



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

## **TESIS DE GRADO**

**Previo la Obtención del Título de:**

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

“DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DESDE EL ENFOQUE DEL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA., MATRIZ SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI”.

**AUTORA:**

**PAULINA BELÉN OCHOA MOLINA**

**Riobamba – Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema: “Desarrollo de un modelo de gestión económica y financiera desde el enfoque del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz Salcedo provincia de Cotopaxi.” previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado íntegramente por la Srta. Paulina Belén Ochoa Molina, quién ha cumplido con todas las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera

**DIRECTOR DE TESIS**

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

En honor a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas y en reconocimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., que me brindó el auspicio y soporte técnico para la realización del presente trabajo, por propia voluntad, yo, PAULINA BELÉN OCHOA MOLINA, declaro que la presente tesis es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y, cedo los derechos de autoría sobre mi trabajo de tesis de grado titulado: “DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DESDE EL ENFOQUE DEL BALANCE SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA., MATRIZ SALCEDO PROVINCIA DE COTOPAXI.”, a favor de las mencionadas instituciones.

Riobamba, Mayo 2015

---

Paulina Belén Ochoa Molina

C.I. No: 050361415-8

*"Sólo mediante la repetición de actos buenos y nobles es posible lograr la adecuada formación moral que caracteriza siempre a la buena educación".*

ANDRÉS LEONARDO CASTELLO

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por bendecirme y permitirme llegar hasta esta instancia brindándome la fortaleza suficiente.

Un sincero agradecimiento a mis familiares y amigos que siempre me brindaron comprensión, apoyo, cariño y ayuda.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por su sólida formación y en especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, por darme la oportunidad de formarme en sus aulas como profesional con valores éticos y morales apta para el mundo laboral.

Un profundo agradecimiento para el Ing. Fernando Esparza Mosquera y al Ing. Víctor Cevallos Vique, por la paciencia al revisar constantemente el trabajo de investigación y por tan valiosas sugerencias.

Un especial agradecimiento a todos los docentes que en el transcurso de los semestres fueron las personas que me instruyeron a través de sus conocimientos y experiencias.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., por permitirme el desarrollo de la presente tesis, en especial al Ing. Fernando Berrazueta por todo su apoyo brindado y su colaboración en el levantamiento de información.

A mis amigos(as), compañeros(as) con quienes hemos compartido momentos agradables y tristes, fueron esos momentos que me permitieron crecer y valorar a las personas que me rodean, quienes han estado en todo momento brindándome su apoyo incondicional.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada en primer lugar a DIOS por darme la vida y permitirme llegar a ver este momento.

A mi madre Lucrecia Molina quien con amor y apoyo incondicional se ha sacrificado gran parte de su vida para formarme, he llegado a culminar mi carrera, siendo esta la herencia más grande y valiosa que me puede dejar, y sin escatimar esfuerzo alguno a mi padre por sus buenos deseos y bendiciones.

A mis hermanos Cristian y Carla por estar siempre presente en los momentos que necesité de su ayuda, por su apoyo, por sus constantes consejos y por permanecer juntos a pesar de toda circunstancia como familia junto a nuestra madre.

A mi familia por sus buenos deseos y palabras de aliento para perseverar y alcanzar mis metas.

A mis amigos quienes han compartido conmigo alegrías y tristezas propias del convivir diario.

## **RESUMEN**

La presente tesis está relacionada con el desarrollo de un modelo de gestión económica y financiera desde el enfoque del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi, periodo 2013. Para evaluar el cumplimiento de responsabilidad social hacia la comunidad en base a los Principios Cooperativos.

Para lograr el propósito fue necesario conocer de manera detallada los aspectos teóricos importantes a ser utilizados en el desarrollo del Balance Social. Se utilizó la metodología del modelo diseñado por la Alianza Internacional de Cooperativa (ACI), el mismo que permite a través de sus dimensiones, variables e indicadores evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social. Mediante la aplicación de las técnicas de investigación como la de campo, documental, descriptivo y exploratorio.

Al concluir la presente investigación, se determina que la cooperativa no ha evaluado el nivel de responsabilidad social, mediante un modelo del Balance social que le permita evidenciar el cumplimiento de los principios cooperativos, hacia sus clientes internos y externos, en aspectos ambientales, sociales, culturales y educativos los mismos que sirve de fundamentó para el desarrollo del Balance Social.

Se recomienda a la Cooperativa, elaborar en cada periodo económico el Balance Social, no solo por cumplir la normativa determinada por la SEPS, sino por emitir información que le permita a los directivos considerar el Balance Social como herramienta económica financiera que les permita evaluar la Responsabilidad Social hacia la colectividad y el medio ambiente.

Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera

**DIRECTOR DE TESIS**

## **SUMMARY**

This thesis is related to the development of a Model of economic and financial management from the perspective of Social Balance in the Credit Union “9 de Octubre Ltda.” Head Office in Salcedo, province of Cotopaxi in 2013 to assess compliance social responsibility to the community based on the Cooperative Principles.

To achieve the purpose it was necessary to know in detail the important theoretical aspects to be used in developing the Social Balance. The model designed by the International Cooperative Alliance (ACI) was used as method of study, the same that allows, through its dimensions, variables and indicators assessing compliance with social responsibility. By applying techniques such as field research, documentary, descriptive and exploratory.

At the conclusion of this investigation, it is determined that the Credit Union has not assessed the level of social responsibility through a model of social balance which allows to demonstrate compliance with cooperative principles to internal and external customers, environmental, social, cultural and education aspects, what underlie the development of the Social Balance.

The Credit Union is recommended to develop the social balance in each fiscal period, not only to comply with the rules determined by the SEPS, but to provide information that allows managers to consider the Social Balance as financial economic tool that permits them to evaluate the Social Responsibility to the community and the environment.

## ÍNDICE GENERAL

Caratula.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificado de Responsabilidad.....	iii
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Summary.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos.....	xvi
Índice de Ilustraciones.....	xviii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I:El Problema.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	4
CAPITULO II:Marco Teórico.....	6
2.1 Antecedentes Investigativos.....	6
2.1.1 Identificación de la Cooperativa.....	6
2.1.2 Historia.....	6
2.1.3 Misión.....	8
2.1.4 Visión.....	8
2.1.5 Valores Corporativos.....	8
2.1.6 Logotipo.....	9
2.1.7 Filosofía.....	9
2.1.8 Productos y Servicios.....	9

2.1.8.1	Productos.....	9
2.1.8.2	Servicios.....	12
2.1.09	Organigrama Estructural .....	13
2.1.10	Detalle de Socios.....	14
2.1.11	Responsabilidad Social .....	14
2.1.12	Oficina y agencias .....	15
2.1.13	Cobertura geográfica.....	18
2.1.14	Balance Financiero.....	19
2.2	Fundamentación teórica .....	20
2.2.1	Gestión económica- financiera.....	20
2.2.1.1	Principios de la gestión económico - financiera. ....	22
2.2.1.2	Procesos fundamentales de la gestión económico-financiera .....	23
2.2.1.3	Definición de gestión económico.....	25
2.2.1.4	Definiciones de gestión financiera.....	26
2.2.1.5	Características del análisis económico – financiero. ....	27
2.2.1.6	Objetivos del análisis económico financiero .....	27
2.2.1.7	Importancia de la gestión económica financiera para la toma de decisiones.....	28
2.2.2	Cooperativismo .....	29
2.2.2.1	Sector Cooperativo .....	29
2.2.2.2	Definición de Cooperativas.....	30
2.2.2.3	Clasificación de las Cooperativas .....	30
2.2.2.4	Valores Cooperativos.....	35
2.2.2.5	Principios Cooperativos .....	37
2.2.2.6	Responsabilidad Social .....	38
2.2.2.7	Información Social.....	41
2.2.2.8	La Responsabilidad Social Cooperativa y su medición a través del balance social cooperativo.....	42
2.2.3	Balance Social Cooperativo.....	46
2.2.3.1	Antecedentes de aplicación del Balance Social.....	47
2.2.3.2	Objetivos del Balance Social .....	48
2.2.3.3	Funciones del Balance Social .....	49

2.2.3.4	Utilidad del Balance Social a los usuarios internos .....	50
2.2.3.5	Utilidad del Balance Social a los usuarios externos .....	51
2.2.3.6	Clasificación del Balance Social.....	52
2.2.3.7	Orientaciones básicas para la elaboración de un balance social .....	56
2.2.3.8	Importancia de elaborar un Balance Social Cooperativo.....	57
2.2.3.9	Finalidad del Balance Social.....	59
2.2.3.10	Fundamentos del Balance Social .....	59
2.2.3.11	Alcance del Balance Social.....	60
2.2.3.12	Periodicidad del Balance Social .....	61
2.2.3.13	Obligatoriedad del Balance Social.....	61
2.2.3.14	Destinatarios del Balance Social.....	61
2.2.3.15	Contenido del Balance Social .....	62
2.2.3.16	Quien elabora el Balance Social .....	62
2.2.3.17	Descripción del Balance Social .....	62
2.2.3.18	Razones para implementar el Balance Social .....	63
2.2.3.19	Características del Balance Social .....	65
2.2.3.20	Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas (ACI – Americas).....	65
2.2.3.21	Metodología para la elaboración del Balance Social cooperativo.....	66
2.2.4	Fundamento Legal .....	70
2.2.4.1	Constitución Nacional del Ecuador.....	70
2.2.4.2	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	71
CAPITULO III:Marco Metodológico.....		75
3.1	Hipótesis o idea a defender .....	75
3.1.1	Hipótesis General.....	75
3.1.2	Hipótesis Específica.....	75
3.2	Variables .....	75
3.2.1	Variable Independiente .....	75
3.2.2	Variable Dependiente.....	75
3.3	Tipos de Investigación .....	76
3.3.1	Tipos de estudio de Investigación.....	76

3.3.2	Diseño de la Investigación .....	77
3.4	Población y Muestra.....	78
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos .....	78
3.5.1	Métodos de investigación.....	78
3.5.2	Técnicas de la investigación .....	79
CAPITULO IV:Marco Propositivo .....		80
4.1	Título .....	80
4.1.1	Indicadores según la SEPS.....	80
4.1.2	Indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. ....	86
4.1.3	Indicadores propuestos a la COAC “9 de Octubre” Ltda.....	88
4.2	Desarrollo de los Indicadores.....	89
4.3	Informe del Balance Social periodo 2013.....	152
4.4	Resultados de los Indicadores.....	173
4.5	Semaforización.....	175
4.6	Verificación de Hipótesis.....	176
4.6.1	Método del Chi Cuadrado .....	185
Conclusiones .....		189
Recomendaciones .....		189
Bibliografía .....		191

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>pág.</b>
1	Vocales del Consejo Administrativo.....	33
2	Vocales del Consejo de Vigilancia.....	33
3	Metodología de la LOEPS para el desarrollo del Balance Social .....	68
4	Macrodimensiones y Dimensiones.....	69
5	Indicadores según la SEPS.....	80
6	Indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. ....	86
7	Indicadores propuestos a la COAC “9 de Octubre” Ltda.....	88

8	Socios Activos.....	90
9	Socios activos mujeres .....	91
10	Socios ahorristas.....	92
11	Ahorristas menores de edad .....	93
12	Monto promedio de crédito por segmento de crédito.....	94
13	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez).....	95
14	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito.....	96
15	Distribución de cartera por producto.....	98
16	Deserción de socios .....	99
17	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo.....	100
18	Socios con ingresos menores al valor canasta básica.....	100
19	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas.....	101
20	Asistencia de representantes en asambleas .....	102
21	Socios que participan en elecciones de representantes .....	103
22	Mujeres "representantes" en asamblea .....	104
23	Mujeres en los órganos de gobierno.....	105
24	Composición de los órganos de gobierno y funcionarios.....	106
25	Certificados Aportación .....	107
26	Reservas facultativas/patrimonio total .....	108
27	Reservas/total socios .....	108
28	Tasa de interés de depósitos a plazo fijo .....	109
29	Tasa de interés cuentas de ahorro.....	109
30	Promedio de transacciones activas y pasivas .....	110
31	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones .....	111
32	Políticas de aprobación de crédito.....	111
33	Endeudamiento externo/pasivo .....	112
34	Concentración por fuentes de fondeo.....	112
35	Colaboradores, órganos de gobierno y representantes capacitados. ....	113
36	Cumplimiento de presupuesto de capacitación .....	115
37	Promedio de horas de formación al año .....	116
38	Colaboradores, vocales y representantes formados en políticas anti-corrupción....	116

39	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera. ....	117
40	Cumplimiento plan de capacitación .....	118
41	Alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito.....	119
42	Eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito.....	119
43	Fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito .....	120
44	Participación en organismos de integración.....	121
45	Satisfacción de servicios financieros.....	121
46	Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios.....	122
47	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones financieras.....	123
48	Puntos de atención a socios en parroquias rurales .....	124
49	Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros .....	124
50	Productos de crédito para necesidades sociales .....	125
51	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos.....	126
52	Incidentes relacionados con violaciones de los derechos.....	126
53	Mejoramiento de ingresos familiares de socios .....	127
54	Mejoramiento de patrimonio familiar de socios .....	127
55	Quejas atendidas.....	128
56	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito .....	128
57	Descripción de políticas de servicios y productos financieros.....	129
58	Valor monetario de sanciones en incumplimiento de las leyes y regulaciones.....	129
59	Tipos de información sobre los productos y servicios .....	130
60	Iniciativas de reciclaje .....	130
61	Materiales utilizados, por peso o volumen.....	131
62	Consumo directo de energía.....	132
63	Ahorro de energía.....	133
64	Captación total de agua por fuentes .....	134
65	Coste de las multas por incumplimiento de la normativa ambiental.....	135
66	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales...	135
67	Procedimientos para la contratación local y para la elección de funcionarios .....	136

68	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado.....	136
69	Colaboradoras mujeres con mandos medios .....	137
70	Colaboradores con capacidades especiales .....	138
71	Relación salarial .....	139
72	Desglose colectivo de funcionarios por tipo de empleo, contrato y por región .....	140
73	Índice de rotación media de colaboradores .....	140
74	Beneficios sociales para los funcionarios.....	142
75	Ausentismo relacionadas con el trabajo por oficina.....	142
76	Colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional. ....	143
77	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres .....	144
78	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.....	145
79	Colaboradores que está representado en comités de salud y seguridad .....	145
80	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con empresas privadas. ....	146
81	Valor económico directo generado y distribuido .....	147
82	Unidades de negocio analizadas con respecto a la corrupción.....	149
83	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. ....	149
84	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa. ....	150
85	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras .....	151
86	Primer principio: Adhesión abierta y voluntaria .....	162
87	Segundo principio: Control democrático de los socios .....	163
88	Tercer principio: Participación económica de los socios .....	164
89	Cuarto principio: Autonomía e independencia.....	165
90	Quinto principio: Educación, entrenamiento e información .....	166
91	Sexto principio: Cooperación entre cooperativas.....	167
92	Séptimo principio: Compromiso con la comunidad.....	168
93	Público Interno .....	170

94	Gestión .....	172
95	La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., debe incorporar el Balance Social .....	177
96	Utilización de herramientas de gestión .....	178
97	Capacitación en áreas relacionadas al puesto que desempeña .....	179
98	Información a los socios sobre la gestión económica- financiera .....	180
99	Beneficio de sus asociados a través del cumplimiento los principios cooperativos .....	181
100	Cursos de cooperativismo .....	182
101	Actividades en conjunto con otras instituciones .....	183
102	Actividades que contribuyan al desarrollo de la comunidad.....	184
103	Matriz de Contingencia .....	185
104	Chi-Cuadrado .....	187

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>No.</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>pág.</b>
1	Socios Activos .....	90
2	Socios Activos Mujeres.....	91
3	Socios ahorristas.....	92
4	Ahorristas menores de edad. ....	93
5	Monto promedio de crédito por segmento .....	94
6	Monto promedio de créditos a socios nuevos. ....	95
7	Monto de crédito vigente a mujeres. ....	97
8	Distribución de cartera por producto.....	98
9	Deserción de socios .....	99
10	Socios con ingresos menores a la canasta básica. ....	100
11	Asistencia de representantes en asamblea .....	102
12	Socios que participan en elecciones de representantes .....	103
13	Mujeres representantes .....	104

14	Mujeres en los Órganos de Gobierno Consejo Administración .....	105
15	Mujeres en los Órganos de Gobierno Consejo Vigilancia .....	106
16	Concentración por fuentes de fondeo.....	113
17	Colaboradores, vocales y representantes capacitados .....	114
18	Cumplimiento de presupuesto de capacitación .....	115
19	Colaboradores, vocales y representantes formados en políticas anti-corrupción...	117
20	Cumplimiento plan de capacitación .....	118
21	Fondeo procedente de cooperativas .....	120
22	Productos de crédito para necesidades sociales .....	125
23	Materiales utilizados por peso o volumen.....	131
24	Colaboración mujeres con mando medios .....	137
25	Colaboradores con capacidades especiales .....	138
26	Índice de rotación.....	141
27	Colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional .....	143
28	Relación entre salario base hombre con respecto al de las mujeres.....	144
29	Colaboradores que representan comités de salud y seguridad .....	146
30	Valor económico directo generado.....	148
31	Valor económico directo distribuido.....	148
32	Resultado de indicadores.....	175
33	Incorporación del balance social .....	177
34	Utilización de herramientas de gestión .....	195
35	Capacitación en áreas relacionadas al puesto que desempeña .....	179
36	Información a los socios sobre la gestión económica- financiera.....	180
37	Beneficio de sus asociados a través del cumplimiento los principios cooperativos.....	181
38	Cursos de cooperativismo .....	182
39	Actividades en conjunto con otras instituciones .....	200
40	Actividades que contribuyan al desarrollo de la comunidad.....	184

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>No.</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>pág.</b>
1	Organigrama Estructural .....	13
2	Matriz Salcedo. ....	16
3	Agencia Mulalillo .....	17
4	Agencia Latacunga.....	18
5	Cobertura Geográfica.....	19
6	Ahorro de energía.....	133
7	Ahorro de agua.....	134
8	Grupos de interés .....	159
9	Semaforización.....	176

## INTRODUCCIÓN

La actitud de la cooperativa en relación a la aplicación de los principios cooperativos y al grado de responsabilidad social permite el desarrollo del Balance Social que sirve como una herramienta para la toma de decisiones de la gerencia.

La Responsabilidad Social no trae a la empresa solamente una buena reputación, sino también se asocia a una mejor gestión, debido a la baja incidencia de accidentes de trabajo, actos de corrupción, impactos ambientales, discriminación de género, religión, origen étnico y la reducción de los problemas jurídicos y fiscales.

La cooperativa busca comunicar el éxito o los desafíos de sus estrategias en aspectos económicos, sociales y ambientales, así como la coherencia ética de sus operaciones por medio de varios instrumentos como indicadores que pueden dar mayor transparencia a las actividades y gestión empresarial.

El Balance Social puede ser definido como el reporte anual conjuntamente con los Balance Financieros para identificar el grado de responsabilidad social, además donde se busca entender la gestión de la gerencia y evaluarla según criterios ambientales, socio económicos, en los diversos niveles: políticas de buena gobernanza corporativa, valores, visión de futuro y desafíos propuestos.

El Balance Social incluye datos cuantitativos y cualitativos que son establecidos mediante indicadores que pueden orientar la planificación de las actividades, además de sustentar y sostener dicha información de las operaciones realizadas.

El resultado de estos esfuerzos es un documento donde la cooperativa muestra, a la sociedad lo que realiza por sus profesionales, por el medio ambiente, por sus colaboradores y por la comunidad con el fin de mejorar permanentemente sus relaciones con cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., al ser una institución financiera controlada por un ente regulador llamado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se encuentra en la obligación de presentar el informe del Balance Social.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., carece del Balance Social es decir no aplica la metodología de la Ley de Economía Popular y Solidaria en la que menciona los Principios Cooperativos, Principios de la LOEPS y los objetivos del Buen Vivir.

El Balance Social es un instrumento de gestión que ayuda a medir y evaluar cuantitativa y cualitativamente los principios y objetivos de responsabilidad social ya que al no realizar el informe del Balance Social se ven afectados los clientes internos y externos.

La disposición general segunda de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) menciona que las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales.

#### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿El desarrollo de un modelo de gestión económica y financiera desde el enfoque del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi permitirá mejorar el cumplimiento de los indicadores necesarios para su autoevaluación, planificación, cultura organizacional y mejora continua?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Las limitaciones de la presente investigación son:

**a) De contenido:**

**Campo de Acción:** Área administrativa, financiera, contable y social.

**Objeto de Estudio:** Procesos contables, financieros, administrativos y sociales.

**b) Espacial:**

**Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Provincia:** Cotopaxi

**Ciudad:** Salcedo

**Lugar:** Agencia matriz

**Dirección:** Calle 9 de Octubre y 24 de Mayo.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un modelo de Gestión Económica y Financiera para medir y evaluar el cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Construir las bases teóricas científicas de la gestión económica y financiera con el enfoque al balance social, para contrastar con la situación problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
- Aplicar modelos de indicadores de gestión económica y financiera para la determinación del cumplimiento de principios y objetivos corporativos.
- Esbozar un modelo de gestión económica y financiera para informar a la sociedad de la acción social que realiza la institución.

### **1.3 Justificación**

La presente investigación en la actualidad es relevante ya que las instituciones financieras reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria deberán demostrar con su acción diaria la gestión adecuada en todas sus dimensiones y no únicamente las económicas sino también educativas, culturales y ambientales para el desarrollo del país, por lo que se considera conveniente evaluar los indicadores para la mejora de los mismos.

Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., informe sobre su actuación en el plano económico y financiero sobre la incidencia de su actuación en el ámbito social, ya que el balance social surge para responder a las necesidades sociales, económicas y ambientales que tiene la institución con la sociedad contribuyendo al desarrollo socioeconómico.

La investigación es importante porque esta fundamenta en la disposición general segunda de la Ley de Economía Popular y Solidaria en el cual ha expuesto que las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y objetivos sociales, en cuanto a preservaciones de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

En la presente investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., desde el **aspecto teórico** buscará aprovechar toda la información existente que involucra el Balance Social, para adaptarlos a las necesidades y requerimientos de la institución y de esta forma identificar, interpretar e indagar el nivel de responsabilidad social actual con la comunidad, con el fin de determinar ciertos indicadores que ayuden a la mejora de la institución.

La presente investigación desde el **aspecto metodológico** se justifica, ya que me permitirá aplicar las técnicas e instrumentos metodológicos, considerada apropiada para la medición y evaluación de la situación real de la institución frente a la responsabilidad social, los mismos que me permitirá obtener los resultados de forma clara y precisa para determinar si estos se cumplen o no.

Desde el **aspecto práctico** la presente investigación se justifica, ya que me permitirá identificar, interpretar, medir y evaluar los indicadores que se cumplen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., considerando los indicadores a fin de determinar el Balance Social como una herramienta de gestión gerencial para contribuir en la mejora de las condiciones y calidad de vida en la sociedad. Con base en los resultados obtenidos se puede emitir un diagnóstico para plantear recomendaciones y sugerencias a la institución financiera participante en esta investigación.

Desde el **aspecto académico** la presente investigación se justifica, ya que me permitirá poner en práctica mis conocimientos adquiridos durante mi formación académica y conjuntamente a ello adquirir nuevos conocimientos y experiencias en un ambiente laboral durante el desarrollo de esta investigación, además de esta forma me permitirá finalizar el periodo académico presentando esta investigación como prerrequisito teniendo como objetivo primordial graduarme y ser una profesional que contribuya al desarrollo de la patria.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes Investigativos

#### 2.1.1 Identificación De La Cooperativa

<b>Nombre de la Institución:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
<b>Provincia:</b>	Cotopaxi
<b>Cantón:</b>	Salcedo
<b>Dirección:</b>	Calle 9 de Octubre y 24 de Mayo.
<b>Teléfono:</b>	(032) 726473 – (032)727841 – (032) 728259
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="http://www.9octubre.fin.ec/">www.9octubre.fin.ec/</a>
<b>Presidente:</b>	Ing. Mauricio López.
<b>Gerente General:</b>	Eco. Gustavo Naranjo.

