas que abren su cuenta con tres libretas, las cuales son: de ahorros, certificados y mortuoria.

3.1.6 Oficinas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas” con RUC N° 1791289609001 cuenta con la matriz y tres sucursales que a continuación se detallan:

- Matriz: 12 de Octubre N-24-157 y Madrid (Quito). Teléfonos: 2551-355 / 2226-893 / 2222-638.
- Pintag: Calle General Pintag y Arcentales. Teléfono: 2383-173.
- Lloa: Calle Pichincha lote # 1. Teléfono: 3816-195
- Nono: Calle principal y calle A. Teléfono: 2786-153

Crédito

- Microcréditos

Este crédito se puede realizar hasta \$20000

\$2000 sin garante, para socios con casa propia

\$2001 a \$10000 con garantía personal

\$10001 a \$20000 con garantía hipotecaria

- Créditos de consumo

Se lo puede otorgar hasta \$3000

\$2000 sin garante, para socios con casa propia

\$2001 a \$3000 con garantía personal

- Créditos de motos, cuadrones y línea blanca

Es un crédito especial que se entrega a los socios, mediante casas comerciales que mantienen convenios con la Cooperativa.

3.1.8 Beneficios que la cooperativa brinda

La cooperativa aparte de los servicios que se menciona anteriormente, ofrece los siguientes beneficios que ayudan al socio y a sus familiares:

- Fondo mortuario: consiste en entregar una cantidad de dinero por el fallecimiento del socio, dicha cantidad se le entregará a los beneficiarios que el mismo haya asignado en el momento de la apertura de su cuenta.

Para este fondo el socio inicia con un ahorro de \$10, el cual podrá incrementarlo hasta un monto máximo de \$250; de la cantidad de dinero que el socio tenga ahorrado en su libreta se entrega 10 veces más en caso que el socio fallezca; y si fallece el conyugue o hijos menores de 18 años se entregará el 50% de dicha cantidad.

- Servicios exequiales: el valor a otorgar es de \$800, los mismos que pueden entregarse en efectivo o la Cooperativa se encargará de realizar el trámite pertinente.

Los beneficiarios serán los socios que tengan créditos vigentes, libretas de largo plazo y pólizas.

3.1.9 Alianzas

La Cooperativa tiene convenios con distintas entidades con el fin de cumplir los objetivos de la institución y satisfacer las necesidades tanto de los socios como de la comunidad.

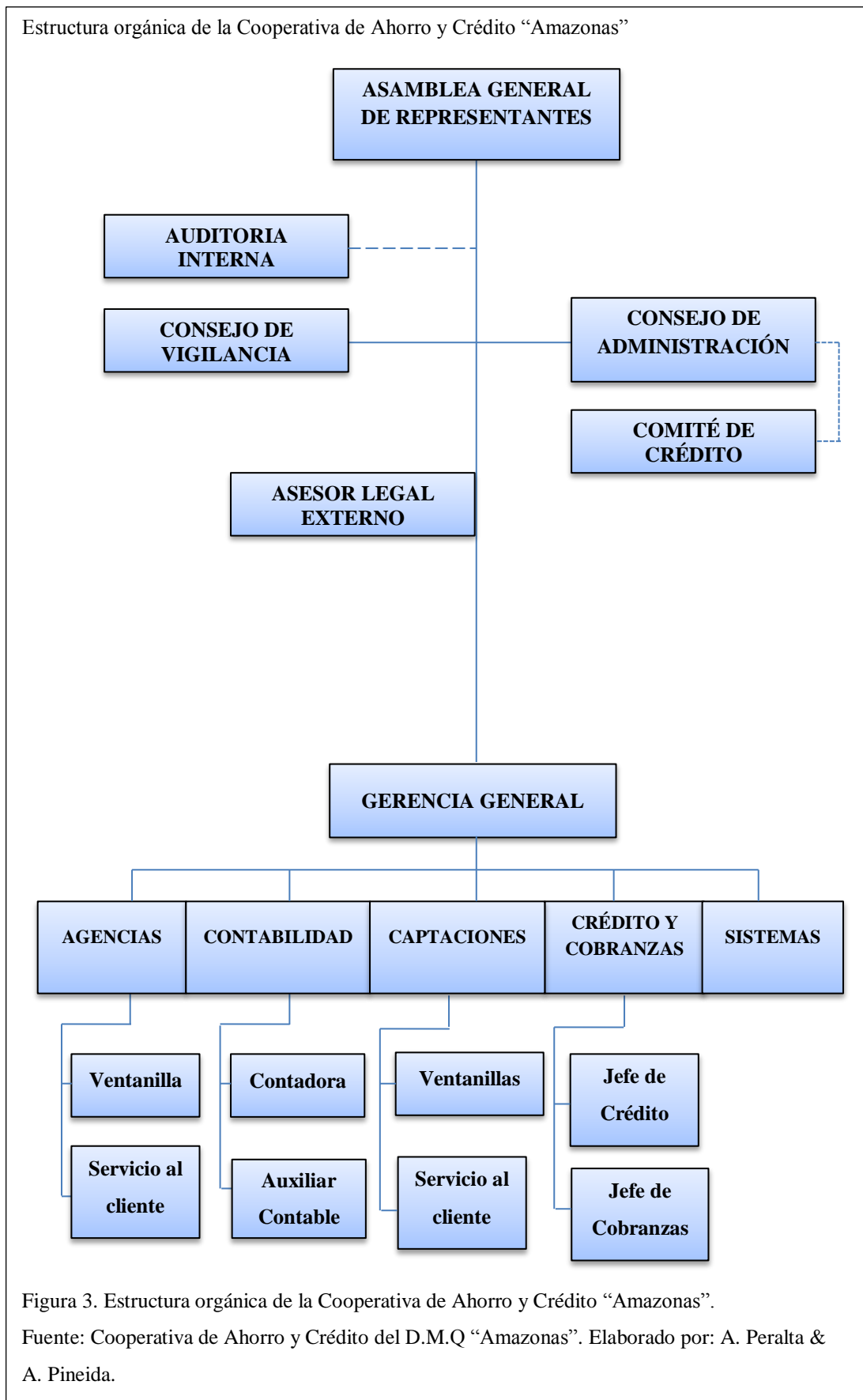
- UNCOPI (Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha)
- Red Financiera Equinoccio
- FECOAC (Federación de cooperativas de Ahorro y Crédito Ltda)
- COLAG (Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- Cooperativa de Servicios Exequiales
- Óptica Luz
- Comercial El Ahorro
- Banco Desarrollo
- Red de Estructuras Financieras Populares y Solidarias
- Servipagos
- Puntomatico Banco del Pacifico

3.1.10 Préstamos otorgados

La Cooperativa “Amazonas” ha otorgado préstamos los cuales en su mayoría están dirigidos al sector rural, haciendo que esto ayude al desarrollo económico de los socios.

Estos préstamos están dirigidos a personas naturales y jurídicas sin ninguna excepción.

3.1.11 Organigrama estructural



3.1.12 FODA

Tabla 7.

FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Buen posicionamiento en las Agencias de Lloa, Nono y Pintag. • La imagen de la Cooperativa está en crecimiento. • Un alto porcentaje de socios activos. • Credibilidad y confianza en el mercado. • Buen liderazgo. • Trabajo en equipo • Estructura organizacional apropiada. • Incentivar a los socios y empleados al cuidado del medio ambiente. • Beneficios sociales. • Personal capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser regulados por la SEPS. • Tener convenios con otras instituciones financieras. • Hacer publicidad en las festividades parroquiales. • Convenios con instituciones educativas y comerciales. • Acceder a créditos externos • Crecimiento en las agencias rurales con socios del sector agrícola y ganadero. • Cuenta con el apoyo de la Tenencia Política.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo de algunos dirigentes a la modernización de la Cooperativa. • No existe una cultura Cooperativista en dirigentes y la mayoría de socios. • No cuentan con personas capacitadas para cumplir lo proyectado en lo social. • Alta morosidad. • Falta de capacitación de dirigentes. • La Cooperativa no cuenta con un Balance Social el cual determine su Responsabilidad Social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad en las agencias. • Políticas del gobierno pueden afectar a la economía. • Competencia en las agencias rurales • Cambios climáticos. • Que por falta de inversión y de trabajo crezca la morosidad.

Nota: FODA institucional. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”.

Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

3.2 Análisis de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”

La Responsabilidad Social es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales, educativas, de salud y del medio ambiente en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus grupos de interés tanto internos como externos (Sánchez & Solís, 2008).

En Ecuador la Responsabilidad Social Corporativa ha sido voluntaria, pero hoy en día a partir de la nueva LOEPS, la misma se ha convertido en una obligación que cada institución debe efectuar, ya que siendo socialmente responsable mejorará la imagen de la organización.

Esta responsabilidad ha sido, es y seguirá siendo un reto para todas las empresas, ya que las mismas tienen el compromiso de contribuir en la solución de problemas de interés público así como inconvenientes que se presenten dentro de la organización.

La Cooperativa viene cumpliendo un papel muy importante con la sociedad que va más allá de generar empleo y reducir la pobreza; asimismo la institución no solo busca incrementar sus utilidades, ya que de igual forma se preocupa en el desarrollo económico, social y medioambiental.

