

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
INGENIERA COMERCIAL E INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:  
DISEÑO DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COOPERARTE LTDA.**

**AUTORES:  
KATHERIN SOFÍA SANTOS RUEDA  
PAUL ANDRÉS ANDRANGO PERALBO**

**DIRECTOR:  
ADRIANO REDROBAN PORTALANZA**

**Quito, abril del 2015**

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

Nosotros Katherin Sofía Santos Rueda y Paul Andrés Andrango Peralbo 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 los autores.

Quito, abril del 2015

---

Katherin Sofía Santos Rueda  
CI: 1724580467

---

Paul Andrés Andrango Peralbo  
CI: 1712502036

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi familia por estar incondicionalmente apoyándome en cada paso de mi vida, por haberme enseñado que ningún obstáculo es imposible de superar, porque con la bendición de Dios y a los buenos consejos que me han sabido inculcar soy la mujer que siempre quisieron ver.

*Katherin Sofía Santos Rueda*

Dedico mi proyecto de grado a mi madre y a mi padre quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, a mi hermano por ser mi amigo y compañero en todos los momentos ya sean buenos o malos, agradezco por todas las enseñanzas de vida que tuve en este largo camino, ya que han hecho de mi un mejor ser humano que con la bendición de Dios estoy donde siempre quise estar.

*Paul Andrés Andrango Peralbo*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al personal docente de la UPS, quienes entregaron sus conocimientos para nuestra formación profesional y de manera especial a nuestro tutor quien supo guiarnos en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
ANTECEDENTES.....	3
Justificación.....	4
El problema .....	4
Objetivos .....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO 2.....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y REFERENCIAL.....	6
2.1 Marco Teórico.....	6
2.1.1 Responsabilidad social empresarial.....	6
2.1.1.1 Elementos de la responsabilidad social.....	8
2.1.1.2 Principios de la RSE.....	10
2.1.1.3 Niveles de la RSE.....	12
2.1.1.4 Protagonismo de la sociedad y la RSE.....	13
2.1.1.5 Responsabilidad social como factor de competitividad .....	14
2.1.1.6 La responsabilidad social como factor de solidaridad.....	15
2.1.2 El cooperativismo.....	16
2.1.2.1 Historia del cooperativismo.....	16
2.1.2.2 Valores cooperativistas.....	19
2.1.2.3 Principios cooperativistas.....	20
2.1.3 Cooperativa .....	22
2.1.3.1 Empresa cooperativa .....	22
CAPÍTULO 3 .....	24
MARCO LEGAL.....	24

3.1	Ley de Economía Popular y Solidaria.....	24
3.2	Plan Nacional del Buen Vivir .....	26
3.3	Ley de Cooperativas.....	26
3.4	Normativa Interna Cooperativa de Ahorro y crédito Cooperarte Ltda. ....	27
3.4.1	Estatuto .....	27
3.4.2	Reglamento captaciones en depósitos .....	28
3.4.3	Reglamento de crédito .....	29
3.4.4	Reglamento Interno de Aplicación del Auto Seguro de Crédito.....	30
3.4.5	Reglamento Interno de Aplicación de Ayuda Mortuoria .....	30
3.4.6	Reglamento Interno de Aplicación del Fondo Social.....	31
3.4.7	Reglamento Interno de Trabajo .....	31
3.4.8	Plan Mínimo de Prevención de Riesgos.....	33
	CAPÍTULO 4 .....	34
	MARCO METODOLÓGICO .....	34
4.1	Marco metodológico .....	34
4.1.1	Tipo de investigación .....	34
4.1.2	Diseño de la investigación.....	34
4.1.3	Métodos de investigación.....	35
4.1.4	Población y muestra .....	35
4.1.4.1	Mercado objetivo.....	35
4.1.4.2	Muestra.....	36
4.1.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.1.5.2	Encuesta.....	38
4.1.5.3	Entrevista.....	43
4.1.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	45
	CAPÍTULO 5 .....	65

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPERARTE LTDA.....	65
5.1 Análisis interno .....	65
5.1.1 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.....	65
5.1.2 Organigrama Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. ....	67
5.1.3 Filosofía empresarial Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. .	67
5.1.3.1 Misión.....	67
5.1.3.2 Visión .....	68
5.1.3.3 Valores.....	68
5.1.4 Productos y Servicios Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.	69
5.1.4.1 Servicios de captación .....	69
5.1.4.2 Servicios de colocación .....	69
5.1.4.2.1 Tipo de créditos .....	69
5.1.4.2.2 Destino del crédito .....	70
5.1.4.2.3 Límites de crédito .....	71
5.1.5 Impacto de los productos y servicios ofrecidos.....	72
5.1.6 Ubicación Geográfica Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.	73
5.1.7 Vinculación Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. ....	73
5.1.7.1 Vinculación con el Talento Humano.....	74
5.1.7.2 Vinculación actual con los socios .....	74
5.1.7.3 Vinculación actual con la comunidad.....	75
5.2 Análisis externo.....	75
5.2.3 Análisis demográfico del sector de Sangolquí .....	75
5.2.3.1 Género .....	75
5.2.3.2 Edad.....	76
5.2.3.3 Estado civil .....	77
5.2.3.4 Población Económica Activa PEA.....	77

5.2.3.5	Sectores económicos .....	78
5.2.3.6	Población ocupada.....	79
5.2.3.7	Recaudación de impuestos .....	80
5.2.3.8	Población que tiene vivienda.....	81
5.2.3.9	Servicios básicos .....	82
5.2.4	Competencia.....	82
5.2.5	Factor social .....	83
5.2.6	Factor político.....	85
5.2.7	Factor ambiental .....	86
5.3	Análisis FODA.....	87
CAPÍTULO 6.....		92
PROPUESTA DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL.....		92
6.1	Aplicación de los principios del cooperativismo. ....	92
6.1.1	Variables propuestas aplicación de los principios del Cooperativismo. ....	96
6.1.2	Indicadores aplicación principios del cooperativismo. ....	99
6.1.3	Responsables aplicación principios del cooperativismo. ....	103
6.2	Determinación de estrategias del modelo RSE. ....	107
6.3	Tácticas del modelo RSE. ....	107
6.4	Cronograma de aplicación del modelo RSE .....	110
6.5	Presupuesto para la aplicación del modelo RSE.....	112
CONCLUSIONES .....		115
RECOMENDACIONES .....		116
LISTA DE REFERENCIAS .....		117



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principios del Cooperativismo .....	21
Tabla 2 Muestra segmento socios .....	37
Tabla 3 Calificación servicio financiero .....	45
Tabla 4 Aceptación de productos y servicios de la cooperativa .....	46
Tabla 5 Apreciación de la información entregada al socio .....	47
Tabla 6 Apreciación del tiempo de respuesta del proceso crediticio .....	47
Tabla 7 Eficiencia en los productos y servicios .....	48
Tabla 8 Criterio de la Gestión Financiera .....	49
Tabla 9 Calificación de los beneficios .....	50
Tabla 10 Servicios utilizados .....	50
Tabla 11 Criterio de convenios y beneficios.....	51
Tabla 12 Aspectos importantes RSE.....	52
Tabla 13 Actividades de vinculación .....	56
Tabla 14 Ayuda Social .....	57
Tabla 15 Conocimiento del Modelo RSE .....	58
Tabla 16 Causas no implementación RSE .....	58
Tabla 17 Apreciación de los procesos internos.....	59
Tabla 18 Mejora en los servicios y productos financieros.....	60
Tabla 19 Factibilidad de convenios institucionales .....	60
Tabla 20 Tipo de empresas para convenios .....	61
Tabla 21 Personal de cooperativa .....	66
Tabla 22 Sucursales cooperativa.....	66
Tabla 23 Tasa de interés anual .....	70
Tabla 24 Impacto de productos y servicios financieros.....	72
Tabla 25 Incremento comparación.....	73
Tabla 26 Edad .....	76
Tabla 27 Estado Civil.....	77
Tabla 28 Población con vivienda .....	81
Tabla 29 Competencia.....	83
Tabla 30 Programas sociales .....	85
Tabla 31 Priorización fortalezas.....	87
Tabla 32 Priorización debilidades .....	88

Tabla 33 Priorización amenazas.....	88
Tabla 34 Priorización oportunidades .....	89
Tabla 35 Matriz FODA .....	90
Tabla 36 Aplicación de principios en la Cooperativa Coopearte Lda. ....	95
Tabla 37 Variables del principio 1 .....	96
Tabla 38 Variables del principio 2 .....	97
Tabla 39 Variable del principio 3.....	97
Tabla 40 Variable del principio 4.....	98
Tabla 41 Variable del principio 5.....	98
Tabla 42 Variable del principio 6.....	99
Tabla 43 Variable del principio 7.....	99
Tabla 44 Indicadores del principio 1 .....	100
Tabla 45 Indicadores del principio 2.....	100
Tabla 46 Indicadores del principio 3.....	101
Tabla 47 Indicadores del principio 4.....	101
Tabla 48 Indicadores del principio 5.....	102
Tabla 49 Indicadores del principio 6.....	102
Tabla 50 Indicadores del principio 7.....	103
Tabla 51 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 1 .....	104
Tabla 52 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 2 .....	104
Tabla 53 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 3 .....	105
Tabla 54 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 4 .....	105
Tabla 55 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 5 .....	106
Tabla 56 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 6 .....	106
Tabla 57 Responsable de la aplicación del indicador para el principio 6 .....	107
Tabla 58 Eje estratégico Gestión de Recursos Humanos.....	108
Tabla 59 Eje estratégico vinculación con la comunidad.....	108
Tabla 60 Eje estratégico relación socios, proveedores y consumidores .....	109
Tabla 61 Eje estratégico relaciones con el estado.....	109
Tabla 62 Eje estratégico comunicación.....	110
Tabla 63 Cronograma eje estratégico Gestión de Recursos Humanos .....	110
Tabla 64 Cronograma eje estratégico vinculación con la comunidad.....	111
Tabla 65 Cronograma eje estratégico socios, proveedores y consumidores.....	111
Tabla 66 Cronograma eje estratégico relaciones con el estado.....	111

Tabla 67 Cronograma eje estratégico comunicación .....	112
Tabla 68 Presupuesto eje estratégico Gestión de Recursos Humanos .....	112
Tabla 69 Presupuesto eje estratégico vinculación con la comunidad .....	113
Tabla 70 Presupuesto eje estratégico relación socios, proveedores y consumidores .....	113
Tabla 71 Presupuesto eje estratégico relaciones con el estado .....	113
Tabla 72 Presupuesto eje estratégico comunicación .....	114
Tabla 73 Presupuesto total .....	114

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de Responsabilidad Social .....	9
Figura 2 Tabulación acerca de los aspectos a fortalecer Procesos y Procedimientos	53
Figura 3 Tabulación acerca de los aspectos a fortalecer Publicidad .....	54
Figura 4 Tabulación acerca de los aspectos a fortalecer reglamentos .....	54
Figura 5 Tabulación aspectos a fortalecer accesibilidad a la información.....	55
Figura 6 Imagen correspondiente al Organigrama Cooperativa Cooperarte Ltda. ....	67
Figura 7 Ubicación Geográfica Cooperarte Ltda. ....	73
Figura 8 Porcentaje de Género .....	75
Figura 9 Población Económica Activa PEA .....	78
Figura 10 Porcentaje de la Población Ocupada por rama de actividad.....	79
Figura 11 Principales Actividades que generan ingresos.....	80
Figura 12 Recaudación de impuesto .....	80
Figura 13 Porcentaje Población con vivienda.....	81
Figura 14 Porcentaje Servicios Básicos .....	82
Figura 15 Porcentaje de personas pobres por NBI.....	83
Figura 16 Índice de Analfabetismo .....	84
Figura 17 Porcentaje elecciones políticas .....	85

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación comprende la propuesta de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., que permita a la institución financiera cumplir adecuadamente con los requerimientos sociales que le exige el medio en donde se desarrolla y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

En la introducción en donde se detallan los antecedentes de la Cooperativa, y los objetivos que persigue el trabajo de titulación.

En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico y referencial, donde se presenta la fundamentación teórica, conceptual y bibliográfica que respalda la investigación.

El capítulo 2, está conformado por el marco legal en el que se exponen las normativas legales y jurídicas a las que debe sujetarse la entidad financiera, constituyentes esenciales para el diseño del modelo.

En el capítulo 3, analiza el marco metodológico utilizado en el desarrollo del proyecto y en el capítulo 4 se realiza el análisis de la situación actual de la Cooperativa, en aspectos que hacen referencia tanto a su funcionamiento como de los elementos externos que afectan a sus operaciones.

Se desarrolla en el capítulo 5, la propuesta del modelo de responsabilidad social empresarial, donde se presentan las directrices a ser tomadas en cuenta por parte de la Institución, para su implementación que le permita cumplir en el aspecto social y empresarial a nivel nacional. Finaliza con las conclusiones y recomendaciones para la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial.

## **ABSTRACT**

The following titling work includes the proposal of a Model for Corporate Social Responsibility for the Cooperative of Savings and Credit "Cooperarte Ltd.", which allows the financial institution to develop adequately with the social needs that is required the environment which develops and through this to contribute to improve the quality of life of the population in Sangolquí – Ecuador.

The project begins with an introduction in which is detailed all of the history of the Cooperative of Savings and Credit "Cooperarte Ltd.", and the objectives of the detailed work.

In the first chapter is developed the theoretical and referential framework, where you show the theoretical foundation, conceptual and bibliographical that supports the research.

Chapter 2 consists of the legal frameworks in which are exposed the legal regulations to which are subject the financial institution, essential constituents design for the model of corporate social responsibility.

Chapter 3 analyzes the methodological framework used in the development of the project to support the same and in Chapter 4 analyzes the current situation of the Cooperative, on issues that concern both its operation and external elements that affect their daily financial operations.

Is developed in Chapter 5, the proposed model of corporate social responsibility, in which is shown the guidelines to be taken by the institution, for implementation that allows accomplishing with the social and corporate aspect at a National level. It is finished with the conclusions and recommendations for the enforcement of the model of social corporate responsibility in the Cooperative "Cooperarte Ltd.".

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las entidades financieras están en la obligación de adoptar normas y directrices que aborden la responsabilidad social y empresarial, es así que las cooperativas de ahorro y crédito, al estar reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y al mismo tiempo pertenecer al sector financiero popular solidario, tienen como parte fundamental de sus objetivos el de ayudar a la comunidad en general, y al desarrollo pleno de la misma.

La Responsabilidad Social Empresarial, se constituye en sí misma, como una herramienta vanguardista; dentro de la empresa contribuye a tomar decisiones que tendrán como consecuencia el mejoramiento empresarial y, de una forma directa, sobre la definición de políticas que direccionen la empresa a nivel social y económico.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., no cuenta con un modelo de responsabilidad social empresarial, lo que le impide ser competitiva en el mercado en el que se desarrolla y a la vez, cumplir con lo estipulado por la ley.

Al ser esta una cooperativa nueva en el mercado financiero, no es considerada como una de las más responsables a nivel nacional, puesto que no cuenta con acciones que le permitan tener un compromiso con la sociedad y sus colaboradores.

Además se puede apreciar que no existen programas de incentivo tanto para el desarrollo del trabajador como de los socios y tampoco de actividades que permitan vincular las acciones que se realizan en la entidad financiera con la comunidad, para el beneficio de la sociedad y el desarrollo de la economía del sector.

Es también visible la inexistencia de políticas que referencien a la Responsabilidad Social y Empresarial y tampoco se vislumbra un presupuesto para su diseño e implementación; por lo tanto, no se cuenta con un adecuado programa de gestión responsable del riesgo, dirigida a los socios acerca del sobreendeudamiento y el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones.

Esto ocasiona que no se observe una ventaja competitiva que haga ver a la organización como una cooperativa que esté a la vanguardia, capaz de ofrecer productos y servicios financieros acordes a las necesidades del Cantón Rumiñahui, que aporten al desarrollo de la misma y de los socios.

La responsabilidad social empresarial se asume como un compromiso voluntario de las empresas, para asegurar un crecimiento económico, social y ambientalmente responsable y por lo cual se deben generar acciones que conlleven al cumplimiento de estos objetivos; para lo anterior, es necesario identificar dentro de las organizaciones, aspectos o fallas que dificulten la normal puesta en marcha de estos procesos.

Vale destacar, además, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. al aplicar el modelo, puede utilizarlos como estrategia de responsabilidad social, como factor de equidad y competitividad, y así generar mejores programas de incentivo al ahorro, como son la inversión y el crédito responsable.

Conocemos que la Cooperativa, a pesar de que se encuentran constituida, aún no ha aplicado un programa social de vinculación con la comunidad; por lo tanto la institución podrá utilizar la presente investigación como un valor agregado a las actividades que brinda, y de esta manera publicitarse en un campo más amplio frente al mercado donde se desarrolla.



## **CAPÍTULO 1**

### **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., inicia sus actividades por el mes de septiembre del 2005. Esto se da gracias a una reunión del Comité Ejecutivo de la Federación de Maestros Artesanos y Conexos del Cantón Rumiñahui, quienes al sentir la necesidad de mejorar sus negocios en las diferentes ramas del campo artesanal, piensan crear un organismo para ayudar al mencionado sector por lo que se propuso un plan de trabajo para la conformación de la pre Cooperativa en el Valle de los Chillos, específicamente en la ciudad de Sangolquí.

Prominentes cartas de presentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cooperarte" Ltda., han sido, entre otras, la seriedad, el compromiso con la sociedad y el trabajo responsable de sus empleados y directivos, por lo que en la actualidad se encuentra al servicio de todo el cantón Rumiñahui y la provincia; tiene sus puertas abiertas para toda la sociedad que quiera ser parte de una cooperativa estable, solidaria y responsable.

Considerando que todas las cooperativas de este tipo legalmente constituidas, son entes que dirigen sus esfuerzos hacia la mejora de las condiciones de vida de sus colaboradores y principalmente de sus asociados; en tal virtud, tienen una importante incidencia social. Esto conlleva a que la Cooperativa pretenda cumplir con la responsabilidad social y empresarial, tanto en el ámbito interno como en el externo de su organización proporcionando, diversas formas de interacción y conexión entre sus socios y colaboradores.

Al momento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., se preocupa poco en capacitar a sus colaboradores y formarlos de acuerdo a sus necesidades, para que puedan prestar un servicio de calidad. Sin embargo, no muestra sus compromisos sólidos con sus socios, colaboradores y la comunidad que la rodean; por tal motivo, es necesario diseñar un modelo de responsabilidad social empresarial, que mejore el compromiso con el entorno donde se desarrolla, a través de programas de concientización e integración, y de esta manera crear un vínculo sólido entre los socios, colaboradores y la sociedad.

## **Justificación**

La realización de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, permitirá responder a las necesidades del mercado actual de la cooperativa, además de hacerle pionera en el cumplimiento de uno de sus principales objetivos, que es el de ser responsable de forma social y empresarial.

Para la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial, es necesario contar con el visto bueno de los directivos de la cooperativa, por lo tanto se realiza el aporte de los involucrados, quienes están comprometidos en facilitar la información necesaria para llevar a cabo el diseño del modelo.

Vale destacar que la elaboración de este Modelo de Responsabilidad Social Empresarial, permitirá generar ventajas para la Cooperativa, podrá generar estrategias para ser más competitiva en el mercado, además se puede incentivar el desarrollo de los socios, colaboradores y la comunidad a la cual afectan sus actividades, para obtener un beneficio común.

La conducción social y empresarialmente responsable de una empresa, deriva en decisiones de negocios mejor informadas, estructurar a un mediano y largo plazo una fidelidad de sus clientes, enriquecer la imagen corporativa y de marca, desde una perspectiva cuantitativa y aporta a la rentabilidad empresarial de largo plazo.

## **El problema**

Como es de conocimiento público, las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en general, tienen que mantener un equilibrio entre lo económico y lo social, por lo que todas las políticas, normas y lineamientos deben estar orientadas a promover el bienestar económico y personal de sus socios, y de las personas con las que se vea involucrada su gestión (proveedores, colaboradores, sociedad en general). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., al ser una empresa nueva en el mercado, no cuenta con un modelo de responsabilidad social empresarial, haciendo que no pueda mostrar un total compromiso con sus socios, colaboradores y

la comunidad, por lo que necesita de la conformación de políticas y estrategias que referencien a la Responsabilidad Social Empresarial.

Por otro lado, se puede detectar que no se encuentran establecidos programas de incentivo continuo para el desarrollo del trabajador y de los socios con un plan anual de actividades de vinculación y además, no existe un programa de gestión responsable del riesgo, dirigida a los socios acerca del sobre endeudamiento y el cumplimiento de sus obligaciones, a esto se suma que no cuenta con un rubro dentro de su presupuesto que esté dirigido exclusivamente a lograr una vinculación más estrecha con la comunidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., que le permita ser más competitiva en el mercado en que se desenvuelve, a través de la aplicación de herramientas administrativas.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente el modelo de responsabilidad social empresarial que permita diseñar el modelo acorde al cooperativismo.
- Conocer los fundamentos legales que debe responder el modelo de responsabilidad social empresarial.
- Realizar el diagnóstico situacional del ambiente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., con la finalidad de detectar las estrategias de la responsabilidad social, como factor de equidad y competitividad.
- Diseñar un programa de prácticas responsables para los colaboradores, socios y comunidad que permita mejorar la participación de la Cooperativa en el mercado actual.

## **CAPÍTULO 2**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y REFERENCIAL**

#### **2.1 Marco Teórico**

##### **2.1.1 Responsabilidad social empresarial**

La Responsabilidad social empresarial (RSE) es un modelo de gestión empresarial que se está aplicando a nivel mundial respondiendo así a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible.

La RSE es un proceso que incluye necesariamente la gestión de la actividad empresarial en su relación con los grupos de interés tanto internos como externos. Un proceso de gestión que también comporta un nuevo modelo de gestión de las externalidades empresariales en lo económico, social y medioambiental. (Fernández, 2009, pág. 247).

Para llegar a una definición concreta es necesario analizar algunas definiciones de diferentes autores sobre la responsabilidad social, entre ellos podemos nombrar a Milton Friedman, un reconocido economista liberal y premio nobel de economía en 1976, quien hace casi cuatro décadas se refirió a la responsabilidad social en uno de sus artículos publicados en 1970 en el New York Times; señala que:

La única responsabilidad social de los gerentes es aumentar al máximo las utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas, destacando además que el comportamiento socialmente responsable es más propio de las personas que de las organizaciones. Al analizar los planteamientos de Friedman les denomina como la empresa narcisista. (Compartiendo Experiencia Universitaria, 2010) .

Como se mencionó anteriormente la RSE es un modelo de gestión empresarial, a través de cuyas actividades las empresas pueden rendir su aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sus colaboradores y clientes, este

modelo se basa en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas y van más allá de sólo cumplir las leyes.

Según Stephen Robbins la RSE es:

La obligación que va más allá de lo que requieren la ley y la economía, para que una empresa persiga metas a largo plazo que sean benéficas para la sociedad. De modo de que hay que proteger el bienestar de la sociedad no contaminando, no discriminando, no involucrándose en publicidad engañosa, y otras semejantes. A su vez, las empresas deben asumir un rol positivo para mejorar la sociedad, involucrándose en sus comunidades y contribuyendo a las organizaciones de asistencia social. (Robbins, 2008, pág. 91)

Esto implica que las empresas adopten una actitud activa y responsable respecto a los procesos que realizan, de tal manera que garantice mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo tanto a la empresa como para sus socios.