#### 2.1.2 Historia

A fines del mes de septiembre de 1976, en la casa del Sr. Camilo Reinoso ubicado en el barrio Chiposaló, se reunió un grupo de amigos con la brillante iniciativa de formar una cooperativa de ahorro y crédito que impulse fuentes de trabajo para sus habitantes a través de los préstamos que daría la institución.

Dicha inquietud fue socializada a todos los vecinos por parte del Lic. César Augusto Fernández Bunces, quien también dio a conocer los beneficios que tendría la cristalización del proyecto.

Los moradores entusiasmados por la oportunidad de acceder a un crédito apoyaron esta magnífica idea. El sábado 9 de Octubre del mismo año en la casa del Sr. Reinoso se realiza una asamblea con la asistencia de alrededor de 50 personas y como invitados especiales el Prof. Augusto Zambonino Jácome y el Dr. José Córdova Roberth.

Este día después de una amplia exposición sobre el cooperativismo se resuelve crear la noble institución con el nombre de “Pre – Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.” del Barrio Chipoaló en homenaje a la gesta libertaria de Guayaquil. Acto seguido eligieron a la directiva para que empiece a funcionar como tal.

Han transcurrido 37 años desde su inicio y hoy estamos como una Institución bien sólida y con la confianza de más de 12.000 socios en su oficina Matriz. También cuenta con dos agencias, una ubicada en la parroquia de Mulalillo y la otra en la ciudad de Latacunga.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., como institución de Economía Social y Solidaria, según lo manifestado en la Constitución Política del Estado, en su accionar cotidiano: formula, direcciona y ejecuta su trabajo en equipo, lo que le permite analizar, competir y comparar sus actividades para evaluarlas con los mejores estándares y fortalecer su administración, y controlar sus operaciones a través de una estructura dinámica y eficiente.

La función fundamental del Gobierno Corporativo en la Cooperativa es determinar y establecer objetivos estratégicos y operativos que conduzcan a la institución a cumplir con los intereses institucionales, entendiéndose como tales a los de nuestros miles de Socios, sus Representantes, sus Directivos, sus Ejecutivos y de todos sus colaboradores.

Nuestro posicionamiento en responsabilidad social empresarial, se basa en lo que tenemos y debemos hacer, mediante el análisis y la solución de necesidades económicas, sociales, de salud, así como el de minimizar los impactos ambientales en todas las actividades institucionales y de todos los que participamos en las mismas.

### 2.1.3 Misión

La misión institucional define el accionar de la cooperativa en ciertos aspectos para benéficos de los socios.

“Somos una institución transparente con principios cooperativos y responsabilidad social que satisface las necesidades financieras de nuestros socios y clientes, con talento humano experimentado y comprometido con el desarrollo de la comunidad.”

### 2.1.4 Visión

La visión de esta institución es el camino a seguir de los directivos para lograr el desarrollo y objetivos planteados.

“Al 2016, consolidar la estructura institucional y recuperar el posicionamiento, que permita el incremento de socios, de cobertura y un crecimiento sustentable de la institución, sus asociados y la comunidad generando productos y servicios de calidad.”

### 2.1.5 Valores Corporativos

Los valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., se detallan a continuación:

**Integridad.-** Asumimos una administración honesta, transparente y responsable, respetando las leyes de los organismos de control, y los recursos de nuestros socios y clientes.

**Confianza.-** Construimos relaciones laborales basadas en el respeto, procurando incrementar la autoestima del talento humano y su desarrollo personal y profesional.

**Compromiso.-** Desarrollamos una permanente actitud de compromiso con la institución, con nuestros socios y con nuestros compañeros de trabajo.

## 2.1.6 Logotipo

Para darse a conocer como institución financiera ante socios, clientes y público en general se utiliza el siguiente logotipo:



La cooperativa se identifica con su logotipo que refleja su identidad y razón de ser la misma que ayuda al reconocimiento de la misma.

## 2.1.7 Filosofía

*“Nuestro Interés eres tú”*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., es una institución de inversión, crédito y servicios financieros, fundamenta sus relaciones con socios y clientes sobre la base de la confianza mutua, de hecho, la institución se ha constituido en una eficiente alternativa financiera mejorando su imagen y proyectando un trabajo profesional y transparente.

## 2.1.8 Productos y Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., ofrece diferentes productos y servicios adicionales para beneficio de los clientes internos y externos.

### 2.1.8.1 Productos

- **Créditos Especiales:** es para aprovechar las oportunidades de negocio o emergencias personales que se presenten.

- Trámites sencillos y rápidos.
- Desembolso del crédito entre 24 y 48 horas.
- Cuotas de pago flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos.
- **Microcrédito:** Es para cubrir sus necesidades empresariales y personales con garantía flexible en función al monto del préstamo Quirografaria, Hipotecaria y Prendaria.
- Cuotas de pago flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos.
- Hasta 5 años para activo fijo.
- Puede solicitar créditos adicionales en cualquier momento.
- Puede pedir un crédito de oportunidad y contar con el dinero necesario para aprovechar oportunidades que se presentan en su negocio.
- **Consumo:** Para adquisición de bienes o pago de servicios cuya fuente de repago es el ingreso del deudor más cónyuge, de fuentes estables como sueldos, salarios o rentas promedios, honorarios.
- **Créditos de Vivienda:** Créditos otorgados para la adquisición, construcción, reparación, mejoramiento de vivienda propia con garantía hipotecaria cuya fuente de pago proviene de sueldos, salarios, honorarios, rentas, contratos de arrendamiento, pensiones jubilares.
- **Cuenta de Ahorros a la Vista:** Cuenta de depósitos a la vista, que le permite contar con la seguridad que usted requiere y disponibilidad de su dinero en todo momento.

**Beneficios:**

- Sólido respaldo para sus ahorros.
- Capitalización de intereses mensualmente.
- Cero costos de mantenimiento de cuenta.
- Apertura de cuenta, depósitos y retiros en cualquiera de nuestras agencias y puntos de servicios.
- Con la tarjeta de Débito Banred usted puede realizar sus retiros dinero en cajeros afiliados a la red.
- Envíe o reciba dinero a través de transferencias locales o al exterior a los precios más bajos del mercado o de forma gratuita.
- Acreditaciones del IESS.
- Acreditaciones roles de pago.

- **Cuenta de Ahorro Objetivo:** La cuenta Ahorro Objetivo es la mejor alternativa de ahorro en el mercado. Esta cuenta le ofrece:
 

**Rentabilidad:** Usted puede ganar hasta 5% de interés anual, capitalizable mensualmente y recibiendo un mayor interés que en un depósito a plazo fijo y cero costos de mantenimiento de cuenta sin cumplimiento de saldo promedio requerido.
- **Cuenta de Ahorro Infantil:** Coop. Kits Ahorra más platita porque no cobramos costos de mantenimiento y te pagamos un dinero adicional por guardarlo con nosotros; esto se llama interés.
- **Certificados de Depósitos a Plazo Fijo:** Nuestros Certificados Depósitos a Plazo Fijo son una excelente alternativa para obtener mayor rentabilidad para sus inversiones con mayor seguridad y planificando el plazo que mejor se adecúe a sus planes y conveniencia. Este servicio le ofrece:
 

**Rentabilidad:** Su inversión ganará 10 veces más interés que en una cuenta de ahorro tradicional.

**Seguridad:** La Cooperativa 9 de Octubre es una Institución sólida y transparente que se encuentra en el segmento cuatro dentro del Sistema Cooperativo a Nivel Nacional que es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además cuenta con calificación BB- concedida por la Sociedad calificadora de Riesgos Latinoamericana esta calificación se basa en la estructura, la eficiencia financiera y la calidad de los activos de la Cooperativa.

**Flexibilidad:** Escoja la forma de recibir los intereses obtenidos de su inversión, puede ser con pago al vencimiento o pago mensual. El Certificado de Depósito a Plazo Fijo es un título endosable a terceras personas y que puede ser comercializado en bolsa, además se pueden otorgar préstamos inmediatos hasta por el 90% del valor de su depósito a plazo fijo emitido por Cooperativa 9 de Octubre Ltda.
- **Seguro de desgravamen:** Su crédito está respaldado por nuestro seguro de desgravamen individual y conyugal

### 2.1.8.2 Servicios

- **Transferencias Internacionales:** Giros de dinero instantáneos a su cuenta de ahorros desde España y Estados Unidos.
- **Atención Odontológica:** Nos preocupamos de la salud oral de nuestros socios y de su familia.
- **Atención Médica:** Para el cuidado de la salud de nuestros socios y su familia.
- **Fondo Mortuario:** Ayuda económica que se entrega a los familiares de los socios que fallecen.
- **Seguro Solexequial:** En caso de que el sepelio sea cubierto por otro seguro que haya tenido el socio, se devolverá el valor del seguro a la persona beneficiaria
- **MoneyGram:** El valor de la comisión, lo calcula el sistema de manera automática dependiendo del monto o el lugar a donde se vaya enviar el dinero.
- **Servipagos:** Agilidad para pagos de otras instituciones tales como telefonías celulares, compra de catálogos, TV Cable y PRODUBANCO.
- **Easypagos:** Ofertando además otros servicios de recaudación, siendo estos los más solicitados por nuestros clientes.
- **Convenios:**

#### **Descuentos Clínica Latacunga**

Socio/Cliente de nuestra cooperativa recibe descuentos de 10 a 200 dólares dependiendo de la especialidad o consulta a realizar (incluye toda la familia).

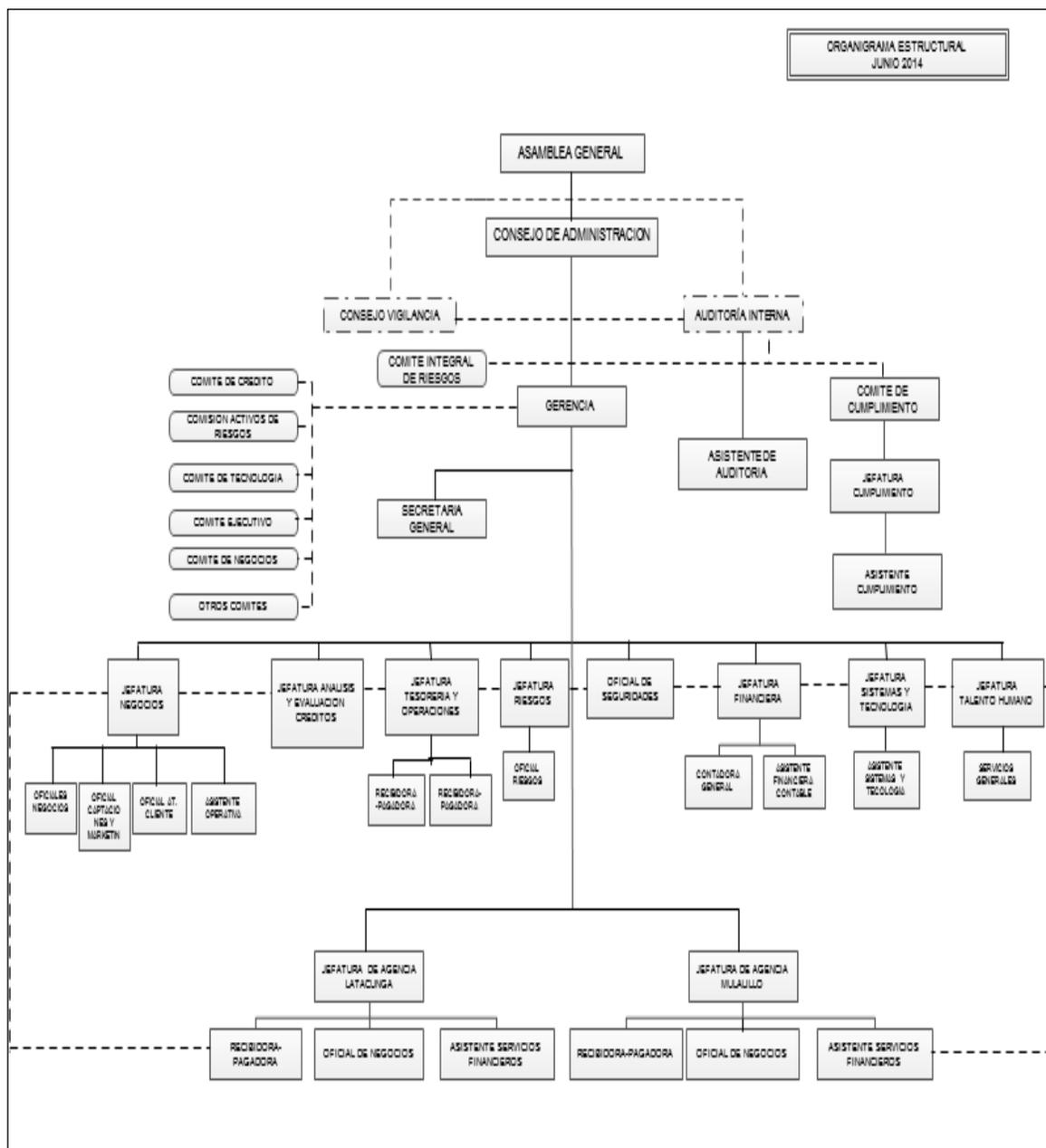
#### **Descuentos Clínica DENTALLASS**

Si es Socio/Cliente de nuestra cooperativa recibe descuentos del 5%, 10% y 15% del valor total de atención odontológica o prótesis dentales, pueden acceder el titular de la cuenta y su familia.

- **COONECTA:** A través de la **RED COONECTA**, nuestros socios pueden realizar retiros con su tarjeta de débito en cualquier cajero automático a nivel nacional.
- **SOAT:** Para este seguro se presenta los documentos personales y la copia de matrícula.

## 2.1.09 Organigrama Estructural

Para el cumplimiento de sus funciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., se presenta el siguiente detalle:



**ILUSTRACIÓN No. 1**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

### **2.1.10 Detalle de Socios**

La cooperativa ha tenido gran acogida por la oferta de los productos y servicios que brindan en beneficio de la comunidad, socios y clientes, la misma que en la actualidad ha logrado incrementar.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., en la actualidad registra un aproximado de 12.000 socios.

Para ser parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

- **Requisitos:**

- Copia de Cédula de Identidad,
- Copia de Papeleta de Votación,
- Pago de Luz, Agua o Teléfono

- **Costos por tipo de Cuenta:**

- Cliente: \$25,00
- Socio: \$30,00
- Infantil: \$5,00

### **2.1.11 Responsabilidad Social**

#### **Con el Medio Ambiente.**

La Cooperativa 9 de Octubre preocupada por el medio ambiente, trabaja día a día buscando alternativas y educando a socios y clientes internos y externos para optimizar los recursos naturales y disminuir la contaminación ambiental.

#### **Con el Bienestar y Desarrollo de Talento Humano.**

La institución preocupada por el desarrollo y bienestar de Talento Humano, busca desarrollar actividades que contribuyan a la supervivencia, trabajo en equipo e integración para llegar a ser personas responsables, éticas y solidarias.

### **Con la Educación Financiera y Desarrollo Social.**

La responsabilidad social en educación financiera para nuestra Institución constituye en educar a nuestros socios para canalizar bien el dinero ya sea en ahorro, inversión, producción, para mejorar su calidad de vida.

### **Con las Mujeres del Sector Rural.**

Las mujeres del sector rural es un grupo de personas de bajos recursos que busca mejorar su nivel de vida a través de capacitaciones realizadas por la institución a fin de generar una nueva fuente de recursos.

### **Con el Bienestar de las Personas de la Tercera Edad /Adulto Mayor.**

La Institución preocupada por el Bienestar de las personas de la Tercera Edad a desarrollando actividades que permitan mejorar la calidad de vida de este sector que es considerado vulnerable dentro de la sociedad.

## **2.1.12 Oficina y Agencias**

### **Oficina Matriz**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., oficina Matriz cuenta con un amplio y confortable edificio donde se encuentran los departamentos de Gerencia, Auditoria Interna, Gestión de Riesgos, Financiero, Jurídico, de Análisis y Operaciones, servicio al cliente, créditos, sistemas, tesorería, inversiones, área de cajas y bodegas de archivo, en los mismos que cumplen sus funciones 29 trabajadores que contribuyen con eficacia y eficiencia al desarrollo de la entidad.

Oferta sus productos a socios y clientes quienes acuden diariamente a realizar sus transacciones, los mismos que han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la cooperativa.

La fidelización de los socios permite el compromiso de la institución con la comunidad que busca al momento de otorgar créditos de forma ágil y oportuna es por ello que los socios pueden invertir en negocios o incrementar los mismos, fortaleciendo la actividad económica para desarrollo y bienestar de la misma.



**ILUSTRACIÓN No. 2**

**MATRIZ SALCEDO**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Agencia Mulalillo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., en Mulalillo cuenta con un cómodo local que consta de los departamentos de Jefe de Agencia, créditos, inversiones, atención al cliente, área de cajas y bodega de archivo que son un aporte al desempeño de los 4 trabajadores que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la institución.

Oferta sus productos y servicios a socios y clientes quienes acuden diariamente a realizar sus transacciones, los mismos que han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la cooperativa.

La eficiente y eficaz gestión del Jefe de Agencia permite que los socios acojan los productos y servicios que ofrece la cooperativa beneficiándose las dos partes para el desarrollo de la actividad económica que desempeñan.



**ILUSTRACIÓN No.3**

**AGENCIA MULALILLO**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Agencia Latacunga**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. en Latacunga cuenta con un cómodo local que consta de los departamentos de Jefe de Agencia, créditos, inversiones, atención al cliente, área de cajas y bodega de archivo que son un aporte al desempeño de los 4 trabajadores que contribuyen al desarrollo y crecimiento de la institución.

Oferta sus productos y servicios a socios y clientes quienes acuden diariamente a realizar sus transacciones, quienes han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la cooperativa.

La oportuna y ágil gestión del Jefe de Agencia hace que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., agencia Latacunga demuestre un crecimiento elevado dentro de un mercado tan competitivo que permite la acogida de nuevos socios, fidelización y compromiso con la institución. Cabe recalcar que la competencia desleal es un factor importante que impide la acogida de nuevos socios.



**ILUSTRACIÓN No. 3**  
**AGENCIA LATACUNGA**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **2.1.13 Cobertura Geográfica**

Al percibir la necesidad primordial de los agricultores y pequeños comerciantes por superarse y al no existir una entidad financiera local que los ayude a su crecimiento y desarrollo, que fomente el ahorro y que otorgue créditos con intereses bajos y accesibles la cooperativa decidió expandir sus oficinas para los beneficios de los socios del sector.

La cobertura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., no se limita exclusivamente a su domicilio sino que amplió su acción a otras comunidades tanto urbanas como rurales, está constituida por la oficina matriz, agencia Mulalillo ubicada en el Cantón Salcedo y la agencia Latacunga ubicada en la ciudad del mismo nombre, cuenta con 37 trabajadores entre directivos, ejecutivos y operarios quienes en forma dinámica atienden a la comunidad alcanzado los objetivos cooperativos y cumpliendo la razón de ser de la institución financiera.

Su talento humano ha contribuido en actividades de desarrollo personal y comunitario logrando elevar el grado de responsabilidad social en el sector en el que se desenvuelven.



**ILUSTRACIÓN No. 4**  
**COBERTURA GEOGRÁFICA**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**2.1.14 Balance Financiero**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	
1.1	Fondos Disponibles	873534,82
1.1.03	Inversiones	542308,02
1.4	Cartera de Crédito	7877294,01
1.6	Cuentas por Cobrar	103615,30
1.8	Propiedades y Equipos	234665,96
1.9.90	Otros Activos	193405,06
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>9824823,17</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	
2.1	Obligaciones con el público	6852682,47
2.5	Cuentas por Pagar	250495,95
2.5.03	Obligaciones Financieras	291827,43
2.9	Otros Pasivos	7943,66
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>7402949,51</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
3.1	Capital Social	1404372,24
3.2	Reservas	647519,53
	Otros Aportes Patrimoniales	17011,47
	Superávit por valuaciones	214649,24
	Utilidades o excedentes acumuladas	8771,11
	Utilidad Neta del Ejercicio	129550,07
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2421873,66</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>9824823,17</b>

CONTADOR

GERENTE

## **2.2 Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Gestión Económica- Financiera**

“La gestión económica y financiera es el conjunto de actividades, procesos y recursos interrelacionados entre sí, necesarios para el adecuado funcionamiento y prestación de servicios en cada área o departamento, con el objetivo de administrar, organizar, planificar, dirigir, evaluar y controlar la eficiencia y eficacia en cada gestión realizada por la organización.

Además la gestión económica y financiera ayuda a la buena distribución de materiales y recursos que permite alcanzar los objetivos propuestos, a la vez la gestión económica y financiera servirá como una herramienta de gestión para mejorar los servicios y por ende los indicadores de eficiencia y eficacia.”

(García, 2014)

La gestión es por sí misma acción y efecto de administrar, gobernar, regir, dirigir y controlar. Gestionar es ser diligente para lograr propósitos bien definidos.

Se entiende por Gestión Económico Financiera al conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión.

"La Gestión Económico-Financiera en las organizaciones es fundamental para la generación de valor. De ahí la importancia de la adecuada Gestión Económico- Financiera, es decir, de su planificación, organización, dirección, control y evaluación".

Por administración económico-financiera de la Universidad de Matanzas, se entenderá la gestión del presupuesto de gastos de la misma, de acuerdo con las normas de ejecución del presupuesto aprobadas por el Órgano competente de la Administración Central del Estado.

Comprende todas las actividades de la organización que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos trazados a partir del diseño estratégico desarrollado con la participación de la dirección y demás trabajadores, incluye la evaluación oportuna y sistemática de su desempeño operativo en función de las estrategias previstas.

La planificación es un proceso clave dentro de la Gestión Económico - Financiera que permite anticiparse, en lo posible, a lo que se cree que va a ocurrir.

Las entidades necesitan definir sus objetivos, establecer las acciones para lograrlos, identificar las personas responsables de su ejecución y elaborar un plan de financiación que recoja el estudio de inversiones necesarias, el análisis de costes, la previsión de ingresos, así como la estrategia financiera más adecuada para la captación de los fondos necesarios para llevar a cabo las acciones programadas.

Los documentos de carácter económico de la entidad han de estar correctamente organizados y archivados para asegurar la administración y control interno de los mismos, su registro contable, la elaboración de informes financieros, etcétera.

El control, seguimiento y evaluación de los resultados son pasos imprescindibles para una correcta Gestión Económico- Financiera ya que permiten: la corrección de desviaciones mediante acciones reparadoras; el análisis de la eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos económicos; el análisis de la solvencia, liquidez y sostenibilidad económica de la organización; etcétera. Con el fin último de garantizar la consecución de unos objetivos sociales fijados de antemano y coherentes con la misión de la organización. De la mejor manera posible, es decir, de forma eficaz y eficiente.

A través de la planificación, la organización, el control, el seguimiento y la evaluación las personas responsables de la gestión económico-financiera, podrán analizar y valorar si los recursos de la organización son los que necesita, si comprometen su misión y si están siendo gestionados de la mejor forma posible, adoptando una dinámica de mejora continua.

### **2.2.1.1 Principios de la Gestión Económico - Financiera.**

(Brossard, 2014)

Existen tres principios que deben orientar el quehacer diario, la toma de decisiones y las tareas desarrolladas en la gestión global de la organización y, especialmente, en su gestión económico-financiera. Estos son:

#### **1. Principio de transparencia.**

La aplicación de criterios de transparencia ha de ser un requisito fundamental en la en la gestión de los recursos económicos y deberá estar presente en la forma de actuar de cada uno de los procesos de la organización.