La responsabilidad social se ve reflejada en la cooperativa con diferentes actividades sociales que van desde la preocupación del medio ambiente, siendo este uno de sus puntos débiles debido a que únicamente la institución entrega plantas endémicas a los socios y no se preocupan por implementar diferentes actividades referentes a este tema; también la cooperativa realiza capacitaciones dentro y fuera del país para los empleados y directivos, tanto los empleados como directivos perciben un sueldo de acuerdo a las actividades que desempeñan, así mismo los empleados reciben todos los beneficios de ley incluidos algunos extras que la Cooperativa otorga, la institución al momento de contratar su personal lo realiza de manera transparente, sin preferencia alguna; además esta entidad financiera participa en actos culturales, donde se hace presente con sus grupos de danza, banda de pueblo, carros alegóricos,

entre otros; de la misma forma se preocupa por el bienestar de los niños/as de bajos recursos otorgándoles un bono durante el año escolar.

Para un mayor entendimiento de lo escrito anteriormente detallamos a continuación:

3.2.1 Directivos

Los Directivos son la base fundamental de la Cooperativa, ya que ellos son los encargados de organizar las diferentes tareas de la misma, además son quienes autorizan y regulan el presupuesto que será destinado a cada una de las actividades que la institución realiza y así poder cumplir con los objetivos planteados.

La Junta de Directivos está formada por el Consejo de Administración y Vigilancia, donde el Consejo de Administración está compuesto por 9 vocales, 3 del género femenino y 6 del género masculino y su secretaria; el Consejo de Vigilancia está conformado por 5 vocales, 2 del género femenino y 3 del género masculino y su secretaria.

Su nombramiento tiene una duración de 4 años y para ser parte de los consejos deben ser socios de la Cooperativa.

Tabla 8.

Consejo de administración

Nombre	Dignidad
Miguel Ángel Sotomayor Tapia	Vocal 1
Diego Ramiro Gutiérrez Salazar	Vocal 2
María Augusta Páez Baquero	Vocal 3
Alexandra Daniela Asipuela Haro	Vocal 4
Manuel Yugsi Quisaguano	Vocal 5
Juan Ricardo Muñoz Bolaños	Vocal 6
Luis Alfonso Calderón Mariscal	Vocal 7
Galo Romeo Bravo Córdova	Vocal 8
Julieta Beatriz Rodríguez Rodríguez	Vocal 9

Nota: Miembros del Consejo de Administración. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 9.

Consejo de vigilancia

Nombre	Dignidad
Edison Salas Arellano	Vocal 1
Luis Fabián Siranaula Pando	Vocal 2
Hilda Josefina Jaramillo Piedra	Vocal 3
Cecilia Yovanna Cachumba Vaquero	Vocal 4
Washington Ramiro Gallegos Maldonado	Vocal 5

Nota: Miembros del Consejo de Vigilancia. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

- Los directivos reciben capacitación periódica para que adquieran el conocimiento respectivo en beneficio de la buena marcha de la institución.
- En el año 2013, 3 directivos siguieron un postgrado en Economía Social y Gerencia de Cooperativas, con pasantía en Argentina y en el año 2014 también lo realizaron 3 vocales del consejo de Administración.
- Otros temas en los que se han capacitado son: Cooperativismo y Economía Popular y Solidaria para el sector cooperativo.
- Todos los gastos de las capacitaciones y pasantías en Argentina, fueron asumidos por la Cooperativa.
- Los directivos reciben el respectivo pago por cada sesión asistida.
- Los miembros de los consejos cada año tiene un paseo de 3 días, con derecho a invitar a un familiar, la institución paga los gastos de transporte, hotel y realiza la entrega adicional de \$200 en efectivo.
- En la navidad se les entrega una canastilla valorada en \$50 y un bono de \$400 en efectivo.

3.2.2 Empleados

Son las personas que realizan las tareas encomendadas por los directivos, además son quienes ejecutan sus funciones aplicando principios y valores los cuales hacen que la imagen de la Cooperativa sea de mayor calidad y tenga una mejor aceptación.

La institución cuenta con personal calificado que viene colaborando desde el año de 1997 como es el caso de la empleada más antigua, debido a la estabilidad laboral que ofrece la Cooperativa.

Tabla 10.

Estructura laboral por género

	Total trabajadores	
	Hombres	Mujeres
Alta Dirección	1	
Mandos Medios		3
Puestos Operativos		7
Puestos de base	3	
TOTAL	4	10

Nota: Estructura laboral por género. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborad por: A. Peralta & A. Pineida.

Para lograr el compromiso y la identificación con la misión institucional, se impulsa al personal hacia los siguientes aspectos:

- Participar con sus opiniones en la toma de decisiones.
- Un liderazgo creciente y estructura participativa.
- Incentivos monetarios y no monetarios.
- Oportunidades de desarrollo humano.
- Sueldos que van acorde a la responsabilidad y al trabajo realizado.

Los beneficios que los empleados tienen a más de los que la ley exige son:

- La Cooperativa en su propuesta tiene un rubro para el bono de eficiencia el cual se otorga en base al cumplimiento de objetivos. El valor de este bono lo estipula el Consejo de Administración.
- Cada año la Cooperativa les entrega dos uniformes.
- Participan en el paseo anual de 3 días con derecho a invitar a un familiar, la institución paga los gastos de transporte, hotel y realiza la entrega adicional de \$200 en efectivo.

- En la navidad se les entrega una canastilla valorada en \$50 y un bono de \$400 en efectivo.
- La Cooperativa brinda capacitación al personal en diferentes temas con el fin de adquirir conocimientos para su buen desempeño en el trabajo.

Los temas de capacitación que los empleados han recibido son los siguientes:

- Taller de Economía Popular y Solidaria.
- Nuevo catálogo de cuentas contables SEPS.
- Tributación fiscal.

3.2.3 Socios

Los socios reciben los servicios y beneficios que ofrece la Cooperativa, su responsabilidad es cumplir y hacer cumplir sus deberes y derechos. Además se interesan por el funcionamiento de la institución.

Existe apertura para toda persona sin discriminación de etnias, religión o partido político así como la posibilidad de la salida voluntaria del socio.

- La Cooperativa ha ido incrementando su número de socios tanto en la matriz como en sus agencias y sigue trabajando para captar nuevos socios y mantener a los ya cooperados, brindando servicios financieros que permitan mejorar su bienestar económico.
- Cuentas de ahorro Semillas: Son un beneficio para los niños menores de edad de entre los 2 hasta los 17 años de edad siendo representados por un mayor de edad ya que estos pequeños socios no están legalmente capaces de operar con instituciones financieras. Además no aportan certificados de aportación.
- Además la Cooperativa tiene implementado beneficios para los socios en el área de oftalmología que consiste en exámenes periódicos de la vista en forma gratuita para los socios y sus familiares; cuando requieren lentes se realiza el préstamo para la adquisición de los lentes sin interés.

- Otro de los beneficios que los socios reciben es el fondo mortuario como se explicó anteriormente.
- La Cooperativa ofrece capacitaciones a sus socios.
- Agasajan a socios en navidad con presentes navideños.

3.2.4 Comunidad

La Cooperativa se ha enfocado en contribuir para el desarrollo de su comunidad, mejorando el nivel de vida de la misma, participando mediante contribuciones en instituciones y/u organizaciones.

- Con referencia al medio ambiente, la Cooperativa entrega en forma gratuita plantas endémicas como son: arrayan, puma maqui, pus pato, aliso, yagual, entre otros, lo cual ayuda a la reforestación en las comunidades.
- La institución participa en los actos culturales de las parroquias de Pintag, Lloa y Nono con Banda de Pueblo y con comparsas que son formadas en cada una de las parroquias con el auspicio de la Cooperativa; los grupos de danza están formados por socios y por el personal de la entidad.
- La Cooperativa ayuda a la educación de niños cuyos padres son de escasos recursos, la ayuda consiste en entregar \$40 mensuales por niño durante el año escolar. La comisión de educación es la encargada de realizar el seguimiento con el fin de comprobar que los recursos que la institución invierte sean bien utilizados y que los alumnos que reciben estos beneficios lo aprovechen.
- Contribuyen a diferentes instituciones como colegios, unidades de policía comunitaria, equipos de futbol, centros cristianos, entre otros en lo referente a donaciones.

CAPITULO 4

PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS”

4.1 Introducción

Para medir si la Responsabilidad Social Empresarial aplicada en las distintas empresas es la correcta, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria menciona la implementación de un Balance Social, el cual permitirá medir y mostrar la preocupación de la Cooperativa hacia los grupos de interés.

Por esto se implementará dicho balance el cual le permitirá a la Cooperativa evaluar su compromiso social como empresa a favor de sus empleados, socios, medio ambiente y la comunidad en general, a través de variables e indicadores

4.2 Objetivos

4.2.1 General

Dar a conocer el modelo de Balance de Rendición de Cuentas Social adaptado a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas”.

4.2.2 Específicos

- Determinar los indicadores adecuados que permitan una correcta evaluación de la Responsabilidad Social de la Cooperativa.
- Establecer las pautas que ayude a la correcta elaboración del balance social en la cooperativa y para que de este modo las personas encargadas de aplicar dicho modelo puedan realizar el respectivo análisis.

- Elaborar un Informe en donde se analice las variables del Balance de Rendición de Cuentas Social con la información obtenida en la aplicación del mismo, para de este modo conocer el grado de responsabilidad social.