Friedman en su análisis concentra a nivel individual todo tipo de posibilidades para que las personas puedan comprometerse con acciones relacionadas con la responsabilidad social, en las cuales decidan invertir sus propios recursos aclarando de manera categórica lo siguiente:

No se puede pretender en el caso de los gerentes de las organizaciones que realizan acciones de responsabilidad social con los recursos de otros actores, especialmente de los accionistas o dueños de la empresa, ya que al actuar en el plano individual el gerente actúa como principal y no como agente de servicio de los intereses de los dueños de la empresa. (Compartiendo Experiencia Universitaria, 2010, pág. 35)

Por otra parte, la NORMA ISO 26000, señala la otra cara de la moneda, donde explica claramente que la responsabilidad social se enfoca en preocuparse principalmente en la sociedad, y lo define de la siguiente manera:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas ; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (NORMA ISO26000, 1948)

En síntesis, se puede decir que el objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible de la compañía, donde lo más importante es tener en cuenta a las partes que se ven afectadas por las operaciones que realiza una organización.

#### **2.1.1.1 Elementos de la responsabilidad social.**

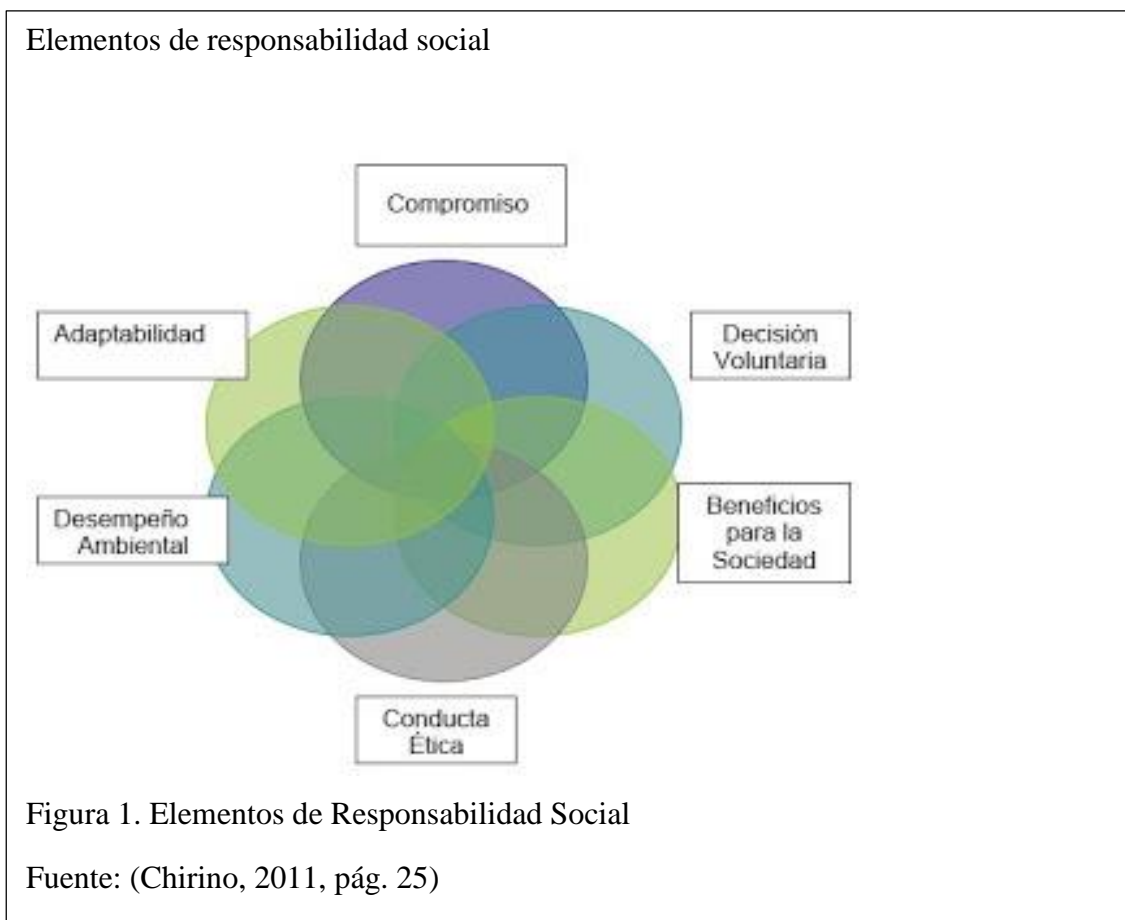
Los elementos importantes que comparten las diversas definiciones, expuestas hasta ahora son los siguientes:

- **Compromiso:** Referido a la responsabilidad o compromiso de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- **Decisión Voluntaria:** Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario y no regulada por ley.
- **Beneficios para la sociedad y públicos de interés:** Este es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- **Conducta Ética:** La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.
- **Desempeño Ambiental:** Aunque la RS es un concepto amplio que atañe varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente comúnmente resaltado.

- Adaptabilidad: Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RS al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las empresas, es decir, en diseñar un modelo de RS que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven. (Chirino, 2011, pág. 25)

Los elementos que componen el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, orientan a las empresas al cumplimiento de la entrega de un servicio que aporte al desarrollo sostenible, de esta manera se pueda dar un mejor crecimiento económico, para el bienestar social y adecuado aprovechamiento de los recursos naturales protegiendo el medio ambiente; por lo cual, para la cooperativa caso de estudio, la aplicación del modelo proporcionará un equilibrio para la operación de sus negocios, involucrándose de mejor manera a los problemas de la sociedad que la rodea.

En el siguiente gráfico se exponen la interacción de los elementos del modelo de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de analizar lo que necesita la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.



### **2.1.1.2 Principios de la RSE**

Los principios de la RSE son las ideas fundamentales que deberían regir la conducta de las empresas en lo que respecta el cumplimiento legislativo, comportamiento ético, respeto por los intereses de los grupos de interés, rendición de cuentas y transparencia.

“Las estrategias de responsabilidad social corporativa pretenden asegurar la viabilidad del proyecto empresarial en el largo plazo, promoviendo una relación simbiótica con el entorno social y con el medio ambiente”. (Lizcano & Moneva, 1979)

Dentro de los principios que deben tener las organizaciones esta la transparencia, las empresas poco transparentes no asumen el concepto ni los objetivos de la responsabilidad social corporativa.

- **Transparencia:** Es la pieza básica de la responsabilidad social corporativa. Está basada en el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.

Un instrumento esencial de la transparencia es la comunicación de los aspectos ligados a la responsabilidad social corporativa mediante un informe dirigido a sus grupos de interés en el que se refleje el compromiso y la participación de los mismos.

Otro principio fundamental del modelo de responsabilidad social empresarial que debe cumplir la empresa es el de materialidad.

- **Materialidad:** La materialidad supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la responsabilidad social corporativa, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.

Para lograr un adecuado nivel de conocimiento de lo que es o no material en su comportamiento con respecto a la responsabilidad social corporativa, las



organizaciones deben mantener un adecuado flujo de relaciones con los grupos de interés de la misma.

Una organización que se limita a hacer frente a una sola dimensión, como la medioambiental, no asume los objetivos de la responsabilidad social corporativa, para lo cual debe diseñar estrategias a mediano y largo plazo sobre las áreas no cubiertas.

La cooperativa caso de estudio para poder implementar el modelo propuesto en esta investigación debe entender que la responsabilidad social corporativa afecta a todas las actividades de la empresa, así como al concepto más amplio de entidad de la misma, donde la inaplicación de la responsabilidad social corporativa a alguna entidad sobre la que ejerce influencia o sobre una actividad, implica una inadecuada aplicación del principio de materialidad.

- Verificabilidad: Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La transparencia y verificabilidad son principios necesarios para lograr un adecuado nivel de credibilidad.

Esto indica que la verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.

Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. deben tener una visión amplia que les permita romper paradigmas para penetrar en el mercado actual y ser competitivos.

- Visión amplia: La organización tiene que centrar sus objetivos de responsabilidad social corporativa en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.

El principio de visión amplia supone que las organizaciones determinen su impacto macroeconómico, ampliando la tradicional visión de la empresa a nivel microeconómico.

- **Mejora continua:** La responsabilidad social corporativa va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización. Una actividad puramente especulativa con el propósito exclusivo de maximizar a corto plazo el beneficio económico, sin considerar la consecución de otro tipo de objetivos a medio y largo plazo, es por definición una actividad carente de responsabilidad social corporativa.

Se puede concluir que al aplicar estos principios en la empresa se podrá emplear el modelo propuesto en este proyecto, haciendo que tanto directivos, colaboradores, socios de la cooperativa y la sociedad se beneficien en algunos aspectos.

### **2.1.1.3 Niveles de la RSE**

Teniendo en cuenta este análisis, se define como la inclusión voluntaria en las operaciones del giro del negocio, acciones que favorecen a la ecología o a la sociedad desde una perspectiva rentable.

La Responsabilidad Social Empresarial concierne a totalidad de las relaciones de las empresas con los grupos participantes y podría desplegarse en cuatro niveles o dimensiones esenciales:

- 2 El primero correspondería a la responsabilidad en las relaciones con los trabajadores y sobre la organización y calidad del trabajo.
- 3 En el segundo nivel pueden situarse las responsabilidades que afectan a la calidad, seguridad y utilidad social de los productos y servicios.
- 4 La implicación comunitaria constituye el tercer nivel de la responsabilidad, en el que, junto a la contribución de la empresa al desarrollo social, deben incluirse los necesarios compromisos empresariales con la creación y el mantenimiento de los empleos, así como el exquisito respeto a la legislación sobre la actividad económica.
- 5 Y, finalmente, el cuarto nivel correspondería a la actitud responsable, de honestidad e integridad de la empresa con el conjunto de los grupos participantes, especialmente en las

relaciones con los consumidores, con sus accionistas y con los inversores, así como en el ámbito de la vigilancia de las conductas sociales de sus proveedores, contratistas, distribuidores y otros socios de negocio. (Naranjo, 2005, pág. 45)

Estos cuatro niveles o dimensiones de la RSE se encuentran conectados con los derechos civiles, sociales y económicos básicos recogidos en las convenciones de las Naciones Unidas, en los que han de inspirarse la actuación de las empresas con independencia de las exigencias legales que existan en cada caso.

#### **2.1.1.4 Protagonismo de la sociedad y la RSE**

Durante las últimas décadas, el conjunto de instituciones sociales que viene actuando fuera de los límites del estado y del mercado ha ido en aumento y ha constituido lo que se ha dado en llamar tercer sector. Su nombre proviene que muestran una tercera forma de propiedad entre la privada y la estatal, que no persigue el lucro y cuya función se dirige a la producción de servicios sociales, sin incluir el control sobre el mismo. (Fernández, 2009, pág. 19)

La Responsabilidad social y empresarial no es simplemente un servicio que las empresas dan a la sociedad sino que está estrictamente relacionado con la cultura organizacional y que depende de los valores y principios de conducta de los colaboradores de la empresa.

El beneficio es mutuo tanto la sociedad como la empresa se ven favorecidas por los efectos que causa la RSE en las personas que de alguna manera interactúan con la misma. Por esa razón, esta aunque es voluntaria y sin fines de lucro, en un período de a largo plazo, se puede convertir en una inversión que da como resultado beneficios financieros, puesto que las actividades y estrategias establecidas provocarán que los clientes se vuelvan más leales, de esta manera se incrementará las ventas.

### **2.1.1.5 Responsabilidad social como factor de competitividad**

Con el concepto de responsabilidad se da una situación curiosa a la hora de definir su significado: aquello que primero se entiende como una obligación moral, como una exigencia de justicia, provocando recelos, sospechas y rechazos, se retoma después con toda firmeza como un recurso estratégico, como un instrumento al servicio de la eficacia y del beneficio económico. Sin embargo, por el camino ha perdido toda su fuerza crítica e innovadora. Esta situación ya se había producido con otros conceptos de tipo normativo, como es el caso de la participación.

Hace diez años hablar de responsabilidad ante un foro empresarial era poco menos que imposible, no interesaba. Nadie quería hablar de un concepto que implicaba, intuían todos, la adquisición de compromisos más allá de los resultados económicos. Lo más asombroso es que ocurría lo mismo en los ámbitos sindicales, ante el temor de la entrada en el juego de otros actores empresariales. El reparto del poder en el seno de la empresa corría peligro. Ambas intuiciones eran ciertas, pero se equivocaban en ver en ellas sólo un peligro, un pasivo o lastre para la satisfacción de los intereses en juego. La significación actual de la responsabilidad social responde más bien a un cambio en esta comprensión de la empresa, cuando ya es evidente que el beneficio económico no es separable del beneficio social y ecológico. Ahora bien, lo novedoso es ver en esta integración una de las claves para la competitividad de nuestras empresas.

La Unión Europea ha sido uno de los factores decisivos para este cambio de posición. El Libro Verde presentado por la Comisión Europea y titulado: *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, parte ya de estas premisas. En este documento encontramos una definición clara y sencilla de lo que debemos entender por responsabilidad social empresarial: *Integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores*, como se puede apreciar, el alcance de la definición excede, y por principio, al cumplimiento estrictamente legal.

Precisamente es la asunción voluntaria la característica básica de la responsabilidad y lo que persigue, se dirá en varias concreciones de este documento, es el diálogo social como la plataforma para reconciliar los intereses y las necesidades de las distintas partes de manera aceptable para todos ellos. El objetivo no es otro que llevar a cabo una estrategia de medio y largo plazo para convertir a la Unión Europea en “la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con una mayor cohesión social.” (Perdiguero & García, 2005, pág. 30). También la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), entiende la responsabilidad como un elemento clave para la búsqueda de nuevas oportunidades para la empresa. De nuevo la idea, plasmada ahora en documentos que tienen su origen en los mismos actores empresariales, la misma que manifiesta que la responsabilidad es uno de los factores más importante para hablar de competitividad.

No obstante, todo queda en un mero ejercicio de marketing publicitario o, peor aún, en una justificación de situaciones moralmente injustificables, si no somos capaces de definir, en primer lugar, en qué consiste esta responsabilidad, cuáles son sus márgenes; y, en segundo lugar, cómo podemos medirla y evaluarla. No basta con decir que debemos ser responsables, es necesario concretar esta responsabilidad pues es la reputación de la empresa lo que está en juego y, con ella, la confianza y el respaldo de los diferentes grupos de intereses que la componen. Es en esta dirección donde la ética empresarial aporta su perspectiva propia, su contribución a la comprensión e implementación de la responsabilidad social de la empresa. (Marzá García, 2012, pág. 12)

#### **2.1.1.6 La responsabilidad social como factor de solidaridad**

La responsabilidad social se ejerce a través de una práctica de vida basada en principios y valores que posibilitan el desarrollo de las personas y la sociedad en un ambiente de respeto y de progreso económico, cultural y espiritual. La misma constituye un conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos con los grupos de interés, que se derivan de los impactos de la actividad y operaciones de las organizaciones que producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (Barreto, 2007, pág. 56)

Las sociedades tienen que aprender a valorar y ponderar el impacto que la producción de los diversos factores tiene en el marco de la construcción de un modelo de desarrollo integral, sustentable y justo.

### **2.1.2 El cooperativismo**

Forma parte fundamental dentro del concepto de cooperativa, ya que desde ahí se originan y se fundamentan las actividades que desarrollan hoy en día las cooperativas de ahorro y crédito, a continuación mostramos una reseña histórica y explícita del cooperativismo.

#### **2.1.2.1 Historia del cooperativismo**

El Cooperativismo emerge como una iniciativa de socializar la propiedad de la producción mediante la valoración del trabajo como factor primordial de la producción por encima del capital. Los primeros registros del cooperativismo datan de mitad de siglo XIX cuando en Inglaterra nacen las primeras cooperativas de consumo. (Cuevas, 2008, pág. 12).

En el libro de la *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*, Wilson Miño Grijalva señala que: “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” (Miño Grijalva, 2013, págs. 21-22)

Posteriormente, en Francia se originan las cooperativas de producción. Las de créditos nacen en Alemania. Luego, a finales de ese mismo siglo, el cooperativismo llegó a Latinoamérica con los torrentes de inmigrantes europeos a Argentina, Uruguay y Sur de Brasil. En ese momento el movimiento se bifurcaba en dos grandes tendencias ideológicas. Una, la utópica representada por Charles Gide y su República Cooperativa. Otra, la pragmática, que se fundamentaba en las cajas Raiffeisen de Alemania y en la herencia de la cooperativa de Rochadale, modelos estos que buscaban mejorar las condiciones de vida de los trabajadores a través de cooperativas de consumo, ahorro y crédito.

El grupo más desarrollado en lo que a cooperativismo se refiere está constituido por los países del sur: Argentina, Uruguay, Sur de Brasil y Chile. En éste último, el cooperativismo fue desarticulado durante la dictadura del ex presidente, Augusto Pinochet.

El segundo grupo está conformado por: México, Costa Rica y Puerto Rico, cuyo cooperativismo consiguió ciertos niveles de crecimiento.

El tercer grupo está integrado por los países Andinos: Colombia, Venezuela, Perú, Ecuador y Bolivia. Estos, aparte de los centroamericanos, exceptuando a Costa Rica y los países del Caribe, con omisión de Puerto Rico. En estos países el cooperativismo llegó a partir de 1930 por lo que se hace un sistema aún nuevo, además de que, básicamente se ha limitado al ahorro y crédito y al consumo como áreas de producción.

Vale la pena destacar el caso de la Guyana, antigua colonia inglesa, en donde algunos mandatarios progresistas han intentado impulsar un modelo socialista, fundamentado en cooperativas. De ahí que su nombre oficial sea República Cooperativa de Guyana. No obstante, su falta de estabilidad política y la carencia de reformas, en este ámbito, al igual que en el social y económico han abolido la implementación del cooperativismo. (Cuevas, 2008)

La historia del movimiento cooperativo latinoamericano se divide en cuatro grandes momentos:

- **De finales del siglo XIX a 1930**

En esta etapa se inicia y se desarrolla el cooperativismo en los países australes: Argentina, Brasil, Uruguay y Chile promovido por inmigrantes europeos. Especialmente franceses, alemanes y suizos.

- **A partir de la gran depresión de 1930 a 1960**

Como resultado de la gran depresión económica iniciada en la bolsa de Nueva York a finales de 1929, sus repercusiones se materializaron en América Latina desde los comienzos de 1930. Fue entonces, bajo la orientación del gobierno norteamericano y las uniones de crédito cooperativas estadounidenses, cuando los gobiernos latinoamericanos se propusieron fomentar el cooperativismo.

Es a raíz del fenómeno de la gran depresión de 1930 cuando se inicia el cooperativismo en la mayoría de los países andinos.

Bajo ese primer aliento nacerían cooperativas de consumo así como de ahorro y crédito promovidas por el Estado, patronos y organizaciones religiosas.

En 30 años, los resultados fueron inconsistentes y precarios con pequeñas cooperativas carentes de principios doctrinarios y de ideología cooperativa, con poco radio de acción y menor dominio sobre comunidades. Finalmente, se observaría escasa contribución en otras actividades cooperativistas.

- **Fomento de Cooperativas Agrarias (1960-1970)**

En este lapso se promueven iniciativas tendientes a impulsar programas de reforma agraria con base en cooperativas de producción, suministro de insumos y comercialización.

Durante esta época, se plantearon programas de reforma agraria que circunscribían la viva participación de cooperativas en la mayoría de los países latinoamericanos.

Dichos programas fueron de tipo secundario. Es decir, no apuntaban a quebrar la estructura latifundio-minifundio imperante pues recaían sobre tierras excedentes de los grandes latifundios con presencia de conflictos sociales, regiones marginales o de colonización o sobre territorios atrasados con presencia predominante indígena.



- **El período Neoliberal**

Esta etapa comenzó entre las décadas de 1970 y 1980 con la admisión del neoliberalismo como propuesta para la Modernización de estados y sociedades, esto, gracias a la globalización económica y al poder regulatorio de las leyes del mercado con la consecuente apertura de las economías nacionales hacia el mercado mundial y la libre circulación de capitales y mercancías.

Durante la implantación del modelo neoliberal, el cooperativismo fue uno de los medios sociales más afligido. Esto se debe, en primer lugar, por su debilidad doctrinaria e ideológica. En segundo lugar, a la agresiva competencia entre cooperativas por ganar clientela, y por último, la falta de cambios estructurales para institucionalizar al cooperativismo. (Cuevas, 2008)

#### **2.1.2.2 Valores cooperativistas**

El Cooperativismo como propuesta que busca el bien común de un grupo de personas que se asocian y se organizan en una empresa para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores:

- **Ayuda mutua:** El grupo que asume una cooperativa mantiene una interrelación de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- **Responsabilidad:** Todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber pospuesto alguna tarea.
- **Democracia:** La máxima autoridad dentro de un grupo cooperativo es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.
- **Igualdad:** Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tiene un fin cooperativo pero no existen privilegios especiales.

- **Equidad:** Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada asociado es la base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.
- **Solidaridad:** El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni al atropello de la dignidad humana.

### **2.1.2.3 Principios cooperativistas**

Las cooperativas ponen en práctica sus valores a partir de los principios básicos del cooperativismo, principios en los que se asienta el trabajo de las cooperativas como líneas maestras de su funcionamiento.

Los principios básicos del cooperativismo están contenidos en el artículo 2 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas. Estos son:

- a) Funcionar conforme a los principios de libre acceso y adhesión voluntaria, y en consecuencia, con número ilimitado de asociados que serán más de cinco.
- b) Funcionar según el principio de control democrático, que comporta la igualdad en derechos y obligaciones de los asociados, y en consecuencia a cada asociado le corresponde un solo voto, sea cual fuere su participación económica.
- c) No estar sujeta a recursos económicos fijos ni duración predeterminada.
- d) Distribuir excedentes entre sus asociados a prorrata de los servicios recibidos por éstos, de la cooperativa o del trabajo personal que le hubieren suministrado. Esto significa que las ganancias de la cooperativa, siempre que la Asamblea decida que sean repartidas, serán asignadas según la participación de cada asociado en la generación de estos excedentes, según el trabajo que haya aportado o la utilización de sus servicios.

- e) Funcionar de acuerdo con el principio de interés limitado sobre el capital”. Esto quiere decir, que el reparto del excedente se orienta por el trabajo aportado por cada uno de los asociados y no por el capital proporcionado.
- f) Realizar sus actividades económicas mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus asociados, el provecho inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.
- g) Funcionar según el principio de neutralidad política y religiosa.
- h) Fomentar la educación de sus asociados. (Cuevas, 2008)

A esto se suma lo manifestado en el Pacto Global para las organizaciones las cuales se basan en 10 principios referentes a los derechos humanos, condiciones laborales, acciones sociales – legales y el cuidado del medio ambiente.