Constituye además un instrumento de autorregulación porque permite a la organización y a su entorno comprobar en qué medida las decisiones y comportamientos que ésta adopta son coherentes con su misión.

#### **2. Principio de sostenibilidad económica.**

Es un propósito básico en las organizaciones, es su continuidad mientras perdure el fin social para el que fueron creadas y su contribución a la sostenibilidad del sistema en el que operan.

Las organizaciones deben disponer de un modelo de gestión sostenible, tanto en su dimensión económica, como en la social y medioambiental y será así en la medida en que puedan asegurar, entre otras cosas, un buen sistema de control interno, económico y contable, así como la realización de análisis económico-financieros de las actividades, estrategias de diversificación de sus fuentes financieras y estructura organizacional capaz de sustentarlo.

#### **3. Principio de las tres Es: economía, eficacia y eficiencia.**

Este principio se refiere hacer las cosas bien, con los mejores métodos posibles para lograr el objetivo de la organización, así como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.

### **2.2.1.2 Procesos fundamentales de la Gestión Económico-Financiera**

“Se definen como procesos fundamentales de la misma los siguientes:

- El proceso de administración y de control interno
  - Los procesos de administración son planificar, organizar, dirigir, evaluar y controlar los servicios o actividades económicas a la que se dedica la institución.
  - El control interno es realizado por Auditoría interna, Auditoría externa, Departamento de cumplimiento, Departamento de riesgos.

- El proceso contable

El proceso contable es la forma de recopilar, analizar, registrar e interpretar la información adecuada de operaciones económicas y recursos materiales establecidos en el estado financiero, tomando en cuenta para ello el proceso contable que se detalla a continuación:

- Plan de cuentas
- Estado de situación inicial
- Apertura del libro diarios
- Ajustes
- Estado de pérdidas y ganancias
- Estados financieros

- El proceso de planificación y control financiero

El proceso de planificación es esencial para llevar a cabo las técnicas y herramientas de gestión las cuales nos ayudara a mejorar la eficiencia y eficacia de la institución para que de acuerdo a ciertos resultados emitir una opinión y tomar decisiones que estén acorde a la visión del cumplimiento de objetivos.

El control financiero es regulado por ciertos indicadores que reflejan la realidad de la institución, a la vez emitir criterios que ayuden al mejoramiento de los mismos. En la actualidad para el control financiero se planifica la reestructuración de manuales, estructuras e infraestructura en cada área que permita estar acorde a las necesidades actuales de los clientes internos y externos.

Es importante que para el buen resultado de ciertos indicadores se tome en cuenta en los negocios o actividad a la que se dedica la empresa el costo benéfico buscando el incremento de utilidades y rentabilidad.

- El análisis, seguimiento y evaluación, como proceso continua

Es necesario para la mejora continua hacer el seguimiento oportuno de procesos o recursos que ayuden al crecimiento de la institución, ya que esto permitirá evaluar y controlar a tiempo ciertos deslices que afecten la integridad de la misma.”

(García, 2014)

Definida la Gestión Económico - Financiera como un conjunto de procesos interdependientes encaminados a alcanzar, de la mejor manera posible, la consecución de objetivos sociales, se definen como procesos fundamentales de la Gestión Económico - Financiera, los siguientes:

- El Proceso de planificación y control financiero.
- El proceso contable.
- El proceso de administración y control interno económico.
- El análisis, seguimiento y evaluación, como proceso continuo.

Una adecuada información sobre la actividad económica de la organización (proceso de administración y control interno económico) permitirá analizar su situación económico-financiera (proceso contable) y establecer objetivos respecto a la misma, realizando con posterioridad el seguimiento de los mismos (proceso de planificación y control financiero).

Por otro lado, si bien es cierto que no todas las Organizaciones No Lucrativas (ONL) llevan a cabo, de forma integral, cada uno de estos procesos, la mayoría realizan alguna de las acciones y pasos que forman parte de cada uno de ellos. Así, a modo de ejemplo, la mayoría de las ONL son conscientes y asumen la importancia de garantizar una adecuada administración y control interno de sus recursos económicos, ante la necesidad de justificar la gestión económica de sus proyectos, servicios o programas, controlar sus cobros y pagos, etc.

Sin embargo, no en todos los casos se aplican principios y normas de contabilidad generalmente aceptadas para el registro de sus movimientos económicos, o se desarrollan dinámicas de previsión y planificación económico - financiera, o se realizan estimaciones pormenorizadas de los costes imputados a cada uno de sus proyectos, servicios o programas, o se evalúan los resultados económicos y sociales alcanzados, etc.

Finalmente, en cada uno de los procesos, al igual que en la Gestión Económico - Financiera en su globalidad, ha de adoptarse una actitud de mejora continua. Esto implica realizar una asignación eficaz y eficiente de los recursos, tomar decisiones racionales, pertinentes y coherentes con la misión y mejorar e innovar los procesos de gestión económico - financiera, junto con los demás procesos con los que ésta interactúa dentro la entidad. Así, el análisis, seguimiento y evaluación constituye un proceso continuo y transversal a los restantes procesos.

### **2.2.1.3 Definición de Gestión Económico**

“La gestión económica es fundamental en toda empresa, ya que permite determinar cuáles serán las actividades a la que se dedicara y por consiguiente cual será el talento humano adecuado que administrará los recursos económicos y materiales de forma ética y eficiente siempre considerando el costo beneficio para la empresa, es necesario que la operaciones, recursos y materiales sean administrados de mejor manera con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados.”

La gestión económica consiste en determinar cuáles sean los recursos económicos y humanos para poder llevar a cabo un proyecto y calcular que coste va a suponer.

Incluye también el seguimiento y control de los ingresos y gastos, de los costes que se van generando a medida que se va ejecutando el proyecto, de manera que se puedan detectar posibles desviaciones, y se puedan tomar las decisiones necesarias para ajustarlas. (Fabrés, 2010).

#### **2.2.1.4 Definiciones de Gestión Financiera**

“La gestión financiera es administrar de forma adecuada los recursos con el único objetivo de desempeñar de la forma más apropiada ciertos aspectos que ayuden a mejorar las condiciones actuales de la empresa para llevar un control adecuado y ordenado de los recursos económicos y materiales dentro de la institución logrando de esta manera alcanzar la misión.”

(Nuñez, 2014)

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

### 2.2.1.5 Características del Análisis Económico – Financiero.

(Escobar, 2014)

El análisis económico – financiero de una entidad, independientemente del sector a que pertenezca, debe sustentarse en los siguientes criterios:

1. **Sistematicidad:** debe realizarse mensualmente.
2. **Flexibilidad:** debe adaptarse a las particularidades de cada entidad y las necesidades de cada momento.
3. **Homogeneidad:** los indicadores utilizados en cada sector de actividad ser homogéneos, de tal forma que permitan la agregación y comparación con entidades similares.
4. **Utilidad y oportunidad:** los resultados del análisis deben ser útiles y oportunos para la toma de decisiones financieras. Deben poner de manifiesto las señales de alerta sobre las desviaciones no deseadas, utilizándose como herramienta operativa de dirección. Para ello debe medir la eficacia y eficiencia de la Organización.
5. **Simplicidad:** los indicadores del análisis deben ser pocos y los procedimientos de cálculos sencillos, sin que dejen de sintetizar la eficacia y la eficiencia financiera de la entidad.
6. **Desagregación:** el análisis financiero debe desagregarse por unidades organizativas y actividades.

### 2.2.1.6 Objetivos del Análisis Económico Financiero

- Ayudar a los directivos de una organización a determinar si las decisiones acerca de los financiamientos fueron las más apropiadas, y de esta manera determinar el futuro de las inversiones.
- Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de las razones financieras y las diferentes técnicas de análisis que se pueden aplicar dentro de una empresa.

- Describir algunas de las medidas que se deben considerar para la toma de decisiones y alternativas de solución para los distintos problemas que afecten a la empresa, y ayudar a la planeación de la dirección de las inversiones que realice la organización.
- Utilizar las razones más comunes para analizar la liquidez y la actividad de una empresa.
- Analizar la relación entre endeudamiento y apalancamiento financiero que presentan los estados financieros.
- Evaluar la rentabilidad.
- Determinar la posición que posee la empresa dentro del mercado competitivo en el cual se desempeña.
- Proporcionar a los empleados la suficiente información que estos necesiten para mantenerlos informados acerca de la situación bajo la cual trabaja la empresa.

#### **2.2.1.7 Importancia de la Gestión Económica Financiera para la toma de decisiones.**

“La gestión económica financiera permite tomar decisiones de forma objetiva en función a su misión y visión, pues para ello es necesario que los procesos y la administración sea la correcta ya que de esto depende mucho la institución al momentos de la evolución de la misma.

Además bajo la buena administración de la gestión económica financiera permite identificar la información relevante para analizar e interpretar los ingresos y egresos generados según la actividad económica de la institución y de esta forma no afecte el fortalecimiento de los recursos económicos, materiales y humanos.”

(García, 2014)

La Gestión Económico - Financiera es una herramienta más al servicio de la gestión integral de la organización y, como tal, debe ayudar a que los propósitos y fines de la organización se sigan alcanzando en el futuro. El principal motivo para llevar una adecuada gestión económico - financiera es cumplir con el fin social de la entidad, garantizando la consecución de sus objetivos sociales.

Además de cumplir con su fin social, las entidades deben adoptar el compromiso de rendir cuentas de la gestión de los fondos obtenidos a quienes depositan su confianza, esfuerzo, tiempo y/o dinero en la organización y a todo su entorno en general, mostrando su información económico - financiera y sus procesos de gestión y control, de forma abierta y clara. La transparencia en el uso de los fondos y la eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos económico - financieros son dos de los principales factores que contribuyen al mantenimiento de la confianza depositada en la organización por sus diferentes grupos de interés, garantizando así la supervivencia y sostenibilidad económica de la organización, como condición necesaria para el cumplimiento de sus fines y propósitos sociales.

### **2.2.2 Cooperativismo**

“El cooperativismo es la asociación voluntaria para el inicio de una vida en sociedad con el fin de satisfacer ciertos beneficios propios y comunes, aspirando el incremento económico, social, cultura, y ambiental; y de esta forma contribuir a la gestión democrática y equitativa para el desarrollo de la sociedad, basándose en valores y principios que son fundamentales al momento de promover conjuntamente una organización y fortalecer la doctrina cooperativa.”

El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad. (Perdomo, 2014)

#### **2.2.2.1 Sector Cooperativo**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 21 establece que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

#### **2.2.2.2 Definición de Cooperativas**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 34 establece que:

Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

Una cooperativa 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. (Alianza Cooperativa Internacional, 2014)

#### **2.2.2.3 Clasificación de las Cooperativas**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 35 establece que:

Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

### **Cooperativas de producción.**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 24 establece que:

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

### **Cooperativas de consumo.**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 25 establece que:

Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

### **Cooperativas de vivienda.**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 26 establece que:

Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

### **Cooperativas de ahorro y crédito.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., fue constituida jurídicamente el 4 de Octubre de 1977, mediante acuerdo Ministerial N° 1437 e inscrita en el registro general de cooperativas con el número de orden 2466-0, mediante resolución N° SBS-2004-097, del 20 de enero del 2004, la Superintendencia de Bancos y Seguros, califico

como entidad que realiza funciones de intermediación financiera con el público. El 10 de abril del 2013 mediante resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000217 se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal el efectuar las operaciones financieras legalmente autorizadas. Promover la cooperación económica social y de servicios solidarios entre sus asociados.

La entidad se encuentra domiciliada en la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi y realiza sus actividades a través de la oficina de la Matriz y dos agencias en la parroquia de Mulalillo y la Ciudad de Latacunga.

**Datos de la organización:**

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**RUC:** 0590041920001

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Salcedo

**Dirección:** 9 de octubre y 24 de mayo

**Directiva:**

**Presidente** designado en sesión del Consejo de Administración el 26/12/2013 López Quispe Mauricio Orlando

**Gerente** nombrado en sesión del Consejo de Administración el 03/12/2014 Gustavo Naranjo

**Secretario** designado en sesión del Consejo de Administración el 06/02/2014 Mayra Aracelly Sarmiento Naveda

**Auditora Interna** aprobada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Tello Duque Verónica del Pilar.

**Jefe de Negocios** Alba del Rocío Miniguano

**Tesorera** Velastegui Córdova Patricia Elizabeth

**Vocales del Consejo de Administración** elegidos en sesión de la Asamblea General el 26/12/2013.

**TABLA No. 1**  
**VOCALES DEL CONSEJO ADMINISTRATIVO**

<b>Tipo de vocal</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cédula</b>	<b>Duración (años)</b>
Vocal Principal	Galarza Ordoñez Angélica Marcela	0502768609	2
Vocal Suplente	Safla Toaza Manuel Ernesto	0501597207	2
Vocal Principal	Carrillo González Miguel Vladimir	1716668403	2
Vocal Suplente	Jerez Tutillo Francisco	0501615546	2
Vocal Principal	Arias Velasco Cristina Soledad	0502932924	2
Vocal Suplente	Arias Espín Ana Gabriela	0503481582	2
Vocal Principal	Carrascal Bravo Jenny Imelda	1305567966	1
Vocal Suplente	Cepeda Través William Humberto	0501765960	1
Vocal Principal	López Quispe Mauricio Orlando	0502150360	1
Vocal Suplente	Sandoval Carvajal Carmen Mercedes	0500538384	1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Vocales del Consejo de Vigilancia** elegidos en sesión de la Asamblea General el 26/12/2013

**TABLA No. 2**  
**VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

<b>Tipo de vocal</b>	<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cédula</b>	<b>Duración (años)</b>
Vocal Principal	Córdova Naranjo Mentor Leovigildo	1802958528	2
Vocal Suplente	Villalba Miranda Raúl Francisco	0500972369	2
Vocal Principal	García Zúñiga Milton Marcelo	0500169099	2
Vocal Suplente	Acaro Cesar Manuel	0501570998	2
Vocal Principal	Mora Jerez Martha Cecilia	0501570998	1
Vocal Suplente	Ortiz Leonor Carlota	0500545058	1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

Según el Art. 81 de la Ley de Economía Popular y Solidaria menciona que:

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., se encuentra en el segmento 4 se detalla a continuación los motivos:

(Instituciones Financieras y Populares, 2011)

**Artículo 45.- Número de Socios.-** El número de socios de las cooperativas de ahorro y crédito se establece del registro que la institución tiene en su contabilidad y herramienta informática, sin perjuicio de lo que se halle registrado en el organismo de control.

Son socios las personas naturales o jurídicas, que cumpliendo con los requisitos que establezca su Estatuto social, son aceptados por el Consejo de Administración y tienen al menos el valor mínimo de certificados de aportación que haya establecido la Asamblea General.

No existe clasificación de socios, en activos, pasivos, dolientes, fundadores u otros similares que puedan afectar la condición, participación democrática o derechos de los socios.

**Artículo 47.- Monto de Activos.-** Los activos totales son los registros de los valores detallados en la cuenta contable de la institución, conforme lo determine la Junta de Regulación.

**Artículo 48.- Patrimonio.-** El patrimonio se integra fundamentalmente del capital social constituido por los certificados de aportación de los socios y las reservas legales o voluntarias irrepartibles, más otras cuentas patrimoniales.

**Artículo 54.-Cuarto segmento de cooperativas.-** El cuarto segmento de cooperativas está integrado por aquellas que cumplen los siguientes parámetros:

- a. Número de socios, personas naturales mayor a 20000 socios;
- b. Número de clientes, personas naturales hasta 20% frente al total de socios;
- c. Número de oficinas operativas, con Matriz y más de diez oficinas operativas;
- d. Ubicación geográfica de las oficinas operativas, con oficinas ubicadas en al menos dos regiones;
- e. Captaciones de recursos en depósitos a la vista y/o a plazo, de socios y/o clientes, en total de más de Veinte millones de dólares;
- f. Colocaciones de recursos a través de la cartera de crédito en los socios, en total de más de Veinte millones de dólares;
- g. Monto de activos totales, cooperativas que tengan más de Veinte millones de dólares;
- h. Patrimonio, cooperativas que tengan más de Dos millones de dólares;
- i. Productos y servicios, operaciones financieras detalladas en los literales: a), b), c), d), e), f), g),
- j. Desarrollo Tecnológico, cuentan con sistema informático financiero, base de datos, las oficinas se hallan comunicadas en red y tienen esquemas de réplica de la información;
- k. Administración de riesgos, implementan la Administración Integral de Riesgos.

#### **2.2.2.4 Valores Cooperativos**

“Los valores cooperativos son los que le distinguen a la institución con el compromiso social y colectivo hacia la comunidad, además se emitirá un informe del grado de desempeño de responsabilidad social donde que la institución garantice la transparencia y autenticidad de la gestión económica.”

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. (ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL, 2014).

**Ayuda Mutua.-** Se da la “ayuda mutua” cuando dos o más personas se socorren y cooperan entre sí para lograr las metas individuales o colectivas propuestas.

**Responsabilidad.-** La “responsabilidad” es la obligación de responder por los propios actos. Es también garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

**Democracia.-** En el cooperativismo hay “democracia” cuando los(as) asociados(as) mantienen el control de la cooperativa participando activamente en la toma de decisiones en asambleas generales, en órganos sociales a través de sus representantes o en otros espacios de poder.

**Igualdad.-** Consiste en ofrecer el mismo trato y condiciones de desarrollo a cada asociado(a) sin discriminación de sexo, etnia, clase social, credo y capacidad intelectual o física.

**Equidad.-** Se refiere a la noción de justicia de dar a cada cual lo que se merece o ha ganado según sea su grado de participación o aporte y reconociendo sus condiciones y características especiales. Es decir, tomando en cuenta la diferencia.

**Solidaridad.-** Es la adhesión libre y voluntaria a una causa o empresa, creando una relación humana de mutuo apoyo donde la felicidad particular depende de la felicidad colectiva. Es entonces la comunidad de intereses, sentimientos y propósitos.

**Honestidad.-** Es la honradez, la dignidad y la decencia en la conducta de los(as) asociados(as). La persona honesta es incapaz de robar, estafar o defraudar.

**Transparencia.-** En una cooperativa hay “transparencia” cuando la información es administrada entre asociados(as) y dirigentes de manera clara, veraz y oportuna. En la base de la transparencia está la confianza, la comunicación y la franqueza. Se oponen a ella el encubrimiento y el engaño.

**Responsabilidad Social.-** En el cooperativismo la “responsabilidad social” se vincula al compromiso con el desarrollo de la comunidad. Por ello las cooperativas son agentes activos en la generación de empleo y en la justa distribución de la riqueza.

**Preocupación por los demás.-** Hasta no lograr el bienestar material y espiritual de las personas que le rodean, el cooperativista auténtico estará en una condición de inquietud o desasosiego, buscando soluciones a los problemas sociales. Eso es “preocupación por los demás”.

### **2.2.2.5 Principios Cooperativos**

(Chiriboga, 2014)

Los principios cooperativos son pautas generales por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores:

#### **1. Primer principio: Adhesión abierta y voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales y de género.

#### **2. Segundo principio: Control democrático de los socios**

Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representantes son responsables ante los asociados. En las cooperativas primarias los asociados tienen iguales derechos de voto (un miembro, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan en forma democrática.

#### **3. Tercer principio: Participación económica de los socios**

Los miembros contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general, al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los asociados suelen recibir una compensación limitada, si acaso alguna, sobre el capital suscrito como condición para asociarse. Destinan los excedentes a todos o alguno de los siguiente fines: el desarrollo de la cooperativa, posiblemente mediante la constitución de reservas de las cuales una parte al

menos debe ser indivisible; la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades aprobadas por los asociados.

#### **4. Cuarto principio: Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluyendo gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus asociados y mantenga su autonomía cooperativa.

#### **5. Quinto principio: Educación, entrenamiento e información**

Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de la manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

#### **6. Sexto principio: Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas sirven más eficazmente a sus asociados y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

#### **7. Séptimo principio: Compromiso con la comunidad**

A la vez que atienden las necesidades de sus asociados, las cooperativas trabajan en pro del desarrollo sustentable de sus comunidades mediante políticas aprobadas por aquellos.

### **2.2.2.6 Responsabilidad Social**

“La responsabilidad social en la actualidad está enfocada a la gestión empresarial, además a la contribución y apoyo en aspectos económicos, sociales y medioambientales, mediante estos aspectos la institución se verá beneficiada por la reputación, imagen y credibilidad de los trabajadores, empleados y en si la institución misma.

La responsabilidad social se ha venido puliendo cada vez más por los errores cometidos anteriormente en la gestión empresarial ya que los factores económicos, sociales y ambientales no eran reflejados al final de cada periodo o no se le daba la vital importancia requerida para determinar la transparencia y ética con la que trabaja la institución, al mejorar estos deslices la responsabilidad social mejorara el bienestar social, actuando con respeto, principios, ética y valores humanos respetando ante todo la dignidad humana, religión, etnia e ideología.

El compromiso de la responsabilidad social es a largo plazo con la comunidad, la cual podrá verse beneficiada fidelizando a sus clientes y socios no como una estrategia sino como un compromiso voluntario, teniendo en cuenta además a los clientes internos y externos para el desarrollo de la comunidad e institución.”

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001, págs. 7,8)

El concepto de empresa se ha modificado a través del tiempo. Su evolución está ligada a las transformaciones socioculturales operadas en el mundo, a los cambios en sus objetivos y misiones, y a la responsabilidad social que se les atribuye.

El tema de la responsabilidad social de las empresas comenzó a tratarse en la década del 50 en Estados Unidos de América. Hoy en día ya no se discute que son sujetos de responsabilidad social, aunque no existe consenso en cuanto al real contenido y las aplicaciones prácticas la misma.

Frente a la necesidad de definir ante quiénes es responsable la empresa y cuáles son sus objetivos prioritarios, la mayor parte de los debates se concentran alrededor de dos posiciones extremas:

- a. El punto de vista clásico o tradicional sostiene que todas las empresas son responsables frente a sus propietarios, y su principal preocupación es maximizar sus ganancias o lograr mayor eficiencia en la prestación de un servicio.
- b. El punto de vista socio económico afirma que el objetivo de las empresas es asegurar su supervivencia además de obtener una rentabilidad en el largo plazo. Para lograrlo

debe actuar de un modo eficiente y eficaz, y asumir determinadas obligaciones sociales tanto en su ámbito interno como externo y los costos que ellas acarrearán. Si esta conducta se generalizara redundaría en beneficio de cada empresa pues participaría en un sistema social más justo y equitativo, con responsabilidades sociales compartidas por los distintos agentes que lo componen (estado, empresas, organizaciones sin fines de lucro, ciudadanos, etc.).

En una concepción moderna se considera a la empresa como un subsistema dentro del sistema económico-social, en el que se tienen en cuenta las implicancias sociales de su accionar. Este accionar tiene consecuencias tanto en su ámbito interno (socios, trabajadores, etc.) como en el externo (comunidad, estado, clientes, proveedores, etc.).

Las empresas deberían responder por las consecuencias de su accionar y gestionarse asumiendo tal responsabilidad. Los reclamos de la comunidad para que la asuman son cada vez más numerosos, y provienen del gobierno, asociaciones de defensa de los consumidores, sindicatos, etc.

El Prof. Keith Davis sostiene que la responsabilidad social es la “obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía, de perseguir metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad”.