4.3 Contenido

El presente Balance de Rendición de Cuentas Social muestra información socioeconómica de la Cooperativa, la misma que se recopilará mediante variables e indicadores desarrollados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Cámara Junior de Colombia, además contiene variables e indicadores planteados por las autoras adaptadas a las leyes del Ecuador.

La estructura de este balance se ha dividido en dos partes: área interna y área externa; en estas dos áreas se estudiará los principales stakeholders de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito “Amazonas”.

Las pautas para la elaboración del modelo, facilitarán el cálculo de cada indicador planteado, además para el análisis de este modelo, se considerarán todas las variables, las cuales ayudarán a una mejor interpretación de los resultados adquiridos de dicho modelo.

Finalmente se realizará un informe en donde se determinará el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la Cooperativa, el cual mostrará de manera resumida información que ayudará evaluar la gestión de la empresa.

4.4 Pautas para la elaboración del balance de rendición de cuentas social

Área interna

Características: socio-laborales

Se dará a conocer la variable demográfica de trabajadores y directivos, además se explicará las variables de ausentismo, salarios y clima laboral con respecto a los trabajadores.

Variable: demográfica

Se identificará las características de la población humana tanto para trabajadores como directivos de la Cooperativa.

- Indicador: género

Da a conocer la cantidad y porcentaje de hombres y mujeres con respecto al total de trabajadores y/o directivos.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores hombres/mujeres}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos hombres/mujeres}}{\text{Número total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: edad por género:

Muestra la edad de hombres y mujeres (trabajadores/directivos) según el rango establecido.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores hombres/mujeres según rango de edad}}{\text{Número total de trabajadores hombres/mujeres}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos hombres/mujeres según rango de edad}}{\text{Número total de directivos hombres/mujeres}} \times 100$$

- Indicador: estado civil:

Identifica el estado civil de los trabajadores y directivos de la institución.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores (solteros, casados, separados, divorciados, unión libre, viudos)}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos (solteros, casados, separados, divorciados, unión libre, viudos)}}{\text{Número total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: nivel educativo:

Mide el nivel académico que tiene cada trabajador y directivo.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores (primaria, secundaria, universidad, master, PhD)}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos (primaria, secundaria, universidad, master, PhD)}}{\text{Número total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: tiempo de vinculación:

Identifica por medio de rangos el tiempo que los trabajadores y directivos están vinculados a la empresa.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores según rango de tiempo de vinculación}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos según rango de tiempo de vinculación}}{\text{Número total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: procedencia geográfica:

Se identifica el domicilio de los trabajadores y directivos según las agencias que tiene la institución.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores por agencia (Pintag, Lloa, Nono, Quito)}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos por agencia (Pintag, Lloa, Nono, Quito)}}{\text{Número total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: mujer cabeza de familia:

Muestra el número de Mujeres que son cabeza de familia (madre soltera, separada/divorciada, viuda, mujer con cargas familiares) respecto al número total de trabajadoras.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadoras cabeza de familia}}{\text{Número total de trabajadoras}} \times 100$$

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de mujeres cabeza de familia en cargos directivos}}{\text{Número total de mujeres en cargos directivos}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se debe interpretar la información obtenida, comparando los resultados adquiridos del año anterior con el año actual.

Variable: ausentismo

Es el número de horas que el personal no trabaja por distintas causas, las cuales puede ser: enfermedad común, maternidad o accidente de trabajo.

- Indicador: enfermedad común

Enfermedad común: se refiere a enfermedades que no sean accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Mide el número de horas no trabajadas de todo el personal por enfermedad común frente al número de horas laborables.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de horas no trabajadas por enfermedad común}}{\text{Número total de horas laborables}} \times 100$$

- Indicador: maternidad

Muestra el número de horas no trabajadas de todo el personal por maternidad respecto al número de horas laborables.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de horas no trabajadas por maternidad}}{\text{Número total de horas laborables}} \times 100$$

- Indicador: accidente de trabajo

Indica el número de horas no trabajadas de todo el personal por accidente de trabajo respecto al número de horas laborables.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de horas no trabajadas por accidente de trabajo}}{\text{Número total de horas laborables}} \times 100$$

Nota: el total de ausentismo será la suma de las horas no trabajadas por enfermedad común, maternidad y accidente de trabajo.

Análisis: con la información recogida se analiza las causas de ausentismo y el tiempo que no laboraron por dicha causa.

Variable: remuneraciones

Es el valor que la cooperativa paga a sus trabajadores por la prestación de sus servicios en un tiempo determinado.

- Indicador: sueldos

Indica el valor total pagado en el año a sus trabajadores respecto al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: beneficios sociales

Muestra el monto utilizado correspondiente a los derechos obligatorios que tiene el trabajador respecto al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: aporte patronal

Indica el monto utilizado de la obligación mensual que el empleador debe cumplir respecto al presupuesto que se haya destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: bonificaciones

Es el monto utilizado en bonos que la cooperativa otorga a todos sus empelados de acuerdo al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza el dinero que la Cooperativa ha utilizado en los pagos realizados a sus empleados.

Variable: clima laboral

Es el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades laborales; el mismo que al ser de calidad se verá reflejado en la productividad del personal.

- Indicador: actividades para mejorar el clima laboral

Estas actividades ayudan a que todo el personal de la Cooperativa se integre de una forma más dinámica, lo cual ayudará a mejorar el clima laboral.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Total actividades planificadas}} \times 100$$

- Indicador: presupuesto

Es el monto de dinero utilizado respecto al presupuesto destinado para estas actividades.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza el tipo de actividades que la cooperativa realiza para mejorar el clima laboral y el dinero que invierte en esto.

Características: servicios sociales de la empresa al personal

Son las gestiones que la Cooperativa realiza para satisfacer las necesidades de sus trabajadores.

Variable: riesgos profesionales

Son accidentes y enfermedades de trabajo que se producen durante la jornada laboral, para esto la Cooperativa debe tomar acciones frente a estos sucesos.

- Indicador: accidentes de trabajo

Son imprevistos que le ocurren al trabajador mientras cumple con sus actividades laborales.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores con accidentes en el periodo}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

- Indicador: enfermedades profesionales

Son aquellas que el trabajador adquiere a consecuencia del tipo de trabajo que desempeña en la organización.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores con enfermedades en el periodo}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

- Indicador: reubicación por accidente de trabajo o enfermedad profesional

Son los trabajadores que a causa de un accidente de trabajo o enfermedad profesional fueron reubicados en otras áreas de la institución.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores reubicados}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

Análisis: se analiza los accidentes y enfermedades de trabajo que se han presentado con mayor frecuencia al igual que las causas de reubicación.

Variable: servicios especiales

Son servicios que la Cooperativa brinda a sus trabajadores de forma gratuita.

- Indicador: asesorías

Se da a conocer el número de asesorías que los trabajadores recibieron.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Asesorías (jurídicas, tributarias, derecho de familia)}}{\text{Total asesorías}} \times 100$$

Análisis: se evalúa las asesorías que los trabajadores han solicitado con mayor frecuencia, para de este modo poder impartir mayor información acerca de los temas consultados.

Características: integración y desarrollo del personal

Son las actividades que la Institución realiza para que sus trabajadores se desempeñen de mejor manera en su puesto de trabajo.

Variable: información y comunicación

El objetivo no es únicamente mejorar las relaciones laborales, sino también es útil para aprender y perfeccionar su desempeño profesional.

- Indicador: información para el desempeño del cargo

Se refiere al número de trabajadores nuevos que la Cooperativa los prepara para el desempeño de su cargo en la institución.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número trabajadores con inducción}}{\text{Total trabajadores nuevos}} \times 100$$

- Indicador: reinducción

Es el proceso en el cual los trabajadores se actualizan en temas relacionados a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores con reinducción}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

- Indicador: comunicación para lograr sentido de pertenencia

Son las formas que se utilizan para que el trabajador se integre a la empresa.

Cálculo: $\frac{\text{formas de comunicación (correo electrónico, carteleras, conversaciones motivadoras)}}{\text{total formas de comunicación}} \times 100$

- Indicador: monto utilizado

Es el monto que se utiliza en información y comunicación con respecto al presupuesto destinado.

Cálculo: $\frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$

Análisis: en esta variable se analiza la eficacia de los procesos de inducción y reinducción, también se conoce si los medios de comunicación utilizados logran su propósito y el monto que se ha utilizado en información y comunicación.

Variable: desarrollo del personal

En esta la variable la institución debe considerar al talento humano como lo más valioso que tiene la misma; para eso se debe reconocer el esfuerzo y responsabilidad que el personal ha demostrado en su puesto de trabajo y brindarles nuevas oportunidades laborales, lo cual hará que los trabajadores se sientan satisfechos en la empresa.

- Indicador: evaluación del desempeño

Son las técnicas que se utiliza para medir las destrezas, habilidades y competencias del personal en su trabajo.

Se dará a conocer el número de trabajadores evaluados respecto al total de trabajadores.

Cálculo: $\frac{\text{Trabajadores evaluados}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$

- Indicador: ascensos

Se refiere al número de trabajadores que han sido ascendidos respecto a las vacantes existentes, esto reflejará la decisión de la empresa en cubrir determinados puestos de trabajo con el personal existente en la Cooperativa.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores ascendidos}}{\text{Total de vacantes}} \times 100$$

- Indicador: programas de reconocimiento de la calidad y excelencia laboral

Es el número de programas que se realiza para reconocer a los trabajadores por su buen desenvolvimiento en la empresa frente a los programas que han sido planificados.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de programas efectuados}}{\text{Número de programas planificados}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza las técnicas que se utilizan para la evaluación del desempeño y las formas de incentivar al personal por su buen desenvolvimiento en el área de trabajo.