Tabla 1

Principios del Cooperativismo

<b>10 PRINCIPIOS</b>	
<b>Derechos Humanos</b>	
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia; y
Principio 2	Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
<b>Relaciones laborales</b>	
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
Principio 4	La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción;
Principio 5	La erradicación del trabajo infantil; y
Principio 6	La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
<b>Medio ambiente</b>	
Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental;
Principio 8	Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y
Principio 9	Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
<b>Lucha contra la corrupción</b>	
Principio 10	Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Nota: (Grupo Cooperativo Cajamar, 2014)

### **2.1.3 Cooperativa**

Para llegar a una definición clara de que es Cooperativa, se puede analizar conceptos de importantes autores los cuales especifican que Cooperativa es:

“Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.” (NORMA ISO26000, 1948)

Entonces se puede señalar que cooperativa es un conjunto de personas asociadas bajo su propia voluntad por medio de una empresa democráticamente controlada, para contrarrestar sus necesidades, conseguir objetivos comunes y mejorar sus condiciones de vida.

Consiste en un conjunto de personas asociadas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio o actividad económica usando una compañía para ello. Se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales del conjunto de los miembros y mejorar las condiciones de todos los socios. (Economic, 2002)

#### **2.1.3.1 Empresa cooperativa**

*La Gran Enciclopedia de Economía* define a la empresa cooperativa como: “Conjunto de personas que se asocian libremente para realizar cometidos de contenido económico. Su objetivo o finalidad última no es, sin embargo, la obtención del máximo beneficio o lucro, sino la defensa y el aseguramiento de los intereses de sus miembros.” (La Gran Enciclopedia de Economía, 2006)

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones de ayuda mutua, cuyos socios son los propietarios y que surgieron primero en Alemania a mediados del siglo XIX. Hay dos tipos de cooperativas de ahorro y crédito: cooperativas cerradas, en las que los socios pertenecen a un grupo definido, como los empleados de una empresa, y las cooperativas abiertas, en las que prácticamente cualquier persona pueda ser socio. (Westley & Branch, 2000, pág. 133)

De acuerdo con el proceso de desarrollo histórico del movimiento cooperativo, se puede distinguir entre cooperativas de consumo, que fueron las primeras que se pusieron en marcha y las que alcanzaron un mayor éxito, y cooperativas obreras de producción o cooperativas industriales, las más próximas a lo que convencionalmente se entiende por empresa en economía.

## CAPÍTULO 3

### MARCO LEGAL

#### 3.1 Ley de Economía Popular y Solidaria

Partiendo del concepto de economía popular y solidaria como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, de lo cual se establece la Ley de Economía Popular y Solidaria donde mediante artículos se indica:

Art.1 Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Las actividades que se encaminan permite el buen vivir de las personas basándose en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y a los individuos de una nación que en armonía con la naturaleza, encaminando adecuadamente los bienes e ingresos a percibir, donde un medio para poder lograrlo son la entidades financieras como las cooperativas que ofrecen sus servicios para mejorar la calidad de vida de la población.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector

Financiero Popular y Solidario. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

La Ley de Economía Popular y Solidaria busca lograr una inserción económica y social de los excluidos de la economía, sobre todo de los más pobres, caracterizándose de ciertos aspectos que le permitan alcanzar dicho objetivo. Las características de una economía popular y solidaria comprenden:

Art.- 3.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, se caracterizan por:

- a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- b) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza;
- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Se puede apreciar que esta Ley permite regular las actividades financieras que realizan entidades como las cooperativas y bancos públicos y privados, como se indica en el artículo:

Art.- 89.- Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados,

requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

### **3.2 Plan Nacional del Buen Vivir**

El Plan Nacional del Buen Vivir implementado por el gobierno actual tiene dentro de su estructura objetivos específicos para su adecuada aplicación, de lo cual se debe recalcar que para el presente proyecto de investigación se permita elaborar el modelo de responsabilidad social-empresarial el objetivo 3, que indica mejorar la calidad de vida de la población.

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013-2017)

### **3.3 Ley de Cooperativas**

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el



Reglamento General. (Superintendencia de Compañías y Cooperativas, 2007)

La Ley de Cooperativismo indica que cada una de estas instituciones financieras debe tener un organismo directivo que estará compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve, elegidos por la Asamblea General.

El capital social de las cooperativas será variable, ilimitado e indivisible:

- De las aportaciones de los socios;
- De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere;
- Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social;
- De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y, en general, de todos los bienes muebles o inmuebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la cooperativa.

### **3.4 Normativa Interna Cooperativa de Ahorro y crédito Cooperarte Ltda.**

#### **3.4.1 Estatuto**

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., se describen los fines de la institución financiera:

- a. Promover la cooperación económica, social y de autogestión entre los socios;
- b. Otorgar créditos a sus socios, de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca, procurando que los mismos sean dedicados a inversiones de producción, de beneficio familiar, social, organizacional comunitario, microempresas, artesanal, entre otros;

- c. Proporcionar a sus asociados, mayor capacitación técnica en lo económico, social y de producción, mediante una adecuada educación cooperativa;
- d. Gestionar créditos ante organismos gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeros para el desarrollo de proyectos productivos y de comercialización.
- e. Desarrollar todas las actividades lícitas que beneficien económica, intelectual y socialmente, a sus socios;
- f. Promover a través de la acción cooperativa, el desarrollo integral de la comunidad, basada en lo económico, solidario, social humanístico, pluricultural, ético y moral;
- g. Recibir ahorros y depósitos, hacer descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros;
- h. Establecer nexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la cooperativa;
- i. Establecer otros servicios y otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de los socios. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., 2006)

### **3.4.2 Reglamento captaciones en depósitos**

Este reglamento rige para los depósitos a la vista y depósitos a plazo, que los socios y clientes de la Cooperativa entregan en una moneda fraccionaria, los mismos están obligados a comunicar a la cooperativa la información procedente de sus dineros.

De acuerdo al artículo 9 de este reglamento indica que:

El valor inicial de apertura de una cuenta en la institución será de USD \$20, 00 distribuidos, USD \$10,00 Certificados de Aportación, USD \$3,50 Depósitos de Ahorros a la vista, USD \$2,00 Valor cuota de ingreso, USD \$1,00 Fondo de ayuda social, USD \$1,00 Fondo de Ayuda mortuoria, USD \$2,50 Fondo de construcción o compra de la

Casa Matriz y el saldo promedio mínimo para mantener una cuenta de depósitos a la vista será de USD \$4.00; así como, el monto mínimo para abrir una cuenta de depósito a plazo, será como mínimo el valor de USD \$100,00. (Cooperativa Cooperarte Ltda., 2011).

El reglamento cuenta con artículos para las transacciones de retiros efectuados por los socios y descuentos por las actividades financieras, de la misma manera se establece políticas para el manejo de las tasa de interés.

Las tasas de interés para los depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo, serán fijadas por el Consejo de Administración en el presupuesto operativo de cada año y que es aprobado por la Asamblea de Socios de la Cooperativa. (Cooperativa Cooperarte Ltda., 2011)

### **3.4.3 Reglamento de crédito**

El objetivo del presente reglamento es el de regular el servicio de crédito que la Cooperativa presta a sus socios a través de un conjunto de normas, políticas y procedimiento que permitirá el cumplimiento de normas de control interno, aplicar medidas preventivas y correctivas, minimizar el riesgo crediticio. Además de brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de financiamiento de los socios que coadyuven a su bienestar económico y social.

De ello, se resalta que los sujetos de crédito “Son sujetos de crédito, los socios de la cooperativa, mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o representantes legales acreditados de micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país. Los menores de edad serán considerados sujetos de crédito por intermedio de su representante legal y/o tutor o curador que sea declarado judicialmente, con los mismos requisitos señalados anteriormente, por un monto máximo de USD \$300,00 y por un solo representado.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., 2010)

Los socios deben cumplir con ciertos requisitos para ser sujetos de crédito:

- Ser socio activo de la Cooperativa.
- Acreditar el encaje exigible para el monto a solicitar.
- Acreditar capacidad de pago y/o viabilidad del proyecto a financiar.
- Al tener historial crediticio con la Cooperativa, no haber incurrido en mora de 90 días.
- No ser garante o deudor solidario de socio prestatario en mora, con más de una cuota.
- Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa.
- Calificado por la Central de Riesgos y el sistema cooperativo.
- No estar en proceso de cobro por vía judicial.

#### **3.4.4 Reglamento Interno de Aplicación del Auto Seguro de Crédito**

La cooperativa al ser una institución con fines de ayuda social y económica para sectores de bajo recursos, implementa el servicio del Auto Seguro de Crédito, con la finalidad de ayudar a los causahabientes del socio (a) y familiares, siendo este necesario reglamentar de acuerdo a las disponibilidades y posibilidades económicas de la institución.

En el artículo 2 indica “El fondo Auto Seguro de Crédito tendrá como finalidad proporcionar ayuda económica por el fallecimiento del socio (a), que se encuentren al día con los pagos del crédito hasta la fecha del deceso. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., 2011)

#### **3.4.5 Reglamento Interno de Aplicación de Ayuda Mortuoria**

El presente reglamento tiene como finalidad de proporcionar ayuda económica por el fallecimiento del socio o de sus familiares que se encuentren activos por lo menos seis meses hasta la fecha del deceso y este el día en sus obligaciones por lo menos tres meses antes de su fallecimiento.

Art. 3 La ayuda Mortuoria se entregará en los siguientes casos:

- j. Por el fallecimiento del socio (a)
  - k. Por el fallecimiento del cónyuge, hijos (as) y padres del socio;
- No se beneficiará para el pago del presente fondo cuando el fallecimiento del socio se dé por epidemias, guerras y terremotos.  
(Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., 2011)

#### **3.4.6 Reglamento Interno de Aplicación del Fondo Social**

Partiendo de que la cooperativa es una institución financiera destinada a mejorar los factores sociales y económicos para los sectores de escasos recursos, se implementa el servicio de asistencia social, la cual tiene como objetivo velar por el bienestar de los socios y su entorno de acuerdo a las disponibilidades y posibilidades económicas de la institución.

Art. 1.- Crear el fondo social que tendrá como finalidad, proporcionar ayuda económica al socio (a) activo, que este al día con sus obligaciones contraídas y que por lo menos tenga ciento ochenta días de ser socio activo de la Cooperativa, que se encuentre en situación de emergencia inesperada de acuerdo a las calamidades siguientes:

- a. Por enfermedad
- b. Por incendio
- c. Por robo y/o asalto. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopearte Ltda., 2011)

#### **3.4.7 Reglamento Interno de Trabajo**

El presente reglamento aprobado por la Dirección Regional de Trabajo, regulará las relaciones entre la Cooperativa y sus Funcionarios, empleador y trabajadores con la finalidad de mantener una relación laboral adecuada el mismo que está a disposición de todos los trabajadores de la institución.

Se resaltan los deberes que tiene el empleador frente a sus trabajadores:

Artículo 59.- Las obligaciones fundamentales del empleador y en consecuencias de quien los represente legalmente son las siguientes:

- a. Tratar a los empleados y trabajadores con la debida consideración y cultura, sujetándose a la Ley, Estatutos y Reglamentos.
- b. Pagar las remuneraciones a los trabajadores con la debida oportunidad y puntualidad.
- c. Respetar el ejercicio de los deberes cívicos y derechos de los trabajadores.
- d. Dotar de los implementos indispensables para el normal y eficiente desempeño de sus funciones.
- e. Cumplir con todas las obligaciones patronales señaladas por la Ley.
- f. Mantener los locales e instalaciones de la Cooperativa, en condiciones que garanticen la higiene en los medios de trabajo y salud para los trabajadores.
- g. Llevar y mantener al día las carpetas de trabajo de todo el personal que labora en la Cooperativa.
- h. Atender dentro de los límites de la Ley y del presente Reglamento, los reclamos de los trabajadores siempre que estos a su vez los presenten en forma escrita dentro de los términos contemplados para la Ley.
- i. Facilitar a las autoridades del trabajo las diligencias que estimen pertinente para verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones contempladas en la Ley y en el presente cuerpo legal; y,
- j. Conceder a los trabajadores cursos de actualización y capacitación de acuerdo a los requerimientos de la institución.(Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2012)

### **3.4.8 Plan Mínimo de Prevención de Riesgos**

El Plan Mínimo de Prevención de Riesgos comprende la Política de Seguridad y Salud Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. tiene como objetivo cumplir con:

- La legalización vigente aplicable, así como los compromisos adquiridos con las partes interesadas.
- Gestionar y prevenir los riesgos, laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generan como aporte de las actividades del trabajo ejecutado.
- Promover, la creación de una cultura basada en el compromiso con la seguridad, la salud y el ambiente, mediante la continua información y supervisión de las tareas propias de la ejecución de los trabajadores solicitados.
- Comunicar y promover la adopción de estos compromisos a sus colaboradores.
- Compromiso de optimizar los recursos económicos, técnicos y humanos.
- Mejorar continúa en seguridad, salud de los trabajadores
- Cumplir con la legislación vigente en Seguridad y Salud.  
(Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., 2013)

## **CAPÍTULO 4**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1 Marco metodológico**

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utiliza en el presente proyecto es la investigación exploratoria, puesto que esta permite resolver un problema a través de la obtención de información de los involucrados en este caso los socios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de llegar a conclusiones definitivas para el bienestar de los mismos y el entorno en el que se desenvuelve.

Además, se utiliza la investigación descriptiva para conocer las actividades que necesita la cooperativa, orientadas al modelo de responsabilidad social y empresarial.

##### **4.1.2 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación está encaminado a obtener información relevante para la propuesta del modelo de responsabilidad social y empresarial para la cooperativa; identificando estrategias para la entrega de un servicio efectivo y eficaz que permita cumplir con las necesidades de los clientes específicamente los empleados, socios y comunidad de Cooperarte Ltda.

Considerando entonces que la población de estudio corresponde a los socios de dicho organismo, es importante definir las variables de investigación que le permitan alcanzar los objetivos del proyecto, por lo tanto considerando que la empresa privada es un actor decisivo de la economía, puesto que sus acciones impactan a toda la comunidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., debe definir las actividades que indiquen comportamientos responsables con los consumidores y empleados, que le permitan involucrarse con la comunidad.



### **4.1.3 Métodos de investigación**

Se utilizará el método deductivo puesto que este método parte de lo general a lo particular, necesario para el proyecto puesto que se partirá de teorías establecidas en el marco teórico que sirvan de aporte para la estructuración del modelo de gestión en la cooperativa.

También es necesario el método analítico puesto que consisten en descomponer los elementos para observar las causas y los efectos de la investigación, de esta manera se podrá analizar las necesidades de los socios y del entorno en el que se desarrolla la cooperativa para generar estrategias que permitan cumplir con un cooperativismo eficiente.

Y finalmente el método sintético necesario puesto que es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo a partir de los elementos, en el proyecto permite generar las conclusiones de la investigación.

### **4.1.4 Población y muestra**

#### **4.1.4.1 Mercado objetivo**

El mercado objetivo del presente proyecto corresponde a:

- Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.
- Personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.
- Autoridades de la comunidad de Sangolquí.

Por lo tanto, la población del presente estudio correspondiente a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., - 3.556 - , los mismos que proporcionan sus aportes económicos para el desarrollo de las actividades financieras de la Cooperativa, con la finalidad de percibir beneficios, esto debido a que el universo es representativo se hace necesario extraer una muestra.

En cuanto a las autoridades y personal administrativo que gestiona en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. corresponde a 9 personas de la matriz que se encuentra ubicada en el Cantón Rumiñahui.

Debido a que no se debe obtener una muestra de esta población se realizará una entrevista a dichas personas para la obtención de la información.

Y finalmente el ultimo mercado objetivo oportuno las autoridades del Cantón Rumiñahui, puesto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra ubicada en esta zona como se presenta en el siguiente tabla.

#### **4.1.4.2 Muestra**

Como se mencionó anteriormente para la obtención de información del segmento de mercado correspondiente a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., se hace necesario determinar una muestra al ser una población mayor de 30, para lo cual se propone utilizar una fórmula estadística como se detalla a continuación.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1)e^2}$$

Donde:

n = tamaño necesario de la muestra necesaria

$Z^2 = 1.96$

P = probabilidad de que el evento ocurra

Q = probabilidad de que el evento no ocurra

N = tamaño de la población

e = 0.05 o 5%

Tabla 2

Muestra segmento socios

N	3.556
E	0,05
$e^2$	0,0025
Z	1,96
$z^2$	3,8
P	0,9
Q	0,1
$z^2.p.q.N$	1228,9
$z.^2.p.q$	0,3
N-1	3555
$(N-1).e^2$	8,8
$z^2pq+(N-1)e^2$	9,2
N	123

Nota: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Obteniéndose como resultado que se deberá aplicar a 123 socios de la cooperativa una encuesta que comprende un cuestionario de preguntas para la obtención de información relevante para el proyecto, además a 9 colaboradores solamente de la matriz y a 5 autoridades del cantón.

#### 4.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se hace necesario elaborar una encuesta, que es una herramienta de investigación que el investigador utiliza para recopilar datos por medio de un cuestionario formulado de preguntas cerradas previamente diseñadas dirigido a la muestra establecida con la finalidad de determinar las necesidades del cliente en cuanto al servicio ofrecido.

Se utiliza además la entrevista la cual estará dirigida para los directivos que administran la cooperativa, y autoridades importantes del Cantón Rumiñahui, con la finalidad de obtener una opinión de los procesos que la componen para de esta manera diseñar el modelo de responsabilidad social y empresarial.

#### 4.1.5.2 Encuesta

El instrumento de obtención de información utilizado es la encuesta la cual consiste en un cuestionario de preguntas cerradas y de múltiple opción de esta manera se capturan las inquietudes y sugerencias por el encuestado.



### Diseño de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

**OBJETIVO:** Conocer el criterio de los **SOCIOS** respecto al servicio financiero percibido por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

#### DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Marcar una x en la opción de su preferencia.

1. **¿En términos de calidad como califica el servicio financiero que ha recibido en la cooperativa?**

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

2. **¿Los productos que le ofrece la cooperativa se ajustan a las necesidades?**

a. Sí \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. **¿La información entregada por la cooperativa es clara, fácil de comprender y adecuada?**

a. Sí \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**4. Indique en que intervalo de tiempo, la cooperativa da respuesta a sus solicitudes de crédito**

De 3 días a una semana \_\_\_\_\_

Una semana a tres semanas \_\_\_\_\_

De un mes a tres meses \_\_\_\_\_

Más de tres meses \_\_\_\_\_

**5. ¿Qué tan eficiente ha sido la respuesta a sus solicitudes de necesidades de acuerdo a los servicios y productos ofrecidos por la cooperativa?**

**6.**

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Otorgación del crédito				
Apertura de cuenta				
Pago de servicios				
Pólizas e inversiones				
Otro: _____				

**7. ¿Cómo considera la gestión financiera que se realiza en la cooperativa?**

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

**8. ¿Cómo califica los beneficios que le brinda la cooperativa por ser socio?**

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

**9. ¿Cuáles de estos servicios utiliza en la cooperativa?**

Créditos \_\_\_\_\_  
 Planes de ahorro \_\_\_\_\_  
 Planes de pago \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

**10. ¿Conoce acerca de los convenios y beneficios con los que cuenta como socio?**

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	SÍ	NO
Atención médica		
Descuentos en locales con los que se tiene convenio		
Pago de servicios		

**11. ¿Cuál de los siguientes aspectos son importantes en la responsabilidad social y empresarial de la cooperativa?**

Igualdad de Oportunidades \_\_\_\_\_  
 Prevención de riesgos laborales \_\_\_\_\_  
 Formación interna \_\_\_\_\_  
 Comunicación y participación \_\_\_\_\_  
 Relaciones con clientes y proveedores \_\_\_\_\_  
 Integración con la comunidad \_\_\_\_\_  
 Procesos productos y servicios \_\_\_\_\_  
 Integración en el entorno \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_

Indique cual \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**Diseño de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.**

**OBJETIVO:** Conocer el criterio de los **colaboradores** respecto al servicio financiero entregado por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

NOMBRE: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

**1. ¿Qué aspectos considera usted que son necesarios fortalecer en los servicios que entrega la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.?**

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	Procesos y procedimientos	Publicidad	Reglamentos	Accesibilidad a la información
Otorgación del crédito				
Apertura de cuenta				
Pago de servicios				
Pólizas e inversiones				

**2. ¿Indique cuáles son las actividades de vinculación que la cooperativa realiza?**

Ayuda social \_\_\_\_\_

Rifas solidarias \_\_\_\_\_

Promoción de eventos sociales \_\_\_\_\_

Campañas de salud \_\_\_\_\_

Otro . \_\_\_\_\_

Indique cual: \_\_\_\_\_

**3. ¿A quiénes están dirigidas las ayudas sociales por parte de la cooperativa?**

Menores de edad de la comunidad \_\_\_\_\_  
Adultos mayores de la comunidad \_\_\_\_\_  
Socios de la cooperativa \_\_\_\_\_  
Familiares de los socios \_\_\_\_\_  
Otro. Indique cual \_\_\_\_\_

**4. ¿Conoce que es un modelo de responsabilidad social empresarial?**

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**5. ¿Cuáles serían las causas por que no se ha implementado un modelo de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa?**

Desconocimiento \_\_\_\_\_  
Falta de presupuesto \_\_\_\_\_  
Falta de políticas \_\_\_\_\_  
Otro . \_\_\_\_\_  
Indique cual: \_\_\_\_\_

**6. ¿Cómo considera que se encuentra los procesos internos de la Cooperativa?**

Muy bueno \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_

**7. ¿Es necesario mejorar los servicios y productos financieros entregados a los socios?**

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_



**8. ¿Es factible realizar convenios institucionales para satisfacción de los socios?**

a. Sí \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**9. ¿Indique con qué tipo de empresas se debe realizar convenios para aplicar el modelo de responsabilidad social empresarial?**

Centros comerciales \_\_\_\_\_

Fundaciones \_\_\_\_\_

Entidades de salud \_\_\_\_\_

Otro. Indique cual \_\_\_\_\_

#### **4.1.5.3 Entrevista**

La entrevista se realizará a las autoridades de Sangolquí debido que con este instrumento se obtendrá información confidencial necesaria para diseñar el modelo de responsabilidad social y empresarial.



## **Diseño de un Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.**

**OBJETIVO:** Conocer el criterio de la **AUTORIDADES DE SANGOLQUI** respecto al servicio financiero requerido por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

**INSTRUCCIONES:** Marcar una x en la opción de su preferencia.

1. ¿Cómo califica los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito?
2. ¿Los productos y servicios que le ofrece la cooperativa se ajustan a las necesidades de la comunidad?
3. ¿La información entregada por los funcionarios de la cooperativa es clara, fácil de comprender y adecuada?
4. ¿La cooperativa realiza actividades para el bienestar de la comunidad?
5. ¿Qué tan eficiente ha sido las actividades que ha realizado en la comunidad?
6. ¿Considera que la gestión financiera que se realiza en la cooperativa es?
7. ¿Cómo considera que los servicios ofrecidos por las cooperativas deben mejorar para beneficio de la comunidad?
8. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Cía. Ltda.? Si su respuesta es No, ha finalizado las encuesta.
9. Cuáles de estos servicios conoce que realiza la cooperativa?  
Créditos \_\_\_\_\_  
Planes de ahorro \_\_\_\_\_  
Plazos de pago \_\_\_\_\_  
Pagos a entidades \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_
10. ¿Cómo considera que los servicios ofrecidos por la cooperativa deben mejorar para beneficio de la comunidad?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### 4.1.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicado el instrumento de investigación se hace necesaria la recopilación de los datos a través de los cuestionarios descritos, esta fase es esencial para toda investigación, referida a la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada variable objetivo de estudio y su presentación conjunta; por lo tanto para el análisis de datos se realiza el siguiente procedimiento:

- Validación
- Codificación
- Introducción de datos
- Tabulación y análisis estadísticos.