No es suficiente, en cuanto a responsabilidad social se refiere, que la empresa no haga lo considerado social y legalmente incorrecto en un lugar y tiempo determinados; debe asumir un rol positivo tratando de mejorar la sociedad en la que se inserta. Para lograrlo resulta necesario planificar las acciones sociales a emprender, incorporar los objetivos sociales a la par de los económicos y asignarles un presupuesto. De este modo la empresa asume su responsabilidad social, que se refleja en el actuar cotidiano y en el continuo proceso de toma de decisiones en todos sus niveles.

No es tarea fácil tomar decisiones socialmente responsables, ya que toda decisión implica realizar un juicio de valor, ordenar criterios, priorizar unos en desmedro de otros. En ello inciden una serie de factores entre los que se pueden destacar el sistema de valores de la empresa, el de quienes deciden y el de la comunidad donde desarrolla sus actividades

### **2.2.2.7 Información Social**

“La información social es la descripción detallada de la contribución de los aspectos económicos, sociales y medioambientales hacia la comunidad, es decir se presentara el informe de forma más clara, veras, efectiva, pertinente y relevante que servirá para plasmar la realidad de la empresa en la contribución voluntaria realizada por la institución cumpliendo con ciertos indicadores para emitir el informe del balance social trabajando siempre en función de los objetivos de la institución.”

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001)

Las empresas informan periódicamente, a través de los Estados Contables Tradicionales, sobre su situación económica, financiera y patrimonial. En la actualidad estos estados resultan insuficientes, por brindar una visión simplificada de la compleja realidad de las organizaciones, en su accionar socialmente responsable. A través de ellos se reflejan las consecuencias de los hechos y acciones del entorno que afectan el patrimonio del ente. Debería informarse también sobre las consecuencias de las acciones de la empresa en los socios, trabajadores, etc., así como en la sociedad globalmente considerada. La sociedad, que actualmente tiene una concepción de la empresa como ente social, es la que tendría que demandar la información mencionada.

Así como la empresa informa sobre su actuación en el plano económico, debería hacerlo sobre la incidencia de su actuación en el todo social.

Las Memorias que acompañan a los estados contables ofrecen una síntesis de las actividades desarrolladas, entre las que se incluyen aspectos sociales. Esta información no es integral, ni metódica, ni sistemática. Generalmente se incluyen en ella sólo los aspectos positivos de la gestión, ofreciendo así una mejor imagen empresarial. Con frecuencia la información no está cuantificada, lo que impide realizar un análisis comparativo sobre bases rigurosas y homogéneas.

Por lo antes expuesto surge la necesidad de exponer la información social en forma metódica y sistemática. Para lograrlo se debería integrar el sistema de información social con el contable tradicional.

La información social puede presentarse a través de informes sociales internos o externos, según sean sus destinatarios. Por analogía con los contables, se los denomina Balances Sociales.

#### **2.2.2.8 La Responsabilidad Social Cooperativa y su medición a través del Balance Social Cooperativo.**

(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2013, págs. 28,29)

La Responsabilidad Social Cooperativa es parte de la esencia misma de las cooperativas, ya que el objetivo de las organizaciones de la economía social es la satisfacción de las necesidades de los socios a través de los servicios.

Siguiendo esta línea, se parte del concepto mismo de cooperativas desde la declaración de Manchester, donde la Alianza plantea claramente que una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades socioeconómicas y culturales por medio de una empresa controlada por sus mismos socios, basándose en los principios cooperativos.

En este sentido el gran desafío que se tiene es mantener el equilibrio en término empresarial asociativo, esto significa que los números deben cuadrar en función de los asociados porque una cooperativa no es una empresa con fines de lucro pero tampoco es una empresa de beneficencia.

La Alianza Cooperativa Internacional, cuando menciona el término cooperativas se refiere a empresas de servicios con fines sociales, es decir, las cooperativas tienen este doble carácter ya que son organizaciones de personas que tiene una visión y misión social empresarial. Por lo tanto, la Responsabilidad Social Cooperativa está vinculada a

governabilidad democrática con participación y compromiso, y a la construcción de ciudadanía

La Responsabilidad Social Cooperativa obliga a las organizaciones desde su esencia a dar cumplimiento de los principios cooperativos mediante un comportamiento ético y transparente que le permita contribuir al desarrollo sostenible, que impacte positivamente en la comunidad y que contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

El Balance social de la ACI es una construcción que se sigue definiendo, debido a que las cooperativas son las personas que las conforman y las personas son distintas; por lo tanto, en cada cooperativa siempre se encuentran nuevos elementos, como por ejemplo: proporcionalidad, totalidad y continuidad.

La Responsabilidad Social Cooperativa se encuentra ligada al concepto de identidad y el Balance Social Cooperativo mide la responsabilidad social en cumplimiento de los siete principios cooperativos, efectuando una ponderación integral de los mismos, ya que conllevan a la identidad y por lo tanto a la esencia cooperativa.

El Balance Social es una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los socios, y es un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad y de la política institucional. Principalmente es una herramienta comunicacional que se debe socializar con el resto de funcionarios, el personal y los asociados.

Como conclusión, el objetivo primordial que se busca mediante la aplicación de la Responsabilidad y el Balance Social es la articulación del movimiento cooperativo mediante la implementación de políticas públicas que generen espacios de incidencia.

**La medición de los indicadores se hará en base a lo siguiente:**

### **Talento Humano**

“El departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., cumple la función de selección del personal que trabaja en la Institución,

ubicando a la persona idónea a fin de que pueda desempeñarse científica y técnicamente en forma eficiente en el cargo requerido

Se preocupa por crear el ambiente laboral adecuado de tal manera que cada uno de los funcionarios se desenvuelva en un marco de respeto, de equidad, justicia que les genere un sentimiento de seguridad y pertenencia con la institución.

Se encarga de planificar y ejecutar capacitaciones continuas en temas económicos, ambientales, sociales, de Relaciones Humanas y de la conservación del medio ambiente expuestas por profesionales idóneos, buscando la formación integral y humana del personal.

Evalúa la gestión y trabajo de cada uno de los empleados a la vez busca solución a los problemas laborales, éticos y ambientales que se presentaren, para que el personal trabaje en constante superación. Estas acciones han permitido a la institución contar con un grupo humano eficiente que contribuye a maximizar la rentabilidad y el éxito que se refleja en los indicadores financieros.

### **Infraestructura física y tecnológica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., cuenta con una estructura física adecuada, con espacios amplios para los departamentos de: Gerencia, Financiero, Auditoría, Riesgos, Negocios, Créditos, Tesorería, Sistemas, Talento Humano, Archivo y Jurídico también cuenta con una sección de cajas, servicio al cliente, secretaría general de guardianía y la sala de espera. Todo el edificio cuenta con una buena iluminación, áreas verdes, garaje, generando un ambiente confortable cumpliendo con el objetivo del bienestar y seguridad del personal y sobre todo de los socios y clientes.

Cuenta con tecnología de punta que permite el cumplimiento de los procesos del sistema financiero de forma oportuna y eficiente la misma que la institución ha puesto a disposición de los socios, clientes, funcionarios y entes de control e inclusive de los docentes y estudiantes de carrera afines a la actividad económica.

Para la actualización de servicios institucionales se ha creado una plataforma tecnológica que permite ofrecer varios servicios a través del internet.

- La página web institucional ([www.9octubre.fin.ec](http://www.9octubre.fin.ec)) proporciona información relevante para estudiantes, docentes, empresas públicas y privadas que permite brindar servicios automatizados sin costo, siendo una plataforma tecnológica de fácil acceso para el usuario.
- Además se informa de las actividades realizadas por la cooperativa en diferentes aspectos tales como ambientales, sociales, culturales, compromisos institucionales y noticias actuales.

### **Convenios y acuerdos de cooperación**

En el marco del fortalecimiento de la institucionalidad, la Cooperativa ha suscrito convenios y acuerdos de cooperación con diferentes instituciones del Estado, otras entidades financieras, con empresas públicas y privadas con el objeto de llevar a cabo sus tareas y servicios adicionales de manera eficaz y eficiente, mismas que tiene por objeto el intercambio de información y el apoyo directo o indirecto en la gestión a fin de que eventualmente se pueda obtener financiamiento externo e intercambiar servicio médico y económico que les permita crecer de forma coordinada y solidaria.

### **Atención y servicio al cliente**

Los clientes, entendidos como todas las personas que forman parte de las organizaciones, son el eje en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., que ha facilitado el acceso de las y los ciudadanos a los servicios y productos que oferta la institución, además de atender sus sugerencias, reclamos e inquietudes de ciertos socios y clientes.

Para lograr este objetivos se han puesto a disposición dela ciudadanía varios medios de atención como el presencial, correo electrónico ([www.9octubre.fin.ec](http://www.9octubre.fin.ec)), medio telefónico (a través de la línea exclusiva por la SEPS o líneas institucionales) y buzón de sugerencias. Con estos medios se ha logrado satisfacer y resolver ciertas inquietudes a los socios.

## **Medio Ambiente**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., se preocupa por el medio ambiente mismos que han planificado y ejecutado la plantación de diferentes tipos de plantas en distintos sectores del cantón salcedo con el apoyo de instituciones educativas y empresas públicas, además impulsa la campaña de recoger, reciclar, reducir.”

### **2.2.3 Balance Social Cooperativo**

“Para el desarrollo del Balance Social Cooperativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., es necesario que se fundamente en disposiciones de la Ley y su Reglamento, que se impone con la vigencia de la Ley Orgánica de la Economía Popular por parte de las autoridades máximas de regulación.

El levantamiento de información de la institución del sector económico popular y solidario debe estar bajo el esquema de control y supervisión, para contar con información confiable, veraz y oportuna sobre la situación real de la institución controlada.

El Balance Social Cooperativo es indispensable para la toma de decisiones de índole social y económico; balance social no es mencionar o describir el listado de las capacitaciones o actividades que ha realizado la institución sino más bien es poner en práctica el compromiso total como institución para identificar las necesidades de la sociedad cumpliendo con las expectativas que ayuden a la sociedad en la que se desenvuelven con el objetivo de mejorar la calidad de vida, a la vez posesionándose y ser más competitiva.

Además el balance social permite buscar proyectos enfocados al beneficio de la comunidad tratándose del compromiso de la institución con los empleados, la comunidad y el medioambiente para el desarrollo humano sostenible, buscando de esta forma políticas y estrategias en cada proceso o actividad que sumen a los socios.

Al emitir el informe del balance social no debe ser de la forma que convenga a la institución sino más bien debe ser expuesto en forma metódica y sistemática ya que se base

a normas y leyes, identificando así el impacto de los indicadores para el respectivo monitoreo y seguimiento.

El balance social nace del grado de responsabilidad social al momento de ofertar sus productos y servicios los cuales deben estar orientados hacia el desarrollo de la institución, a la vez debe existir el empoderamiento del personal hacia la institución. El balance social está enmarcado en los valores y principios de cooperativismo que facilita medir y rendir cuentas a los socios del cumplimiento de su propia esencia y su identidad con tal.

El balance social permite la evaluación integral de la institución generando valores dentro y fuera de institución y de esta manera ser sustentable apoyando de manera objetiva a la comunidad.”

(Alianza Cooperativa Internacional, 2014)

Es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as - sus dueños/as - especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos. Además de permitir el análisis interno de cada cooperativa, este caudal de información ayuda a construir la imagen del movimiento cooperativo sobre parámetros objetivos y fiables.

### **2.2.3.1 Antecedentes de aplicación del Balance Social**

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001, pág. 11)

De acuerdo a lo manifestado por el Dr. D. Cracogna el Balance Social surge en la década del 60 en Estados Unidos, un país tradicionalmente capitalista, y no como una elucubración teórica de ámbitos académicos sino por iniciativa de los propios empresarios, que reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social. Canadá cuenta también con una amplia experiencia en medir el impacto social del accionar de la empresa.

Los aportes europeos sobre el tema del balance social adquieren gran importancia. En Inglaterra se desarrolla la Social Audit o auditoría social, que controla la eficiencia social de la empresa. Francia cuenta con un antecedente muy valioso, ya que en 1965 se desarrolla una experiencia de balance social en la Confederación General de Sociedades Cooperativas Obreras de Producción, y en 1974 se designa una comisión de estudio para la reforma de la empresa que recomienda la realización de un balance social anual referido a la situación social y a las condiciones de trabajo. También logra un desarrollo significativo el tema en Alemania, España y Noruega.

Desde el año 1973 el balance social es obligatorio por ley en Bélgica y desde 1985 lo es en Portugal. En 1977, y luego de ser analizado en distintos foros, en Francia se aprueba una ley que obliga a las empresas medianas y pequeñas a elaborarlo.

En Latinoamérica pueden citarse los aportes colombianos y brasileros sobre el tema.

En Argentina existe un interesante desarrollo teórico aunque asistemático, con una implementación muy escasa. Cabe destacar que en 1975 un grupo de estudio surgido de un Seminario Internacional organizado por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), elaboró una fórmula para el medio argentino. Deben mencionarse, además, las importantes contribuciones de autores como el Dr. Dante Cracogna, William L. Chapman (citados anteriormente), Gerardo Martínez y Alberto Bialakowsky.

### **2.2.3.2 Objetivos del Balance Social**

(LONDOÑO, MANUAL DE BALANCE SOCIAL, 2001, pág. 16)

Los objetivos del balance social son:

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un período determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

- Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
- Dispones de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
- Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

### **2.2.3.3 Funciones del Balance Social**

(PALACIOS ZURITA, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, 2013)

El concepto de balance social se formó, basándose en las siguientes funciones (Aguirre, 2005):

- Colaborar con la alta gerencia, considerando las necesidades sociales en las tomas de decisión.
- Proporcionando el desarrollo metodológico y la información propicia para exponer el impacto de la acción empresarial.
- Admitiendo por parte de terceras personas la evaluación y el control de la gestión social de la empresa.

El éxito del balance social para mejorar la responsabilidad social de la empresa, depende de los siguientes elementos (Epstein, 1797):

- Indicadores de medida del impacto social de la gestión empresarial, de manera sencilla, fácil de comprender y fiable,
- Concientización de la aplicabilidad de los instrumentos diseñados y la respectiva sociabilización de sus aplicaciones.

- Sistemas eficientes de retroalimentación capaces de integrar los requerimientos sociales a la toma de decisiones.

Esto significa que a más de generar información social a la gerencia para una toma de decisiones más precisas, el balance social como retro alimentador es una adecuada alternativa ante las regulaciones normativas o como complemento para otros procesos normativos (Loss, 1983).

Los dos primeros elementos son metodológicos, el tercero es conceptual, por basarse en que analizar sobre resultados sociales sirve de control de dos formas: la autorregulación y la presión externa efecto de las reacciones del a sociedad, los medios de comunicación o grupos de poder (Yap & Thong Tin Sin, 1981).

La viabilidad del balance social debe evaluarse desde una perspectiva a largo plazo. Su efectividad para lograr el objetivo de responsabilidad social con costos mínimos para la empresa y para la sociedad a largo plazo, merece ser declarada hoy como un objetivo, pero no medida directamente. Por esto valorar el concepto general, es necesaria una revisión de los desarrollos metodológicos en cuanto a conceptos e indicadores de los dos primeros elementos y sobre la segunda un examen de la utilidad de la información (García Echevarru, 1984).

#### **2.2.3.4 Utilidad del Balance Social a los Usuarios Internos**

“La utilidad que da el balance social a los usuarios internos es la factibilidad de relacionarse con los estudios profesionales, aspectos medioambientales, capacitaciones e integración para el desarrollo personal y para la evolución eficiente de la institución.”

(MENJIVAR VALLADARES, Universidad Católica de Honduras , 2014, pág. 21)

Permite:

- Clarificar las definiciones de la política social de la institución a la que pertenecen.
- Conocer la postura de la institución respecto de la preservación del medio ambiente.

- Saber cómo se componen las erogaciones que la institución realiza con motivo de tener personal en relación dependencia, no solamente las obligatorias por ley o contrato de trabajo, sino fundamentalmente aquellas que justamente no lo son y que asume en beneficio de su personal bajo variadas modalidades.
- Conocer planes futuros de la institución que puedan afectarles en su relación laboral y los criterios que la dirección ha decidido.
- Saber la opinión que terceros relacionados comercialmente con la institución tienen de ella, de sus productos y de su actuación en el ámbito social.
- Distinguir el costo que origina el cuidado del medio ambiente y los programas tendientes a su mejoramiento.
- Averiguar lo que la institución a la que pertenecen realiza por la comunidad en general, así como el detalle de lo gastado en las diferentes actividades.

#### **2.2.3.5 Utilidad del Balance Social a los Usuarios Externos**

“La utilidad del balance social a los usuarios externos facilita los servicios y operaciones que posee como institución, con el fin de fidelizar y atraer a más socios y clientes que serán beneficiados por los servicios y compromiso voluntario que oferta la institución a sus asociados.”

(MENJIVAR VALLADARES, Universidad Católica de Honduras , 2014, pág. 22)

Permite:

- Conocer los principios que la institución ha definido respecto de su inserción en la sociedad a la que pertenece y a la protección del medio ambiente.
- Saber si el Balance Social emitido ha sido confeccionado y auditado en función a normas de alguna autoridad competente.
- Enterarse de diferentes aspectos y características del grupo humano que compone a la institución y la evolución de estos ítems (por ejemplo: cantidad, nacionalidad, edades, horas trabajadas, remuneraciones promedio, etcétera) a lo largo del tiempo.

- Advertir qué otras erogaciones la institución realiza en beneficio de su personal y su magnitud.
- Descubrir el concepto que tienen sobre la institución quienes se relacionan exteriormente en forma permanente con ella, así como la imagen de sus productos, de su nivel de cumplimiento, de su ubicación en la comunidad.
- Conocer los esfuerzos que se realizan para mejorar el impacto ambiental y cómo éstos se van traduciendo en logros o no con el transcurso del tiempo.
- Averiguar qué programas la institución tiene para ayudar a la comunidad en diversas áreas.

### **2.2.3.6 Clasificación del Balance Social.**

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001, pág. 12)

Existen variados métodos y formas para procesar y exponer la información de tipo social, cada uno con sus ventajas y desventajas. Su enfoque y contenido dependen de las necesidades informativas de la empresa y del medio, y varían según el marco jurídico-institucional y el sistema político-económico en que la empresa se desarrolla.

Los modelos de balance social se pueden clasificar según distintos criterios. A los fines de este trabajo se adoptan los que analiza la Dra. Aitziber Mugarra Elorriaga en su tesis doctoral.

#### **Según el destinatario**

1. Balances sociales internos: aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977.

Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.

2. Balances sociales externos: están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Son ejemplos de este tipo los balances estadounidenses e ingleses.
3. Balances sociales mixtos: se reconocen como destinatarios a ambos colectivos. Entre ellos pueden mencionarse algunas experiencias alemanas.

### **Según su utilidad o finalidad**

1. Instrumentos de relaciones públicas: tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.
2. Instrumentos de información empresarial: reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.
3. Instrumentos de gestión social integrada: incluyen además las etapas de planificación y control.

### **Según el nivel de participación en la elaboración**

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

Así se distinguen:

1. Balances sociales unilaterales: la labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.
2. Balances sociales con participación parcial: se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.
3. Balances sociales multilaterales: participa un número indeterminado de agentes sociales, que tendría como límite utópico a todos los que interactúan con la empresa. El problema de este tipo de balances reside en cómo poder materializarlos en la práctica, por la variedad de enfoques, necesidades de información, etc.

## **Según la obligatoriedad legal**

1. Balances sociales obligatorios por ley: en países como Francia y Portugal se establece la obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.
2. Balances sociales voluntarios: su emisión es facultativa para la empresa.

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

Las críticas a la obligatoriedad impuesta por ley se centran en considerarla como una nueva forma de intervencionismo estatal, y en la falta de flexibilidad que presentan los modelos legales para incorporar avances metodológicos.

Propuestas intermedias sostienen que la legislación debe establecer un contenido mínimo y pautas generales de confección.

## **Según el sector al que pertenece el ente**

Se los distingue en balances sociales públicos y privados.

## **Según la cantidad de unidades de medida empleadas**

Estos modelos, alejados en distinto grado del enfoque de la Contabilidad Patrimonial, son más flexibles que los mencionados anteriormente. En general resulta más comprensible para los usuarios de este tipo de información, quienes no siempre cuentan con conocimientos suficientes en relación con esta disciplina.

Resulta difícil identificar claramente cada uno de estos modelos. Pero entre ellos pueden destacarse ciertos rasgos diferenciales, a saber:

### **Informes Sociales Narrativos:**

Con esta denominación se hace referencia a modelos técnicamente sencillos, que se plasman en documentos fundamentalmente narrativos y que a veces incluyen gráficos,

datos cuantitativos, etc. Usualmente describen la acción social desarrollada por la empresa en un período determinado, utilizando en algunos casos, variadas unidades de medida.

Presentan las desventajas ya mencionadas respecto a la información social incluida en la Memoria que acompaña a los Estados Contables Tradicionales.

### **Informes Sociales Sistemáticos:**

En ellos se expresa la información cuantificada a través de cuadros o matrices. Permiten detallar la situación social de la empresa de una manera sistemática y menos extensa que los narrativos. Estos modelos ordenan la información de acuerdo a distintos criterios, adoptan variados enfoques o emplean diferentes técnicas de medición.

- Ordenamiento de la información:

**Pueden ser:** cronológicos, en los que se respeta el orden de ocurrencia de los hechos; por grado de importancia relativa; y de acuerdo a la prioridad de las metas fijadas por la organización.

**Enfoque de la Contabilidad por Objetivos:** Para desarrollar este enfoque deben definirse de manera clara y precisa los objetivos económico-sociales a lograr por las distintas áreas de la empresa y medir en qué grado se han alcanzado. Con esta finalidad, se utilizan frecuentemente indicadores sociales. Para poder implementarlo es necesario contar con un sistema de gestión desarrollado. Se destaca su utilidad como instrumento de planificación, de gestión y también de control, integrando lo económico con lo social. Su desventaja radica en el hecho de no permitir análisis comparativos entre empresas cuando los objetivos considerados son individuales, y en tener que definir qué información puede hacerse pública.

- Medición de la información a través de Indicadores Sociales:

Es una técnica muy difundida para la medición de los fenómenos económico-sociales. Consiste en utilizar distintos indicadores que combinados entre sí, definen modelos de balance social. Esta forma de presentar la información social surgió en la década del 60 en

Estados Unidos y se extendió rápidamente a Europa. En un comienzo se aplicó sólo en el ámbito estatal, ampliándose luego a las empresas.

La utilidad de los indicadores radica en que son medidas cuantificadas que generalmente adoptan la forma de ratios o cocientes, con los que se puede abordar aspectos cuantitativos y cualitativos de las relaciones entre la empresa y sus distintos partícipes sociales. Pero estos aspectos muchas veces aluden a propiedades que no son mensurables en forma directa, como el clima laboral. Para poder medirlos debe definirse la variable a medir, la dimensión o aspecto relevante de la misma, no medible directamente, y los indicadores. Estos indicadores, que representan una forma de medición concreta, pueden ser:

- Objetivos o cuantitativos, que se refieren a hechos o elementos cuantificables o mensurables, como la remuneración de los trabajadores.
- Subjetivos o cualitativos, con los que se mide la opinión que los agentes sociales (tomados individual o colectivamente) tienen de los aspectos a estudiar, por ejemplo el grado de satisfacción del trabajadores respecto de las remuneraciones percibidas. Para poder relevarlos generalmente se realizan encuestas de opinión.

Si bien la medición a través de indicadores demanda un esfuerzo adicional, presenta ciertas ventajas que lo convierten en uno de los instrumentos más utilizados a la hora de plantear el balance social:

- Pueden emplear datos provistos por el sistema contable,
- Son comprensibles por la mayoría de los usuarios, y
- Permiten elaborar modelos homogéneos, lo que los torna comparables

### **2.2.3.7 Orientaciones básicas para la elaboración de un Balance Social**

(MENJIVAR VALLADARES, Universidad Católica de Honduras , 2014)

- **Relevancia:** Las temáticas e informaciones expuestas deben considerarse útiles por sus diferentes usuarios. Ello exige de la empresa un amplio conocimiento de las

expectativas y necesidades de sus públicos objetivos. Cada empresa deberá evaluar particularmente, cuáles son las necesidades de los usuarios a nivel de nuestro país.