Variable: educación

Es parte importante para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, por ende es necesario incentivar a los trabajadores a emprender o culminar su formación académica.

- Indicador: cobertura

Se refiere al número de trabajadores que están estudiando frente al total de los mismos.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores en formación}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$$

- Indicador: monto utilizado

Muestra el dinero que se ha utilizado para cubrir estas actividades frente a un presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: incentivos para fomentar la educación

Son los programas que realiza la Cooperativa para incentivar la educación a su personal; estos pueden ser convenios de educación, becas y aportes económicos.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Programas (convenios de educación, becas, aporte económico)}}{\text{Total de programas}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza las formas de incentivar a los trabajadores para que continúen o empiecen con su formación académica.

Características: directivos

Se dará a conocer todo acerca de las sesiones ordinarias y extraordinarias que han tenido los directivos en un periodo determinado de tiempo.

Variable: sesiones ordinarias

Se las realizará al menos, una vez al año, para dar a conocer sobre lo que han realizado los directivos en un cierto tiempo, además se podrá tratar de cualquier tema relaciono con los intereses de los mismos.

- Indicador: número de sesiones

Muestra el número de sesiones ordinarias realizadas frente al número de sesiones convocadas.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número sesiones realizadas}}{\text{Número de sesiones convocadas}} \times 100$$

- Indicador: cobertura

Indica el Número de participantes en esta sesión frente al número de directivos convocados.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Promedio de participantes}}{\text{Número de convocados}} \times 100$$

Análisis: se analiza si todas las sesiones planificadas se han llevado a cabo y si las mismas han ayudado a una mejor toma de decisiones dentro de la Institución.

Variable: sesiones extraordinarias

Se las realiza cada vez que se presentan situaciones de imprevisto y necesitan respuestas de manera urgente.

- Indicador: número de sesiones

Da a conocer el número de sesiones extraordinarias realizadas frente al número de sesiones convocadas.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número sesiones realizadas}}{\text{Número de sesiones convocadas}} \times 100$$

- Indicador: cobertura

Revela el Número de participantes que han asistido a esta sesión frente al número de directivos convocados.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Promedio de participantes}}{\text{Número de convocados}} \times 100$$

Análisis: se analiza si todas las sesiones planificadas se han llevado a cabo y si las mismas han ayudado a una mejor toma de decisiones dentro de la Institución.

Variable: gastos directivos

Muestra los gastos que se han generado en las sesiones ordinarias y extraordinarias.

- Indicador: gastos

Revela el monto utilizado con respecto al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: se analiza si el presupuesto destinado para este gasto ha sido suficiente.

Características: trabajadores y directivos

Son los gastos invertidos en trabajadores y directivos.

Variable: capacitación

Se lo realiza para proveer a los trabajadores y directivos conocimientos y habilidades que les ayudarán a desenvolverse en su trabajo de una manera más competitiva.

- Indicador: trabajadores

Indica el número de trabajadores capacitados frente al total de trabajadores.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$$

- Indicador: directivos

Indica el número de directivos capacitados frente al total de directivos.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de directivos capacitados}}{\text{Total de directivos}} \times 100$$

- Indicador: monto utilizado

Revela el monto utilizado con respecto al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: se analiza si tanto trabajadores como directivos han sido capacitados y el monto que se ha invertido en esto.

Área externa

Características: relaciones primarias

Son las relaciones económicas o sociales que la Cooperativa tiene con los socios, competencia y proveedores.

Variable: demografía socios

Son las personas naturales o jurídicas que forman parte de la Cooperativa, las mismas que tienen deberes y derechos.

- Indicador: género

Da a conocer la cantidad y porcentaje de hombres y mujeres con respecto al total de socios.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios hombres/mujeres}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

- Indicador: edad por género

Muestra la edad de hombres y mujeres (socios) según el rango establecido.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios hombres/mujeres según rango de edad}}{\text{Número total de socios hombres/mujeres}} \times 100$$

- Indicador: estado civil

Identifica el estado civil de los socios de la institución.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios (solteros, casados, separados, divorciados, unión libre, viudos)}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

- Indicador: nivel educativo

Mide el nivel académico que tiene cada socio.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios (ninguno, primaria, secundaria, universidad, master, PhD)}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

- Indicador: activos e inactivos

Muestra el porcentaje de socios activos e inactivos que tiene la Cooperativa.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios (activos/inactivos)}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se debe interpretar la información obtenida, comparando los resultados adquiridos del año anterior con el año actual; de este modo se conoce toda la información acerca de los socios.

Variable: demografía semillitas

Son los niños y adolescentes que forman parte de la Cooperativa, los mismos que tienen deberes y derechos.

- Indicador: género

Da a conocer la cantidad y porcentaje de hombres y mujeres con respecto al total de semillitas.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas hombres/mujeres}}{\text{Número total de semillitas}} \times 100$$

- Indicador: edad por género

Muestra la edad de hombres y mujeres (semillitas) según el rango establecido.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas hombres/mujeres según rango de edad}}{\text{Número total de semillitas hombres/mujeres}} \times 100$$

- Indicador: nivel educativo

Mide el nivel académico que tiene cada semillita.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas (ninguno, primaria, secundaria)}}{\text{Número total de semillitas}} \times 100$$

- Indicador: activos e inactivos

Muestra los porcentajes de semillitas activos e inactivos que tiene la Cooperativa.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas (activos/inactivos)}}{\text{Número total de semillitas}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se debe interpretar la información obtenida, comparando los resultados adquiridos del año anterior con el año actual; de este modo se conoce toda la información acerca de los semillitas.

Variable: ingreso y retiro de socios y semillitas

Muestra el número de socios y semillitas que han ingresado y retirado de la Cooperativa.

- Indicador: ingreso socios

Indica el número de socios que han ingresado a la Institución en un periodo determinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios nuevos}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

- Indicador: ingreso semillitas

Indica el número de semillitas que han ingresado a la Institución en un periodo determinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas nuevos}}{\text{Número total de semillitas}} \times 100$$

- Indicador: retiro socios

Indica el número de socios que se han retirado de la Institución en un periodo determinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de socios retirados}}{\text{Número total de socios}} \times 100$$

- Indicador: retiro semillitas

Indica el número de socios que se han retirado de la Institución en un periodo determinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de semillitas retirados}}{\text{Número total de semillitas}} \times 100$$

Análisis: se analiza el porcentaje de los socios y semillitas que han ingresado y retirado de la institución.

Variable: créditos

Muestra los tipos de créditos que la Cooperativa ofrece a sus socios.

- Indicador: créditos otorgados

Identifica el número de créditos que la Cooperativa ha otorgado a los socios, los mismos que pueden ser: créditos de consumo, microcréditos, créditos de motos, cuadrones y línea blanca.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de créditos otorgados (tipo de préstamo)}}{\text{Número total de créditos}} \times 100$$

Análisis: se analiza que tipo de crédito se otorga en mayor porcentaje.

Variable: competencia

Se da a conocer las relaciones que la institución tiene con su competencia.

- Indicador: campañas institucionales

Son aquellas que se realizan con la competencia para auspiciar programas que beneficien a la comunidad.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de campañas realizadas}}{\text{Total número de campañas planificadas}} \times 100$$

- Indicador: monto utilizado

Es el dinero que se utiliza en la realización de estas campañas frente al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza los acuerdos que la Institución tiene con su competencia para el desarrollo de su comunidad.

Variable: proveedores

Son empresas que proporcionan sus productos y servicios a la Institución, para el desarrollo de su servicio.

- Indicador: número de proveedores

Muestra el número de proveedores según su producto o servicio frente al total de proveedores.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de proveedores (según producto o servicio)}}{\text{Número total de proveedores}} \times 100$$

Análisis: Se analiza el número de proveedores con los que cuenta la Institución.

Características: relaciones con la comunidad

Son relaciones que la institución tiene con la comunidad, el sector público y las actividades que realiza para la conservación del medio ambiente.

Variable: comunidad local

Es la participación de la institución dentro de su comunidad para el desarrollo de la misma.

- Indicador: participación actos culturales

Muestra el dinero que se utiliza en los actos culturales que realiza la cooperativa en las diferentes parroquias del Distrito Metropolitano de Quito.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: desarrollo comunitario

Indica el dinero con el que la Cooperativa contribuye a la comunidad para el desarrollo de las parroquias donde se encuentran sus agencias.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

- Indicador: ayuda social

Da a conocer el dinero utilizado en proyectos destinados a la educación de niños de bajos recursos económicos frente al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: se analiza la relación que tiene la Institución con su comunidad y las actividades que realiza para mejorar la calidad de vida de la misma.

Variable: medio ambiente

Son las actividades que realiza la empresa a favor del medio ambiente.

- Indicador: actividades

Son las actividades que se realizan para la conservación del medio ambiente frente al total de actividades programadas.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Total de actividades programadas}} \times 100$$

- Indicador: monto utilizado

Es el dinero utilizado en actividades ambientales frente al presupuesto destinado.

$$\text{Cálculo: } \frac{\text{Monto utilizado}}{\text{Presupuesto destinado}} \times 100$$

Análisis: en esta variable se analiza las actividades que la Institución hace a favor del medio ambiente.