Para la tabulación de la información se utiliza el programa informático Excel, con el cual se podrá presentar con tablas y gráficos estadísticos los resultados de las encuestas.

Se presenta el análisis de los resultados de las encuestas que se realizaron a los socios y a los colaboradores de la cooperativa, además de la entrevista ejecutada a las autoridades del Cantón Rumiñahui.

##### **Tabulación a los socios**

1. ¿En términos de calidad como califica el servicio financiero que ha recibido en la Cooperativa?

Tabla 3

Calificación servicio financiero

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	90	73%
Bueno	27	22%
Regular	5	4%
Malo	1	1%
Total	123	100%

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

El 73% de socios encuestados manifiestan que el servicio financiero es muy bueno, el 22% indica que es bueno, sin embargo hay un 4% que considera que es regular.

**Interpretación:**

Se puede interpretar que existe un buen criterio por el servicio entregado por la cooperativa de ahorro y crédito respecto a los productos y servicios ofrecidos por parte del cliente, por lo tanto el mejorar algunos factores permitirán ser más competitiva en el mercado actual.

2. ¿Los productos y servicios que le ofrece la cooperativa se ajustan a sus necesidades?

Tabla 4

Aceptación de productos y servicios de la cooperativa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	121	98%
No	2	2%
Total	123	100%

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

El 98% de socios encuestados indican que los productos y servicios que ofrece la cooperativa se ajustan a las necesidades y apenas el 2% manifiesta lo contrario.

**Interpretación:**

Se puede apreciar que los socios están de acuerdo con los productos y servicios ofrecidos por la institución financiera aunque sus beneficios no se diferencian respecto a otras cooperativas.

**3. ¿La información entregada por la cooperativa es clara, fácil de comprender y adecuada?**

Tabla 5

Apreciación de la información entregada al socio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	120	98%
No	3	2%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

El 98% indica que la información entregada es correcta y el 2% manifiesta lo contrario.

**Interpretación:**

La cooperativa brinda a sus socios una información clara y concreta que cumple con las expectativas de los mismos sin embargo se debe encontrar el valor agregado que diferencie respecto a otras instituciones financieras del sector.

**4. ¿Indique el intervalo de tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito?**

Tabla 6

Apreciación del tiempo de respuesta del proceso crediticio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	89	72%
Bueno	30	24%
Regular	3	2%
Malo	1	1%
Total	123	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

El 72% de encuestados indican que el intervalo del tiempo de respuesta respecto a las solicitudes de crédito es muy bueno, el 24% indica que es bueno y el 3% indica que es regular.

### **Interpretación:**

Los procesos de crédito que maneja la cooperativa son adecuados lo que hace que el cliente se sienta conforme con el servicio y la rapidez en la otorgación, lo que le permite poder cubrir sus gastos inmediatamente.

### **5. ¿Qué tan eficiente ha sido la respuesta a sus solicitudes de necesidades de acuerdo a los servicios y productos ofrecidos por la cooperativa?**

Tabla 7

Eficiencia en los productos y servicios

TIPO DE PRODUCTO	OPCIONES								TOTAL
	MUY BUENO	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	
Otorgación del crédito	0	0	123	100	0	0	0	0	123
Apertura de cuenta	0	0	123	100	0	0	0	0	123
Pago de servicios	0	0	0	0	115	93	8	7	123
Polizas e inversiones	0	0	123	100	0	0	0	0	123
Otro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0		369		115		8		

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

En cuanto al producto Otorgación del crédito, se puede apreciar que los socios que el 100% de los socios consideran que el servicio es bueno como también tienen el mismo criterio de la apertura de cuenta y de las pólizas e inversiones, en el caso del pago de servicios el 93% de encuestados manifiestan que el servicio ofrecido es regular y el 8% indica que es malo.

### **Interpretación:**

Se puede comprender que a los clientes les parece un buen servicio pero no tan satisfactorio en algunos productos como se quisiera, debido a problemas de atención al cliente, demoras en el sistema, entre otros.

### **6. ¿Cómo considera la gestión financiera que se realiza en la cooperativa?**

Tabla 8

Criterio de la Gestión Financiera

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bueno	69	56%
Bueno	50	41%
Regular	3	2%
Malo	1	1%
Total	123	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

De acuerdo al criterio del entrevistado el 56% indica que la gestión financiera que realiza la cooperativa es muy buena, seguida de un 41% que indica que es bueno y apenas el 2% indica que es regular.

### **Interpretación:**

Se puede concluir que la gestión financiera hace que el socio pueda confiar en los servicios ofrecidos por la cooperativa, haciendo que sea fiel y que pueda traer más socios.

## 7. ¿Cómo califica los beneficios que le brinda la cooperativa por ser socio?

Tabla 9

Calificación de los beneficios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	71	58%
Bueno	50	41%
Regular	2	2%
Malo	0	0%
Total	123	100%

Nota: Investigación de campo

### Análisis:

El 57% de socios indican califican como muy bueno a los beneficios que brinda la cooperativa, el 41% es bueno y apenas el 2% indica que es regular.

### Interpretación:

Se puede apreciar que los socios consideran que la cooperativa tiene buenos beneficios sin embargo es notorio mejorar las actividades.

## 8. ¿Cuáles de estos servicios utiliza en la cooperativa?

Tabla 10

Servicios utilizados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Créditos	63	35%
Planes de Ahorro	85	47%
Plazos de pago	18	10%
Otros	15	8%
Total	181	100%

Nota: Investigación de campo



**Análisis:**

El 47% indican que el servicio que utiliza en la cooperativa es los planes de ahorro, seguido de un 35% que utilizan los diferentes tipos de créditos que la cooperativa ofrece y apenas el 10% manifiesta que los plazos de pago.

**Interpretación:**

Se puede interpretar que la cooperativa tiene como producto estrella el ahorro programado y la línea de créditos, servicios que son utilizados por el socio para cubrir necesidades de consumo, vivienda, entre otros.

**9. ¿Conoce acerca de los convenios y beneficios con los que cuenta como socio?**

Tabla 11

Criterio de convenios y beneficios

TIPO DE PRODUCTO	SÍ	%	NO	%	TOTAL
Atención médica	0	0	123	100	123
Descuentos en locales con los que se tiene convenio	0	0	123	100	123
Pago de servicios	80	65	43	35	123

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

Se puede apreciar que el 100% de encuestados manifiestan el descontento que tienen al no recibir beneficios en lo que respecta a la salud y con centros comerciales del cantón al ser socio de la cooperativa. El 65% manifiesta que están de acuerdo con el pago de servicios sin embargo el 35% indica lo contrario.

**Interpretación:**

La falta de actividades de vinculación en beneficio a los socios es notoria, por lo tanto se hace necesario aplicar estrategias que permitan otorgar mejores réditos para la comunidad de la cooperativa.

## 10. ¿Cuál de los siguientes aspectos son importantes en la responsabilidad social y empresarial de la cooperativa?

Tabla 12

Aspectos importantes RSE

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Igualdad de oportunidades	15	12%
Prevención de riesgos laborales	14	11%
Formación interna	18	15%
Comunicación y participación	13	11%
Relaciones con los clientes y proveedores	6	5%
Integración con la comunidad	27	22%
Proceso productos y servicio	19	15%
Integración en el entorno	7	6%
Otros	4	3%
Totales	123	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

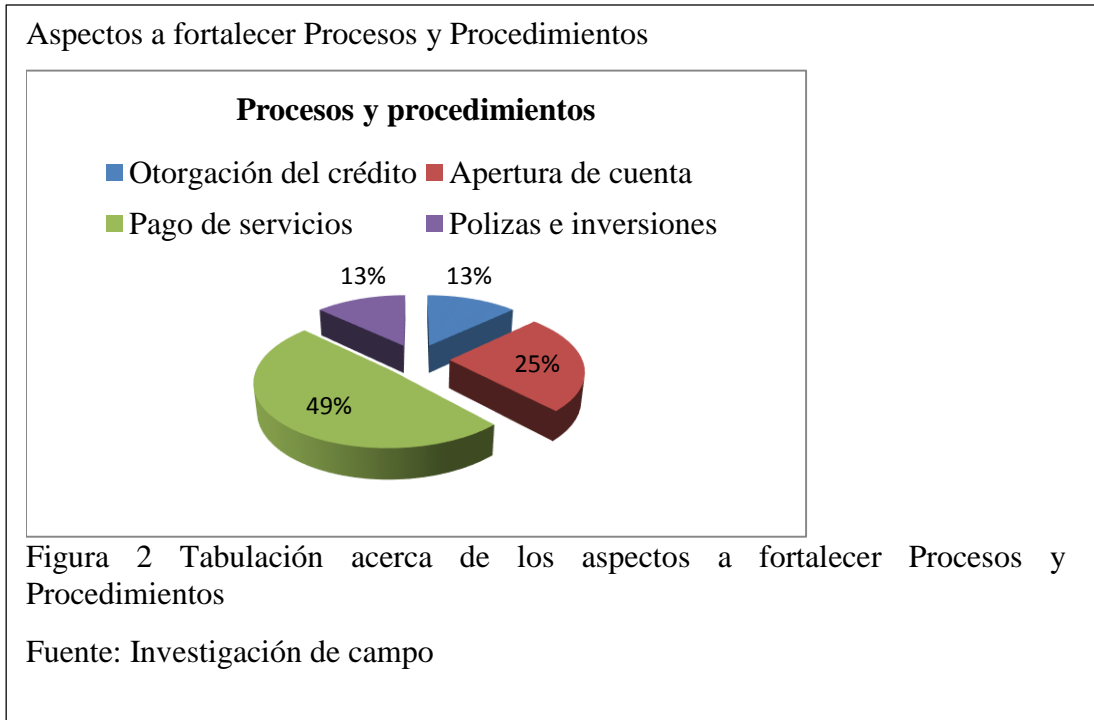
De acuerdo al criterio de los socios, el 22% indican que la integración con la comunidad es primordial para en el modelo de responsabilidad social empresarial, seguida de un 15% la formación interna de los colaboradores y el 12% considera que es la igualdad de oportunidades.

### **Interpretación:**

Se puede interpretar que los socios desean que al aplicar el modelo de responsabilidad social empresarial, les permita tener mejores beneficios a ellos, sus familiares y la comunidad en general, de tal manera que pueda ser un aporte para el desarrollo económico del cantón.

## Tabulación de los colaboradores

1. ¿Qué aspectos considera usted que son necesarios fortalecer en los servicios que entrega la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.?



### Análisis:

Se puede apreciar que el 49% de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito manifiestan que es necesario en lo referente a los procesos y procedimientos que se están realizando en el pago de servicios realizados por los socios, seguido de un 25% de la apertura de cuenta.

### Aspectos a fortalecer publicidad

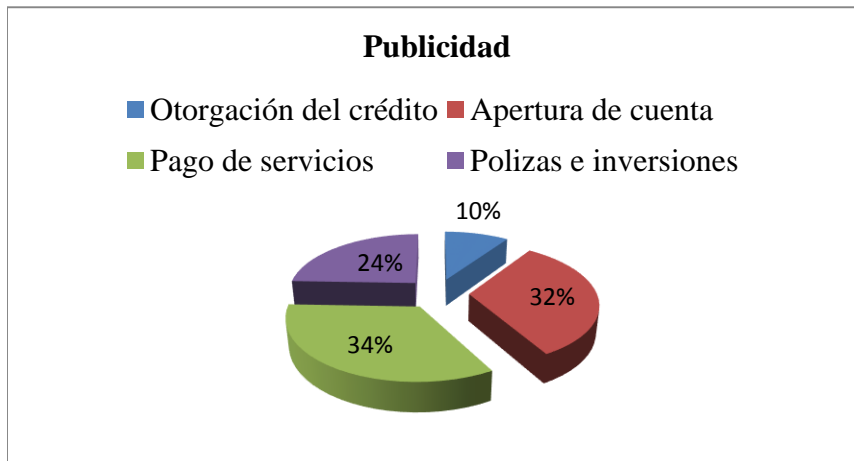


Figura 3 Tabulación acerca de los aspectos a fortalecer Publicidad

Fuente: Investigación de campo

### Análisis

En cuanto a los aspectos que se hace mejorar respecto a la publicidad que realiza la cooperativa el 34% de colaboradores indica que no es adecuada la publicidad en el pago de servicios y el 32% indica que en la apertura de cuenta, mejorando estos dos aspectos se podrá aumentar la cantidad de socios.

### Aspectos a fortalecer reglamentos

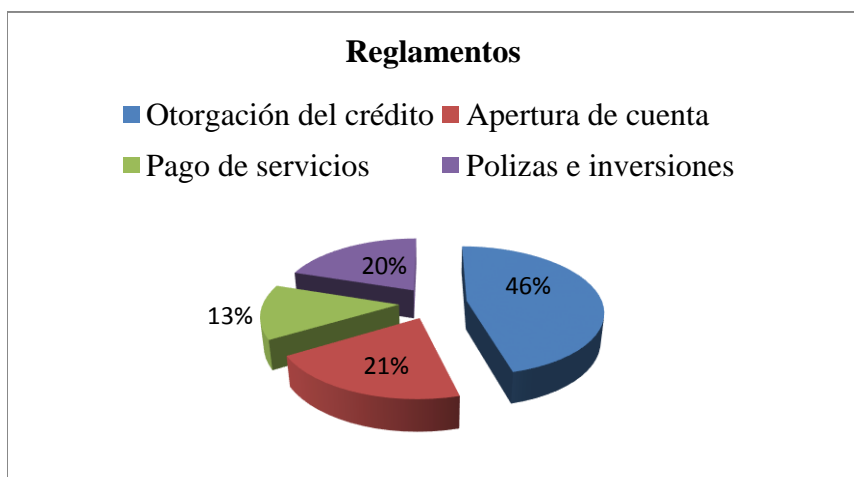
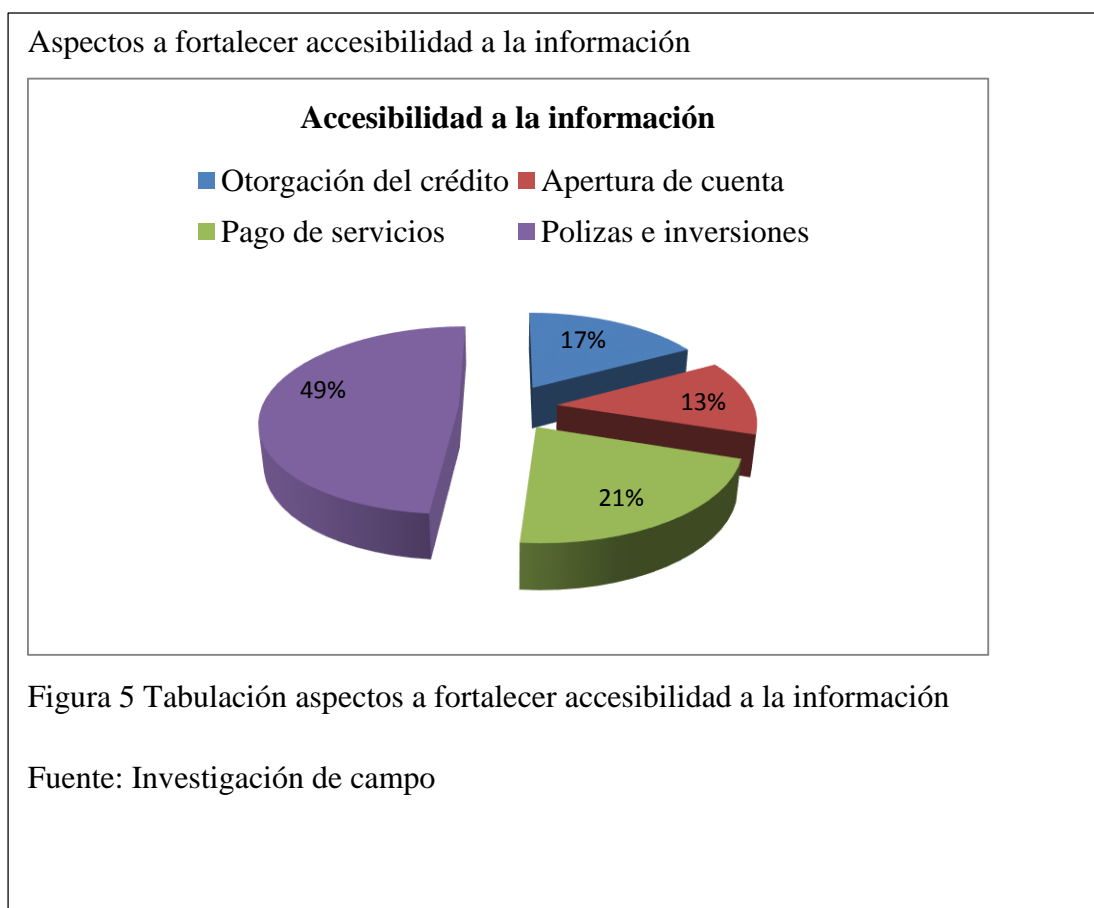


Figura 4 Tabulación acerca de los aspectos a fortalecer reglamentos

Fuente: Investigación de campo

**Análisis:**

En cuanto a los reglamentos el 46% indica que se debe realizar mejoras en la otorgación del crédito y el 21% indica que en la apertura de cuenta, puesto que la normativa no está muy clara para poder aplicarla y no es equitativa para algunos socios, es decir no se cumple ciertas acciones.



**Análisis:**

El 49% de colaboradores encuestados, indican que es importante mejorar el aspecto de accesibilidad a la información en lo que respecta a las pólizas e inversiones que realiza el socio, puesto que al no entregar la información real el socio se siente decepcionado y no quiere invertir en la cooperativa.

## **Interpretación:**

De acuerdo a lo analizado en cada uno de los factores que se establecieron para que el colaborador de la cooperativa califique se puede apreciar que el pago de servicios no está siendo beneficioso para el socio puesto que no está cubriendo con la necesidad del mismo en cuanto a tiempo y efectividad de la transacción.

De la misma manera las pólizas e inversiones que es una fuente importante de ingreso de dinero para la cooperativa que permita mejorar las inversiones de la misma se hace necesario mejorar aspectos para el buen servicio del socio.

## **2. ¿Indique cuáles son las actividades de vinculación que la cooperativa realiza?**

Tabla 13

Actividades de vinculación

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayuda social	9	82%
Rifas solidarias	1	9%
Promociones de eventos sociales	1	9%
Campaña de salud	0	0%
Otro indique cual	0	0%
Total	11	100%

Nota: Investigación de campo

## **Análisis:**

El 82% de encuestados manifiesta que las actividades de vinculación que realiza la empresa está la ayuda social como cumplimiento de los reglamentos que tienen en sus políticas.

### **Interpretación:**

Es notoria la necesidad de establecer el modelo de responsabilidad social empresarial que le permitirá a la cooperativa tener mejores acciones para servicios sociales con los socios y la comunidad.

### **3. ¿A quiénes están dirigidas las ayudas sociales por parte de la cooperativa?**

Tabla 14

Ayuda Social

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Menores de edad de la comunidad	0	0%
Adultos mayores de la comunidad	0	0%
Socios de la cooperativa	10	91%
Familiares de los socios	1	9%
Otro indique cual	0	0%
Total	11	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

El 91% indica que la ayuda social que la institución financiera realiza es explícitamente para los socios.

### **Interpretación:**

Si bien es cierto es importante que las actividades de responsabilidad social estén encaminadas a los socios se debe vincular a los familiares y la sociedad donde el socio se desenvuelve, de esta manera se podrá mejorar la calidad de vida del mismo.

#### 4. ¿Conoce que es un modelo de responsabilidad social empresarial?

Tabla 15

Conocimiento del Modelo RSE

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Sí	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Nota: Investigación de campo

#### Análisis:

El 56% indica que si conoce el modelo de responsabilidad social empresarial y el 44% manifiesta lo contrario, por lo tanto es importante la socialización del modelo.

#### Interpretación:

Al no contar la cooperativa con un modelo de responsabilidad social empresarial el empleado que colabora con sus actividades en la cooperativa limita que este lo pueda aplicar correctamente.

#### 5. ¿Cuáles serían las causas por que no se ha implementado un modelo de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa?

Tabla 16

Causas no implementación RSE

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Desconocimiento	3	30%
Falta de presupuesto	2	20%
Falta de políticas	5	50%
Otro indique cual	0	0%
Total	10	100%

Nota: Investigación de campo



### **Análisis:**

El 50% de colaboradores entrevistados manifiesta que las causa primordial para la no aplicación del modelo es la falta de políticas de cumplimiento del mismo que la gerencia ha descuidado y no ha asumido esta normativa.

### **Interpretación:**

Se puede concluir que al desconocer el modelo es imposible aplicarlo, sin embargo con las nuevas normativas de control que el gobierno actual está aplicando, la aplicación del RSE, es un factor importante y obligatorio que debe cumplir cualquier entidad financiera.

## **6. ¿Cómo considera que se encuentra los procesos internos de la Cooperativa?**

Tabla 17

Apreciación de los procesos internos

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bueno	2	20%
Bueno	7	70%
Regular	1	10%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

De acuerdo al criterio de los colaboradores califican el 70% de encuestados a la ejecución de los procesos internos como bueno, y apenas el 20% considera muy bueno.

### **Interpretación:**

Es importante que los procesos de la cooperativa sean claros y efectivos de esta manera el socio podrá contar con un servicio de calidad.

### **7. ¿Es necesario mejorar los servicios y productos financieros entregados a los socios?**

Tabla 18

Mejora en los servicios y productos financieros.

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	7	70%
NO	2	30%
Total	9	100%

Nota: Investigación de campo

### **Análisis:**

El 70% de empleados entrevistados indican que es importante mejorar los servicios y productos financieros que son entregados a los socios.

### **Interpretación:**

Es necesario encontrar estrategias que le permitan ser más competitiva a la cooperativa respecto a grandes entidades financieras del sector de esta manera podrá entregar mejores beneficios para sus socios.

### **8. ¿Es factible realizar convenios institucionales para satisfacción de los socios?**

Tabla 19

Factibilidad de convenios institucionales

<b>Opciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

El 100% de encuestados manifiestan que es factible realizar convenios institucionales para mejorar la satisfacción de los clientes.

**Interpretación:**

El implementar el modelo de responsabilidad social empresarial proporcionara estrategias que ofrezcan mejores beneficios para el socio, por lo tanto el presente proyecto es importante para el crecimiento y aporte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

**9. ¿Indique con qué tipo de empresas se debe realizar convenios para aplicar el modelo de responsabilidad social empresarial?**

Tabla 20

Tipo de empresas para convenios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Centros comerciales	4	29%
Fundaciones	6	43%
Entidades de salud	4	29%
Otro indique cual	0	0%
Total	14	100%

Nota: Investigación de campo

**Análisis:**

El 43% de encuestados manifiesta que las empresas con las que se debe realizar convenios para poder aportar en la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial son las fundaciones del sector, seguido de un 29% con entidades de salud.