- **Veracidad:** En la medida que la información revele neutralidad y consistencia en su formulación y presentación, será considerada confiable.
- **Claridad:** Se debe tener en cuenta la variedad de públicos que utilizarán el informe, lo que exige claridad en su elaboración como una forma de facilitar su comprensión.
- **Comparabilidad:** Una de las principales expectativas de los lectores del Balance Social es la posibilidad de comparar los datos presentados por la empresa con periodos anteriores y con los de otras organizaciones, lo que exige consistencia en la elección, medición y presentación de los indicadores, así como en la exposición del estado de demostración del valor agregado.
- **Regularidad:** Para garantizar que los diferentes públicos puedan acompañar los resultados y tendencias de naturaleza económica, social y medioambiental de la empresa, el informe debe ser presentado en intervalos de tiempo regulares. Sería deseable que los agentes económicos reciban el Balance Social junto al balance financiero anual.
- **Verificabilidad:** A pesar de que no es una práctica exigida, la verificación y auditoría de las informaciones contenidas en el reporte contribuyen a su credibilidad.
- **Coherencia:** Los indicadores cuantitativos presentados como parte de las secciones correspondientes del balance social, deben ser coherentes con la información financiera principal.

### **2.2.3.8 Importancia de elaborar un Balance Social Cooperativo**

“La importancia de elaborar el balance social es para medir, evaluar y cuantificar los resultados de los indicadores con el fin de determinar el grado de responsabilidad social que tiene la institución, de manera que la institución logre incrementar su prestigio ante la comunidad, socios e inversionistas.”

(Zavala, 2012)

Las razones por las cuales se debe elaborar un balance social crea una diferencia en la imagen de la empresa, tomando en cuenta que es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

Estas razones son:

**Respalda a proyectos de inversión.-** El balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa.

**Genera Confianza.-** La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés. El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

**Minimiza Riesgos.-** En un mundo globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna. Además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus asociados, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.

**Consolida una intención o tendencia.-** Es así que la adopción de un modelo de Balance Social ayudará a las empresas ecuatorianas a consolidar sus hasta ahora tímidas presentaciones de información en relación al tema de Responsabilidad Social. Así mismo, la utilización de un modelo estándar, adoptado por la mayoría de las empresas del mercado, las liberará de las presunciones de que su presentación de información sobre su responsabilidad social adopta un carácter exclusivamente de marketing o promoción de la empresa.

### **2.2.3.9 Finalidad del Balance Social**

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001)

Al modelo de Balance Social Cooperativo se lo concibe como instrumento de información empresarial dirigido hacia los distintos colectivos con los que la cooperativa se relaciona, y tiene por finalidad:

- Poner de manifiesto la identidad cooperativa.
- Brindar información sobre la responsabilidad social asumida y ejercida por la cooperativa,
- Favorecer la planificación, presupuestación y control sociales tanto a nivel micro como macro económico.
- Difundir los beneficios de la cooperación.

El cumplimiento de los objetivos propuestos en el Modelo es posible ya que las cooperativas se nutren de un sistema de valores y principios comunes a todas ellas.

### **2.2.3.10 Fundamentos del Balance Social**

Formular un modelo de Balance Social aplicable a todo tipo de cooperativas representa un desafío, más aún si se pretende que el mismo se transforme en un instrumento de información útil para todo el sector y para la comunidad.

Para dar respuesta a este desafío, se ha tenido en cuenta la concepción de balance cooperativo de R. Louis, quien lo propone como una serie de respuestas precisas a preguntas relativas a la aplicación de los principios cooperativos. “Esta manera de establecerlo, además de permitir una comparación válida entre cooperativas de diversos tipos (e incluso de diferentes países), ofrecería, entre otras ventajas”, las que pueden resumirse en:

- mostrar cuáles son eventualmente los obstáculos a la aplicación de los principios cooperativos,

- hacer del balance cooperativo un medio de formación cooperativa de los asociados, y de información cooperativa de los no cooperadores,
- permitir que se establezca el perfil de cada cooperativa, así como conocer el lugar que le corresponde en su sector de actividades y en la totalidad del movimiento cooperativo.

En el mismo orden de ideas se suma la opinión del Dr. Dante Cracogna, quien sostiene que “el balance social de las cooperativas habrá de estar referido a:

- a) Los principios cooperativos: en cuanto a su realización conforme con indicadores precisos que se determinen para cada uno de ellos; y
- b) Presupuesto social: cumplimiento del programa trazado por las cooperativas en relación con sus particulares circunstancias de personal, asociados, otras cooperativas y comunidad en general, con indicadores singularizados para cada caso”.

En concordancia con los conceptos antes vertidos, para la elaboración de este modelo de balance social, se parte de la siguiente hipótesis de trabajo:

Los Principios Cooperativos constituyen un marco común de referencia para evaluar, a través de su cumplimiento, la responsabilidad social asumida y ejercida por las cooperativas resaltando su propia identidad

### **2.2.3.11 Alcance del Balance Social**

(ESPARZA MORENO, 2012, págs. 86,87)

El modelo de referencia es aplicable a todo tipo de cooperativas, con independencia de la etapa de desarrollo en la que se encuentren. Preferiblemente está destinado a cooperativas de base o de primer grado, debiendo realizarse adaptaciones cuando las circunstancias así lo requieran.

Es de suma importancia que cada cooperativa ponga de manifiesto sus características distintivas o las circunstancias especiales por las que atraviesa.

### **2.2.3.12 Periodicidad del Balance Social**

Se considera conveniente su presentación periódica, al finalizar cada ejercicio económico junto a los estados contables legalmente exigidos. Será considerado el margen de las regulaciones que para el efecto dicte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como el año base del Balance.

### **2.2.3.13 Obligatoriedad del Balance Social**

Teniendo en cuenta la actual inexistencia de un tratamiento legal del tema y la escasa experiencia en cuanto a su implementación práctica, se considera que su presentación, por lo menos en un principio, no debería ser obligatoria, en Ecuador.

Paralelamente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, debieran instruir a las entidades de base en cuanto a cómo implementarlo y los beneficios que reporta.

### **2.2.3.14 Destinatarios del Balance Social**

El modelo del Balance Social Cooperativo debe ofrecer información tanto a los agentes sociales internos (directivos, asociados, trabajadores, etc.) como a los externos (clientes, proveedores, federaciones, estado, comunidad, etc.). Debe de reconocerse que interesa primariamente al área interna. A través de él, se conocerá el grado de cumplimiento de los principios cooperativos y de las metas sociales definidas en la planificación socioeconómica anual. Con él se dispone de un elemento de gestión importante que permita evaluar e implementar medidas correctivas, en caso de corresponder. Interesa también a los agentes sociales externos, pues les ofrece una idea más acabada de la organización; y el desarrollar sus planes y estrategias sociales.

### **2.2.3.15 Contenido del Balance Social**

La cooperativa, por su especial naturaleza, constituye un todo donde se entrelazan lo económico con lo social. Por tal razón, este modelo de balance social combina ambos tipos de información para dar una imagen lo más acabada posible de la misma.

- Introducción y/o Presentación
- Datos Identificatorios de la Organización.
- Misión, Visión de la Organización.
- Análisis y ponderación de cada uno de los principios cooperativos: Dimensiones, indicadores y variables.
- Informe final.

### **2.2.3.16 Quien elabora el Balance Social**

(FERNANDEZ, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK, Balance Social Cooperativo Integral, 2001)

Se considera conveniente constituir un consejo social o comisión especial creado al efecto por la asamblea, e independiente del consejo de administración. Este órgano se encargará de elaborar el balance social y de elevarlo al síndico o comisión fiscalizadora y al consejo de administración. Estos informarán a la asamblea, que será en última instancia la que decida al respecto.

Es recomendable que el órgano encargado de confeccionar el balance social no sea el mismo que lo evalúe.

### **2.2.3.17 Descripción del Balance Social**

(MENJIVAR VALLADARES, Universidad Católica de Honduras , 2014)

El Balance Social es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a

los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

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

El Balance Social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la organización como interactúa como unidad funcional por el resto de la sociedad.

### **2.2.3.18 Razones para implementar el Balance Social**

Se presenta a continuación las principales razones por las cuales se considera que las empresas y organizaciones debieran preparar y presentar su Balance Social:

- **Imagen. (Agrega un Valor).** Un Balance Social crea una diferencia en la imagen de la empresa: es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.
- **Respaldo a Proyectos de Inversión (Aumenta el atractivo de cara a los inversionistas).**
- El Balance Social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sostenibilidad de los proyectos de la empresa.
- **Confianza (Mejora las relaciones con los grupos de interés).** La empresa que realiza el esfuerzo de publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés que son aquellas

personas u organizaciones que reciben y provocan impactos de sus acciones a la empresa.

- El Balance Social actúa como complemento del balance financiero contable, demostrando la apertura de la empresa al dialogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus objetivos públicos.
- **Minimiza Riesgos (Reduce costos producto de crisis).** En un mundo cada vez más globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna. Además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre la empresa y los grupos de interés, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.
- **Percepción (Disminuye el riesgo de publicidad adversa).** Las empresas que dan cuenta de sus acciones, están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros grupos de interés.
- **Autoprotección (Identificación de potenciales conflictos).** El esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía. Esta pronta detección de conflictos latentes, da la oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que éstos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública.
- **Herramienta (Mejora la efectividad organizacional).** El Balance Social es un instrumento moderno de gestión y una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios.
- **Mostrar Más (Respuesta a la creciente demanda de transparencia).** Más allá de los accionistas, en el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.) nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

### 2.2.3.19 Características del Balance Social

(PALACIOS ZURITA, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, 2013, pág. 23)

- **Continuidad:** debe ser aplicable durante toda la vida de la organización.
- **Periodicidad:** debe presentarse periódicamente a la dirección de la empresa, para que contribuya a la toma de decisiones.
- **Oportunidad:** que soporte la toma de decisiones en forma ágil y eficaz.
- **Equidad:** contar con información justa y equitativa, sin favorecer a ninguna de las partes implicadas.
- **Confiabilidad:** la información y resultante debe ser verídica en relación con los recursos, obligaciones, necesidades, beneficios, etc.
- **Comprensibilidad:** debe ser entendible y presentado con claridad, de tal manera que resulte comprensible para todos los comprometidos.

### 2.2.3.20 Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas (ACI – AMERICAS)

(ZAVALA, 2012)

El modelo que propone la ACI-Américas ha incorporado avances consensuados, implementando un conjunto de dimensiones e indicadores en los que se sustentan los ejes de influencia y que, sistematizados, permiten la presentación del informe de BSCoop de cada organización y sujeto a ser certificado por la ACI-Américas

Las cooperativas son un tipo de empresa centrada en la persona, basada en valores y principios de funcionamiento, donde se destaca la gestión democrática, la preocupación por el medio ambiente y la comunidad y su entorno, y la intercooperación. Es parte de su naturaleza el desarrollo de una política de responsabilidad social, por lo que no puede entenderse como una acción secundaria o complementaria. De su lado, asimiladas doctrinariamente como “escuelas de democracia”, presentan una serie de efectos sociales en

la búsqueda de una sociedad más participativa y democrática, liderada por una ciudadanía activa, y sustentada en principios éticos.

Un balance social para las cooperativas debe ser un instrumento que mida la acción integral de tal organización; es un instrumento de evaluación interna de su gestión en su totalidad. Dicha gestión se encuentra claramente expresada en los Principios Universales dispuestos por el Congreso de Manchester en 1995.

### **2.2.3.21 Metodología para la elaboración del Balance Social Cooperativo**

(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2013, págs. 30-31-32)

En esta exposición se comentará el diseño metodológico del modelo de balance social que se considera más acorde a la realidad del Ecuador.

En el Ecuador, la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) en la Disposición General Segunda obliga a las organizaciones de este sector a presentar el balance social.

Es importante rescatar el rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en cuanto a su vinculación con la legalidad, puesto que rompe con el tópico de ser un organismo de supervisión y control cuya finalidad puede ser sancionar a las organizaciones; sin embargo, la SEPS crea una herramienta de gestión no con el afán de sancionar, sino con la perspectiva de utilizar este instrumento para mejorar la funcionalidad de las entidades.

La Constitución indica que el sistema económico es social y solidario, es decir, cuando se cambia de un modelo social de mercado a un modelo social y solidario, la forma de entender la economía tiene que cambiar porque se basa en otros principios que son diferentes. Por lo tanto, no se puede medir una economía social con herramientas y mecanismos que están diseñados para economías de capital.

La necesidad de crear el balance social como una herramienta, que muestra los resultados y las actuaciones que la economía popular y solidaria realiza, forma parte de su identidad. Por lo tanto, para dos modelos económicos distintos; por un lado, la economía de capital; y por otro, una economía social y solidaria, es necesario herramientas distintas de medir resultados

El balance social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de la cual se cualifica la Responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medio ambiental, económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores previamente establecidos y acordados (ACI, LOEPS, comercio justo) relacionado estos con la misión y visión de la entidad.

Con estos antecedentes, por tal motivo ha nacido la necesidad de diseñar un modelo de balance social acorde a la realidad de las organizaciones en el Ecuador.

El modelo de balance social ecuatoriano se basa en los ocho principios de la LOEPS, los diez principios del Buen Vivir y los siete principios que establece la ACI.

Del empate de los mismos obtenemos 7 macro dimensiones que se convertirán en los principios del modelo de balance social:

1. La prelación del trabajo sobre el capital y los interés colectivos sobre los individuales
2. La asociación equitativa, voluntaria y respecto a la identidad cultura
3. La autogestión y la autonomía
4. La participación económica solidaria y distribución equitativa de excedente
5. La educación, capacitación y comunicación
6. La cooperación e integración del sector económico popular y solidario
7. El compromiso social y solidario comunitario y medioambiental.

A continuación se explica los principios de la ACI, principios de la LOEPS y los Objetivos del Buen Vivir:

**TABLA No. 3**  
**METODOLOGÍA DE LA LOEPS PARA EL DESARROLLO DEL BALANCE SOCIAL**

PRINCIPIOS ACI	PRINCIPIOS LOEPS	OBJETIVOS DEL BUEN VIVIR
Asociación voluntaria y abierta.	Búsqueda del buen vivir.	Unidad en la diversidad.
Control democrático por los asociados.	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.	Ser humano que desea vivir en sociedad.
Participación económica de los asociados.	Comercio justo, ético y responsable.	Igualdad, integración y cohesión social.
Autonomía e independencia	Equidad de género	Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas.
Educación, capacitación e información.	Respeto a la identidad cultural	Relación armónica con la naturaleza.
Cooperación entre cooperativas.	Autogestión	Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa.
Preocupación por la comunidad.	Responsabilidad social y ambiental, solidaria y rendición de cuentas.	Trabajo y un ocio liberadores.
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	Reconstrucción de lo público.
		Democracia representativa, participativa y deliberativa
		Estado democrático, pluralista y laico.

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**TABLA No.4**  
**MACRODIMENSIONES Y DIMENSIONES**

MACRODIMENSIONES	DIMENSIONES
Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre capital
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales
	Ocio liberador
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Accesibilidad asociativa y cooperativa
	Retiro de asociados
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario
Autogestión y autonomía	Acceso a cargos institucionales
	Control democrático por los socios
	Trasparencia informativa
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)
	Relación con el Estado
	Estructura del patrimonio
Participación Económica, Solidaria y distribución equitativa (util. o exced.)	Equilibrio real de poder entre asociados
	Concentración de aportes sociales
	Utilización de utilidades y excedentes
Educación, capacitación y comunicación	Valor agregado cooperativo
	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización
	Promoción de la EPS
Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Investigación y desarrollo
	Intercooperación (solidaridad con entidades del sector de la EPS)
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Integración sectorial
	Comercio justo
	Comunidad
	Medio ambiente

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

Del empate de los tres bloques de principios se obtienen siete macro dimensiones y veinte y cuatro indicadores. De esta manera, se ha logrado desarrollar un diseño para el modelo de balance social que posea características propias de la realidad ecuatoriana.

## **2.2.4 Fundamento Legal**

### **2.2.4.1 Constitución Nacional del Ecuador**

(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2013, págs. 8,10)

La Constitución del 2008 al establecer que el sistema económico es social y solidaria, visibilizo y puesto de manifiesto la relevancia de la economía popular y solidaria para el desarrollo del país. Con el amparo de la norma suprema y el cumplimiento de la disposición de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con la finalidad de ejercer el control de las actividades económicas y velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.

La Constitución de la República, vigente desde el 2008, considera al sistema económico nacional como social y solidaria, reconociendo al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica, con el objetivo de mantener una relación dinámica pero equilibrada entre el estado, la sociedad, el mercado y la naturaleza, para garantizar la producción y la reproducción de las condiciones necesarias para el desarrollo del buen vivir.

Así, en la Constitución se considera a la economía popular y solidaria como una nueva forma de organización económica, además de las formas tradicionales pública, privada y mixta. Prevalece, por lo tanto, la mejora de las condiciones de vida de manera colectiva sobre el beneficio individual y el capital económico. Se promueve un sistema económico con base en la participación, la democracia y la distribución equitativa de los recursos con el fin de que las necesidades de la población, en cuanto a su desarrollo, al acceso a los medios de producción la generación de empleo sean satisfechas.

De esta manera, las formas de organización que son parte de la economía popular y solidaria se basan en relaciones de reciprocidad, solidaridad y cooperación, sus integrantes colectiva o individualmente se desarrollan actividades de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios.

(ASAMBLEA CONSTITUYENTE DEL ECUADOR, 2008)

Según lo mencionado en el Art. 283. El modelo Económico del País será Social y Solidario. La Economía Popular y Solidaria se regulara de acuerdo a la ley (LOEPS).

Según el Art. 213. Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales.

Su marco legal se encuentra sustentado en la Constitución de la República del Ecuador a través de los siguientes artículos:

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

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

#### **2.2.4.2 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria**

(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA 2. p., 2013, págs. 8,13)

#### **Importancia del control y la supervisión**

La SEPS tiene como atribución el ejercer el control y la supervisión de las organizaciones que pertenecen al sector de la EPS y del SFPS. Detrás de esta atribución legal, se encuentran implícitos los siguientes objetivos de país:

Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor de desarrollo del país.

- Promover los principios de democracia, cooperación, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones del sector económico popular y solidario.
- Mejorar los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas de los directivos hacia los socios e integrantes de la economía popular y solidaria.
- Contribuir a la generación de confianza y credibilidad en el sector a través de mecanismos que precautelen su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento.

Para el efecto, la SEPS ha desarrollado un modelo de supervisión integral que considera los siguientes componentes:

- Gobierno Cooperativo
- Evaluación Económica Financiera
- Evaluación del Balance Social
- Riesgos
- Prevención de Lavado de Activos

Dentro del esquema de supervisión integral, merece resaltar el proyecto de evaluar el desempeño de las organizaciones de la EPS y SFPS en el ámbito social, a través del desarrollo e implementación del “Balance Social”.

El balance social es “el instrumento que permite medir y evaluar de manera sistemática la situación de la organización, en lo relacionado con su gestión social, en un período determinado”. Para el cooperativismo, el Balance Social es el resultado tangible de toda su gestión empresarial y refleja el cumplimiento de su propósito social. Evidentemente no se trata de un balance o estado de situación a una fecha determinada, sino de la constatación del costo-beneficio social.

Así, el Balance Social le permite a una cooperativa:

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

Con el propósito de apoyar la gestión de las instituciones entregando un mecanismo óptimo para llevar su contabilidad; y, mantener un eficiente y efectivo sistema de supervisión por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria respecto de sus supervisadas, se elaboraron catálogos únicos de cuentas específicos para el sector de la EPS y el SFPS, que permitirán por primera vez estandarizar sus registros contables, dicho manual reconoce las particularidades propias del sector.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el organismo encargado del control y supervisión de las organizaciones, se crea como “ organismo técnico con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva) asignándole las siguientes atribución según el artículo 147 de la LOEPS:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar responsabilidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta ley y disponer su registro;

- d) Fiar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario,
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organización sujetas a esta ley;
- g) Imponer sanciones ; y,
- h) Las demás previstas en la ley y su reglamento.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario concede al a la Superintendencia la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia. Por su parte la LOEPS determina que la Superintendencia tiene la atribución de proponer regularizaciones a los organismos de regulación.

(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2013, pág. 38)

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

En el Art. 4. Se menciona que las personas y organizaciones Amparadas por Esta Ley Se guiaran Por los principios detallados en la LOEPS.

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 21 establece que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Hipótesis o Idea a Defender**

#### **3.1.1 Hipótesis General**

El Desarrollo un modelo de Gestión Económica y Financiera permitirá medir y evaluar el cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

#### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- Con la construcción de las bases teóricas científicas de la gestión económica y financiera con el enfoque al balance social, se solucionara con la situación problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.
- La aplicación de indicadores de gestión económica y financiera ayudarán a la determinación del cumplimiento de principios y objetivos corporativos.
- El desarrollo de un modelo de gestión económica y financiera servirá para informar a la sociedad de la acción social que realiza la institución.

### **3.2 Variables**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

Gestión Economía y Financiera

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

Balance Social.

### **3.3 Tipos de Investigación**

La investigación se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., ubicada en la ciudad de Salcedo provincia de Cotopaxi utilizando metodología cuantitativa y cualitativa teniendo como base una amplia investigación bibliográfica.

#### **3.3.1 Tipos de estudio de Investigación**

Para la obtención de datos requeridos en la investigación utilicé los siguientes instrumentos de recolección de datos:

##### **De Campo**

Nos permitirá verificar y comprobar información obtenida en la recolección de datos para que se conviertan en verificables y comprobables, tomando en cuenta las experiencias ya obtenidas en el espacio de trabajo para ser aplicadas y relacionadas teóricamente al momento de plantear una completa sustentación de la causa del problema y desarrollo del mismo.

Se considerará la aplicación de esta modalidad de investigación, ya que el problema en estudio que se presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., permitirá establecer las técnicas y recursos adecuados que facilitarán la recolección de información primaria que permitirá conocer las causas y efectos del problema objeto de estudio anteriormente planteado.

##### **Documental**

Este tipo de investigación nos permitirá realizar un análisis teórico y conceptual, apoyándose en fuentes secundarias el cual nos permitirá conocer varios antecedentes a la vez facilitando la elaboración de un informe práctico teniendo como base el material registrado.

Esta Modalidad se utilizará para desarrollar la presente investigación en la cual se tomará como referencia antecedentes investigativos de fuente documental científica enfocados al Balance Social y su incidencia de la responsabilidad social en el sector en que se desenvuelve, con la comunidad y los trabajadores que prestan sus servicios profesionales en la entidad, lo que contribuirá a aclarar la naturaleza del problema y sus contenidos, dicha información será recopilada de libros, revistas especializadas, documentales, monografías, tesis relacionadas con el tema de estudio para luego ser organizada, procesada y analizada proporcionando con ello el conocimiento científico necesario para el desarrollo investigativo y alcanzar los objetivos planteados.

### **Descriptiva**

La recolección y selección de datos óptimos y adecuados nos permitirá indagar, registrar, analizar e interpretar la naturaleza de la problemática actual para dar posibles soluciones.

### **Exploratoria**

La convivencia y nuevas experiencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., es un factor importante para aumentar y consolidar mis conocimientos y enfocar mis ideas al desarrollo de Balance Social.