Características: relaciones con otras instituciones

Muestra las relaciones que la Cooperativa tiene con otras instituciones.

Variable: obligaciones financieras

Son los préstamos que la Cooperativa solicita a otras instituciones financieras.

- Indicador: endeudamiento externo

Muestra el monto de las obligaciones financieras que tiene la Cooperativa frente al total pasivos.

Cálculo: $\frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Total pasivos}} \times 100$

Análisis: en esta variable se analiza el porcentaje de endeudamiento externo que la Institución tiene frente al total pasivos.

4.5 Estructura del balance de rendición de cuentas.

Tabla 11.

Características: socio-laborales del personal

Indicadores		Año 2014				Año 2013			
		Directivos		Trabajadores		Directivos		Trabajadores	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Género	Hombres	9	64.29%	4	28.57%	9	64.29%	4	28.57%
	Mujeres	5	35.71%	10	71.43%	5	35.71%	10	71.43%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%
Edad por género	Hombres								
	18 a 30 años	0	0.00%	2	50.00%	0	0.00%	1	25.00%
	31 a 45 años	1	11.11%	1	25.00%	1	11.11%	1	25.00%
	46 a 60 años	5	55.56%	0	0.00%	5	55.56%	0	0.00%
	Mayores de 60	3	33.33%	1	25.00%	3	33.33%	2	50.00%
	Total	9	100%	4	100%	9	100%	4	100%

Indicadores		Año 2014				Año 2013			
		Directivos		Trabajadores		Directivos		Trabajadores	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Edad por genero	Mujeres								
	18 a 30 años	1	20.00%	5	50.00%	1	20.00%	6	60.00%
	31 a 45 años	2	40.00%	5	50.00%	2	40.00%	4	40.00%
	46 a 60 años	2	40.00%	0	0.00%	2	40.00%	0	0.00%
	Mayores de 60	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Total	5	100%	10	100%	5	100%	10	100%
Estado civil	Solteros	2	14.29%	4	28.57%	2	14.29%	2	14.29%
	Casados	11	78.57%	6	42.86%	11	78.57%	8	57.14%
	Separados	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Divorciados	1	7.14%	3	21.43%	1	7.14%	3	21.43%
	Unión libre	0	0.00%	1	7.14%	0	0.00%	1	7.14%
	Viudos	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%
Nivel educativo	Primaria	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	7.14%
	Secundaria	7	50.00%	11	78.57%	7	50.00%	9	64.29%
	Universidad	7	50.00%	3	21.43%	7	50.00%	4	28.57%
	Master o PhD	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%

Indicadores		Año 2014				Año 2013			
		Directivos		Trabajadores		Directivos		Trabajadores	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tiempo de vinculación	0 – 5 años	11	78.57%	10	71.43%	10	71.43%	8	57.14%
	6 – 10 años	0	0.00%	2	14.29%	0	0.00%	2	14.29%
	11 – 15 años	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	7.14%
	16 – 20 años	3	21.43%	2	14.29%	4	28.57%	3	21.43%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%
Procedencia geográfica	Pintag	9	64.29%	5	35.71%	8	57.14%	4	28.57%
	Lloa	1	7.14%	1	7.14%	1	7.14%	1	7.14%
	Nono	0	0.00%	1	7.14%	0	0.00%	1	7.14%
	Quito	4	28.57%	7	50.00%	5	35.71%	8	57.14%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%
Mujer cabeza de familia	Madre Soltera	0	0.00%	1	25.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Separada	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Divorciada	1	50.00%	1	25.00%	1	50.00%	1	33.33%
	Viuda	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	Mujer a cargo de padres y/o hermanos	1	50.00%	2	50.00%	1	50.00%	2	66.67%
	Total	2	100%	4	100%	2	100%	3	100%

Variable: ausentismo							
Indicadores		Año 2014		Año 2013			
		Trabajadores		Trabajadores			
		Cantidad	%	Cantidad	%		
Enfermedad común	Horas no trabajadas respecto al total de horas laborables	36	0.12%	26	0.08%		
Maternidad	Horas no trabajadas respecto al total de horas laborables	0	0.00%	0	0.00%		
Accidente de trabajo	Horas no trabajadas respecto al total de horas laborables	0	0.00%	0	0.00%		
Total ausentismo		36	0.12%	26	0.08%		
Variable: remuneraciones							
		Año 2014			Año 2013		
		Trabajadores			Trabajadores		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Sueldos	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$102.000,00	\$90.821,00	89.04%	\$93.000,00	\$87.330,00	93.90%
Beneficios sociales	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$17.000,00	\$20.959,46	123.29%	\$17.000,00	\$17.507,79	102.99%
Aporte patronal	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$10.000,00	\$11.607,25	116.07%	\$10.000,00	\$10.950,65	109.51%
Bonificaciones	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$5.000,00	\$7.710,00	154.20%	\$6.000,00	\$5.750,00	95.83%
Total sueldos		\$134.000,00	\$131.097,71	97.83%	\$126.000,00	\$121.538,44	96.46%

Variable: clima laboral							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Trabajadores			Trabajadores		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Actividades para mejorar el clima laboral	Número de actividades realizadas frente al total planificadas	-	4	100%	-	3	100%
Presupuesto	Monto utilizado respecto al presupuesto destinado.	\$7.200,00	\$6.980,71	96.95%	\$7.200,00	\$6.963,34	96.71%

Nota: Características: Socio-Laborales del Personal. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 12.

Características: servicios sociales de la empresa al personal

Indicadores		Año 2014		Año 2013			
		Cantidad	%	Cantidad	%		
BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO							
“AMAZONAS”							
Al 31 de diciembre de 2014							
Área interna							
Características: servicios sociales de la empresa al personal							
Variable: riesgos profesionales							
Variable: servicios especiales							
Asesorías		Jurídicas		0	0.00%	0	0.00%
		Tributarias		0	0.00%	0	0.00%
		En derecho de familia		0	0.00%	0	0.00%
		Total asesorías		0	0.00%	0	0.00%

Nota: Características: Servicios Sociales de la Empresa al Personal. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 13.

Características: integración y desarrollo del personal


Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO							
“AMAZONAS”							
Al 31 de diciembre de 2014							
Área interna							
Características: integración y desarrollo del personal							
Variable: información y comunicación							
		Trabajadores			Trabajadores		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Información para el desempeño del cargo	Número de trabajadores con inducción frente al número de trabajadores nuevos	-	3	100%		0	0%
Reinducción	Número de trabajadores con reinducción respecto a número de trabajadores	-	14	100%		14	100%
Comunicación para lograr sentido de pertenencia	Correo electrónico		12	85.71%		12	85.71%
	Carteleras		0	0.00%		0	0.00%
	Conversaciones motivadoras		2	14.29%		2	14.29%
	Total formas de comunicación		14	100%		14	100%
Monto utilizado	Monto utilizado frente al presupuesto destinado	\$2.000,00	\$853,00	42.65%	\$2.000,00	\$1.562,00	78.10%

Variable: desarrollo del personal							
Indicadores		Año 2014		Año 2013			
		Trabajadores		Trabajadores			
		Cantidad	%	Cantidad	%		
Evaluación del desempeño	Trabajadores evaluados frente al total de trabajadores	3	21.43%	0	0.00%		
Asensos	Número de trabajadores ascendidos frente al número de vacantes	1	33.33%	0	0.00%		
Programas de reconocimiento de la calidad y excelencia laboral	Número de programas efectuados respecto al número de programas planificados	0	0.00%	0	0.00%		
Variable: educación							
		Año 2014			Año 2013		
		Trabajadores			Trabajadores		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Cobertura	Número de trabajadores en formación frente al total de trabajadores	-	0	0%	-	1	7.14%
Monto utilizado	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	0	\$0	0%	0	\$0	%
Incentivos para fomentar la educación	Convenios de educación	-	0	0%	-	0	0%
	Becas	-	0	0%	-	0	0%
	Aporte económico	-	0	0%	-	0	0%
	Total programas	-	0	0%	-	0	0%

Nota: Características: Integración y Desarrollo del Personal. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q "Amazonas". Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 14.

Características: directivos


		BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS” Al 31 de diciembre de 2014				Característica: 4/8	
Área interna							
Características: directivos							
Indicadores		Año 2014		Año 2013			
		Directivos		Directivos			
		Cantidad	%	Cantidad	%		
Variable: sesiones ordinarias							
Número de sesiones	Número de sesiones realizadas frente al número de sesiones convocadas	4	100%	3	100%		
Cobertura	Promedio de participantes frente al número de convocados	13	92.85%	13	92.85%		
Variable: sesiones extraordinarias							
Número de sesiones	Número de sesiones realizadas frente al número de sesiones convocadas	62	100%	72	100%		
Cobertura	Promedio de participantes frente al número de convocados	13	92.85%	13	92.85%		

Variable: gastos directivos							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Directivos			Directivos		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Gastos	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$44.300	\$42.476,03	95.88%	\$43.300	\$37.901,38	87.53%

Nota: Características: Directivos. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 15.

Características: trabajadores y directivos

		BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS” Al 31 de diciembre de 2014			Característica: 5/8		
Área interna							
Características: trabajadores y directivos							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Trabajadores y directivos			Trabajadores y directivos		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Variable: capacitación							
Trabajadores	Número de trabajadores capacitados frente al total de trabajadores	-	14	100%	-	14	100%
Directivos	Número de directivos capacitados frente al total de directivos	-	14	100%	-	14	100%
Monto utilizado	Monto utilizado frente al presupuesto destinado	\$12.000,00	\$5.572,36	46.44%	\$6.000,00	\$10.219,10	170.32%

Nota: Características: Trabajadores y Directivos. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 16.