**Interpretación:**

Es importante el aporte que la Cooperativa puede entregar a las fundaciones puesto que al no ser entidades de lucro requieren de necesidades financieras para poder solventarse, de las cuales se podrá analizar actividades que puedan beneficiar a los socios de la misma manera con entidades de salud.

## **Tabulación entrevista a autoridades**

De la entrevista realizada a las autoridades del sector se resalta los resultados obtenidos por los mismos, sin embargo se debe destacar que muchas de las personas que fueron entrevistadas desconocen de las actividades financieras que la Cooperativa ofrece.

Entrevista a: Ruth Neacato (Concejal de Cantón Rumiñahui)

De acuerdo a lo manifestado indica que conoce los servicios ofrecidos por la Cooperativa y califica como muy bueno los servicios ofrecidos por la misma, de la misma manera indica que los productos y servicios que ofertan se ajustan con las necesidades de la comunidad al ser rápidos y eficaces.

En cuanto a la información entregada por los funcionarios de la cooperativa manifiestan que es clara y fácil de que puedan comprender los socios al momento de requerir de los servicios, además de acuerdo al criterio se indica que la cooperativa si está realizando actividades para el bienestar de la comunidad, y que las actividades son muy eficientes, como también la gestión financiera que realiza.

Indica además que en los aspectos que debe mejorar la Cooperativa respecto a los servicios ofrecidos es en la organización de la misma puesto que requiere que los procesos sean más efectivos, para lo cual debe mejorar en la capacitación de sus colaboradores, la Cooperativa es conocida por la autoridad entrevistada en la entrega de créditos.

Entrevista a: Wilfrido Carrera (Vicealcalde)

El Vicealcalde indica que desconoce los servicios que ofrece la Cooperativa Cooperarte, esto indica que hace falta realizar estrategias que le permitan posesionar el nombre de la misma y ejecutar actividades que permitan vincular con la comunidad.

Entrevista a: Mario Cárdenas (Concejal)

De acuerdo a lo manifestado por el Concejal califica a los servicios ofrecidos por la Cooperativa como regulares puesto que para el criterio del mencionada autoridad los productos y servicios que se ofrecen no se ajustan a las necesidades de la comunidad, ya que no existe un análisis socioeconómico de las necesidades productivas del sector.

Sin embargo considera que la información entregada por la misma es clara y fácil de comprender para los socios de la misma, pero indica que de acuerdo a su punto de vista no se están realizando actividades para el bienestar de la comunidad, de la misma manera indica que la gestión financiera ejecutada por la Institución la calificara como regular, para la mejora propone realizar actividades de capacitación, financiamiento, y la incorporación de procesos democráticos internos en la cooperativa.

## **CAPÍTULO 5**

### **ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPERARTE LTDA.**

#### **5.1 Análisis interno**

El análisis interno nos ayudará a conocer la situación actual de la cooperativa, desde sus inicios hasta cómo opera en la actualidad, este análisis nos sirve de punto de partida para identificar sus fortalezas y debilidades lo que a su vez nos permitirá encontrar la solución más óptima al problema detectado.

##### **5.1.1 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.**

La Cooperativa inicia sus actividades en el mes de septiembre de 2005; nace de la iniciativa de maestros artesanos que al ver la necesidad de implementar mejoras a sus negocios proponen la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. Misma que se encuentra localizada en el cantón Rumiñahui, parroquia de Sangolquí.

Aprobado el Plan de Trabajo se pone interés en sacar adelante a la Cooperativa por ser una necesidad imperiosa de la clase artesanal, micro empresarial, pequeñas industrias, agricultores en fin todos los entes productivos con la finalidad de tener un brazo financiero especialmente al servicio del crédito que sirva de instrumento de apoyo para la solución de una economía solidaria, que permita la ayuda mutua, satisfacción de necesidades productivas de sus asociados.

La institución fue registrada oficialmente a través del acuerdo Ministerial N° 00000219, inscrito en el registro General de Cooperativas.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cooperarte" Ltda., cuenta con 3.556 socios activos.

Su equipo de trabajo lo conforman alrededor de 9 de personas las cuales están divididas de la siguiente manera:

Tabla 21

Personal de cooperativa

<b>MATRIZ</b>
1 Gerente
1 Encargado de sistemas
1 Jefe de contabilidad
1 Asistente de contabilidad
1 Jefe de crédito
1 Asistente de crédito y cobranza
1 Supervisor de caja
1 Cajero
1 Atención al cliente
1 Encargado de limpieza

Nota: Investigación de campo

Tabla 22

Sucursales cooperativa

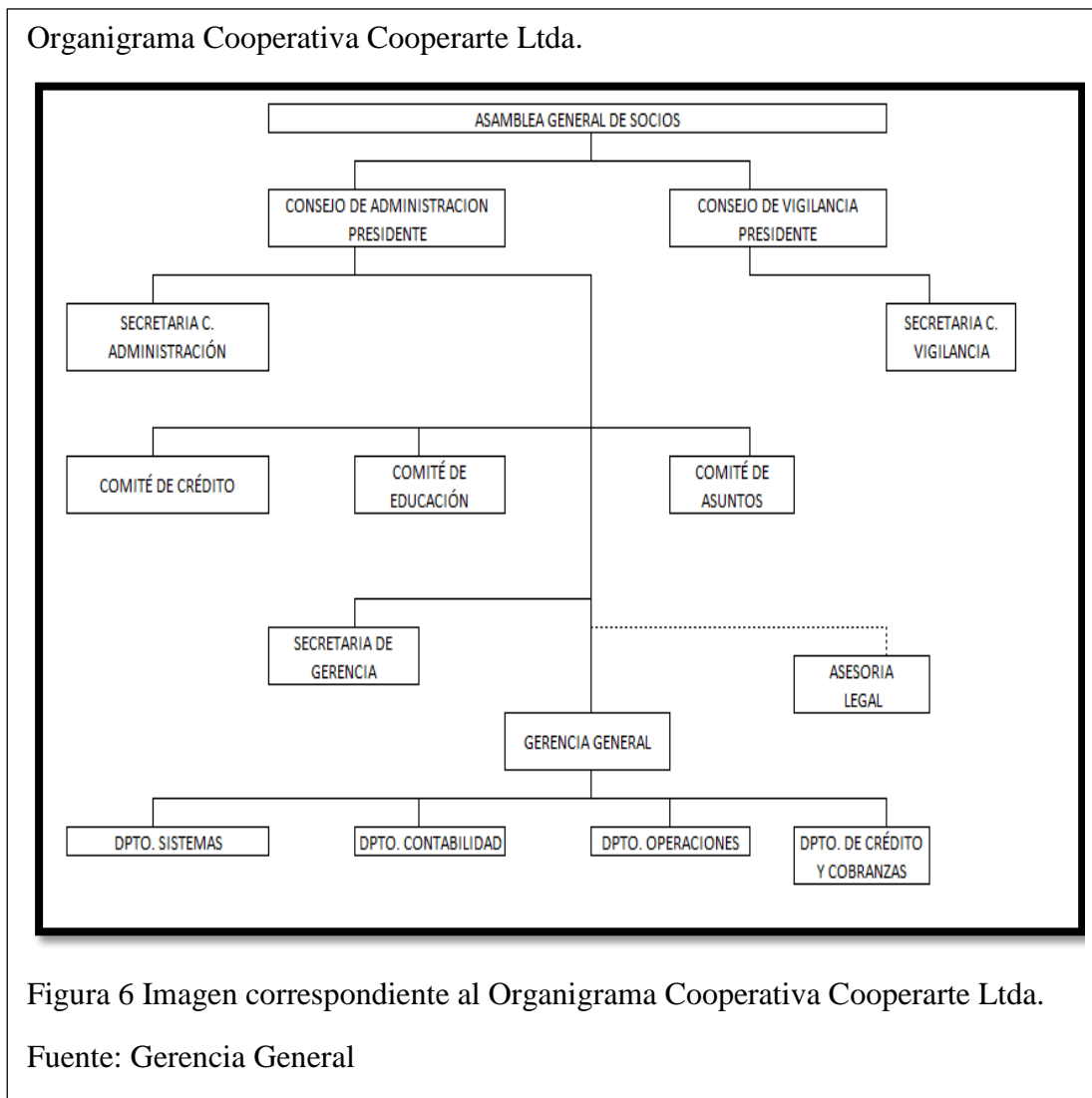
<b>SUCURSAL CUTUGLAGUA</b>	<b>SUCURSAL EL INCA</b>	<b>SUCURSAL LA ECUATORIANA</b>
1 Administrador de oficina	1 Administrador de oficina	1 Administrador de oficina
1 cajero	1 cajero	1 cajero

Nota: Investigación de campo



### 5.1.2 Organigrama Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., tiene estructurado su organigrama de la siguiente manera:



### 5.1.3 Filosofía empresarial Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

#### 5.1.3.1 Misión

“Satisfacer las necesidades financieras y económicas de los socios, mediante una atención personalizada de alta calidad mediante procesos ágiles y eficientes con recursos comprometidos en la ampliación de cobertura y servicios que aporten el desarrollo social.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2012)

### **5.1.3.2 Visión**

“Ser la organización que ejerza liderazgo en el mercado financiero, con rentabilidad y calidad de servicio, generando credibilidad en los socios, motivando los valores éticos y morales.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2012)

### **5.1.3.3 Valores**

- **Honradez y transparencia**

Dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, generando confianza en nuestros asociados.

- **Respeto**

Compromiso de un trato digno e igualitario a las personas, abierto para todos los sectores.

- **Solidez**

Nuestro enfoque hacia el éxito, nos da la capacidad de seguir absorbiendo crecimiento financiero.

- **Servicio**

Cordiales buscando permanentemente las posibilidades de eficiencia en la prestación de nuestros asistencias.

- **Trabajo en conjunto**

Impulsando el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes, relacionándonos con nuestros asociados que son el motivo de nuestro ser.

- **Sensibilidad social**

Apoyo en el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes.

#### **5.1.4 Productos y Servicios Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., ofrece la siguiente gama de productos y servicios a sus socios:

##### **5.1.4.1 Servicios de captación**

- **Ahorro:** Constituyen dinero a la Vista, la cuenta para organizar tus recursos, útil y conveniente para administrar y recibir el dinero, mantenerlo en lugar seguro y ganar intereses.
- **Ahorro infantil:** La Cuenta para los niños es una buena forma de que adquieran el hábito de ahorrar desde una edad temprana.
- **Ahorro estudiantil:** La Cuenta para el ahorro programado con metas y gastos útiles importante para salir de algún imprevisto.

##### **5.1.4.2 Servicios de colocación**

###### **5.1.4.2.1 Tipo de créditos**

Los tipos de crédito se clasifican de acuerdo al catálogo único de cuentas que la Cooperativa utiliza:

- Comercial
- Consumo
- Vivienda
- Microempresa

- Quirografarios

La tasa de interés anual que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., de acuerdo al acuerdo ministerial N. 00000219, como se presenta a continuación.

Tabla 23

Tasa de interés anual

<b>MONTOS</b>	<b>1-30 DIAS</b>	<b>61 DIAS</b>	<b>91 DIAS</b>	<b>181 DÍAS</b>	<b>365 DÍAS</b>
100-1500	4%	4,10%	4,2%	4,3%	4,5%
1501-3000	4,25%	4,3%	4,5%	4,7%	4,8%
3001-5000	4,50%	4,6%	4,7%	5,0%	5,5%
5001-10000	6%	6,1%	6,3%	6,5%	7%
10001-20000	7%	7,1%	7,3%	7,5%	8%
20001-50000	7,5%	7,6%	7,7%	8%	8,5%
50001-100000	7,7%	7,8%	8%	8,5%	9,5%

Nota: (Cooperativa Cooperarte Ltda., 2011)

#### **5.1.4.2.2 Destino del crédito**

Todo crédito tiene un destino específico, por lo tanto la Cooperativa para el cumplimiento legal al organismo de control correspondiente debe indicar el destino del crédito que realiza el socio, clasificándolo de la siguiente manera:

- Sector comercio: “Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía, superiores a USD \$20.000.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2010)

Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de pequeña y mediana escala, de personas naturales o jurídicas, de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicio de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades.

- Sector Consumo: “Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2010).

Las características de esta clase de crédito la fuente de repago que proviene del salario del socio y están orientados a nivelar el presupuesto familiar, adquisición de muebles, vestuario y artefactos del hogar, adquisición de vehículos y gastos por motivos de salud, estudios o vacaciones.

- Sector Vivienda: “Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, adquisición de terrenos, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2010)

- Microempresa: “Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuyo monto no excede los USD \$15.000 y cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2010)

Se caracteriza por que están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales o jurídicas de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, entre otros; es decir están orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales.

#### **5.1.4.2.3 Límites de crédito**

Se ha establecido ciertos límites para el otorgamiento del crédito como se cita a continuación:

- “El monto de los préstamos que conceda la Cooperativa estará en relación con la capacidad de pago del socio, la liquidez de la Cooperativa y no superará en su conjunto.
- Las operaciones con una persona natural o jurídica no podrán exceder en conjunto el 10% con relación al patrimonio técnico de la Cooperativa.
- En ningún caso la garantía real podría tener un valor inferior al 140% de la obligación garantizada” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, 2010)

### 5.1.5 Impacto de los productos y servicios ofrecidos

De acuerdo a la información proporcionada por la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, en cuanto a los productos y servicios entregados por la misma se presenta en la siguiente tabla los resultados financieros de la implementación para cada producto.

Tabla 24

Impacto de productos y servicios financieros

TIPO	PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	VALORES		
			2011	2012	2013
Servicio de Captación	Ahorro a la vista	Corresponde a una cuenta que permite al socio organizar sus recursos, útil y conveniente para administrar y recibir el dinero, mantenerlo en lugar seguro y ganar intereses, el monto mínimo es de 20 dólares.	1599000	1918800	2302560
	Ahorro Infantil	Ahorro destinado a niños, el monto mínimo de apertura es de 20 dólares.	102000	122400	146880
	Ahorro estudiantil	Este tipo de ahorro es programado con metas y gastos útiles importante para salir de imprevistos suscitados por la educación. El ahorro es contante pero solo se puede retirar cuando cumpla el plazo y meta	267000	320400	384480
Servicio de Colocación	Crédito comercial	Crédito a corto plazo destinado a compañías pequeñas para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías.	10680000	12816000	15379200
	Crédito de consumo	Créditos que son solicitados por los socios cuyo destino es la financiación de un automóvil, muebles, viajes, entre otros.	5340000	6408000	7689600
	Crédito de vivienda	Este préstamo esta destinado par facilitar la compra, reforma o equipamiento de viviendas .	7200000	8640000	10368000
	Crédito para la microempresa	Producto financiero destinado para la creación de una microempresa o el mejoramiento de los procesos de la misma.	4800000	5760000	6912000
	Crédito Quirografario	Destinado para los afiliados al IESS o personas jubiladas que sean sujetos de crédito para que puedan obtener recursos para solventar las necesidades de consumo.	720000	864000	1036800
Inversiones	Certificados de aportación	El certificado de aportación es una especie valorada que se le puede considerar como una acción y que la misma genera un interés del 6% anual. Este certificado le considera al socio como parte integral de la Cooperativa con sus respectivos derechos y obligaciones	7200000	8640000	10368000
	Depósitos a plazo fijo	A partir de los \$ 200,00 se puede invertir en depósitos a plazo fijo, con una tasa de interés del 6% al 10%. Tienen el beneficio de participar en captaciones, promociones, sorteos, sirve como garantía para trámites de créditos y al derecho de pago de interés mensuales.	1500000	1800000	2160000
TOTAL DEL MONTO			30708000	36849600	44219520

Nota: (Cooperativa Cooperarte Ltda., 2011)

Tabla 25

Incremento comparación

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	INCREMENTO	
	2011 al 2012	2012 al 2013
Ahorro a la vista	319800	383760
Ahorro Infantil	20400	24480
Ahorro estudiantil	53400	64080
Crédito comercial	2136000	2563200
Crédito de consumo	1068000	1281600
Crédito de vivienda	1440000	1728000
Crédito para la microempresa	960000	1152000
Crédito Quirografario	144000	172800
Certificados de aportación	1440000	1728000
Depósitos a plazo fijo	300000	360000

Nota: (Cooperativa Cooperarte Ltda., 2011)

Se puede apreciar que la Cooperativa está ganando participación en el mercado al incrementar sus negocios y la cantidad de socios que confían en los productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera.

### 5.1.6 Ubicación Geográfica Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., se encuentra ubicada su oficina principal en la Provincia de Pichincha Cantón Rumiñahui en la Av. Abdón Calderón y Guayaquil.



Se encuentra que la entidad financiera realiza vinculación en tres escenarios.

#### **5.1.7.1 Vinculación con el Talento Humano**

- Acceso a beneficios de ley.
- Uniformes anuales.
- Alimentación en la jornada de trabajo.
- Capacitación mínimo una vez al año.
- Ascensos a través de concursos internos.
- Acceder una cuenta en la Cooperativa.

#### **5.1.7.2 Vinculación actual con los socios**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte tiene como actividades de vinculación con los socios las siguientes ayudas sociales.

- Fondo mortuario: Corresponde la entrega de un arreglo floral para los familiares en el caso del fallecimiento de socio o una persona cercana de acuerdo al reglamento establecido por la institución.
- Fondo de asistencia social: La cooperativa con la finalidad de cumplir con el reglamento del fondo social, establece la cobertura de los siguientes valores por motivos de calamidades.  
Cirugía: 150 USD  
Incendio: 100 USD  
Invalidez: 200 USD  
Robo: 100 USD
- Fondo de maternidad: Destinado a las socias que están con maternidad una canastilla de un valor de 20USD.



### 5.1.7.3 Vinculación actual con la comunidad

De acuerdo a los resultados de la investigación se puede determinar que la única actividad de vinculación con la comunidad que realiza la cooperativa es el auspicio de eventos que requieren los pequeños negociantes del sector.

## 5.2 Análisis externo

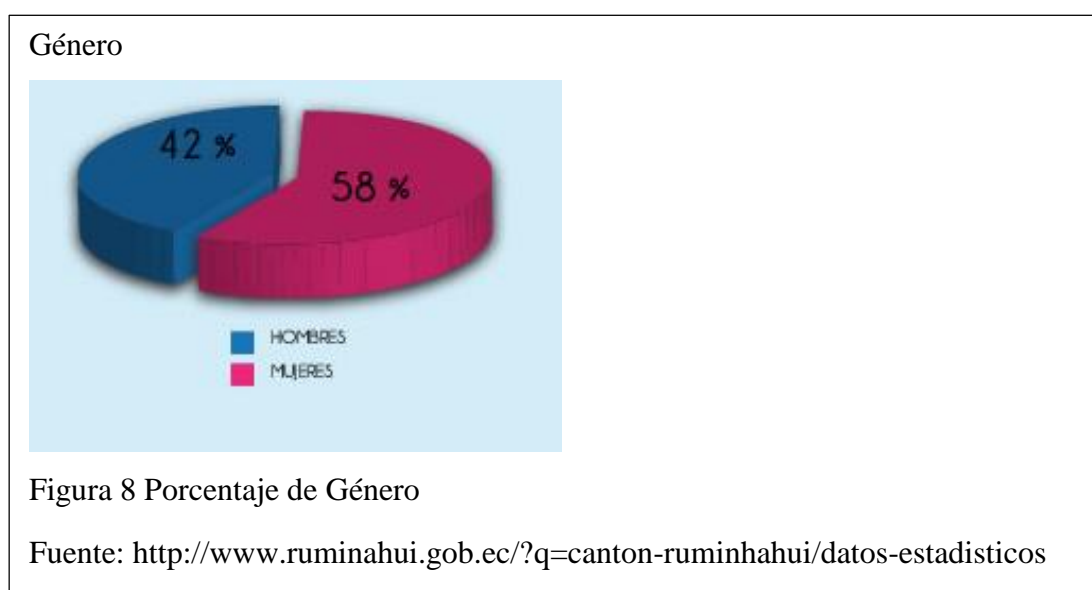
Este análisis permite a evaluar el entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte, en cuanto a los acontecimientos, cambios y tendencias que suceden y que no se pueden controlar.

A través de este estudio que tiene como objetivo principal detectar oportunidades que podrían beneficiar a la Cooperativa y posibles amenazas que podrían perjudicarla, se considera los factores que se pretende estudiar son el factor social, político, cultural y geográfico.

### 5.2.3 Análisis demográfico del sector de Sangolquí

#### 5.2.3.1 Género

Los habitantes por género del cantón Rumiñahui, oarroquia Sangolquí se presenta en el siguiente gráfico obtenido de la página web del Municipio del Cantón Rumiñahui.



De ello se debe resaltar que el Cantón Rumiñahui cuenta con una población de 85.852 habitantes de los cuales 41.917 corresponde a hombres y 43.935 son mujeres. Además el crecimiento poblacional respecto a la última década corresponde a un 30%, de acuerdo a las estadísticas obtenidas en el último censo realizado en el 2011, al pasar de una población de 65.882 en el año 2001 a una población de habitantes de 85.852 en el 2011.

### 5.2.3.2 Edad

La población de Rumiñahui es relativamente joven puesto que el 50,6% de personas están dentro de las edades de 20 a 54 años; el 37% tiene menos de 20 años y el 13% son personas mayores de 55 años.

Tabla 26

#### Edad

Edad años:	Hombre	Mujer	Total	Edad años:	Hombre	Mujer	Total	Edad años:	Hombre	Mujer	Total	Edad años:	Hombre	Mujer	Total	Edad años:	Hombre	Mujer	Total
0 años:	598	597	1195	22 años:	799	761	1560	44 años:	501	502	1003	66 años:	171	198	369	88 años:	30	43	73
1 años:	694	678	1372	23 años:	753	805	1558	45 años:	472	525	997	67 años:	171	181	352	89 años:	19	25	44
2 años:	703	698	1401	24 años:	737	756	1493	46 años:	478	549	1027	68 años:	163	160	323	90 años:	17	35	52
3 años:	761	690	1451	25 años:	666	725	1391	47 años:	500	538	1038	69 años:	149	168	317	91 años:	13	10	23
4 años:	742	750	1492	26 años:	674	707	1381	48 años:	448	496	944	70 años:	181	196	377	92 años:	9	20	29
5 años:	627	679	1306	27 años:	692	757	1449	49 años:	437	510	947	71 años:	117	112	229	93 años:	11	17	28
6 años:	760	684	1444	28 años:	710	754	1464	50 años:	454	503	957	72 años:	130	154	284	94 años:	15	12	27
7 años:	751	722	1473	29 años:	648	756	1404	51 años:	375	469	844	73 años:	111	122	233	95 años:	6	5	11
8 años:	809	725	1534	30 años:	687	749	1436	52 años:	375	397	772	74 años:	87	110	197	96 años:	10	13	23
9 años:	757	706	1463	31 años:	611	685	1296	53 años:	388	426	814	75 años:	96	139	235	97 años:	3	4	7
10 años:	756	770	1526	32 años:	618	654	1272	54 años:	371	406	777	76 años:	80	108	188	98 años:	-	3	3
11 años:	726	701	1427	33 años:	615	665	1280	55 años:	367	374	741	77 años:	80	94	174	99 años:	-	2	2
12 años:	720	723	1443	34 años:	597	629	1226	56 años:	346	349	695	78 años:	79	105	184	100 años:	-	3	3
13 años:	684	668	1352	35 años:	544	591	1135	57 años:	315	355	670	79 años:	55	87	142	101 años:	-	2	2
14 años:	807	680	1487	36 años:	544	637	1181	58 años:	299	288	587	80 años:	78	94	172	102 años:	-	1	1
15 años:	713	696	1409	37 años:	567	589	1156	59 años:	257	287	544	81 años:	73	87	160	103 años:	-	1	1
16 años:	763	754	1517	38 años:	524	602	1126	60 años:	299	298	597	82 años:	72	93	165	108 años:	1	-	1
17 años:	776	759	1535	39 años:	535	599	1134	61 años:	236	231	467	83 años:	54	67	121	119 años:	1	-	1
18 años:	714	828	1542	40 años:	517	618	1135	62 años:	231	262	493	84 años:	55	70	125				
19 años:	770	759	1529	41 años:	438	550	988	63 años:	184	231	415	85 años:	43	59	102				
20 años:	745	733	1478	42 años:	501	565	1066	64 años:	180	227	407	86 años:	33	52	85				
21 años:	766	732	1498	43 años:	482	544	1026	65 años:	206	212	418	87 años:	36	54	90				

Nota: (Municipio del Cantón Rumiñahui, 2013)

Se establece que la mitad de la población es joven, económicamente activa que tienen mayor probabilidad de acceder a un crédito por medio de la cooperativa de ahorro y crédito en función de las necesidades y emprendimientos que necesite los socios y la comunidad.