### **3.3.2 Diseño de la Investigación**

Iván Carmelo Álvarez (2005) establece que el diseño contiene “Las estrategias que guían todo el proceso desde el momento de la recolección de datos hasta la obtención de los resultados definitivos, todo ello de acuerdo a los objetivos fijados para la investigación”. (p. 50).

Por medio de esta investigación, se busca desarrollar un modelo de gestión económica y financiera enfocado al Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., basado en el grado de cumplimiento de responsabilidad social, con el

objetivo de determinar ciertos indicadores para la evaluación y medición del Balance Social. Siendo grupos de interés, la comunidad del Cantón Salcedo, clientes internos y clientes externos. Se trabaja con responsabilidad social ya que se ha identificado grupos vulnerables que en su mayoría, carecen de recursos económicos, y el apoyo de la institución ayudará para el desarrollo de sus hogares y al crecimiento de sus negocios, etc. Se pretende a través de este modelo la intervención de aquellas variables e indicadores identificar aspectos relevantes que afecten directamente o indirectamente a los clientes internos y externos, con el propósito de crear condiciones necesarias y satisfacer las necesidades para mejorar la calidad de vida, así como el mejoramiento continuo de este, que permita un mayor impacto social, y el acercamiento de la institución a determinados grupos.

### **3.4 Población y Muestra**

Para la presente investigación se tomara en cuenta a todos los clientes internos debido a que se evaluara el cumplimiento y compromiso social hacia la comunidad.

### **3.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos**

#### **3.5.1 Métodos de Investigación.**

La realización del Desarrollo del modelo de Balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., requiere la aplicación los siguientes métodos.

#### **Inductivo**

Este método permitió estudiar el problema planteado desde sus particularidades hacia sus generalidades con la finalidad de establecer importantes conclusiones para dar solución al problema.

### **Deductivo**

Este método universal parte desde la totalidad a lo particular del problema permitiendo visualizar y precisar las causas y las consecuencias del problema impulsando a dar posibles soluciones.

### **Analítico**

Este método permite sistematizar, verificar y analizar las posibles soluciones al problema, a la vez los documentos e información obtenida.

### **3.5.2 Técnicas de la Investigación**

Para el desarrollo del Balance Social es necesaria la utilización de técnicas e instrumentos para la recepción de información relevante, útil y suficiente en los departamentos de Administración, Sistemas, Negocios y Gerencia.

### **Observación**

Nos servirá para verificar ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de elaboración del Balance Social y su responsabilidad social con la comunidad.

Se establecerán como instrumentos base la aplicación de la observación directa ya que el investigador al formar parte del campo laboral está en contacto directo con la realidad de la entidad basándose en experiencias y hechos.

## CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 Titulo

“Desarrollo de un modelo de Gestión Económica y Financiera desde el enfoque del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi”.

#### 4.1.1 Indicadores según la SEPS

Los indicadores establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se detallan a continuación:

**TABLA No. 5**  
**INDICADORES SEGÚN LA SEPS**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSP1N101	% socios activos
IRSP1N102	% socios activos mujeres
IRSP1N103	% socios activos crédito vigente
IRSP1N104	% socios ahorristas
IRSP1N105	% ahorristas menores de edad
IRSP1N106	% ahorro voluntario
IRSP1N107	% cartera de crédito mujeres
IRSP1N108	% operaciones vigentes crédito mujeres
IRSP1N109	% de créditos $\leq$ 30% PIB per cápita
IRSP1N110	% de créditos con cuotas mensuales $\leq$ 1 % PIB per cápita
IRSP1N111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito
IRSP1N112	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito
IRSP1N113	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito
IRSP1N114	Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito
IRSP1N115	% de la cartera por segmento de crédito, por agencia o sucursal
IRSP1N116	Distribución de cartera por producto
IRSP1N117	% deserción de socios

IRSP1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo
IRSP1N119	% socios con ingresos menores al valor canasta básica al mes
IRSP1N120	% socios nuevos con ingresos menores a la canasta básica
IRSP1N201	% socios ahorristas rural mujeres
IRSP1N202	% ahorro voluntario rural
IRSP1N203	% cartera de crédito rural
IRSP1N204	% operaciones vigentes crédito rural
IRSP1N205	% operaciones vigentes crédito rural mujeres
IRSP1N206	Monto promedio de crédito rural por segmento de crédito
IRSP1N207	Cobertura poblacional en sectores rurales (parroquias rurales atendidas)
IRSP1N208	Cobertura física en sectores rurales (puntos de atención físicos en parroquias rurales)
IRSP1N209	Nivel de cobertura poblacional por parroquia vs PEA
IRSP1N210	% cobertura en parroquias con indicador de pobreza $\geq 60\%$
IRSP1N211	% operaciones realizadas con servicios innovadores
IRSP1N212	% socio de etnias minoritarias
IRSP1N213	# Total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
IRSP1N214	% y # total de acuerdos de inversión - apoyo, recibidos que incluyan cláusulas de derechos humanos
IRSP2N101	% asistencia de socios en asamblea general
IRSP2N102	% de asistencia de representantes en asambleas
IRSP2N103	% de socios que participan en elecciones
IRSP2N104	% mujeres "representantes"
IRSP2N105	% mujeres en los órganos de gobierno
IRSP2N106	% de vocales de los órganos de gobierno procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan las operaciones, sucursales y agencias
IRSP2N107	Composición de los órganos de gobierno y colaboradores, desglosados por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
IRSP3N101	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total
IRSP3N102	% reservas facultativas/patrimonio total
IRSP3N103	Reservas/total socios
IRSP3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real
IRSP3N105	Diferencial de tasas
IRSP3N106	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año
IRSP4N101	Política de nivelas de aprobación de créditos y captaciones
IRSP4N102	% endeudamiento externo/pasivo
IRSP4N103	% concentración por fuentes de fondeo
IRSP5N101	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados
IRSP5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)
IRSP5N103	Promedio de horas de formación al año por colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal

IRSP5N104	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.
IRSP5N105	# de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario
IRSP5N106	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
IRSP5N201	% cumplimiento plan de capacitación
IRSP5N202	% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente
IRSP6N101	# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito
IRSP6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito
IRSP6N103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito
IRSP6N104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito, con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo
IRSP6N105	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)
IRSP6N106	Participación en organismos de integración
IRSP6N107	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.
IRSP7COMN101	Prácticas con respecto a la satisfacción de! cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción
IRSP7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros
IRSP7COMN103	# Convenios con otras Instituciones que prestan otros servicios para socios
IRSP7COMN104	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros
IRSP7COMN105	Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional
IRSP7COMN106	# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros
IRSP7COMN107	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)
IRSP7COMN108	% productos de crédito para necesidades productivas
IRSP7COMN109	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito)
IRSP7COMN110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
IRSP7COMN111	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, desastres naturales
IRSP7COMN201	% del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la cooperativa en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
IRSP7COMN202	# Total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los

	indígenas, niños, mujeres, etnias y medidas adoptadas
IRSP7COMN203	Mejoramiento de ingresos familiares de socios
IRSP7COMN204	Mejoramiento de patrimonio familiares de socios
IRSP7COMN205	% de monto de crédito compartido con otras instituciones
IRSP7COMN206	% quejas atendidas
IRSP7COMN207	Cobertura de las obligaciones de la cooperativa debidas a programas de beneficios sociales.
IRSP7COMN208	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)
IRSP7COMN209	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
IRSP7COMN301	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.
IRSP7COMN302	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.
IRSP7COMN303	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
IRSP7COMN304	% y # de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la cooperativa ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
IRSP7COMN305	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros
IRSP7COMN306	interacciones con socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
IRSP7COMN401	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
IRSP7COMN402	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
IRSP7GOBN101	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
IRSP7GOBN102	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tasas requerimientos informativos.
IRSP7GOBN103	# total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y requisitos de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
IRSP7GOBN104	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
IRSP7GOBN105	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying” (de relacionamiento, el como yo expongo mis ideas)
IRSP7AMBN101	Iniciativas de reciclaje

IRSP7AMBN102	Materiales utilizados, por peso o volumen.
IRSP7AMBN201	% de activos sujetos a controlas medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
IRSP7AMBN202	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
IRSP7AMBN203	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
IRSP7AMBN204	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
IRSP7AMBN205	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones con el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas
IRSP7AMBN206	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
IRSP7AMBN207	Captación total de agua por fuentes
IRSP7AMBN208	Peso total da residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
IRSP7AMBN209	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
IRSP7AMBN301	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
IRSP7AMBN302	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
IRSP7AMBN303	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la cooperativa informante posee derecho de voto o recomendación de voto.
IRSP7AMBN401	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la cooperativa, así como del transporte de personal
IRSP7AMBN402	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
IRSP7AMBN403	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero v las reducciones logradas.
IRSP7AMBN404	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la cooperativa debían al cambio climático.
IRSP7PROVN101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales
IRSP7PROVN102	Procedimientos para la contratación local y para la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares que sus agencias y sucursales.
IRSP7PROVN201	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
IRSP7PROVN202	% de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
IRSPIN101	% colaboradoras mujeres con mandos medios
IRSPIN102	% colaboradores con capacidades especiales

IRSPIN103	Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)
IRSPIN104	Desglose de colaboradores por tipo de empleo, por contrato y por región.
IRSPIN105	Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia
IRSPIN106	Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal
IRSPIN107	% de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.
IRSPIN108	tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina
IRSPIN109	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.
IRSPIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.
IRSPIN111	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales
IRSPIN201	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen sus agencias y sucursales
IRSPIN202	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
IRSPIN203	Proceso(s) para mejorar la competencia de los funcionarios para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.
IRSPIN204	Total de horas de formación de los funcionarios sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de funcionarios formados.
IRSPIN301	% del total de funcionarios que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-funcionarios, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
IRSPIN302	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
IRSPIN303	Actividades de la cooperativa en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
IRSGESN101	Valor económico directo generado y distribuido
IRSGESN102	% y # total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
IRSGESN103	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
IRSGESN104	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa.
IRSGESN105	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las

	políticas medioambientales, sociales y financieras
IRSGESN106	# Total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
IRSGESN201	# total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de socios
IRSGESN202	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
IRSGESN203	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### 4.1.2 Indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Los indicadores de la cooperativa son adaptados según a las necesidades y actividades que la entidad requiera los mismos se detallan a continuación:

**TABLANo.6**  
**INDICADORES DE LA COAC "9 DE OCTUBRE" LTDA.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSP1N101	% socios activos
IRSP1N102	% socios activos mujeres
IRSP1N104	% socios ahorristas
IRSP1N105	% ahorristas menores de edad
IRSP1N111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito
IRSP1N116	Distribución de cartera por producto
IRSP1N117	% deserción de socios
IRSP1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo
IRSP2N102	% de asistencia de representantes en asambleas
IRSP2N103	% de socios que participan en elecciones de representantes
IRSP2N104	% mujeres "representantes"
IRSP2N105	% mujeres en los órganos de gobierno
IRSP3N101	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total
IRSP3N102	% reservas facultativas/patrimonio total
IRSP3N103	Reservas/total socios
IRSP3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real

IRSP3N106	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año
IRSP4N102	% endeudamiento externo/pasivo
IRSP4N103	% concentración por fuentes de fondeo
IRSP5N101	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados
IRSP5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)
IRSP5N103	Promedio de horas de formación al año por colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal
IRSP5N106	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
IRSP6N101	# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito
IRSP6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito
IRSP6N106	Participación en organismos de integración
IRSP7COMN104	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros
IRSP7COMN105	Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional
IRSP7COMN106	# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros
IRSP7COMN107	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)
IRSP7COMN111	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, desastres naturales
IRSP7GOBN102	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa.
IRSPIN101	% colaboradoras mujeres con mandos medios
IRSPIN102	% colaboradores con capacidades especiales
IRSPIN103	Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)
IRSPIN104	Desglose de colaboradores por tipo de empleo, por contrato y por región.
IRSPIN106	Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal
IRSPIN108	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina
IRSPIN109	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.
IRSPIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.

IRSPIN111	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales
IRSGESN101	Valor económico directo generado y distribuido
IRSGESN102	% y # total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
IRSGESN103	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
IRSGESN104	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa.
IRSGESN105	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### **4.1.3 Indicadores propuestos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.**

Los indicadores propuestos son considerados de acuerdo a los aspectos de la razón social de la entidad, siendo así un complemento a los hechos y acciones que realiza la cooperativa los mismos que se detallan a continuación:

**TABLA No.7**  
**INDICADORES PROPUESTOS A LA COAC “9 DE OCTUBRE” LTDA.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSP1N112	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito
IRSP1N113	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito
IRSP1N119	% socios con ingresos menores al valor canasta básica mensual
IRSP1N213	# Total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
IRSP2N107	Composición de los órganos de gobierno y colaboradores, desglosados por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
IRSP4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones
IRSP5N104	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.
IRSP5N201	% cumplimiento plan de capacitación
IRSP6N103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito
IRSP7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros
IRSP7COMN103	# Convenios con otras Instituciones que prestan otros servicios para socios

IRSP7COMN202	# Total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas, niños, mujeres, etnias y medidas adoptadas
IRSP7COMN203	Mejoramiento de ingresos familiares de socios
IRSP7COMN204	Mejoramiento de patrimonio familiares de socios
IRSP7COMN206	% quejas atendidas
IRSP7COMN208	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)
IRSP7COMN305	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros
IRSP7GOBN101	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
IRSP7AMBN101	Iniciativas de reciclaje
IRSP7AMBN102	Materiales utilizados, por peso o volumen.
IRSP7AMBN202	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
IRSP7AMBN204	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
IRSP7AMBN207	Captación total de agua por fuentes
IRSP7AMBN302	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
IRSP7PROVN101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales
IRSP7PROVN102	Procedimientos para la contratación local y para la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares que sus agencias v sucursales.
IRSP7PROVN201	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
IRSPIN105	Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia
IRSPIN301	% del total de funcionarios que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-funcionarios, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
IRSPIN302	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## 4.2 Desarrollo de los Indicadores

La interpretación, claridad y veracidad en el desarrollo del modelo de Balance Social Cooperativo es esencial. Con tal propósito, los indicadores de esta propuesta se exponen a través de cantidades y su relación porcentual con los datos respectivos. Esta información es

presentada del año 2013 ya que la institución financiera carece de un modelo de Balance Social.

Los indicadores propuestos constituyen la información socio económica, la gestión con la comunidad y con el medio ambiente que la cooperativa debe presentar a fines de posibilitar su desarrollo y seguimiento a actividades que realiza como institución. Se seleccionaron los indicadores más relevantes para su efectiva implementación. Teniendo en cuenta que es un modelo flexible ya que es posible complementarlo con indicadores adicionales, siempre que se respete su integridad y razón social de la entidad.

**PRIMER PRINCIPIO: ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA**

**TABLA No.8  
SOCIOS ACTIVOS**

CÓDIGO: IRSP1N101

INDICADOR			
% Socios Activos			
Socios Inactivos	Socios Activos	Total socios	Porcentaje
6534	4071	10605	38%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.1  
SOCIOS ACTIVOS**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### Interpretación:

Sin duda alguna la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., son los socios quienes son actores del desarrollo social, económico y ambiental en el lugar donde se desenvuelve la institución.

A lo largo de una trayectoria la cooperativa ha evolucionado con la confianza y fidelidad de los socios quienes se han comprometido al desarrollo conjunto, el 38% refleja los socios activos del total registro de socios, dicho dato refleja que las personas no tienen la cultura de ahorro y varias realizan la apertura de cuenta por requerir un servicios financieros mientras que luego de un periodo a corto o largo plazo no se le da movimiento a la dicha cuenta.

El 38% de socios activos es perjudicial para la cooperativa ya que es la razón de ser de la misma, lo cual implica que no existe planificación alguna para el incremento de socios activos que permita mejorar su rentabilidad y liquidez de la institución.

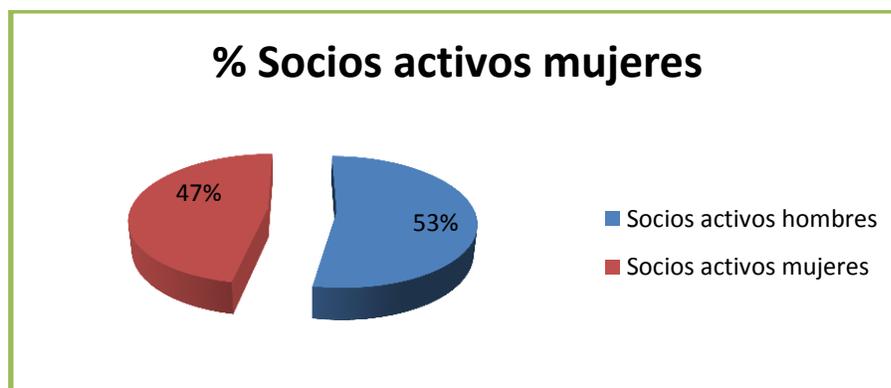
**TABLA No.9**  
**SOCIOS ACTIVOS MUJERES**

CÓDIGO: IRSP1N102

INDICADOR			
% Socios activos mujeres			
Socios activos hombres	Socios activos mujeres	Total socios activos	Porcentaje
2157	1914	4071	47%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No. 2**  
**SOCIOS ACTIVOS MUJERES**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

### Interpretación:

Del total socios activos existe el 47% de socios activos mujeres, dato que manifiesta un prestigio para la cooperativa ya que la mujer representa un pilar importante dentro un nuestra sociedad. Por lo contrario dicho dato no refleja la equidad de género que es necesario para el desarrollo personal.

**TABLA No.10**  
**SOCIOS AHORRISTAS**

CÓDIGO: IRSP1N104

INDICADOR			
% Socios ahorristas			
Socios no ahorristas	Socios ahorristas	Total socios activos	Porcentaje
1313	2758	4071	68%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.3**  
**SOCIOS AHORRISTAS**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### Interpretación:

Es importante la cultura del ahorro, es por ello que el 68% de socio ahorristas del total de socios activos es conveniente para la cooperativa pero no óptimo, ya que se necesita de liquidez para la correcta y eficiente circulación y movilización de todos los procesos de la misma.

Para incrementar el ahorro los departamentos de Gerencia y Negocios impulsan publicidad y varias estrategias para llamar la atención de ciertos socios, a la vez incentivar el ahorro.

**TABLA No.11**  
**AHORRISTAS MENORES DE EDAD**

CÓDIGO: IRSP1N105

INDICADOR			
% Ahorristas menores de edad			
Ahorristas mayores de edad	Ahorristas menores de edad	Total socios ahorristas	Porcentaje
1911	847	2758	31%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.4**

**AHORRISTAS MENORES DE EDAD.**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

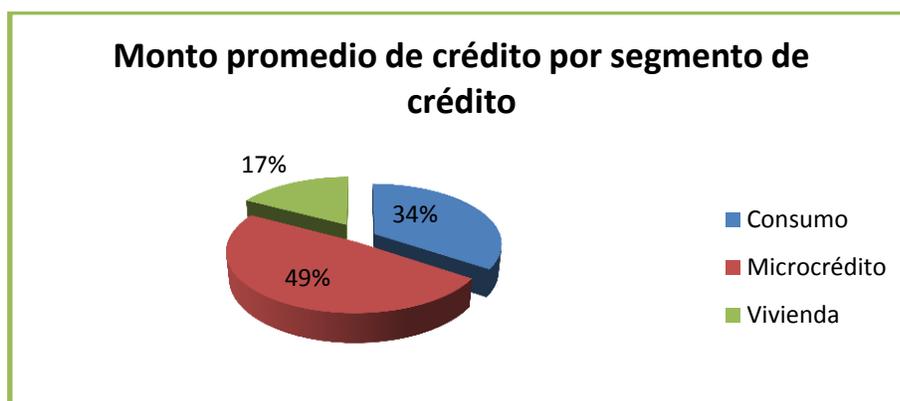
Del total socios ahorristas el 31% son socios ahorristas menores de edad índice que se ha logrado con la estrategia de COOP KIDS y servicios adicionales de salud cubiertos por convenios en clínicas de la localidad, para ello es necesario la apertura de cuenta y de allí inicie su cultura de ahorro, ya que es un factor importante el impulsar e incentivar a los niños a que se proyecten al cumplimiento de sus metas.

**TABLA No.12**  
**MONTO PROMEDIO DE CRÉDITO POR SEGMENTO DE CRÉDITO**  
**CÓDIGO: IRSP1N111**

<b>INDICADOR</b>				
Monto promedio de crédito por segmento de crédito				
<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Monto de crédito vigente</b>	<b>Total socios con crédito vigente</b>	<b>Monto Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>
Consumo	2.351.202,39	680	3.457,65	34%
Microcrédito	3.309.360,29	1675	1.975,74	48%
Vivienda	1.173.169,12	581	2.019,22	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6.833.731,80</b>	<b>2936</b>	<b>2.327,57</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.5**

**MONTO PROMEDIO DE CRÉDITO POR SEGMENTO**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La cooperativa ofrece varios segmentos de crédito tales como los créditos de consumo otorgados en un monto promedio de \$3.457, 65 del total de 680 socios con créditos vigentes, los mismos que satisfacen sus necesidades de mejorar su educación, salud, pago de servicios, adquisiciones de bienes muebles e inmuebles.

El segmento de microcrédito ha sido otorgado en un monto promedio de \$1.975,74 del total de 1.675 socios con créditos vigentes, los mismos que quieren implementar o proyectarse en un negocio o la compra de algún activo que incremente su patrimonio familiar.

Por último el segmento de vivienda con créditos otorgados a 581 socios en un monto promedio de \$2.019.22, los mismos que requieren para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, y los socios pueden acceder y mejorar sus condiciones de vida a través del incremento de sus actividades económicas y por medio de la concesión de créditos que oferta y otorga la entidad.

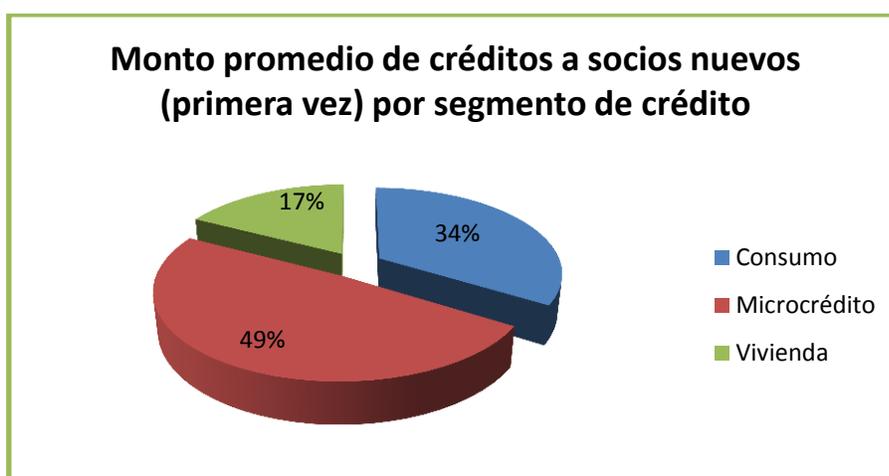
Cabe recalcar que todos los segmentos de créditos son otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros y políticas del crédito.

**TABLA No.13**  
**MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS A SOCIOS NUEVOS (PRIMERA VEZ)**  
**CÓDIGO: IRSP1N112**

<b>INDICADOR</b>				
Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito				
<b>Segmento</b>	<b>Monto de crédito vigente otorgados</b>	<b>Total de socios nuevos</b>	<b>Monto Promedio</b>	<b>Promedio</b>
Consumo	634.848,00	93	6.826,32	34%
Microcrédito	918.187,00	124	7.404,73	49%
Vivienda	326.816,00	61	5.357,64	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1.879.851,00</b>	<b>278</b>	<b>6.762,05</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.6**  
**MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS A SOCIOS NUEVOS.**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### Interpretación:

La cooperativa al tener un buen realce institucional permite la integración de nuevos socios en los diferentes segmentos de crédito así como en consumo se ha dado apertura a 93 socios nuevos en monto promedio de \$6.826,32 es decir varios socios optan por la consolidación de pago de deudas en otras instituciones, viajes, compra de vehículo, gastos de salud, educación o pagos de servicios básicos.