Características: relaciones primarias

Indicadores		Año 2014		Año 2013	
		Socios		Socios	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Género	Hombres	2.172	68.00%	2.132	71.00%
	Mujeres	1.022	32.00%	871	29.00%
	Total	3.194	100%	3.003	100%
Edad por género	Hombres				
	18 a 30 años	390	17.96%	362	16.98%
	31 a 45 años	652	30.02%	640	30.02%
	46 a 60 años	782	36.00%	768	36.02%
	Mayores de 60	348	16.02%	362	16.98%
	Total	2.172	100%	2.132	100%

Indicadores		Año 2014		Año 2013	
		Socios		Socios	
	Mujeres	Cantidad	%	Cantidad	%
Edad por género	18 a 30 años	123	12.04%	105	12.06%
	31 a 45 años	357	34.93%	305	35.02%
	46 a 60 años	399	39.04%	348	39.95%
	Mayores de 60	143	13.99%	113	12.97%
	Total	1.022	100%	871	100%
Estado civil	Solteros	1.277	39.98%	1.201	39.99%
	Casados	1.693	53.01%	1.592	53.01%
	Separados	32	1.00%	30	1.00%
	Divorciados	64	2.00%	60	2.00%
	Unión libre	64	2.00%	60	2.00%
	Viudos	64	2.00%	60	2.00%
	Total	3.194	100%	3.003	100%
Nivel educativo	Ninguno	224	7.01%	210	6.99%
	Primaria	479	15.00%	480	15.98%
	Secundaria	2.331	72.98%	2.162	71.99%
	Universidad	128	4.01%	120	4.00%
	Master o Phd	32	1.00%	31	1.03%
	Total	3.194	100%	3.003	100%
Activos e inactivos	Socios activos	3.194	100%	3.003	100%
	Socios inactivos	0	0.00%	0	0.00%
	Total socios	3.194	100%	3.003	100%

Variable: demografía semillitas					
Indicadores		Año 2014		Año 2013	
		Semillitas		Semillitas	
Género	Hombres	403	41.98%	346	39.01%
	Mujeres	557	58.02%	541	60.99%
	Total	960	100%	887	100%
Edad por género	Hombres				
	2 a 10 años	254	63.03%	204	58.96%
	11 a 17 años	149	36.97%	142	41.04%
	Total	403	100%	346	100%
	Mujeres				
	2 a 10 años	395	70.92%	345	63.77%
	11 a 17 años	162	29.08%	196	36.23%
	Total	557	100%	541	100%
Nivel educativo	Ninguno	221	23.02%	186	20.97%
	Primaria	538	56.04%	524	59.08%
	Secundaria	201	20.94%	177	19.95%
	Total	960	100%	887	100%
Activos e inactivos	Semillitas activos	960	100%	887	100%
	Semillitas inactivos	0	0%	0	0%
	Total semillitas	960	100%	887	100%


Variable: ingreso / retiro de socios / semillitas							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Socios/semillitas			Socios/semillitas		
		Cantidad	%		Cantidad	%	
Ingreso socios	Número de socios nuevos frente al total de socios	191	5.98%		160	5.33%	
Ingreso semillitas	Número de semillitas nuevos frente al total de semillitas	73	7.60%		58	6.54%	
Retiro socios	Número de socios retirados frente al total de socios	48	1.50%		63	2.10%	
Retiro semillitas	Número de semillitas retirados frente al total de semillitas	12	1.25%		19	2.14%	
Variable: créditos							
Créditos otorgados	Consumo	139	26.03%		189	31.03%	
	Microcrédito	358	67.04%		390	64.04%	
	Cuadrones y línea blanca	37	6.93%		30	4.93%	
	Total créditos otorgados	534	100%		609	100%	
Variable: competencia							
		Año 2014			Año 2013		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Campañas institucionales	Número de campañas realizadas frente al total de campañas planificadas	-	0	0%	-	0	0%
Monto utilizado	Monto utilizado con relación al presupuesto destinado	0	\$0	0%	0	\$0	0%

Variable: proveedores					
Indicadores		Año 2014		Año 2013	
		Proveedores		Proveedores	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Número de proveedores	Equipos de computación	3	30.00%	3	27.27%
	Muebles, enseres y equipos de oficina	6	60.00%	7	63.64%
	Internet	1	10.00%	1	9.09%
	Total proveedores	10	100%	11	100%

Nota: Características: Relaciones Primarias. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 17.

Características: relaciones con la comunidad


		BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS” Al 31 de diciembre de 2014			Característica: 7/8		
Área externa							
Características: relaciones con la comunidad							
Variable: comunidad local							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Comunidad local			Comunidad local		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Participación actos culturales	Monto utilizado frente al presupuesto destinado	\$10.000,00	\$10.093,94	100.94%	\$8.000,00	\$9.020,09	112.75%
Desarrollo comunitario	Monto utilizado frente al presupuesto destinado	\$8.000,00	\$3.057,81	38.22%	\$5.000,00	\$1.126,07	22,52%
Ayuda social	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$15.000,00	\$13.683,34	91.22%	\$8.000,00	\$8.048.31	100,60%

Variable: medio ambiente							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Medio ambiente			Medio ambiente		
		Presupuesto	Cantidad	%	Presupuesto	Cantidad	%
Actividades	Número de actividades realizadas frente al total de actividades programadas	-	1	100%	-	1	100%
Monto utilizado	Monto utilizado con respecto al presupuesto destinado	\$5.000	\$325,00	6.5%	\$4.000	\$1.282,18	32.05%

Nota: Características: Relaciones con la Comunidad. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 18.

Características: relaciones con otras instituciones

		BALANCE DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO “AMAZONAS” AL 31 de diciembre de 2014			Característica: 8/8		
Área externa							
Características: relaciones con otras instituciones							
Variable: obligaciones financieras							
Indicadores		Año 2014			Año 2013		
		Pasivo	Cantidad	%	Pasivo	Cantidad	%
Endeudamiento externo	Obligaciones financieras frente al total pasivos	\$3'849.978,92	\$300.757,61	7.81%	\$3'378.055,74	\$393.543,68	11.65%

Nota: Características: Relaciones con otras instituciones. Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito del D.M.Q “Amazonas”. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

4.6 Informe para determinar la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas”

Tabla 19.

Área interna

Área interna		
Variable	Análisis	Observaciones
Características: socio-laborales		
Demográfica	<p>En esta variable se muestra que el porcentaje de directivos y trabajadores se han mantenido igual en los años de análisis; representando así una mayor participación de directivos con edades altas, siendo la mayoría de ellos hombres y en los trabajadores existe una significativa cifra de gente joven con un número representativo de mujeres, lo cual da a conocer que no existe una equidad de género. Además, en este estudio se observa que la mayoría de colaboradores son casados y varias mujeres son cabeza de familia, lo que permite la estabilidad del personal, pues los mismos desarrollan con mayor responsabilidad sus labores debido a las obligaciones familiares adquiridas. También se puede determinar que la Cooperativa cuenta con igual porcentaje de directivos con estudios secundarios y universitarios, mientras tanto en los trabajadores se refleja que la mayoría poseen estudios secundarios. De igual forma se visualiza que la mayor parte de directivos y trabajadores se encuentran laborando</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La equidad de género es muy importante ya que ayuda a la aplicación de los principios cooperativos, por esta razón la institución debe tomar en cuenta que lo correcto es contar de manera equitativa con hombres y mujeres, es decir en este caso aumentar mujeres en directivos y hombres en trabajadores, lo cual ayudará a aumentar la productividad de los mismos en la Cooperativa. • De la misma forma se sugiere que los directivos deben estar establecidos de manera equilibrada con gente joven y de edades altas para de este modo intercambiar nuevas ideas con experiencia.

	de entre 0 a 5 años, esto se debe a la contratación de nuevo personal conforme la Cooperativa ha ido creciendo, asimismo la gran parte de directivos provienen de la parroquia de Pintag y la mayoría de trabajadores de la ciudad de Quito, debido a que la matriz se encuentra ubicada en esta zona; se debe tomar en cuenta que para cada agencia se contrata personal procedente de donde está localizada la misma.	
Ausentismo	Se puede observar que en los años 2014 y 2013, la principal causa de ausentismo de los trabajadores se debe a enfermedades comunes, entre ellas las más frecuentes son: gripe, dolor de cabeza, malestares gastrointestinales, chequeos médicos, dando como resultado un bajo porcentaje de ausentismo, lo cual ha sido favorable para la institución, pues esto no afectado en el desarrollo de las actividades laborables.	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa tiene un mínimo porcentaje de ausentismo, debido quizás a los malos hábitos que los trabajadores pueden poseer; para lo cual se podría combatir con charlas relacionadas a estos temas.
Remuneraciones	Se puede analizar que los sueldos emitidos por la Cooperativa para su personal son apropiados según el puesto que desempeñan, tomando en cuenta que ningún trabajador percibe el sueldo básico sino más del mismo. También entre los años estudiados se muestra un incremento de sueldos los cuales se han estipulado de acuerdo al cargo que ocupan, incrementado de esta manera los beneficios sociales y al aporte patronal. Con relación a las bonificaciones, la institución hace entrega de las mismas en caso de aniversarios (cumpleaños), bonos de eficiencia y fechas especiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Este análisis da a conocer que la Cooperativa está cumpliendo a cabalidad con esta variable, por lo tanto, no debe descuidarse de estos indicadores, pues los mismos garantizan la satisfacción de los miembros de la entidad aumentando así la productividad laboral.
	La Cooperativa para mejorar el clima laboral de su personal ha realizado algunas actividades entre ellas están: el paseo anual, agasajo navideño,	<ul style="list-style-type: none"> • En esta variable la Cooperativa esta siempre pendiente de que el clima laboral de sus empleados