### 5.2.3.3 Estado civil

Se presenta en la siguiente tabla la cantidad y el porcentaje de personas y su estado civil con la finalidad de analizar este factor y como interviene en la elaboración del modelo de responsabilidad social.

Tabla 27

Estado Civil

Estado Civil	Cantidad	%
Soltero/a	12878	15
Casado/a	41209	48
Viudo/a	4293	5
Unido/a	17170	20
Separado/a	6868	8
Divorciado/a	3434	4
Total	85.852	100

Nota: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Se puede apreciar que el porcentaje más alto corresponde a las personas de estado civil casado, lo que se asume que son familias completas (padres e hijos); los que les permite ser sujetos de crédito, y recibir beneficios para ellos y sus familiares.

### 5.2.3.4 Población Económica Activa PEA

De acuerdo a lo publicado en la página web de Rumiñahui, la población económicamente activa, está compuesta por 42.408 personas de las cuales 18.707 son mujeres y 23.701 corresponde a los hombres.

PEA



Figura 9 Población Económicamente Activa PEA

Fuente: (Municipio del Cantón Rumiñahui, 2013)

De acuerdo al análisis realizado de la cantidad de la población respecto a la población económicamente activa se puede apreciar que la mitad de los habitantes percibe ingresos mensuales por diferentes acciones, lo que indica que es un porcentaje significativo que puede acceder a un crédito.

Además al ser un segmento joven se puede diseñar el modelo de responsabilidad social empresarial para los nuevos emprendimientos, tomando en cuenta los principios del Buen Vivir, el Cooperativismo y la Ley de Economía Popular y Solidaria.

### 5.2.3.5 Sectores económicos

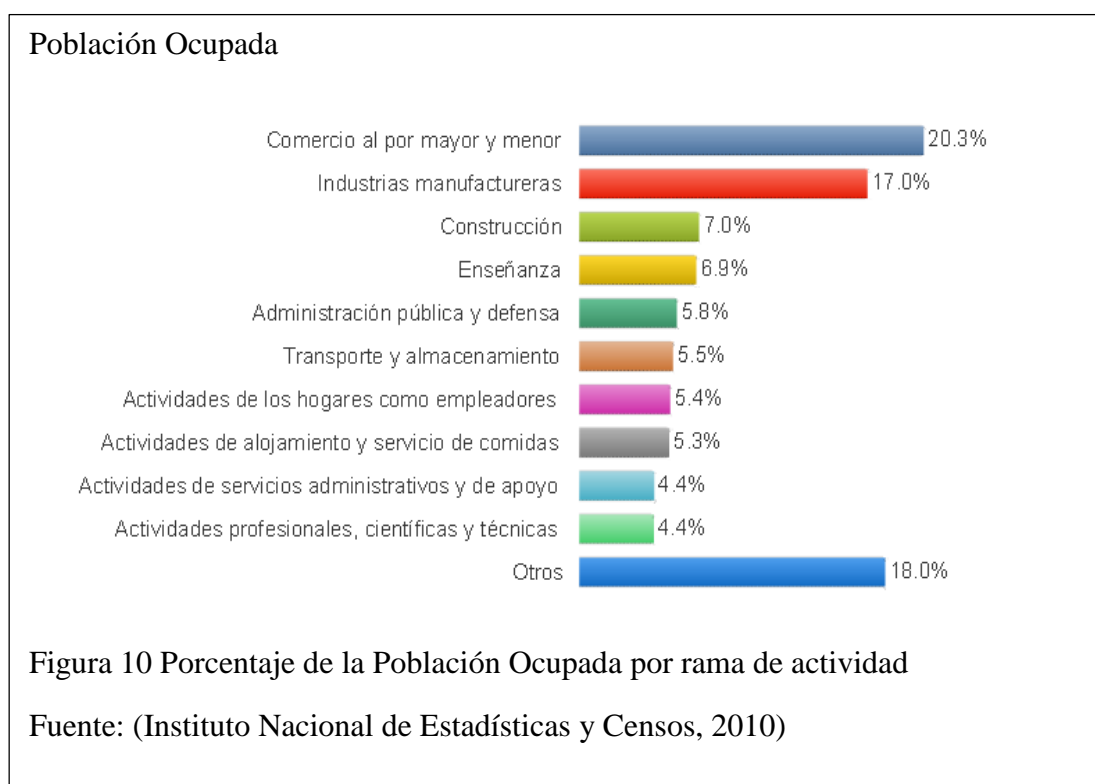
Los sectores económicos que mayormente demandan son por las actividades como el comercio al por mayor y menor, se cuenta con 7.951 personas equivalente al 18% que destinan a realizar este tipo de actividades.

A continuación se ubica la industria manufacturera que ocupa a una cantidad de trabajadores de 6.638 que equivale al 15%, luego se tiene a rubros como la construcción que tienen 2.756 equivalente a 6,5%, en la enseñanza se tiene 2.687 que

corresponde al 6,3% y a la administración pública y defensa una cantidad de 2.255 equivalente al 5,3%.

### 5.2.3.6 Población ocupada

Es importante el análisis de la población ocupada por rama de actividad, en el siguiente cuadro se presenta el porcentaje de habitantes de acuerdo a la acción laboral que desempeñan.



Se puede apreciar que la actividad que mayor peso tiene es el comercio al por mayor y menor con un 20,3% otro medio de ingresos son las industrias manufactureras con un 17%, lo que indica que el apoyo para el emprendimiento es un factor importante para tomarlo en cuenta en el modelo de responsabilidad social empresarial.

De ello las principales actividades que generan mayor ingreso en el Cantón Rumiñahui, corresponde a 4,3 mil establecimientos, cuyo ingreso por ventas es de 726 millones, ocupando a 21,1 mil personas este valor corresponde al 3,6% de la Provincia de Pichincha, como se presenta en el los datos obtenidos en el censo económico del año 2010.

## Actividades



Figura 11 Principales Actividades que generan ingresos

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

### 5.2.3.7 Recaudación de impuestos

En el año 2010, se obtuvo una recaudación de 43.657,2 dólares, mientras que en el año 2012 la recaudación de impuesto a la renta recaudado en el Cantón Rumiñahui, correspondió a 61,837.7; esto indica un 3,5% respecto a lo recaudado en la Provincia de Pichincha, el incremento respecto del año 2010 al 2012 creció en 41,6%.

## Impuesto

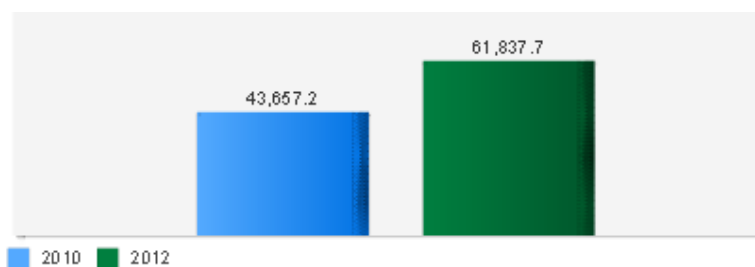


Figura 12 Recaudación de impuesto

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Se puede apreciar que el incremento en la recaudación se debe al incremento en empresas en el sector lo cual es muy beneficioso para el crecimiento económico del sector.

### 5.2.3.8 Población que tiene vivienda

Es importante además conocer la cantidad de personas que cuenta con vivienda, de lo cual de acuerdo a lo investigado en el INEC se presenta en la siguiente tabla

Tabla 28

Población con vivienda

Vivienda	Cantidad
Particulares y colectivos	28.008
Particulares y colectivos	27.995
Particulares con personas presentes	23.305

Nota: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

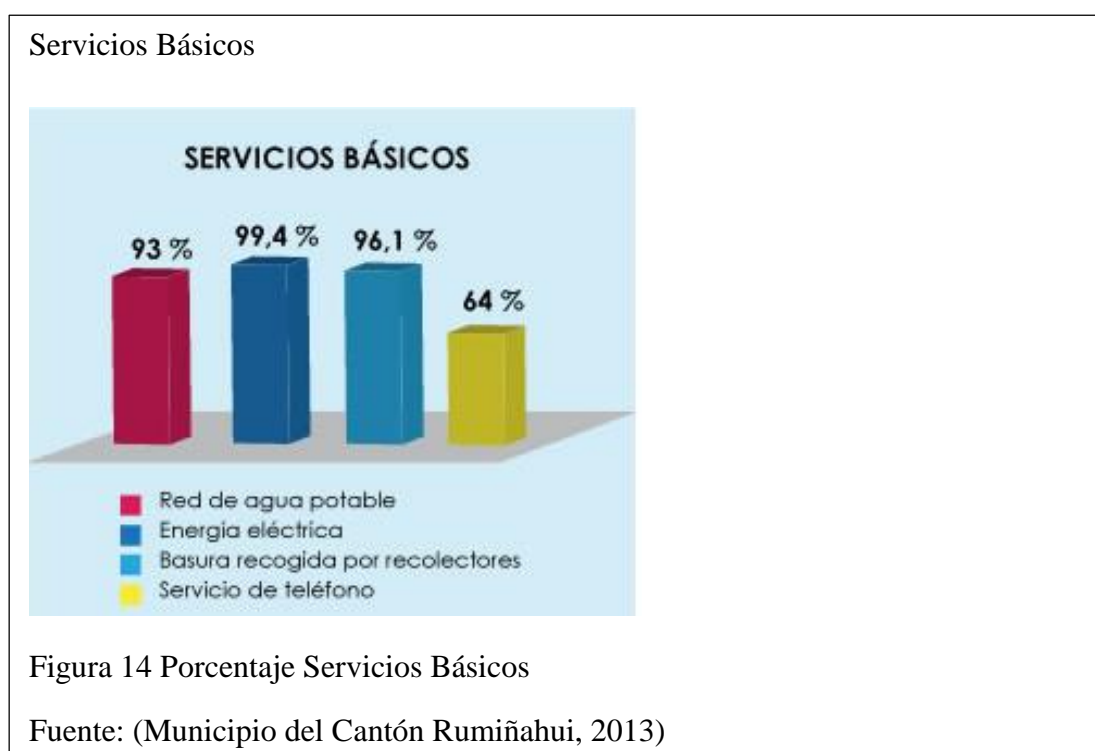
De acuerdo a los datos del último censo realizado en el 2010, el 75.9%, viene en una casa o una villa; el 13,2% en departamentos y el 6,7% arrienda uno o varios cuartos en una casa de inquilinato.



Aunque la población que posee una casa es relativamente alto existe un mínimo porcentaje que no poseen de este bien limitándolos a poder invertir en negocios de emprendimientos que beneficien a la sociedad y mejoren sus ingresos.

### 5.2.3.9 Servicios básicos

La actual directiva del municipio del Cantón Rumiñahui ha invertido en la dotación de servicios básicos para las zonas rurales y urbanas de los sectores que la componen, es así que el 99,4% posee energía eléctrica, seguida del 96,1% existe en la zona el servicio de recolección de basura mediante recolectores, el 93% red de agua potable y el 64% poseen servicio telefónico.



### 5.2.4 Competencia

Se indica a continuación la lista de cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran posesionadas en el Cantón Rumiñahui.



Tabla 29

Competencia

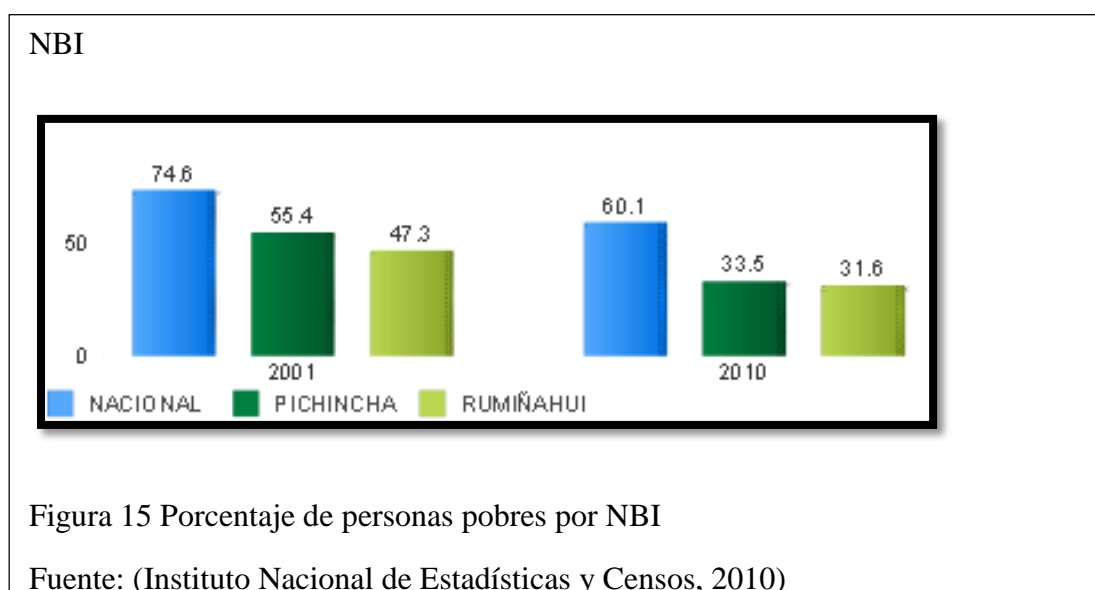
N.	Cooperativa	Ubicación
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle	Av Abdón Calderón 524, Quito, Sangolqui
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle	Huancavilca Y Duchicela, Quito, Sangolqui
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Copogreso	Av Gral. Enriquez Y Río Chinchipe, Quito, Sangolqui
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Cotogchoa	Luis Cordero Y Pichincha, Quito, Sangolqui
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Copogreso	Luis Cordero Y Pichincha, Quito, Sangolqui
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Elejido	Cll. Pcpal., Selva Alegre, Quito, Sangolqui
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Yachak Runa Ltda.	Leopoldo Mercado 2534, Quito, Sangolqui
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas	Av.abdón Calderçn 216 Y Shyris, Sangolquã, Quito, Sangolqui
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperare	Av Gral. Enriquez 37 81, Quito, Sangolqui

Nota: Investigación de campo

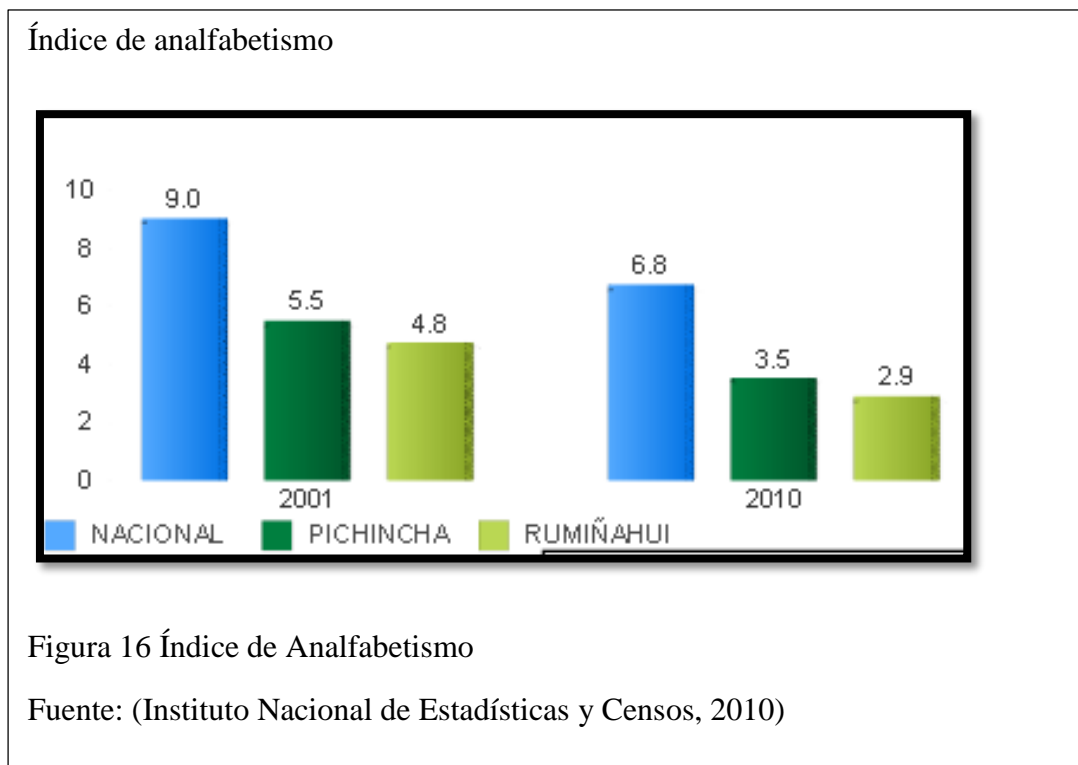
### 5.2.5 Factor social

Es importante el análisis de este factor puesto que mediante el apoyo de indicadores sociales se puede determinar el impacto que tendrá la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial para la población de estudio, que de esta manera le permita disminuir los niveles de pobreza.

De acuerdo a los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos en el año 2010, el nivel de pobreza en el Cantón Rumiñahui corresponde al 3,2% con respecto a la Provincia de Pichincha, como se presenta en el siguiente gráfico.



Otro factor importante es el índice de analfabetismo el mismo que corresponde al 4,1% en las mujeres y el 1,6% en los hombres.



Como se puede apreciar existe una reducción en 1,9 puntos porcentuales desde el año 2001 al 2010, este es un factor muy importante para el desarrollo de la comunidad, y en este aspecto el modelo de responsabilidad social empresarial debe aportar de gran manera.

En el cantón de Rumiñahui se ha implementado los siguientes programas sociales según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Tabla 30

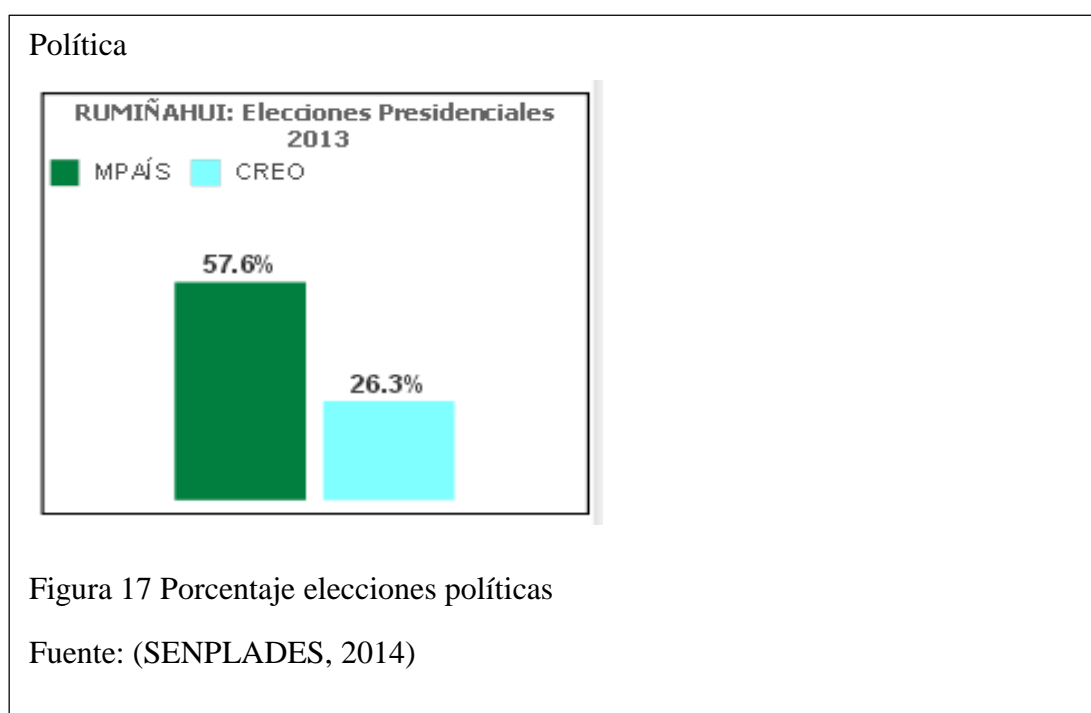
Programas sociales

PROGRAMAS SOCIALES	BENEFICIARIOS PICHINCHA	BENEFICIARIOS RUMIÑAHUI	UNIDADES	FECHA
Bono de Desarrollo Humano (BDH)	107848	2142	Madres, adultos mayores y personas con discapacidad	Enero 2014
Crédito de Desarrollo Humano (CDH)	123	1	Madres, adultos mayores y personas con discapacidad	Enero 2014
Instituto de la Niñez y la Familia (INF)	21636	345	Niños y niñas	Enero - Marzo 2012

Nota: (SENPLADES, 2014)

### 5.2.6 Factor político

En lo que respecta al factor político se debe mencionar que las elecciones electorales democráticas efectuadas en el 2013, tuvieron como resultado la mayor participación del partido político Alianza País, como se indica a continuación.



Esto indica que al tener una buena participación el partido político de la actual presidencia, puesto que las ayudas sociales pueden fluir de mejor manera al contar con el apoyo del estado.

### **5.2.7 Factor ambiental**

El cantón Rumiñahui al ubicarse al sureste de la provincia de Pichincha, a veinte minutos de Quito; se caracteriza por un clima templado con una temperatura promedio de 17 grados centígrados, lo que le hace agradable para sus visitantes, siendo que el clima del que disfruta la población del cantón, es uno de los principales recursos naturales de esta zona.

En los meses de abril y octubre la precipitación anual es de 1000 mm<sup>3</sup>, esto hace que la zona sea muy fértil y el paisaje se conserve siempre verde, cuenta con una flora constituida por especies características del callejón interandino como son los cultivos de maíz, arveja, hortalizas, árboles frutales: tomate, aguacate, y de una gran variedad de cítricos, en terrenos más altos se cultiva trigo, cebada, choclos, papas, habas, mellocos y ocas.