El segmento de microcrédito ha acogido a 124 socios nuevos en un monto promedio de \$7.4704,73 siendo este el mayor número en socios nuevos cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas o de comercialización.

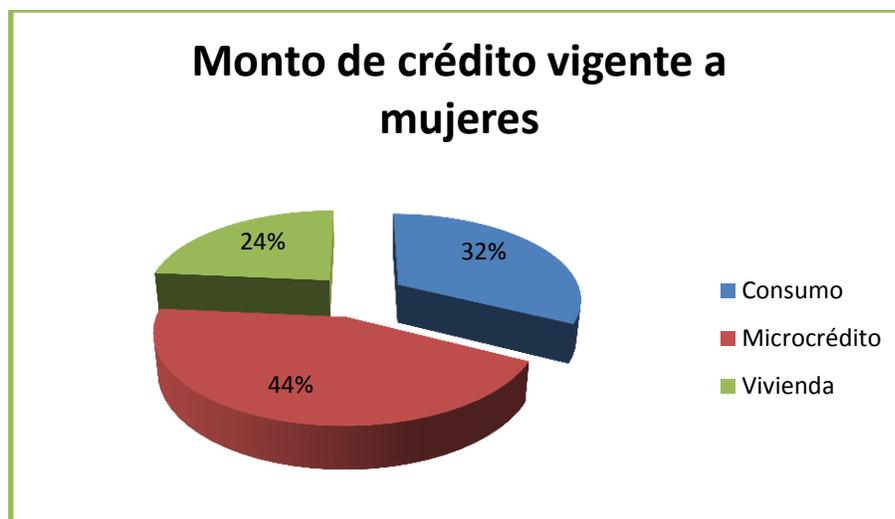
Para finalizar el segmento de vivienda ha acogido a 61 socios nuevos en un monto promedio de \$5.357,67 dato que refleja la menor acogida debido a que en el sector donde desempeña sus actividades económicas la cooperativa se dedica más a la producción y comercialización.

**TABLA No.14**  
**MONTO PROMEDIO DE CRÉDITO MUJERES POR SEGMENTO DE CRÉDITO**  
CÓDIGO: IRSP1N113

INDICADOR				
Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito				
Segmento	Monto de crédito vigente a mujeres	Total socios mujeres con crédito vigente	Monto Promedio	Promedio
Consumo	916.539,00	325	2.820,12	32%
Microcrédito	1.245.573,00	791	1.574,68	44%
Vivienda	665.378,00	246	2.704,79	24%
<b>TOTAL</b>	<b>2.827.490,00</b>	<b>1362</b>	<b>2.075,98</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.7**

**MONTO DE CRÉDITO VIGENTE A MUJERES.**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Entre los principales hallazgos se cuentan que existen brechas de género en relación al número y al monto global de crédito, las cuales afectan al segmento de mujeres.

Basándose en la igualdad de género la cooperativa mantiene créditos otorgados a mujeres en el segmento de consumo en un total de 325 mujeres socias con un monto promedio de \$2.820,12. El segmento de microcrédito tiene 791 socias mujeres en un monto promedio de \$1.574,44 siendo este segmento de mayor número de mujeres socias.

El segmento de vivienda cuenta con 246 socias mujeres en un monto promedio de \$2.704,79 es decir contribuye al emprendimiento en varios hogares liderados por mujeres.

Asimismo éste indicador demuestra que las mujeres tienen una deuda promedio significativamente menor a la de los hombres durante todo el periodo de evaluación, por lo que la misma igualdad mencionada antes no refleja la equidad de género.

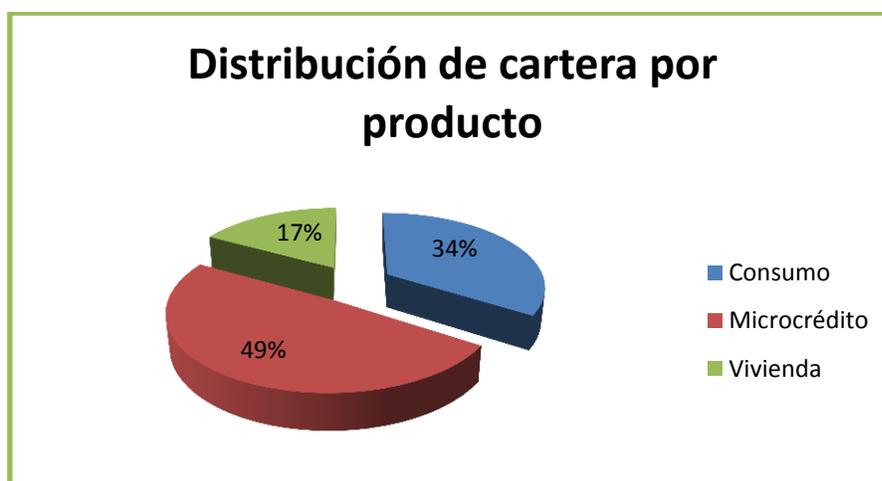
**TABLA No.15**  
**DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR PRODUCTO**

CÓDIGO: IRSP1N116

INDICADOR		
Distribución de cartera por producto		
Tipo de crédito	Valor	Porcentaje
Consumo	2.678.280,00	34%
Microcrédito	3.859.874,10	49%
Vivienda	1.339.140,00	17%
<b>TOTAL</b>	<b>7.877.294,10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.8**

**DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR PRODUCTO**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La distribución de cartera en consumo es del 34%, en microcrédito es de 49% y en el de vivienda es del 17%. La distribución de cartera por producto se designa mensualmente para el otorgamiento de créditos a socios, para ello es necesario que el asesor de crédito menciones un monto estimando a colocar y mediante eso se realiza la distribución del dinero.

**TABLA No.16  
DESERCIÓN DE SOCIOS**

CÓDIGO: IRSP1N117

<b>INDICADOR</b>		
% Deserción de socios		
<b>Total socios y clientes que han cerrado la cuenta en el periodo</b>	<b>Socios activos al inicio del periodo</b>	<b>Porcentaje</b>
139	4210	3%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No. 9  
DESERCIÓN DE SOCIOS**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Por servicios financieros y beneficios adicionales que ofrece la cooperativa a los socios, la deserción de socios es del 3%, mientras que el 97% refleja el compromiso y fidelidad de los socios para el crecimiento y desarrollo de la institución.

El 3% de deserción pertenece a un grupo considerable de socios que han fallecido, socios que por a su pertinente momento no se les otorgó créditos por cuestiones de falsificación de documentos, no presenta el adecuado informe financiero en la Central de Riesgos, presenta sobre endeudamiento o no tiene la capacidad de pago entre otros motivos, socios que han incumplido en sus pagos y se les ha negado todo tipo de crédito. Por tales motivos aquellos socios han tomado la decisión de cerrar sus cuentas.

**TABLA No. 17**  
**RELACIÓN DE CUOTA DE INGRESO CON RESPECTO AL**  
**SALARIO MÍNIMO**

CÓDIGO: IRSP1N118

INDICADOR	
Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo	
Valor cuota de ingreso	Salario mínimo local
440,00	340,00

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

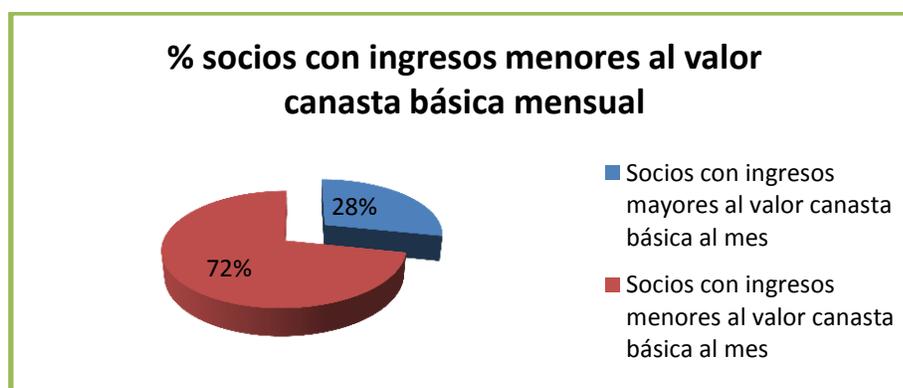
La relación de cuota de ingreso de un socio es de \$440,00 con respecto al salario mínimo de \$340,00 dólares, ya que del ingreso depende la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento que tiene el socio para aplicar a un crédito. Además se estima que el dinero restante que sobrepasa el salario mínimo de los socios es destinado al ahorro lo que beneficia a la cooperativa.

**TABLA No.18**  
**SOCIOS CON INGRESOS MENORES AL VALOR CANASTA BÁSICA**  
CÓDIGO: IRSP1N119

INDICADOR			
% socios con ingresos menores al valor canasta básica mensual			
Socios con ingresos mayores al valor canasta básica al mes	Socios con ingresos menores al valor canasta básica al mes	Total socios - socios activos	Porcentaje
1150	2921	4071	72%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.10**

**SOCIOS CON INGRESOS MENORES A LA CANASTA BÁSICA.**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

Del total socios activos existen socios con ingresos menores al valor de la canasta mensual dato que refleja el 72%, es decir que la situación económica en el sector rural en la mayoría de los casos se dedica a la agricultura y ganadería particularmente son las mujeres las que predominan en la economía informal rural.

El 72% se debe a que la cooperativa dedica la ayuda necesaria y oportuna al sector más vulnerable creando socios fieles y comprometidos con el desarrollo de la institución. Siendo un factor muy importante la Agencia Mulalillo ubicada en la parroquia del mismo nombre que se dedica a la prestación de sus servicios y productos financieros.

**TABLA No.19**  
**INCIDENTES DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS**  
**ADOPTADAS**

CÓDIGO: IRSP1N213

INDICADOR
# total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
<b>INCIDENTES</b>
NINGUNO

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

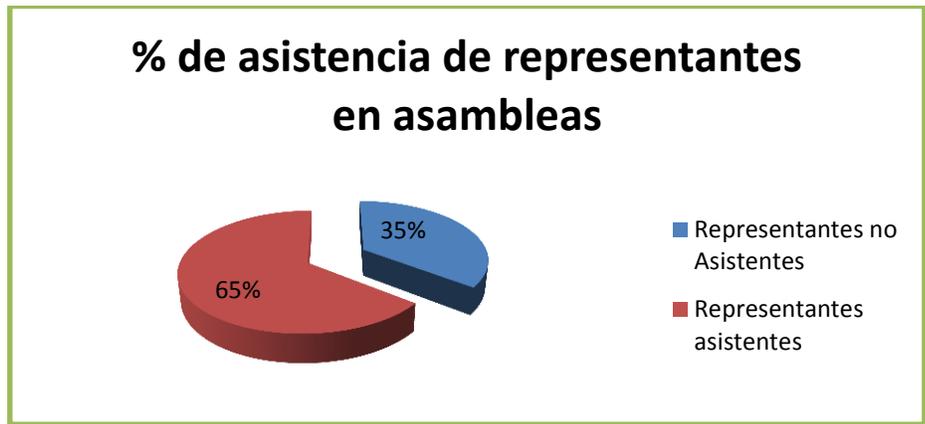
Este indicador se tomara en cuenta como medida de precaución para evitar incidentes o casos de discriminación en todo tipo de ámbitos a la vez tener muy en cuenta todo tipo de medidas respectivas a tomar para prevenir ciertos incidentes, siendo relevante mencionar que hasta la actualidad no se ha dado caso alguno de discriminación, ya que como institución financiera busca la equidad de género, la no discriminación de origen étnico, religión, ideologías, etc.

**SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS**

**TABLA No.20**  
**ASISTENCIA DE REPRESENTANTES EN ASAMBLEAS**  
**CÓDIGO: IRSP2N102**

<b>INDICADOR</b>			
% de asistencia de representantes en asambleas			
<b>Representantes no Asistentes</b>	<b>Representantes asistentes</b>	<b>Total representantes convocados</b>	<b>Porcentaje</b>
11	20	31	65%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.11**  
**ASISTENCIA DE REPRESENTANTES EN ASAMBLEA**  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La asistencia de representantes en la asamblea es del 65% ya que en convocatorias realizadas a todos los representantes no asisten debido a que se dedican a otras actividades, también la falta de comunicación o la descoordinación en tiempo que se da al momento de organizar las reuniones impide la asistencia de varios representantes.

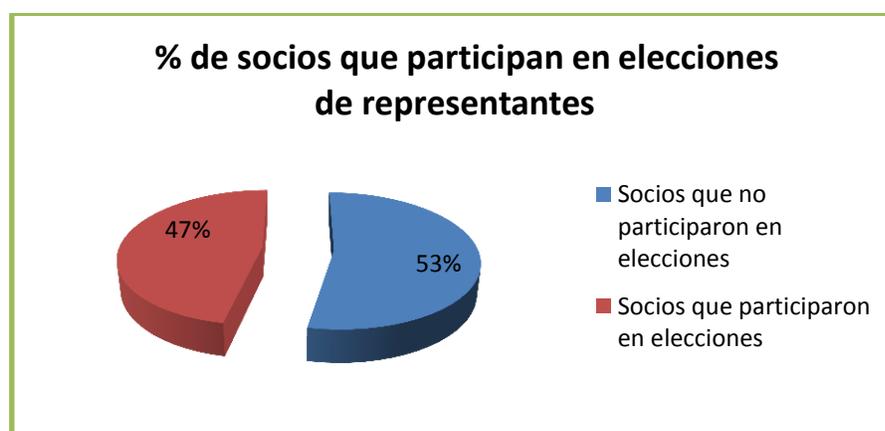
Lo cual implica que el 65% es perjudicial, ya que al no asistir a dichas reuniones no cumplen con su responsabilidad y obligaciones con la cooperativa. Además las decisiones tomadas en la cooperativa debe ser consecuencia de varios criterios para consolidar uno solo y realizar su respectiva ejecución de acuerdo al tema o planificación.

**TABLA No.21**  
**SOCIOS QUE PARTICIPAN EN ELECCIONES DE REPRESENTANTES**  
**CÓDIGO: IRSP2N103**

<b>INDICADOR</b>			
% de socios que participan en elecciones de representantes			
<b>Socios que no participaron en elecciones</b>	<b>Socios que participaron en elecciones</b>	<b>Total socios convocados</b>	<b>Porcentaje</b>
5635	4970	10605	47%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.12**

**SOCIOS QUE PARTICIPAN EN ELECCIONES DE REPRESENTANTES**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El porcentaje de los socios que participan en elecciones de representantes es del 47%, es decir la falta de estrategias, planificación o desinterés de ciertos colaboradores de la cooperativa no permiten la oportuna comunicación o publicidad por medios periódicos, radiales y televisivos de la localidad para comunicar a todos los socios de la institución.

Los socios por causas de trabajo, estudio, distancia y otros motivos a fines no logran estar comunicados para cumplir su responsabilidad y compromiso con la cooperativa, además existe un considerable grupo de socios que pertenecen al sector rural y se dedican a actividades de agricultura y ganadería que les impide tener tiempo de pasar en cada uno de sus hogares y estar informados a tal derecho de voto.

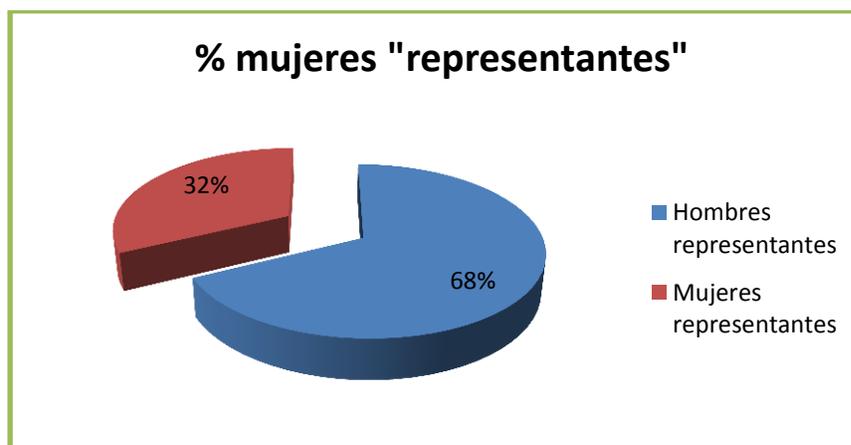
Además existen varios socios que muestran desinterés de sus responsabilidades y derechos con la institución, considerando poca importancia el derecho a voto, innecesario o poco beneficiario para ellos el acto de elección de representantes de la cooperativa.

Para ello cualquier socio que requiera un crédito a corto o largo plazo es necesario que pague una multa de cinco dólares por no haber sufragado en las elecciones de representantes de la institución que se dan en el lugar, hora y día señalados con anterioridad por la cooperativa.

**TABLA No.22**  
**MUJERES "REPRESENTANTES" EN ASAMBLEA**  
**CÓDIGO: IRSP2N104**

<b>INDICADOR</b>			
% mujeres "representantes" en asamblea			
<b>Hombres representantes</b>	<b>Mujeres representantes</b>	<b>Total representantes</b>	<b>Porcentaje</b>
21	10	31	32%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.13**  
**MUJERES REPRESENTANTES**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El total representantes mujeres de socios existe un 32% de mujeres representantes que han sido elegidas por los socios que asistieron a ejercer su derecho de voto, es decir que no se presenta el derecho de equidad de género.

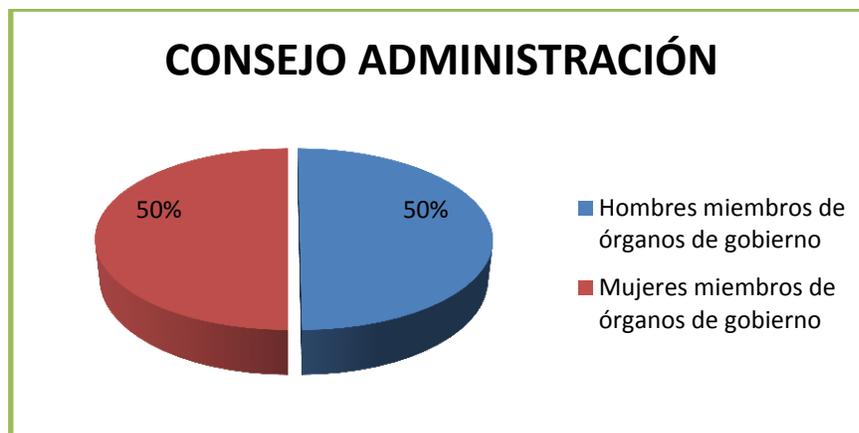
**TABLA No.23**  
**MUJERES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO**

CÓDIGO: IRSP2N105

<b>INDICADOR</b>				
% mujeres en los órganos de gobierno				
<b>Órganos de Gobierno</b>	<b>Hombres miembros de órganos de gobierno</b>	<b>Mujeres miembros de órganos de gobierno</b>	<b>Total miembros de órganos de gobierno</b>	<b>Porcentaje</b>
CONSEJO ADMINISTRACIÓN	5	5	10	50%
CONSEJO DE VIGILANCIA	4	2	6	33%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.14**

**MUJERES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CONSEJO ADMINISTRACIÓN**

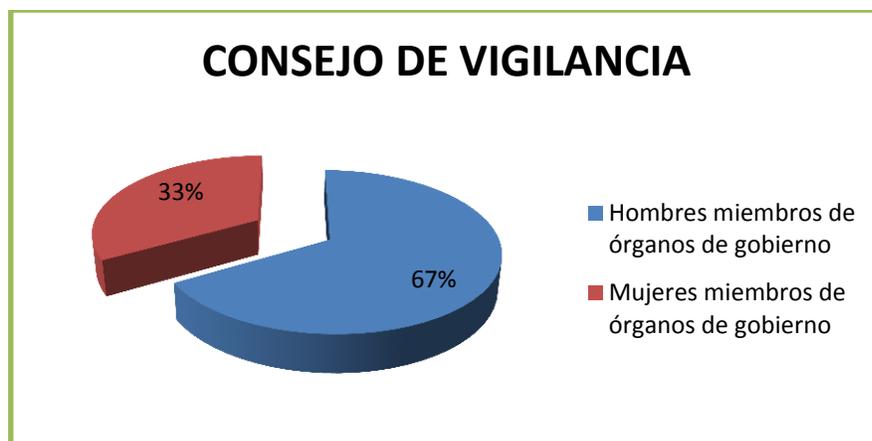
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En el Consejo de Administración el porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno es del 50%, es decir que contribuye a la equidad de género para el desarrollo y toma de decisiones para que vigilen y resguarden el normal desenvolvimiento de la cooperativa.

Para el total de órganos de gobierno en el Consejo de Administración se consideró a 5 funcionarios vocales principales y a 5 funcionarios vocales suplentes.



**GRÁFICO No.15**

**MUJERES EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CONSEJO VIGILANCIA**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En el Consejo de Vigilancia el porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno es del 33% dicho dato refleja que no existe equidad de género. Para ello es necesario la consolidación de las decisiones de hombres y mujeres para garantizar la democracia y transparencia de todos los procesos y accionar de la cooperativa con la comunidad.

Para el total de órganos de gobierno en el Consejo de Vigilancia se consideró a 3 funcionarios vocales principales y a 3 funcionarios vocales suplentes.

**TABLA No.24**

**COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y FUNCIONARIOS**

CÓDIGO: IRSP2N107

INDICADOR														
Composición de los órganos de gobierno y funcionarios, desglosado por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad														
	N.- Persona	Género		Distribución por edad			Nacionalidad	Religión			Capacidades		Origen Étnico	
		Masculino	Femenino	30 Años	31 A 50 Años	51 años en adelante	Ecuatoriana	Católica	Evangelista	Cristiana	Con Capacidad Especial	Sin Capacidad Especial	Indígenas	Mestiza
CANTIDAD	53	26	27	22	29	2	53	51	1	1	1	52	2	51
PORCENTAJE	100%	49%	51%	42%	55%	4%	100%	96%	2%	2%	2%	98%	4%	96%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., da apertura a toda persona que desee y tenga el perfil profesional adecuado sin discriminación de género, edad, nacionalidad, religión, discapacidad u origen étnico.

En tal razón la cooperativa acoge a 37 colaboradores y 16 órganos de gobierno, contribuyendo a la equidad de género por lo que laboran 26 hombres y 27 mujeres desempeñándose en sus respectivos cargos, los mismos que 22 se encuentran en la edad de hasta 30 años, 29 personas tienen la edad de 31 a 50 años de edad y 2 personas tienen de 51 años en adelante, todos de nacionalidad ecuatoriana, las creencias religiosas de 51 personas es católica siendo mayor el porcentaje de 96%, 1 persona es evangelista y por último existe 1 persona que tiene creencia religiosa cristiana.

Contribuyendo a una forma de no discriminación por las personas de capacidades especiales es un prestigio el poder contratar y requerir de sus servicios a una persona que es de escasa habla.

Además la acogida de la pluriculturalidad hace que el origen étnico no sea impedimento o discriminación para laborar por el contrario es un orgullo que pertenezca a la institución de los cuales 2 personas son de origen étnico indígena que es el 4% y el 96% pertenece al origen étnico mestizo.