Clima laboral	aniversario del establecimiento y cumpleaños del presidente, las cuales han permitido que los trabajadores compartan estos momentos, mejorando así sus relaciones personales. Para dichas actividades se ha destinado un presupuesto el mismo que ha sido utilizado el 97% en los dos años analizados.	sea el adecuado, pero se debe tomar en cuenta que el realizar las mismas actividades durante varios años, puede volverse rutinario, para lo cual la institución debe proponer nuevas actividades de acuerdo a su presupuesto.
Características: servicios sociales de la empresa al personal		
Riesgos profesionales	La cooperativa en los años observados no ha presentado ningún tipo de accidentes o enfermedades profesionales, por ende no han tenido que reubicar a su personal por estas situaciones. Cabe recalcar que a pesar de no tener ningún riesgo profesional, la institución ha elaborado un manual de seguridad institucional, el mismo que ayudará a tomar las medidas necesarias en caso de presentarse alguna de estas.	<ul style="list-style-type: none"> • Es muy importante la labor que la Cooperativa ha realizado al elaborar un manual de seguridad, pero lo trascendental sería que se realice un taller con todo el personal, para de este modo intercambiar dudas y experiencias sobre este tema.
Servicios especiales	Esta entidad financiera no brinda estos servicios para con sus trabajadores, debido a que la misma no ha dado importancia a este tema porque desconocen los beneficios que el mismo brindaría en caso de la aplicación de esta variable.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la Cooperativa brindara estos servicios a sus colaboradores, no se tomaría como un gasto sino más bien como una inversión, pues al realizar esto la institución estaría preocupándose por los problemas y el bienestar de los trabajadores y sus familias lo que hace que el personal, se sienta una parte importante de la organización.
Características: integración y desarrollo del personal		
	La Cooperativa únicamente en el año 2014 realizó inducción ya que en este periodo hubo contratación de personal; el establecimiento considera	<ul style="list-style-type: none"> • En esta variable la entidad financiera está aplicando adecuadamente los indicadores de la misma, para lo

<p>Información y comunicación</p>	<p>muy importante este proceso, ya que de este depende el buen desenvolvimiento del talento humano en cada uno de sus puestos. Del mismo modo cada año la institución financiera realiza reinducción para que de este modo los empleados estén actualizados en temas relacionados a su área. Respecto a la comunicación para lograr sentido de pertenencia, se ha realizado en un mayor porcentaje el envío mensual de correos electrónicos a todos los colaboradores, seguido de conversaciones motivadoras que se las realiza semestralmente; estos medios han logrado que sus trabajadores se sientan motivados. Además la Cooperativa no utiliza el total del dinero presupuestado para esta variable.</p>	<p>cual deben seguir manteniéndose así y si fuera el caso incrementar nuevas formas de emitir la información y comunicación como por ejemplo las carteleras ya que la Cooperativa no las aplica en este caso.</p>
<p>Desarrollo del personal</p>	<p>Aquí se visualiza de manera general que la Cooperativa no se preocupa por la aplicación de esta variable, ya que no evalúa a todo sus colaboradores, sino únicamente lo realiza a sus nuevos trabajadores, es por eso que únicamente en el año 2014 se realiza una evaluación a los nuevos miembros, por esta razón la entidad financiera no puede reconocer el buen desempeño laboral, ya que desconoce si sus empleados están cumpliendo correctamente con sus tareas. Además respecto a los ascensos en el año 2014 se observa que la institución ha preferido contratar gente externa, pues de las vacantes existentes se ha ascendido en un bajo porcentaje al personal interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a la evaluación del desempeño, la Cooperativa debería evaluar periódicamente a todos sus colaboradores, pues en la actualidad existen varias formas de conocer el desempeño laboral, para esto la institución debe escoger una técnica que se adapte a las necesidades de evaluación de su personal. • Para exponer el esfuerzo y la responsabilidad de los trabajadores, la entidad podría realizarlo mediante programas de reconocimiento, lo cual hará que sus trabajadores se motiven en el desarrollo de sus tareas.

		<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a los ascensos la Cooperativa primero debería realizar un reclutamiento interno, para de este modo realizar una reubicación de los empleados, dándoles así la oportunidad de crecer profesionalmente.
Educación	En esta variable se observa que en los dos años analizados la Cooperativa no se ha preocupado por el crecimiento educativo de sus empleados, razón por la cual no ha realizado ninguna gestión destinada a la formación académica de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez analizado el indicador de nivel educativo se puede observar que la mayor parte de los trabajadores tienen estudios secundarios, razón por la cual la Cooperativa debería incentivar a través de convenios de educación, becas o aportes económicos para que su personal continúe o empiece una carrera superior, ya que con esto no únicamente se beneficiaría el empleado sino también la institución.
Características: directivos		
Sesiones ordinarias y extraordinarias	Esta variable da a conocer que las sesiones planificadas en los dos años se han llevado a cabo en su totalidad, con la presencia de la mayor parte de convocados, las mismas que han ayudado a una mejor toma de decisiones para la aprobación de asuntos de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de estas variables ha sido satisfactorio.
Gastos directivos	Para esta variable la Cooperativa ha presupuestado un mismo valor para cada año analizado, tomando en cuenta que este presupuesto ha sido suficiente, ya que se ha utilizado menos de lo destinado para esta variable.	

Características: trabajadores y directivos		
Capacitación	<p>En los dos años analizados la Cooperativa ha realizado capacitaciones a todos los trabajadores y directivos, cabe recalcar que estas capacitaciones han ayudado para el buen funcionamiento de la institución. Para llevar a cabo estas capacitaciones se destinó un presupuesto, del cual en el año 2013 se utilizó más de lo que estaba establecido, debido a esto para el año 2014 este se incrementó.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a esta variable, se observa lo importante que es capacitar a todos los empleados y directivos, ya que en la sociedad donde vivimos constantemente se actualizan leyes, reglamentos, códigos, es decir temas que tanto el personal como los directivos deben conocer para su desenvolvimiento en la Cooperativa.

Nota: Análisis del área interna. Fuente: Investigación de campo. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

Tabla 20.

Área externa

Área externa		
Variable	Análisis	Observaciones
Características: relaciones primarias		
Demografía socios	<p>En los dos años analizados, esta variable muestra que en el 2014 habido un mayor incremento de socios con respecto al 2013, es decir la Cooperativa está en ascenso, tomando en cuenta que la mayor cantidad de socios son del sexo masculino, además tanto hombres como mujeres tienen edades de entre 46 a 60 años. También se observa que la mayoría de socios son casados, lo cual beneficia a la entidad financiera, ya que al ser de este estado civil las personas optan por realizar créditos para mejorar su estabilidad económica y su bienestar familiar. Asimismo se puede determinar que la Cooperativa cuenta con un mayor porcentaje de beneficiarios con estudios secundarios. La institución considera a todos sus socios activos aunque algunos de ellos no tengan movimientos en sus cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No dejar de realizar una publicidad adecuada para de este modo cada año incrementar nuevos socios.
Demografía semillitas	<p>El fin de la Cooperativa al crear estas cuentas, es incentivar a los niños y adolescentes al ahorro, dicho propósito se ha ido cumpliendo poco a poco, lo cual se refleja al incrementar del año 2013 al año 2014. También se observa que la mayor parte de semillitas están entre los 2 a 10 años de edad, teniendo un mayor porcentaje en el sexo femenino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar publicidad que esté dirigida a este tipo de clientes, para de este modo incrementar el ingreso de nuevos semillitas.