En el caso de la fauna está presente en el ganado vacuno, bovino, porcino, caballo, mular, caprino y asnal; además de una infinidad de aves voladoras como: la tórtola, el mirlo, el gallinazo negro, entre otros.

El Cantón Rumiñahui ocupa gran parte del Valle de los Chillos, está rodeado por cerros y montañas, como el Ilaló, al norte; las laderas y estribaciones del Paschoa y Sincholagua, al sur; los declives exteriores de la cordillera occidental, al este. Además de la cadena montañosa de Puengasí que separa a Quito del Valle de los Chillos, al oeste. (Municipio del Cantón Rumiñahui, 2013)

Con todos estos factores mencionados el Cantón Rumiñahui lo hacen un sitio turístico en donde se puede aprovechar para mejorar la económica del lugar.

### 5.3 Análisis FODA

Para determinar las estrategias que se necesitan aplicar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. se realiza el análisis FODA, para lo cual se determinan las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Con la gerencia de la Cooperativa se realiza una lluvia de ideas y con el análisis de los factores que intervienen en la institución financiera caso de estudio, se determina un listado de los factores externos e internos de la organización, de lo cual se obtiene una lista a la que a través de la herramienta matriz de Holmes se prioriza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Tabla 31

Priorización fortalezas

N.	FACTORES	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	SUMA	%
F1	Se tienen por parte de la gerencia conocimiento del tipo de negocio.	1,0	1,0	0,5	0,0	0,5	1,0	0,0	0,0	0,5	4,5	14%
F2	Experiencia por parte de la gerencia en el manejo y administración de este tipo de entidades financieras.	0,5	0,5	1,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	3,5	11%
F3	El mercado al cual está dirigido los servicios es grande.	0,5	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	4,0	13%
F4	Las tasas de interés están de acuerdo a la oferta financiera.	1,0	1,0	0,5	0,5	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	6,0	19%
F5	Se cuenta con personal capacitado.	0,0	0,0	0,5	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	3,0	10%
F6	Los productos y servicios son requeridos por el cliente.	0,0	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	3,5	11%
F7	Se cuenta con el local propio para la matriz.	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,0	1,0	5,5	17%
F8	Se cuenta con recursos físicos, herramientas y equipos tecnológicos.	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	1,0	0,5	0,5	6,0	19%
TOTAL		5,0	4,5	4,5	2,5	4,5	4,0	3,5	2,5	0,5	31,5	100%

Nota: Investigación de campo

Tabla 32

Priorización debilidades

N.	FACTORES	D1	D2	D3	D4	D5	SUMA	%
D1	Falta de posicionamiento en el mercado.	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	1,0	8%
D2	Falta de publicidad.	1,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,5	12%
D3	Cooperativas que tienen una buena participación en el mercado.	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	3,5	28%
D4	Productos y servicios limitados.	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	3,5	28%
D5	Falta de vinculación con la sociedad.	0,5	1,0	0,5	0,5	0,5	3,0	24%
TOTAL		4,0	3,5	1,5	1,5	2,0	12,5	100%

Nota: Investigación de campo

Tabla 33

Priorización amenazas

N.	FACTORES	A1	A2	A3	A4	A5	A6	SUMA	%
A1	Alta competencia en la zona.	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	5,5	31%
A2	Políticas regulatorias mas rigidas para las pequeñas cooperativas.	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	2,5	14%
A3	Especulación por quiebre de cooperativas.	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	6%
A4	Productos y servicios de otras cooperativas mas atractivos.	0,0	0,5	1,0	0,5	0,5	0,5	3,0	17%
A5	Alianzas estratégicas que limitan la participación de la cooperativa.	0,0	0,5	1,0	0,5	0,5	0,0	2,5	14%
A6	Inversión publicitaria alta por la competencia.	0,0	0,5	1,0	0,5	1,0	0,5	3,5	19%
TOTAL		0,5	3,5	5,0	3,0	3,5	2,5	18,0	100%

Nota: Investigación de campo

Tabla 34

Priorización oportunidades

N.	FACTORES	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	SUMA	%
O1	Segmentos de mercado que no son atendidos en el sector.	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,5	0,0	0,5	6,0	14%
O2	Se puede realizar alianzas estrategias con otras empresas del sector.	0,5	0,5	1,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,0	3,5	8%
O3	Crecimiento de las industrias del sector.	0,0	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	3,5	8%
O4	Apertura a la entrega de créditos por parte del gobierno actual	0,0	1,0	0,5	0,5	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	5,0	12%
O5	Incremento en la tasa poblacional.	0,0	0,5	0,5	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	3,5	8%
O6	Incremento en la población en cuanto a la educación.	0,0	0,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	3,5	8%
O7	Existencia de lugares turísticos en el sector de Sangolquí.	0,5	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,0	1,0	5,0	12%
O8	Apoyo al pequeño empresario.	0,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	7,0	16%
O9	Población trabajadora y emprendedora.	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	0,5	1,0	0,5	0,5	6,0	14%
TOTAL		3,0	6,0	6,0	4,5	6,0	5,0	4,0	3,0	5,5	43,0	100%

Nota: Investigación de campo

Tabla 35

Matriz FODA

MATRIZ FODA		FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
			O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2	A3	A4	A5
FACTORES INTERNOS			Segmentos de mercado que no son atendidos en el sector.	Apertura a la entrega de créditos por parte del gobierno actual	Existencia de lugares turísticos en el sector de Sangolquí.	Apoyo al pequeño empresario.	Población trabajadora y emprendedora.	Alta competencia en la zona.	Políticas regulatorias más rígidas para las pequeñas cooperativas.	Productos y servicios de otras cooperativas más atractivos.	Alianzas estratégicas que limitan la participación de la cooperativa.	Inversión publicitaria alta por la competencia.
FORTALEZAS	F1	Se tienen por parte de la gerencia conocimiento del tipo de negocio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer alianzas estratégicas con otras empresas de servicio y consumo de Sangolquí.</li> <li>2. Ofrecer productos y servicios complementarios para atender de mejor manera al cliente.</li> <li>3. Aprovechar de la ubicación geográfica en donde se encuentra la cooperativa para captar más clientes de la zona.</li> <li>4. Utilizar los medios tecnológicos de comunicación para ofrecer el servicio financiero.</li> <li>5. Establecer un plan de penetración de mercado en nuevos segmentos de la ciudad de Sangolquí.</li> </ol>					<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar el modelo de responsabilidad social empresarial para la cooperativa.</li> <li>2. Realizar actividades de vinculación con la comunidad.</li> </ol>				
	F2	El mercado al cual está dirigido los servicios es grande.										
	F3	La tasa de interés está de acuerdo a la oferta financiera.										



	F4	Se cuenta con el local propio para la matriz.		
	F5	Se cuenta con recursos físicos, herramientas y equipos tecnológicos.		
DEBILIDADES	D1	Falta de publicidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la identidad corporativa en la empresa con los socios, colaboradores y autoridades.</li> <li>2. Realizar una investigación de mercado para nuevos nichos de mercado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un estudio de la competencia para determinar mejoras para la cooperativa.</li> <li>2. Ofrecer nuevos productos y servicios para competir con la competencia.</li> </ol>
	D2	Cooperativas que tienen una buena participación en el mercado.		
	D3	Productos y servicios limitados.		
	D4	Falta de vinculación con la sociedad.		

Nota: Investigación de campo

## CAPÍTULO 6

### PROPUESTA DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL

#### 6.1 Aplicación de los principios del cooperativismo.

Partiendo de los principios que las cooperativas deben desarrollar e implementar en sus entidades financieras, se analiza cada uno de los lineamientos que permiten aplicar los valores, principios y la filosofía empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

Por lo tanto, se analiza cada uno de los principios para determinar la factibilidad de la aplicación en la Cooperativa caso de estudio, los tres primeros principios están orientados a las dinámicas internas usuales de cualquier tipo de cooperativa y los cuatro restantes hacen referencia a la operación interna y relaciones externas de la cooperativa.

- 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. (Arango, 2006)

- 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,

mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos. (Arango, 2006)

- Tercer principio: Participación económica de los miembros

Los miembros constituyen 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 de ser indivisible; los benéficos para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía. (Arango, 2006)

- Cuarto principio: Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones 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. (Arango, 2006)

- Quinto principio: Educación, entrenamiento e información

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes, y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa.” (Arango, 2006)

- Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento corporativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.” (Arango, 2006)

- Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.” (Arango, 2006)

Se presenta a continuación la aplicación de los principios del Cooperativismo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda, de donde se describe el principio y la variable analizar con la descripción de la misma, con la finalidad de analizar que se va a medir en este aspecto.

Tabla 36

Aplicación de principios en la Cooperativa Coopearte Lda.

N.	PRINCIPIO	Descripción	
1	Membresía abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	La cooperativa esta abierta a cualquier persona que desee prestar o utilizar sus servicios, aceptando las responsabilidades de ser miembros.
		Salida voluntaria de la cooperativa	Cualquier funcionario o socio esta en libre decisión de no seguir siendo parte de la cooperativa.
		No a la discriminación	La cooperativa funcionará sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
2	Control democrático de los miembros	Participación en asambleas	Los miembros de la cooperativa participaran activamente en la definición de políticas y toma de decisiones
		Accesibilidad a cargos sociales	Las personas elegidas para representar a la cooperativa deben responder ante los socios de la cooperativa.
		Equilibrio de poder entre los asociados	Los miembros deben tener igual derecho de voto, implementar procedimientos democráticos.
		Democracia en el trabajo	Acceso de mujeres y a jóvenes a puestos de trabajo y toma de decisiones en la cooperativa.
3	Participación económica de los miembros	Capital	Los miembros de la cooperativa contribuyen de manera equitativa el capital destinando un porcentaje a la propiedad común de la entidad.
		Asignación de excedentes	Los miembros de la cooperativa asignarán excedentes para el desarrollo de la cooperativa.
4	Autonomía e Independencia	Independencia financiera y económica	Se realiza el control de las inversiones realizadas por la cooperativa por parte de sus miembros
		Autonomía de participes no asociados	Realizar convenios con otras organizaciones que aseguren el control democrático de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
5	Educación, entrenamiento e información	Inversión en educación	Brindar capacitaciones y entrenamientos continuos a los miembros, dirigentes, gerentes y empleados.
		Contribución a la sociedad	Contribuir al desarrollo de la sociedad con charlas y capacitaciones a la comunidad.
		Información	Apoyo a nuevos empresarios de proyectos innovadores
6	Cooperación entre cooperativas	Integración	Trabajar de manera conjunta con medios locales, nacionales, regionales o internacionales.
7	Compromiso con la comunidad	Desarrollo sostenible	Diseñar políticas aceptadas por sus miembros para el desarrollo sostenible para su entorno.

Nota: Investigación de campo

### 6.1.1 Variables propuestas aplicación de los principios del Cooperativismo.

Para determinar cómo medir la aplicación de cada uno de los principios del Cooperativismo, se propone las siguientes variables de acuerdo a cada uno de los principios del cooperativismo, de esta manera se podrá definir los indicadores que debe aplicar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

Tabla 37

Variables del principio 1

N.	PRINCIPIO	VARIABLE
1	Membresía abierta y voluntaria	Apertura cooperativa
		Total de trabajadores/as contratados
		Total de trabajadores/as permanentes
		Número de mujeres contratadas
		Número de personas con capacidades especiales contratados
		Nuevos trabajadores/as permanentes
		Nuevos trabajadores/as mujeres permanentes
		Número de nuevos socios
		Numero de asociados/as con operaciones en la cooperativa
		Saldo vivo depósitos de los asociados/as
		Saldo vivo prestamos de los asociados/as
		Años de vida de la cooperativa
		Desembolso mínimo exigido a nuevos asociados/as
		Edad promedio de asociados hombres
	Edad promedio de asociados mujeres	
	Salida voluntaria de la cooperativa	Bajas de asociados/as
		Capital comprometido a devolver
		Fondos propios totales
		Capital devuelto a asociados
	No a la discriminación	Mujeres asociadas
		Hombres asociadas
		Instituciones asociadas
		Mujeres Trabajadoras asociadas
Hombres trabajadores asociados		
Mujeres económicamente activas de la localidad		
Hombres económicamente activos de la localidad		
Trabajadores con capacidades especiales		
Trabajadores con familiares con capacidades especiales		

Nota: Investigación de campo

Tabla 38

Variables del principio 2

N.	PRINCIPIO		VARIABLE
2	Control democrático de los miembros	Participación en asambleas	Número de convocatorias
			Asambleas celebradas
			Total de asociados/as habilitados para ejercer el voto
			Total de delegados/as en asamblea
		Accesibilidad a cargos sociales	Número de dirigentes
			Edad media de asociados/as
			Número de puestos representativos diligenciados
			Número de puestos comité ejecutivo
			Mujeres en puestos representativos diligenciados
			Mujeres en puestos comité ejecutivo
		Equilibrio de poder entre los asociados	Cantidad de depósitos a la vista de 10% de asociados mayores
			Cantidad de depósitos a plazo fijo de 10% de asociados mayores
			Cantidad de préstamos de 10% de asociados mayores
		Democracia en el trabajo	Hombres trabajadores en la cooperativa
			Mujeres trabajadoras en la cooperativa
			Hombres con mando
Mujeres con mando			
Horas trabajadas por mujeres			
Horas trabajadas por hombres			
Subida salarial			

Nota: Investigación de campo

Tabla 39

Variable del principio 3

N.	PRINCIPIO		VARIABLE
3	Participación económica de los miembros	Capital	Total de reservas
			Valor agregado cooperativo
			Excedentes
		Asignación de excedentes	Intereses pagados al capital integrado
			Capitalización asociados/as
			Destino al fondo de educación y capacitación cooperativa
			Destino de fondos de reserva
			Valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores/as
			Valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad
			Valor agregado cooperativo distribuido a asociados/as

Nota: Investigación de campo

Tabla 40

Variable del principio 4

N.	PRINCIPIO		VARIABLE
4	Autonomía e Independencia	Independencia financiera y económica	Fondos propios
			Activo total
			Donativos totales recibidos
			Activo corriente
			Activo no corriente
			Pasivo total
			Pasivo corriente
			Pasivo no corriente
			Patrimonio neto
			Resultado del ejercicio
		Autonomía de partícipes no asociados	Depósitos totales
			Fondos ajenos totales
			Préstamos a 10% mayores prestamistas no asociados (clientes)

Nota: Investigación de campo

Tabla 41

Variable del principio 5

N.	PRINCIPIO		VARIABLE	
5	Educación, entrenamiento e información	Inversión en educación	Número de personas capacitadas por la cooperativa	
			Número de personas capacitadas por instituciones externas pagada por la cooperativa.	
			Tiempo promedio de las capacitaciones	
			Inversión total en capacitación	
		Contribución a la	Información	Tiempo de permanencia en la cooperativa de las personas
				Inversión total en proyectos de información en el periodo
		Inversión total en proyectos de información dirigido a las mujeres en el periodo		
		Inversión total en proyectos de información dirigido a las hombres en el periodo		
		Inversión total en proyectos de información dirigido a jóvenes en el periodo		
		Inversión total en proyectos de información dirigido a niños		

Nota: Investigación de campo



Tabla 42

Variable del principio 6

N.	PRINCIPIO		VARIABLE
6	Cooperación entre cooperativas	Integración	Número de entidades asociadas
			Número de horas dedicadas a las instituciones asociadas
			Numero de participación en eventos de instituciones intersectoriales nacionales
			Total de depósitos en otras entidades
			Total de depósitos en entidades cooperativas
			Total de préstamos en otras entidades
			Asistencia técnicas impartidas
			Asistencia técnicas recibidas

Nota: Investigación de campo

Tabla 43

Variable del principio 7

N.	PRINCIPIO		VARIABLE
7	Compromiso con la comunidad	Desarrollo sostenible	Total de recursos donados por la cooperativa a la comunidad.
			Total de proyectos medioambientales impulsados por la cooperativa
			Total de inversión realizada en proyectos medioambientales
			Total de proyectos culturales impulsados por la cooperativa
			Total de proyectos deportivos impulsados por la cooperativa
			Total de inversión realizada en proyectos culturales y deportivos
			Total de inversión realizada en proyectos socioeconómicos

Nota: Investigación de campo

### 6.1.2 Indicadores aplicación principios del cooperativismo.

Se presenta en las siguientes tablas la propuesta de indicadores con los cuales se podrán monitorear la aplicación de cada uno de los principios del cooperativismo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Cia. Ltda.

Tabla 44

Indicadores del principio 1

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
1	Membresía abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	Número de trabajadores con relación de dependencia/ Total de trabajadores
			Número de trabajadores/as permanentes/Total de trabajadores
			Número de mujeres contratadas/Total de trabajadores
			Número de personas con capacidades especiales contratados/Total de trabajadores
			Nuevos trabajadores/as permanentes/Número de puestos laborales permanentes
			Nuevos trabajadores/as mujeres permanentes/Número de puestos laborales permanentes
			Número de nuevos socios/Total de socios
			Numero de asociados/as con operaciones en la cooperativa/Total de socios
		Total de nuevos asociados	
		Total de personas asociados que acceden a los servicios de la cooperativa	
		Salida voluntaria de la cooperativa	Bajas de asociados/as
			Devolución de capital
	Capital devuelto a asociados/Total de capital		
	No a la discriminación	Porcentaje de mujeres asociadas/Total de socios	
		Porcentaje de hombres asociadas/Total de socios	
		Instituciones asociadas/Total de instituciones	
		Porcentaje relativo respecto al genero de socios/Total de socios	
		Trabajadores con capacidades especiales /Total de trabajadores	
		Trabajadores con familiares con capacidades especiales/Total de trabajadores	

Nota: Investigación de campo

Tabla 45

Indicadores del principio 2

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
2	Control democrático de los miembros	Participación en asambleas	Número de convocatorias periodo actual / Número de convocatorias periodo anterior
			Asambleas celebradas/Asambleas planificadas
			Número de votantes/Total de asociados/as habilitados para ejercer el voto
			Total de delegados/as en asamblea / Total de asociados
		Accesibilidad a cargos sociales	Número de dirigentes/Total de asociados
			Edad media de asociados/as
			Número de mujeres en puestos representativos diligenciales/Total de asociados
			Mujeres en puestos comité ejecutivo/Total de asociados
		Equilibrio de poder	Presión real sobre las cooperativas de ahorro y crédito
		Democracia en el trabajo	Hombres trabajadores en la cooperativa/Total de trabajadores
			Mujeres trabajadoras en la cooperativa/Total de trabajadores
			Hombres con mando/Total de trabajadores
	Mujeres con mando/Total de trabajadores		
	Horas trabajadas por mujeres/Total de horas jornada laboral		
Horas trabajadas por hombres/Total de horas jornada laboral			
Porcentaje de subida salarial periodo actual/ subida salarial periodo anterior			

Nota: Investigación de campo

Tabla 46

Indicadores del principio 3

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
3	Participación económica de los miembros	Capital	Interes pagado a aportación
			Valor agregado cooperativo incorporado al patrimonio común
			Poder adquisitivo de aportación
	Asignación de excedentes	Dotación directa a asociados	
		Dotación a fondos de educación	
		Dotación a fondos de reserva	

Nota: Investigación de campo

Tabla 47

Indicadores del principio 4

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
4	Autonomía e Independencia	Independencia financiera y económica	Peso histórico de los donativos
			Aporte relativo de los donativos en el ejercicio
			Independencia financiera amplia
		Autonomía de partícipes no	Diversificación de clientes no asociados
			Diversificación de prestatarios no asociados

Nota: Investigación de campo

Tabla 48

Indicadores del principio 5

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
5	Educación, entrenamiento e información	Inversión en educación	Número de personas capacitadas por la cooperativa/Total de personal de la cooperativa.
			Número de personas capacitadas por instituciones externas pagada por la cooperativa /Total de personal de la cooperativa.
			Tiempo promedio de las capacitaciones/Total de jornada laboral
			Inversión total en capacitación/Total del presupuesto destinado
		Contribución a la	Tiempo de permanencia en la cooperativa de las personas capacitadas
		Información	Numero de proyectos periodo actual/Número de proyectos periodo anterior
			Inversión total en proyectos de información dirigido a las mujeres periodo actual/ periodo anterior.
			Inversión total en proyectos de información dirigido a las hombres periodo actual/ periodo anterior.
			Inversión total en proyectos de información dirigido a jóvenes periodo actual/ periodo anterior.
			Inversión total en proyectos de información dirigido a niños periodo actual/ periodo anterior.

Nota: Investigación de campo

Tabla 49

Indicadores del principio 6

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
6	Cooperación entre cooperativas	Integración	Número de entidades asociadas periodo actual/ periodo anterior.
			Número de horas dedicadas a las instituciones asociadas periodo actual/ periodo anterior.
			Numero de participación en eventos de instituciones intersectoriales nacionales periodo actual/ periodo anterior.
			Total de depósitos en otras entidades periodo actual/ periodo anterior.
			Total de depósitos en entidades cooperativas periodo actual/ periodo anterior.
			Total de préstamos en otras entidades periodo actual/ periodo anterior.
			Asistencia técnicas impartidas periodo actual/ periodo anterior.
			Asistencia técnicas recibidas periodo actual/ periodo anterior.

Nota: Investigación de campo

Tabla 50

Indicadores del principio 7

N.	PRINCIPIO		INDICADORES
7	promiso con la comunidad	Desarrollo sostenible	Total de recursos donados por la cooperativa a la comunidad periodo actual/ periodo anterior.
			Total de proyectos medioambientales impulsados por la cooperativa periodo actual/ periodo anterior.
			Total de inversión realizada en proyectos medioambientales comunitarios periodo actual/ periodo anterior.
			Total de proyectos culturales impulsados por la cooperativa periodo actual/ periodo anterior.
			Total de proyectos deportivos impulsados por la cooperativa periodo actual/ periodo anterior.
			Total de inversión realizada en proyectos culturales y deportivos periodo actual/ periodo anterior.
			Total de inversión realizada en proyectos socioeconómicos

Nota: Investigación de campo

**6.1.3 Responsables aplicación principios del cooperativismo.**

Para poder monitorear con los indicadores propuestos se establece los responsables de este control, los mismos que se presentan en las siguientes tablas.