	Asimismo se señala que estos pequeños ahorradores en su mayoría, se encuentran cursando la instrucción primaria. De la misma forma que a los socios, la institución considera a este tipo de clientes como activos a pesar de que no tengan movimientos en sus cuentas.	
Ingreso y retiro de socios y semillitas	En los dos años analizados podemos observar que habido un incremento de socios y semillitas, en cuanto al retiro de socios este ha sido mínimo frente al total de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe analizar las causas o motivos por los cuales tanto socios como semillitas han decidido retirarse, a pesar que el porcentaje de retirados es mínimo lo ideal sería que no existiera.
Créditos	Se visualiza que en los créditos otorgados, el mayor porcentaje de créditos han sido destinados a los microcréditos.	<ul style="list-style-type: none"> • Lo ideal sería que la Cooperativa cada año incremente el número de créditos que ofrece.
Competencia	La cooperativa no tiene ninguna relación con su competencia, ya que no se ha presentado la oportunidad de realizar conjuntamente actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • La institución debería tomar la iniciativa de realizar actividades con su competencia, las mismas que ayudarán a satisfacer los intereses propios como entidad y además beneficiarán a la comunidad.
Proveedores	Con respecto a esta variable, la Cooperativa ha realizado una selección minuciosa de la calidad de cada uno de los productos y servicios ofrecidos, es por esta razón que en el año 2014 se disminuyó la cantidad de proveedores con relación al 2013.	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa no debe dejar de evaluar y seleccionar sus proveedores, ya que en la actualidad siempre se están presentando nuevas ofertas con mejores productos y servicios, lo cual ayuda a un mejor funcionamiento de la entidad financiera.
Características: relaciones con la comunidad		
	En esta variable la Cooperativa muestra que ha contribuido al desarrollo de su comunidad, destinando un presupuesto para cada indicador, donde en la	<ul style="list-style-type: none"> • En el indicador de desarrollo comunitario la Cooperativa debe utilizar la mayor parte del

Comunidad local	participación de actos culturales se muestra que en el año 2013 se ha utilizado más de lo presupuestado y debido a esto en el año 2014 se incrementa el presupuesto pero aun así no fue suficiente, pues la Cooperativa lo utiliza en diferentes eventos, participando la institución con sus grupos de danza y bandas de pueblo. Para el desarrollo comunitario en ambos años se ha ocupado un porcentaje mínimo del presupuesto establecido, realizando con el mismo, acciones que ayuden a mejorar la calidad de vida de la comunidad. Asimismo en lo referente a la ayuda social se observa que en el año 2013 el presupuesto asignado no fue suficiente, debido a esto en el año 2014 se incrementó el mismo, esta ayuda se destinó para la entrega de becas educativas a niños de escasos recursos.	valor presupuestado, realizando acciones en base a las necesidades que surjan dentro de la comunidad.
Medio ambiente	En los dos años de análisis se puede observar que la Cooperativa únicamente ha realizado una actividad referente a este tema, la cual es la entrega de plantas endémicas, la misma que ha contribuido para la reforestación en la comunidad, para dicha actividad tanto en el 2013 como en el 2014 se ha destinado un presupuesto del cual se ha utilizado un bajo porcentaje.	<ul style="list-style-type: none"> La Cooperativa debería incrementar actividades medioambientales, ya que cuenta con un presupuesto suficiente como para realizar nuevas acciones relacionadas a esta variable.
Características: relaciones con otras instituciones		
Obligaciones financieras	En los dos años analizados se puede observar que el endeudamiento externo que la Cooperativa tiene es mínimo comparado con el total pasivo.	<ul style="list-style-type: none"> La Cooperativa en el 2004 ha disminuido su endeudamiento lo cual es beneficioso para la institución.

Nota: Análisis del área externa. Fuente: Investigación de campo. Elaborado por: A. Peralta & A. Pineida.

CONCLUSIONES

Una vez realizada esta investigación y luego de haber cumplido con los objetivos planteados en la misma, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- En nuestro país la implementación obligatoria del Balance Social establecida por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario ha sido resiente, es por esto que la Cooperativa no se encuentra totalmente capacitada respecto a esto, pero poco a poco en base a sus propias investigaciones, la misma ha ido implementando actividades relacionadas al ámbito económico, social y medioambiental, para de este modo mejorar su responsabilidad social, la cual ayudará a cumplir con dicha ley y a mejorar su imagen institucional.
- La elaboración del Balance Social en la Cooperativa es muy útil, pues el mismo proporciona información clara, honesta y efectiva de la gestión social realizada, la cual ayuda a los directivos encargados de la responsabilidad social de la Institución a una mejor toma de decisiones en este ámbito; además los diferentes stakeholders conocen la preocupación que la entidad financiera ha tenido respecto a este tema.
- El Balance Social propuesto para determinar la responsabilidad social de la Cooperativa “Amazonas” está dirigido a diferentes ámbitos con los que la misma tiene contacto, es por eso que lo hemos dividido en dos partes importantes: área interna y área externa. En la primera la gestión social hace énfasis en los trabajadores y directivos, es decir muestra todo lo que la institución realiza para satisfacer las necesidades de estos grupos de interés y así hacerlos sentir como miembros importantes que son de la entidad. En la segunda se da a conocer la relación que tiene la institución con su entorno, principalmente con los socios/semillitas, a quienes se les ofrece los servicios que tiene la Cooperativa, los mismos que deben ser de calidad para satisfacer las necesidades de este grupo de interés; también en esta área se da a conocer lo que se realiza respecto a la competencia, proveedores y comunidad.

- En relación a la información brindada por la Cooperativa, consideramos que la misma debe especificar de una mejor manera sus objetivos, para que de este modo cada fin de periodo la institución pueda medir y evaluar los resultados obtenidos.
- En general el Balance de Rendición de Cuentas Social hace que la Cooperativa actúe de manera responsablemente y comprometida ante sus diferentes grupos de interés, atendiendo sus expectativas.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas” con los resultados obtenidos del Balance Social, deberá tomar acciones de manera inmediata, las cuales ayudarán a mejorar su Responsabilidad Social.
- El Balance Social ayudará a la Institución financiera a que distribuya de manera equitativa su presupuesto, para que el mismo sea aprovechado en otras actividades que requiera la Cooperativa.
- Es necesario que el Modelo de Balance Social se presente junto a los otros balances financieros, para que sus directivos sepan la situación real en la que se encuentra la Cooperativa y de ser el caso tomen medidas apropiadas.
- Realizar el Balance Social en periodos consecutivos para que de este modo se pueda comprobar con los años anteriores y apreciar si hubo avances en la gestión social.

LISTA DE REFERENCIA

- Caballero Caballero, I., & Balaguer Vegas, A. I. (25 de Noviembre de 2013). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 3 de Octubre de 2014, de Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance Social de ANDI - OIT:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria*. Quito: IMPREFEPP.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial N° 449.
- Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (22 de Septiembre de 2014). *Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de Principios y Valores Cooperativos: <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- COTECNA. (Julio de 2007). *Prompex*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014, de Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial:
<http://www.prompex.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=020E8B4C-E290-4F10-AD75-E9D5A2D5208C.PDF>
- Da Ros, G. (1985). *El Cooperativismo de ahorro y crédito*. Quito: EDI PUCE.
- Desarrollo de la Responsabilidad Social. (2011). *Desarrollo de la Responsabilidad Social*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay:
http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf
- Fernández García, R. (2009). *La Casa del Libro*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2014, de Responsabilidad Social Corporativa:
http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=295vqLhaTioC&oi=fnd&pg=PA9&dq=responsabilidad+social+empresarial&ots=y-QA9N34nd&sig=18RK_tTVrMgSjvv3HXE2a_9wgQU#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial&f=false

- Fernández Lorenzo, L., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (8 de Octubre de 2009). *Universidad Nacional de la Plata*. Recuperado el 25 de Marzo de 2015, de Balance Social Cooperativo Integral:
http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/cooperativas_balance_social.pdf
- Fisa, A. G. (1999). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2014, de Tipos de indicadores para el balance social de la empresa:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_305.pdf
- García, A. A. (2007). *Revista Futuros*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible:
http://revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro17/resp_social_empr.pdf
- García, G. F. (2011). *Cooperativas: Régimen Jurídico y Fiscal*. Valencia: TIRANT LO BLANCH.
- Grijalva, W. M. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran.
- INFOCOOP. (22 de Septiembre de 2014). *INFOCOOP*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de Historia del Cooperativismo:
http://www.infocoop.gob.ni/index.php?option=com_content&view=article&id=5&
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria . (2014). *Operadores*. Recuperado el 18 de Maro de 2015, de Resolución N° 077-IEPS-2014:
<http://www.economiasolidaria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/RESOLUCION-077-IEPS-2014.pdf>
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de La Institución: <http://www.economiasolidaria.gob.ec/la-institucion/>
- Marulanda, B., Trigo Loubière, J., Cifuentes, S., Peck Christen, R., Westley, G., Poyo, J., y otros. (Junio de 2000). *Banco Internacional de Desarrollo*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de Dinero seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina:
[publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/433/Dinero%20seguro.pdf?sequence=](http://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/433/Dinero%20seguro.pdf?sequence=1)

- Momberg, M. R. (Septiembre de 2007). *eumed.net*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014, de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva: <http://books.google.es/books?id=KLvGEqv5JXIC&pg=PA26&dq=responsabilidad+social+empresarial+definicion&hl=es&sa=X&ei=BhcSVNW8BLiKsQTYgoFI&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20definicion&f=false>
- Pelekais, C. d., & Aguirre, R. (2008). *Hacia una Cultura de Responsabilidad Social*. Mexico: Litografía Ingramex.
- Sáenz, B. J. (2005). *El Cooperativismo sendero del éxito*. Quito: PPL Impresores.
- Sánchez, A. D., & Solís, J. L. (Octubre-Diciembre de 2008). *Synthesis*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2014, de http://www.beta.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad_social_empresarial_un_reto_para_la_industria_quimica.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Mayo de 2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro Oficial N° 444.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (22 de Septiembre de 2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2014, de ¿Qué es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)?: http://www.seps.gob.ec/web/guest/que_es_la_seps
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de Marzo de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Atribuciones de la SEPS: <http://www.seps.gob.ec/web/guest/atribuciones>
- Superintendencia Economía Popular y Solidaria. (2012). *Superintendencia Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2014, de Informe de gestión y rendición de cuentas 2012: http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=e81644d9-1aeb-4320-8281-a433a168fdf2
- Tous Zamora, D., & Ciruela Lorenzo, A. M. (Noviembre de 2005). *CIRIEC España*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2014, de Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social: http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/13_Tous_y_Ciruela_53.pdf