Tabla 51

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 1

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
1	Membresía abierta y voluntaria	Total de trabajadores/as contratados	Recursos Humanos
		Total de trabajadores/as permanentes	
		Número de mujeres contratadas	
		Número de personas con capacidades especiales	
		Nuevos trabajadores/as permanentes	
		Nuevos trabajadores/as mujeres permanentes	
		Número de nuevos socios	Captaciones
		Numero de asociados/as con operaciones en la cooperativa	
		Saldo vivo depósitos de los asociados/as	
		Saldo vivo prestamos de los asociados/as	Gerencia
		Años de vida de la cooperativa	Captaciones
		Desembolso mínimo exigido a nuevos asociados/as	
		Edad promedio de asociados hombres	
		Edad promedio de asociados mujeres	
		Bajas de asociados/as	Gerencia
		Capital comprometido a devolver	Captaciones
		Fondos propios totales	
		Capital devuelto a asociados	Gerencia
		Mujeres asociadas	Captaciones
		Hombres asociadas	
		Instituciones asociadas	Inversiones
Mujeres Trabajadoras asociadas	Captaciones		
Hombres trabajadores asociados			
Mujeres económicamente activas de la localidad			
Hombres económicamente activos de la localidad			
Trabajadores con capacidades especiales	Recursos Humanos		
Trabajadores con familiares con capacidades especiales			

Nota: Investigación de campo

Tabla 52

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 2

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
2	Control democrático de los miembros	Número de convocatorias	Secretaría de Gerencia
		Asambleas celebradas	
		Total de asociados/as habilitados para ejercer el voto	
		Total de delegados/as en asamblea	Gerencia
		Número de dirigentes	Captaciones
		Edad media de asociados/as	
		Número de puestos representativos diligenciados	Gerencia
		Número de puestos comité ejecutivo	
		Mujeres en puestos representativos diligenciados	
		Mujeres en puestos comité ejecutivo	
		Cantidad de depósitos a la vista de 10% de asociados mayores	
		Cantidad de depósitos a plazo fijo de 10% de asociados mayores	Recursos Humanos
		Cantidad de prestamos de 10% de asociados mayores	
		Hombres trabajadores en la cooperativa	
		Mujeres trabajadoras en la cooperativa	
		Hombres con mando	
		Mujeres con mando	
Horas trabajadas por mujeres			
Horas trabajadas por hombres			
Subida salarial	Gerencia		

Nota: Investigación de campo

Tabla 53

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 3

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
3	Participación económica de los miembros	Total de reservas	Gerencia
		Valor agregado cooperativo	
		Excedentes	
		Intereses pagados al capital integrado	
		Capitalización asociados/as	
		Destino al fondo de educación y capacitación cooperativa	
		Destino de fondos de reserva	
		Valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores/as	
		Valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad	
		Valor agregado cooperativo distribuido a asociados/as	

Nota: Investigación de campo

Tabla 54

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 4

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
4	Autonomía e Independencia	Fondos propios	Contabilidad
		Activo total	
		Donativos totales recibidos	Gerencia
		Activo corriente	Contabilidad
		Activo no corriente	
		Pasivo total	
		Pasivo corriente	
		Pasivo no corriente	
		Patrimonio neto	
		Resultado del ejercicio	
		Depósitos totales	
		Fondos ajenos totales	
		Préstamos a 10% mayores prestamistas no asociados (clientes)	

Nota: Investigación de campo

Tabla 55

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 5

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
5	Educación, entrenamiento e información	Número de personas capacitadas por la cooperativa	Recursos Humanos
		Número de personas capacitadas por instituciones externas pagada por la cooperativa.	
		Tiempo promedio de las capacitaciones	
		Inversión total en capacitación	Gerencia
		Tiempo de permanencia en la cooperativa de las personas capacitadas	Recursos Humanos
		Inversión total en proyectos de información en el periodo	Gerencia
		Inversión total en proyectos de información dirigido a las mujeres en el periodo	
		Inversión total en proyectos de información dirigido a las hombres en el periodo	
		Inversión total en proyectos de información dirigido a jóvenes en el periodo	
		Inversión total en proyectos de información dirigido a niños	

Nota: Investigación de campo

Tabla 56

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 6

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
6	Cooperación entre cooperativas	Número de entidades asociadas	Gerencia
		Número de horas dedicadas a las instituciones asociadas	
		Numero de participación en eventos de instituciones intersectoriales nacionales	
		Total de depósitos en otras entidades	
		Total de depósitos en entidades cooperativas	
		Total de préstamos en otras entidades	
		Asistencia técnicas impartidas	Recursos Humanos
		Asistencia técnicas recibidas	

Nota: Investigación de campo



Tabla 57

Responsable de la aplicación del indicador para el principio 6

N.	PRINCIPIO	VARIABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
7	Compromiso con la comunidad	Total de recursos donados por la cooperativa a la comunidad.	Gerencia
		Total de proyectos medioambientales impulsados por la cooperativa	
		Total de inversión realizada en proyectos medioambientales comunitarios	
		Total de proyectos culturales impulsados por la cooperativa	
		Total de proyectos deportivos impulsados por la cooperativa	
		Total de inversión realizada en proyectos culturales y deportivos	
		Total de inversión realizada en proyectos socioeconómicos	

Nota: Investigación de campo

## **6.2 Determinación de estrategias del modelo RSE.**

Para poder determinar las estrategias que se aplicaran en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, se debe considerar las siguientes condiciones:

- Establecer objetivos sociales a largo plazo.
- Realizar una inversión social, es decir contar con un monto inicial que no puede se espera un retorno monetario.
- Buscar sostenibilidad de la actividad.

## **6.3 Tácticas del modelo RSE.**

Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda., planifique las actividades que va aplicar en el modelo de responsabilidad social empresarial, de donde se establece las siguientes estrategias y tácticas para la institución financiera, en función de los departamentos con los que cuenta.

Tabla 58

Eje estratégico Gestión de Recursos Humanos

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Gestión de Recursos Humanos	Vincular al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte con el modelo de Responsabilidad Social.	Desarrollar programas de voluntario corporativo.	Generar sentido de pertenencia y ayuda a la comunidad.	Se propone conformar un grupo de voluntariado con todos el personal de la cooperativa dispuestos a desarrollar actividades de ayuda a la comunidad fuera de horarios de trabajo y sin percibir un valor monetario.
		Colectas organizadas por los empleados.	Organizar con los trabajadores eventos para ayudar a la comunidad.	Incentivar a los empleados de la cooperativa a realizar donaciones voluntarias para diferentes causas de ayuda.
		Alianzas con empresas del sector.	Visitar empresas del sector que puedan entregar productos o servicios para la comunidad.	Realizar alianzas estratégicas con empresas del sector a fin de canalizar las acciones sociales de la cooperativa.
		Realizar jornadas para favorecer a fundación o otras instituciones similares.	Mejorar la imagen de la cooperativa en el sector.	El grupo de voluntariado conformado por los empleados y una fundación o similar institución organiza un día para brindar diversos beneficios a dicha institución.
	Participación del trabajador.	Desarrollar proyectos sociales.	Proporcionar empoderamiento del colaborador de la cooperativa de ahorro y crédito para la toma de decisiones.	Realizar reuniones periódicas con los colaboradores de la cooperativa para estructurar proyectos que se cumplan a lo largo del año.
		Orientar a los nuevos empleados.	Mejorar el sentido de pertenencia.	Realizar la inducción al nuevo empleado de tal manera que pueda acoplarse rápidamente a las actividades de la cooperativa. Realizar videos institucionales.
		Solicitar el aporte de ideas.	Permitir la participación continua de los empleados.	Implementar un buzón de sugerencias.
	Implementación de políticas.	Aplicar políticas para beneficio del empleado y del socio.	Controlar el cumplimiento de las leyes y normas establecidas en la cooperativa.	Cumplir con la política de seguridad industrial, política no discriminatoria, política de salud para empleados y familiares, política de discapacidades, política mortuoria, maternidad o enfermedad.

Nota: Investigación de campo

Tabla 59

Eje estratégico vinculación con la comunidad

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Vinculación con la comunidad	Mejorar las relaciones de la comunidad y la cooperativa.	Facilitar el empleo y la actividad económica el sector donde se desenvuelve la cooperativa.	Mejorar las relaciones entre la comunidad y la organización	Aperturar vacantes de puestos de la cooperativa a moradores del sector.
		Contar en la nomina de empleados con personas con capacidades especiales.		Dar chalas de administración, emprendedor y motivación a los microempresarios de la zona.
		Brindar asesoramiento empresarial a la comunidad.		Aportar al sistema de educación de colegios y universidades.
	Implementar proyectos de desarrollo.	Apoyar a los estudiantes para practicas profesionales.		Destinar recursos para apoyar a los proyectos sociales del sector.
		Participar en proyectos de desarrollo local y regional.		Colaborar con pancartas, publicidad para eventos culturales.
		Patrocinar actividades artísticas y culturales.		

Nota: Investigación de campo

Tabla 60

Eje estratégico relación socios, proveedores y consumidores

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Relación socios, proveedores y consumidores	Información transparente (socios).	Presentar balances de resultados de las actividades sociales.	Comunicar de las acciones realizadas a los empleados de la cooperativa.	Informar a los accionistas y empleados de los valores destinados para las actividades sociales.
		Realizar videos de las actividades sociales.		Registrar visualmente las actividades realizadas con la comunidad.
	Participación activa (proveedores).	Informar a los proveedores de las actividades sociales.	Comunicar de las acciones realizadas a los proveedores de la cooperativa.	Presentar informes de gastos realizados a los proveedores.
		Coordinar las donaciones realizadas por los proveedores.		Asegurar la participación de los proveedores en las tareas sociales.
	Actividades sociales (consumidores).	Realizar campañas informativas sobre acciones sociales.	Informar a la comunidad de las actividades sociales realizadas por la cooperativa.	Asegurar la participación de los consumidores en las actividades sociales.
		Desarrollar campañas de ayuda a personas de escasos recursos.		Destinar las donaciones recibidas a personas de escasos recursos.

Nota: Investigación de campo

Tabla 61

Eje estratégico relaciones con el estado

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Relaciones con el estado	Transparencia de la información.	Rendición pública de cuentas.	Mantener buenas relaciones con el gobierno.	Proporcionar información veraz y transparente de las actividades que se realizan en la cooperativa.
		Aplicación de la ley del Cooperativismo.		Cumplir con los reglamentos de la ley para posesionarse en el mercado financiero.

Nota: Investigación de campo

Tabla 62

Eje estratégico comunicación

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
Comunicación	Comunicación interna	Colocar carteleras informativas.	Informar al cliente interno de las actividades realizadas por la cooperativa.	Presentar mediante medios visuales actividades diarias que se realizan en los diferentes departamentos de la cooperativa.
		Aplicar las TICs.		Las TICs permiten la interacción de información entre los empleados, importante para garantizar la participación del empleado.
		Realizar boletines informativos.		Utilizar los boletines internos permite informar del progreso de la cooperativa.
	Comunicación externa	Publicidad impresa.	Afianzar las relaciones con el público externo.	Realizar guías informativas para ofrecer de información valedera de los eventos y avances suscitados en la cooperativa.
		Sitio web.		Implementar del sitio web de la cooperativa donde se exponga información acerca de la misma como los productos y servicios que ofrece para el beneficio de la comunidad.
		Utilizar redes sociales.		Mantener informado al público externo a la cooperativa de los eventos, productos y servicios que la cooperativa realiza para el beneficio de la comunidad.

Nota: Investigación de campo

6.4 Cronograma de aplicación del modelo RSE

Se establece el cronograma de aplicación de las estrategias desarrolladas para el modelo de responsabilidad social empresarial.

Tabla 63

Cronograma eje estratégico Gestión de Recursos Humanos

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	CRONOGRAMA												RESPONSABLE			
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC				
Gestión de Recursos Humanos	Vincular al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte con el modelo de Responsabilidad Social.	Desarrollar programas de voluntario corporativo.															Gerente General	
		Colectas organizadas por los empleados.																Gerente General
		Alianzas con empresas del sector.																Gerente General
		Realizar jornadas para favorecer a fundación o otras instituciones similares.																Gerente General
	Participación del trabajador.	Desarrollar proyectos sociales.																Gerente General
		Orientar a los nuevos empleados.																Jefe de Contabilidad
		Solicitar el aporte de ideas.																Gerente General
	Implementación de políticas.	Aplicar políticas para beneficio del empleado y del socio.																Gerente General

Nota: Investigación de campo

Tabla 64

Cronograma eje estratégico vinculación con la comunidad

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC			
Vinculación con la comunidad	Mejorar las relaciones de la comunidad y la cooperativa.	Facilitar el empleo y la actividad económica el sector donde se desenvuelve la cooperativa.														Jefe de Crédito	
		Contar en la nomina de empleados con personas con capacidades especiales.															Jefe de Contabilidad
		Brindar asesoramiento empresarial a la comunidad.															Jefe de Crédito
	Implementar proyectos de desarrollo.	Apoyar a los estudiantes para practicas profesionales.															Gerente General
		Participar en proyectos de desarrollo local y regional.															Gerente General
		Patrocinar actividades artisticas y culturales.															Gerente General

Nota: Investigación de campo

Tabla 65

Cronograma eje estratégico socios, proveedores y consumidores

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
Relación socios, proveedores y consumidores	Información transparente (socios).	Presentar balances de resultados de las actividades sociales.														Jefe de Contabilidad
		Realizar videos de las actividades sociales.														Gerente
	Participación activa (proveedores).	Informar a los proveedores de las actividades sociales.														Gerente
		Coordinar las donaciones realizadas por los proveedores.														Gerente
	Actividades sociales (consumidores).	Realizar campañas informativas sobre acciones sociales.														Gerente
		Desarrollar campañas de ayuda a personas de escasos recursos.														Gerente

Nota: Investigación de campo

Tabla 66

Cronograma eje estratégico relaciones con el estado

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
Relaciones con el estado	Transparencia de la información.	Rendición pública de cuentas.														Jefe de Contabilidad
		Aplicación de la ley del Cooperativismo.														Gerente

Nota: Investigación de campo

Tabla 67

Cronograma eje estratégico comunicación

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Comunicación	Comunicación interna	Colocar carteleras informativas.													Asistente de Contabilidad
		Aplicar las TICs.													Encargado de sistemas
		Realizar boletines informativos.													Atención al cliente
	Comunicación externa	Publicidad impresa.													Atención al cliente
		Sitio web.													Encargado de sistemas
		Utilizar redes sociales.													Encargado de sistemas

Nota: Investigación de campo

**6.5 Presupuesto para la aplicación del modelo RSE.**

Se establece el presupuesto de cada una de las actividades que se aplicarán en el modelo de responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda.

Tabla 68

Presupuesto eje estratégico Gestión de Recursos Humanos

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	VALOR
Gestión de Recursos Humanos	Vincular al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte con el modelo de Responsabilidad Social.	Desarrollar programas de voluntario corporativo.	0
		Colectas organizadas por los empleados.	0
		Alianzas con empresas del sector.	0
		Realizar jornadas para favorecer a fundación o otras instituciones similares.	0
	Participación del trabajador.	Desarrollar proyectos sociales.	5000
		Orientar a los nuevos empleados.	0
		Solicitar el aporte de ideas.	0
	Implementación de políticas.	Aplicar políticas para beneficio del empleado y del socio.	0
	TOTAL		

Nota: Investigación de campo

Tabla 69

Presupuesto eje estratégico vinculación con la comunidad

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	VALOR
Vinculación con la comunidad	Mejorar las relaciones de la comunidad y la cooperativa.	Facilitar el empleo y la actividad económica el sector donde se desenvuelve la cooperativa.	0
		Contar en la nomina de empleados con personas con capacidades especiales.	0
		Brindar asesoramiento empresarial a la comunidad.	0
	Implementar proyectos de desarrollo.	Apoyar a los estudiantes para practicas profesionales.	0
		Participar en proyectos de desarrollo local y regional.	0
		Patrocinar actividades artísticas y culturales.	3000
TOTAL			3000

Nota: Investigación de campo

Tabla 70

Presupuesto eje estratégico relación socios, proveedores y consumidores

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	VALOR
Relación socios, proveedores y consumidores	Información transparente (socios).	Presentar balances de resultados de las actividades sociales.	0
		Realizar videos de las actividades sociales.	300
	Participación activa (proveedores).	Informar a los proveedores de las actividades sociales.	0
		Coordinar las donaciones realizadas por los proveedores.	0
	Actividades sociales (consumidores).	Realizar campañas informativas sobre acciones sociales.	100
		Desarrollar campañas de ayuda a personas de escasos recursos.	100
TOTAL			500

Nota: Investigación de campo

Tabla 71

Presupuesto eje estratégico relaciones con el estado

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	VALOR
Relaciones con el estado	Transparencia de la información.	Rendición pública de cuentas.	0
		Aplicación de la ley del Cooperativismo.	0
TOTAL			0

Nota: Investigación de campo



Tabla 72

Presupuesto eje estratégico comunicación

EJE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	TÁCTICAS	VALOR
Comunicación	Comunicación interna	Colocar carteleras informativas.	0
		Aplicar las TICs.	1000
		Realizar boletines informativos.	200
	Comunicación externa	Publicidad impresa.	200
		Sitio web.	1000
		Utilizar redes sociales.	0
TOTAL			2400

Nota: Investigación de campo

Tabla 73

Presupuesto total

EJE ESTRATÉGICO	VALOR DESTINADO
Gestión de Recursos Humanos	5.000,00
Vinculación con la comunidad	3.000,00
Relación con los socios, proveedores y consumidores.	500,00
Relaciones con el Estado.	0,00
Comunicación.	2.400,00
TOTAL	10.900,00

Nota: Investigación de campo

## CONCLUSIONES

- La conceptualización del modelo de responsabilidad social empresarial no es muy claro para el personal interno y externo de la cooperativa de ahorro y crédito Cooperarte Ltda. ya que el 44% de empleados desconoce el modelo, por lo tanto con la presente propuesta se establece los lineamientos para la aplicación del mismo, este le permitirá captar mayor mercado y aportar al desarrollo de la comunidad.
- De acuerdo a la tabulación de resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas, de donde se obtiene que el 50% de entrevistados manifiesta que la falta de políticas hace que la Cooperativa de Ahorro y Crédito no cumpla con lo que exige las normativas como el Plan del Buen Vivir, lo que ocasiona que las actividades que se realizan en la misma no estén encaminadas al bienestar de la comunidad y al aporte del desarrollo económico del sector.
- La falta de un adecuado modelo de responsabilidad social empresarial ocasiona que no se enfoque las actividades de la cooperativa en beneficio de la comunidad, trabajadores, clientes, proveedores y accionistas, puesto el 22% de clientes manifiestan que los servicios de la cooperativa deben estar encaminados a la integración con la comunidad.
- La implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito permite analizar el impacto de las estrategias y encontrar puntos de mejora en la misma.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar los lineamientos establecidos en el modelo de responsabilidad social empresarial de tal manera que se pueda trabajar conjuntamente con las empresas del sector para fomentar el desarrollo económico del sector de tal manera que los beneficios sean mutuos.
- Es importante el conocimiento de la leyes que en la actualidad el gobierno está implementando, de esta manera se podrá fortalecer el sector que por ende podrán ser fuentes de inversión para la cooperativa.
- Se debe utilizar adecuadamente los recursos de la cooperativa con la finalidad que pueda alcanzarse los objetivos que vinculen a la comunidad con la institución financiera y pueda aplicarse eficazmente el modelo de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito Cooperarte Ltda.
- Es necesario un control pertinente sobre los proyectos sociales que maneje la cooperativa, de tal manera que puedan generar los resultados esperados y puedan considerarse como entes de desarrollo.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arango, M. (2006). *Manual de Cooperativismo y Economía Solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Barreto, P. (2007). *Responsabilidad Social Universitaria*. Obtenido de [http://www.newsperuvian.com/Portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=24&Itemid=100](http://www.newsperuvian.com/Portal/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=100).
- Chirino, A. (24 de Junio de 2011). *Responsabilidad Social y Etica Administrativa*. Recuperado el 14 de Julio de 2014, de <http://responsabilidadsocialyeticaadmini.blogspot.com/>
- Compartiendo Experiencia Universitaria. (24 de Mayo de 2010). *Compartiendo Experiencias Universitaria*. Recuperado el 01 de Julio de 2014, de <http://compartiendoexperienciauniversitaria.blogspot.com>
- Cooperativa Cooperarte Ltda. (2011). *Reglamento Captaciones en depositos a la vista y depositos a plazo fijo*. Quito.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeararte Ltda. (2011). *Reglamento Interno de Aplicación del Fondo Social*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte. (2010). *Manual de Políticas de Crédito*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte. (2012). *Reglamento Interno de trabajo*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. (2006). *Estatuto*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. (2010). *Reglamento de Crédito*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. (2011). *Reglamento Interno de Aplicación de Ayuda Mortuoria*. Sangolquí.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. (2011). *Reglamento Interno de aplicación del Auto Seguro de Crédito*. Sangolquí.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperarte Ltda. (2013). *Plan Mínimo de Prevención de Riesgos*. Sangolquí.
- Cuevas. (11 de Julio de 2008). *www.blogcindario.com*. Recuperado el 12 de Julio de 2014, de <http://blasapisguncuevas.blogcindario.com/2008/07/00642-el-cooperativismo-historia-valores-y-principios.html>
- E-conomic. (20 de Enero de 2002). *E-conomic*. Recuperado el 02 de Julio de 2014, de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-cooperativa>
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Club Universitario.
- Grupo Cooperativo Cajamar. (2014). Recuperado el 1 de 12 de 2014, de <https://www.grupocooperativocajamar.es/es/comun/informacion-corporativa/responsabilidad-social-corporativa/principios-de-la-rsc/pacto-mundial-naciones-unidas/principios-pacto-mundial/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (3 de Abril de 2010). *Estudios Demográficos en Profundidad*. Recuperado el 20 de Julio de 2014, de [http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com\\_remository&Itemid=420&func=startdown&id=945&lang=es](http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_remository&Itemid=420&func=startdown&id=945&lang=es)
- La gran enciclopedia de Economía. (2006). <http://www.economia48.com>. Recuperado el 11 de julio de 2014, de <http://www.economia48.com/spa/d/empresa-cooperativa/empresa-cooperativa.htm>
- Lizcano, J. L., & Moneva, J. M. (27 de Julio de 1979). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. Recuperado el 02 de Julio de 2014, de <http://www.aeca.es/pub/documentos/rs1.htm>
- Marzá García, D. (26 de Julio de 2012). *Ética y Responsabilidad Social*. Recuperado el 11 de Julio de 2014, de <http://eticaempresarialyrse.blogspot.com/2012/07/con-el-concepto-de-responsabilidad-se.html>

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). *Economía Popular y Solidaria*. Ecuador.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). *Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 30 de 08 de 2014, de [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley\\_de\\_la\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria\\_ecuador.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf)
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. (M. Maya, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Editogran S.A.
- Municipio del Cantón Rumiñahui. (2013). Recuperado el 1 de 12 de 2014, de [www.rumiñahui.gob.ec/datosestadisticos](http://www.rumiñahui.gob.ec/datosestadisticos)
- Naranjo, R. (25 de Enero de 2005). *La Responsabilidad Social de Las Empresas*. Recuperado el 02 de Julio de 2014, de <http://www.rodrigonaranjo.com/archives/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20UN%20CONCEPTO%20EN%20EVOLUCI%3%93N%20EN%20LA%20ERA%20DE%20LA%20GLOBALIZACI%3%93N.pdf>
- NORMA ISO26000. (14 de Octubre de 1948). *Normas ISO*. Recuperado el 19 de Junio de 2014, de <http://www.iso.org>
- Robbins, S. (2008). *Administración* (Décima ed.). Madrid, España: Mc. Graw Hill.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-3.-mejorar-la-calidad-de-vida-de-la-poblacion>
- SENPLADES. (2014). *Indicadores Sociales Cantón Rumiñahui*. Quito.
- Superintendencia de Compañías y Cooperativas. (2007). *Ley de Cooperativas*. Ecuador.
- Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero y Seguro*. IDB Bookstore: Washington.