## **TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS**

**TABLA No.25  
CERTIFICADOS APORTACIÓN**

CÓDIGO: IRSP3N101

<b>INDICADOR</b>		
% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total		
<b>Certificados de aportación</b>	<b>Total patrimonio</b>	<b>Porcentaje</b>
1404372,24	2421873,66	58%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 58% representa la aportación de cada socio a la cooperativa es decir este dato es bueno ya que así permite la estabilidad y crecimiento de la cooperativa. Además refleja que la situación económica patrimonial es equilibrada lo cual constituye un incremento de capital por medio de las aportaciones de los socios.

**TABLA No.26**  
**RESERVAS FACULTATIVAS/PATRIMONIO TOTAL**  
CÓDIGO: IRSP3N102

INDICADOR		
% reservas facultativas/patrimonio total		
Reserva facultativa	Patrimonio total	Porcentaje
32.375,98	2.421.873,66	1%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Del total de reservas la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., calcula el 5% para la reserva facultativa, la misma que sobre el total patrimonio representa el 1%, la cual es destinada para determinados fines en específico según las necesidades de la cooperativa.

La reserva facultativa constituye un valor retenido por decisión de la Junta General. La ley faculta o permite que la utilidades liquidas del ejercicio de la institución destine un porcentaje para formar la reserva facultativa. El 1% es razonable, ya es una reserva opcional que se la puede utilizar en el futuro, pero no es muy representativo en el total del patrimonio; y su forma de utilización es netamente responsabilidad de la alta dirección de la institución.

**TABLA No.27**  
**RESERVAS/TOTAL SOCIOS**

CÓDIGO: IRSP3N103

INDICADOR		
Reservas/total socios		
Reservas	Total socios	Valor
647.520,00	10605	61,00

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El objetivo de las reservas es proteger la garantía de los acreedores en las devoluciones del capital a los socios, además el patrimonio es indisponible que continúe constante. Por tal motivo los \$61,00 significan que es bueno ya que la cooperativa está resguardando los intereses de los socios.

**TABLA No.28**  
**TASA DE INTERÉS DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

CÓDIGO: IRSP3N104

<b>INDICADOR</b>							
Tasa de interés pasiva ponderada real							
TASAS PASIVAS VIGENTES							
DEPOSITOS A PLAZO FIJO							
DESDE	HASTA	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	EN ADELANTE
100	2000	3,75	4,5	5,25	6,75	7,5	8,25
2001	5000	3,9	4,65	5,4	6,9	7,65	8,4
5001	10000	4,05	4,8	5,55	7,05	7,8	8,55
10001	20000	4,2	4,95	5,7	7,2	7,95	8,7
20001	50000	4,35	5,1	5,85	7,35	8,1	8,85
50001	EN ADELANTE	4,5	5,25	6	7,5	8,25	9

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**TABLA No.29**  
**TASA DE INTERÉS CUENTAS DE AHORRO**

<b>Tasa de interés pasiva</b>		
Cuentas de Ahorro		
Monto	Activas	Inactivas
0 a 2000	0,75%	0,10%
2001 a 5000	1,25%	0,25%
5001 a 10000	1,65%	0,40%
10001 EN ADELANTE	1,95%	0,75%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Las tasas pasivas que se comunican al público en las carteleras serán las tasas mínimas que las instituciones pagarán por los depósitos y otras obligaciones en sus diferentes formas y plazos. En el caso de las cuentas de ahorro, las cooperativas no podrán cobrar comisiones

por manejo de cuenta a no ser que el saldo de la misma sea menor al mínimo establecido por la cooperativa para abrir la cuenta de ahorro.

En el caso de depósitos a plazo fijo con tasa de interés ajustable, deberá definirse expresamente en el contrato de depósito, la periodicidad de los ajustes y el diferencial con relación a una de las tasas publicadas según la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 79. Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Además las tasas de interés de la cooperativa están reflejadas acorde a lo establecido por el Banco Central de Ecuador.

**TABLA No.30**  
**PROMEDIO DE TRANSACCIONES ACTIVAS Y PASIVAS**  
CÓDIGO: IRSP3N106

INDICADOR		
Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año		
# De transacciones activas y pasivas en el año	Promedio de socios en el año	Promedio
162000	4000	41

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

Para que exista estabilidad financiera es necesaria la circulación de dinero, es decir el movimiento de transacciones de los socios en el periodo. En la cooperativa existe el promedio de 41 transacciones al año por socio entre transacciones activas y pasivas.

El promedio de 41 transacciones no es conveniente para la cooperativa, es decir es malo ya que los socios no movilizan las cuentas de ahorro lo que no permite la circulación del dinero.

**CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

**TABLA No.31  
POLÍTICA DE NIVELES DE APROBACIÓN DE  
CRÉDITOS Y CAPTACIONES**

CÓDIGO: IRSP4N101

INDICADOR
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones
Si existe

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Las políticas de aprobación se detallan a continuación:

**TABLA No.32  
POLÍTICAS DE APROBACIÓN DE CRÉDITO**

Nivel Jerárquico	Constituido por	Forma de reunión	Límites
1	<b>Consejo de Administración</b>	Presencial, comisión especial designada por el Consejo de Administración.	Solicitudes de créditos que se salgan de los parámetros expresamente establecidos en el Manual, Créditos vinculados.
2	<b>Comité de Crédito Ampliado:</b> Gerente General, Jefe de Negocios, Jefe de Análisis y Evaluación de Créditos y Jefe de Agencia en Agencias.	Presencial para todas las oficinas; La documentación será enviada a la Matriz, informar al socio, que se tomara más tiempo para la respuesta en el caso de las agencias.	De US\$ 10.001 US\$ 20.000
3	<b>Comité de Crédito:</b> Jefe de Negocios (matriz), Jefe de Agencia, Jefe de Análisis y Evaluación de Créditos y Asesor de crédito	Presencial para matriz y agencias	De US\$ 2.001 a US\$ 10.000
4	Jefe de Análisis y Evaluación de Créditos, y Asesor de Crédito	Comité presencial	De USD 100 a US\$2.000.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

La política de niveles de aprobación de créditos y captaciones es designada por el Gerente y la Jefatura de Riesgos es decir se crea varios filtros para evitar actos de corrupción al momento de que un socio solicite un crédito.

Al momento no existen políticas de captaciones ya que es necesario el ingreso del dinero, es por ello que no existen muchos filtros o restricciones para su ingreso, para la captación solo se requiere saber el proceder del dinero.

**TABLA No.33**  
**ENDEUDAMIENTO EXTERNO/PASIVO**  
CÓDIGO: IRSP4N102

INDICADOR		
% endeudamiento externo/pasivo		
Endeudamiento externo	Total pasivo	Porcentaje
291827,43	7402949,51	4%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., tiene la capacidad de endeudamiento lo cual está representada en un 4% lo que significa la estabilidad sobre el total pasivo, pero debería en lo posible depender menos del gobierno o terceros ya que la cooperativa está en desarrollo y crecimiento por lo que no es conveniente para la misma.

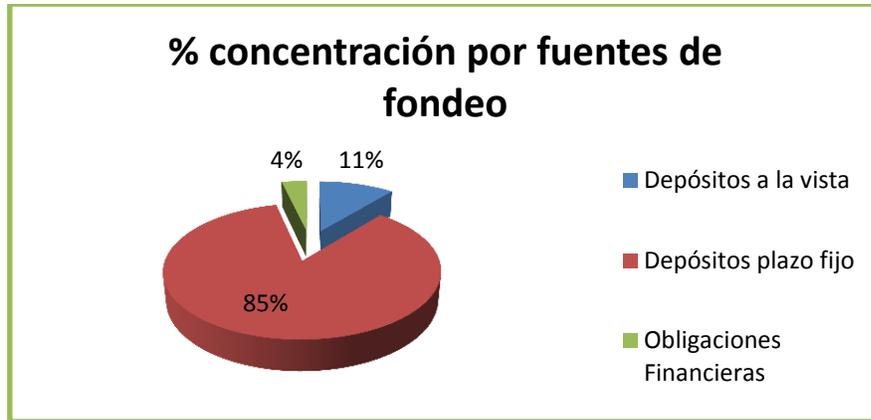
El motivo del endeudamiento externo de la cooperativa es para la entrega de créditos a socios lo cual contribuye al desarrollo de cada uno de ellos que solicite el crédito. El endeudamiento externo se pagará en términos cómodos en interés y tiempo según el acuerdo de ambas partes.

**TABLA No.34**  
**CONCENTRACIÓN POR FUENTES DE FONDEO**  
CÓDIGO: IRSP4N103

INDICADOR		
% concentración por fuentes de fondeo		
Fuentes	Valor	Porcentaje
Depósitos a la vista	873.534,82	11%
Depósitos plazo fijo	6.852.682,47	85%
Obligaciones Financieras	291.827,43	4%
<b>TOTAL</b>	<b>8.018.044,72</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.16**  
**CONCENTRACIÓN POR FUENTES DE FONDEO**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

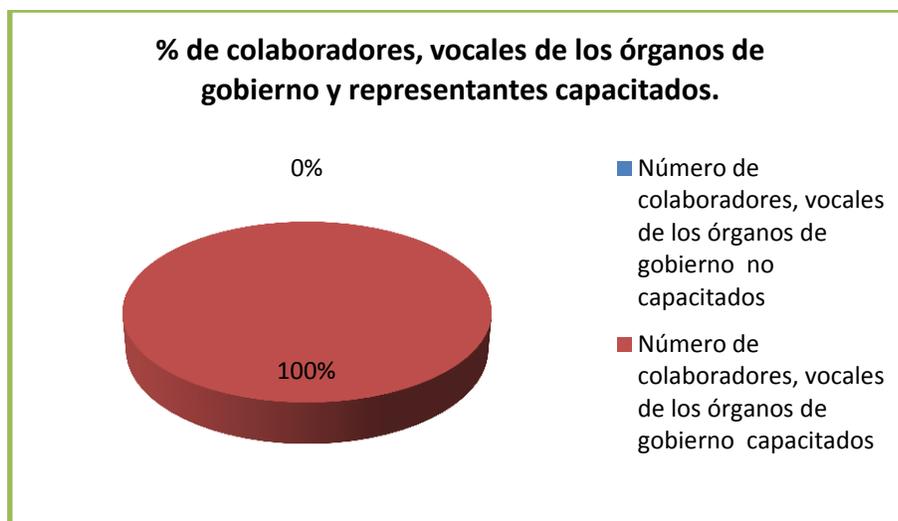
La concentración por fuentes de fondeo se realiza el 11% en depósitos a la vista, el 85% en depósitos a plazo fijo y el 4% en obligaciones financieras permite determinar la capacidad y habilidad para cubrir sus obligaciones que se hacen más exigentes en comparación con entidades.

**QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN**

**TABLA No.35**  
**COLABORADORES, VOCALES Y REPRESENTANTES CAPACITADOS.**  
**CÓDIGO: IRSP5N101**

INDICADOR			
% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados.			
Número de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno no capacitados	Número de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno capacitados	Total Funcionarios	Porcentaje
0	84	84	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.17**  
**COLABORADORES, VOCALES Y REPRESENTANTES CAPACITADOS**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

A los colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes son capacitados para solucionar problemas y tomar decisiones, mejorar las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, disminuir temores de incompetencia o ignorancia, favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad y hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño con incentivos al momento de cumplir las metas individuales.

Todos los colaboradores son capacitados en el auditorio de la cooperativa en diferentes horarios, en tema de cooperativismo, atención y servicio al cliente entre otros, además al momento en que se requiera un colaborador para sustituir a otro es capacitado con anticipación en el puesto a desempeñar por la persona a abandonar el puesto.

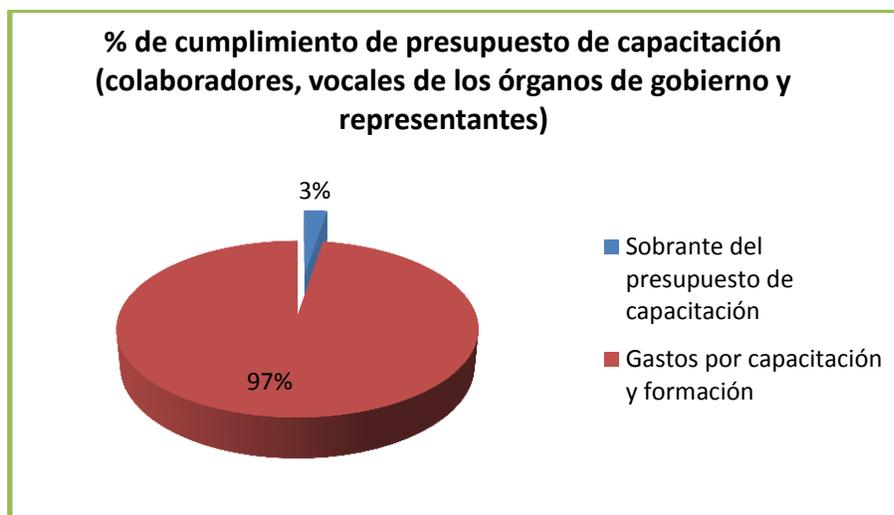
Dichas capacitaciones se las emite a 37 colaboradores, 10 funcionarios en el órganos de gobierno del Consejo Administrativo entre vocales principales y suplentes, 6 funcionarios en el órgano de gobierno del Consejo de Vigilancia entre vocales principales y suplentes y 31 representantes de socios.

**TABLA No.36**  
**CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN**  
**CÓDIGO: IRSP5N102**

<b>INDICADOR</b>			
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)			
<b>Sobrante del presupuesto de capacitación</b>	<b>Gastos por capacitación y formación</b>	<b>Presupuesto de capacitación</b>	<b>Porcentaje</b>
625,28	23707,72	24.333,00	97%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.18**  
**CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En la actualidad los presupuestos constituyen una herramienta indispensable para la administración de las empresas por lo tanto el presupuesto de capacitación para colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes es de 24.333,00 el cual se ha llevado casi a cabalidad logrando así un 97% y cumplir con lo planificado en capacitaciones y teniendo saldo restante que representa el 3% para cumplir con el objetivo.

**TABLA No.37**  
**PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO**

CÓDIGO: IRSP5N103

<b>INDICADOR</b>			
Promedio de horas de formación al año por colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal			
<b>Total horas de formación</b>	<b>Colaboradores en formación</b>	<b>Total colaboradores</b>	<b>Promedio hora</b>
751	31	84	24

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El promedio de horas de formación al año por colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representante por agencias o sucursal es de 24 horas por colaborador, es decir que se ha capacitado de 1 a 20 horas a 15 personas considerando que es el gran número de colaboradores y vocales formados, de 21 a 40 horas se ha formado a 10 personas, de 41 a 60 horas se ha capacitado a 4 personas y de 60 horas en adelante se han capacitado 2 personas.

**TABLA No.38**  
**COLABORADORES, VOCALES Y REPRESENTANTES FORMADOS EN**  
**POLÍTICAS ANTI-CORRUPCIÓN**

CÓDIGO: IRSP5N104

<b>INDICADOR</b>			
% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.			
<b>Número no formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.</b>	<b>Número formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.</b>	<b>Total de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno</b>	<b>Porcentaje</b>
0	84	84	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.19**  
**COLABORADORES, VOCALES Y REPRESENTANTES FORMADOS EN POLÍTICAS ANTI-CORRUPCIÓN**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El número de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa representan el 100%, es decir que todo el personal que pertenece a la cooperativa tiene conocimiento de hechos anti- corrupción.

**TABLA No.39**  
**INICIATIVAS PARA MEJORAR LA ALFABETIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA**

CÓDIGO: IRSP5N106

INDICADOR
Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
INICIATIVAS
2

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Se han realizado 2 capacitaciones con la finalidad de dar fiel cumplimiento de cada una de las actividades que se realiza periódicamente en temas de Educación Financiera y Cooperativismo siendo estas las siguientes:

Las capacitaciones de Educación Financiera y Cooperativismo se las realiza en el auditorio de la institución con los socios que van a obtener una operación crediticia, en la misma se les explica temas muy importantes tales como la forma adecuada de realizar presupuesto personal y familiar, como tener y mantener una cultura de ahorro, utilización de los productos y servicios que brinda nuestra institución financiera, hacer realidad sus sueños creando un negocio propio en otros temas de mucha importancia.

Se ha tenido muy buena acogida de parte de los socios a los talleres organizados por la cooperativa teniendo hasta la actualidad 79 socios capacitados.

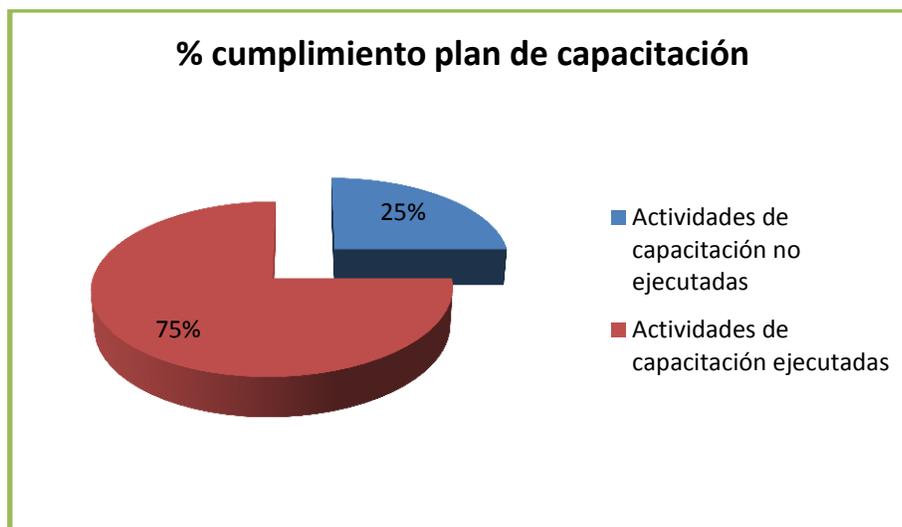
**TABLA No.40**  
**CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN**

CÓDIGO: IRSP5N201

INDICADOR			
% cumplimiento plan de capacitación			
Actividades de capacitación no ejecutadas	Actividades de capacitación ejecutadas	Total actividades de capacitación	Porcentaje
1	3	4	75%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.20**  
**CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Las actividades de capacitación se plasman en el Plan Operativo Anual en la cual constan las siguientes capacitaciones ejecutadas: capacitación de atención y servicio al cliente, capacitación de cómo lograr metas individuales, capacitaciones de Cooperativismo y por último se tenía planificada la capacitación del Balance Social pero por falta de organización no se llegó a concluir pero la dicha capacitación si se dio en el 2014.

**SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS**

**TABLA No.41  
ALIANZAS CON OTRAS COOPERATIVAS DE AHORRO  
Y CRÉDITO**

CÓDIGO: IRSP6N101

INDICADOR
# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito
<b>N° ALIANZAS</b>
<b>7</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., desarrolla alianzas con diferentes entidades que le han permitido consolidarse en aspectos económicos, sociales y ambientales, es decir la cooperativa tiene alianza son 7 cooperativas de ahorro y crédito.

**TABLA No.42  
EVENTOS EN ALIANZA CON OTRAS COOPERATIVAS  
DE AHORRO Y CRÉDITO**

CÓDIGO: IRSP6N102

INDICADOR
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito
<b>N° ALIANZAS</b>
<b>9</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### Interpretación:

La confianza entre cooperativas es un factor primordial para crear ciertas alianzas, es por eso que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., tiene varios eventos con otras cooperativas tales como: depósitos a plazo fijo, capacitaciones, invitación a conferencias en las cuales se trata temas de la actualidad e importancia para el desarrollo de la cooperativa, es decir la cooperativa tiene 9 alianzas con otras instituciones financieras.

**TABLA No.43**  
**FONDEO PROCEDENTE DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y**  
**CRÉDITO**

CÓDIGO: IRSP6N103

INDICADOR			
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito			
Otros Fondos	Fondeo procedente de cooperativas	Total captaciones	Porcentaje
.812.682,47	40.000,00	6.852.682,47	1%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.21**

### FONDEO PROCEDENTE DE COOPERATIVAS

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El fondeo procedente de otras cooperativas de ahorro y crédito es de \$40.000 por parte de la Cooperativa Unión Mercedaria que dicho dinero está en depósitos a plazo fijo por el periodo de un año.

El 1% es un porcentaje bajo por lo que no existen más convenios o acuerdos con otras instituciones financieras para la captación de dinero, es decir el 1% es malo porque no contribuye de manera activa a la cooperativa.

**TABLA No.44**  
**PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN**  
CÓDIGO: IRSP6N106

INDICADOR	
Participación en organismos de integración	
N° ORGANISMOS	
5	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La participación en organismos de integración es un factor importante para brindar servicios de calidad.

**SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

**TABLA No.45**  
**SATISFACCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**  
CÓDIGO: IRSP7COMN102

INDICADOR			
% de satisfacción de servicios financieros			
Reclamos	Total socios activos	Porcentaje Reclamo	Porcentaje Satisfacción
80	4071	2%	98%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

La cooperativa tiene como objetivo primordial satisfacer las necesidades financieras de los socios por tal motivo se desempeña con principios y valores cooperativos así como también morales de cada uno de los funcionarios de la institución.

El 98% refleja que la cooperativa satisface a los socios en los servicios financieros, mientras que existen reclamos, quejas, dudas e incertidumbres de socios lo cual representa el 2%.

**TABLA No.46**  
**CONVENIOS CON OTRAS INSTITUCIONES QUE PRESTAN**  
**OTROS SERVICIOS PARA SOCIOS**

CÓDIGO: IRSP7COMN103

<b>INDICADOR</b>		
# Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios		
N°	SERVICIOS	CONVENIOS
1	Atención médica	2
2	Atención Odontológica	1
3	Descuentos	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Interpretación:**

Para complementar los servicios que presta la cooperativa se realizó convenios con otras instituciones que prestan otros servicios teniendo como prioridad la salud.

La cooperativa ha visto conveniente el convenio con clínicas de la localidad tales como la Clínica Latacunga, Clínica San Miguel de Salcedo, Clínica dental Salcedo por servicio odontológicos y para descuentos en las recetas médicas emitidas por la clínicas se realizó un convenio con la Farmacia Sana Sana.

Para acceder a descuentos en medicamentos se realiza el 5% cuando los socios presentan otras recetas que no pertenecen a otras instituciones médicas y el 10% a socios que presentan las recetas de dichas instituciones médicas con las que se realizó el convenio.

Para acceder a este servicio el socio debe solicitar el descuento de \$21,24 anual, en caso de que un socio solicite un crédito es obligatorio descontarle este seguro por un periodo de un año, cuando se cumpla el plazo el socio decide si renovar o no el seguro médico que se les oferta.

Al momento de utilizar el servicio médico el socio debe presentar a dichas instituciones médicas la cédula de ciudadanía y la libreta para su respectivo registro en cada una de las instituciones. Cabe recalcar que cada socio tiene dos turnos al mes en servicio médico, servicio odontológico y en descuentos es de acuerdo a las necesidades de los socios en la adquisición de medicamentos.

**TABLA No.47**

**COBERTURA EN PARROQUIAS DONDE NO EXISTEN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

CÓDIGO: IRSP7COMN104

<b>INDICADOR</b>		
Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros		
<b>Puntos de atención en parroquias donde no existe presencia física de otra institución similar</b>	<b>Total puntos de atención</b>	<b>Cobertura</b>
1	1	1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Al no existir una institución financiera que atendiera las necesidades de la parroquia rural Mulalillo la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., decidió crear una Agencia en dicha parroquia antes mencionada para dedicarse al sector productivo y comercial.

**TABLA No.48**  
**PUNTOS DE ATENCIÓN A SOCIOS EN PARROQUIAS**  
**RURALES**

CÓDIGO: IRSP7COMN105

<b>INDICADOR</b>
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional
1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La Agencia Mulalillo ofrece su servicio y productos en los diferentes departamentos de Jefe de Agencia, atención y servicio al cliente, créditos, inversiones, el área de cajas para realizar sus transacciones diarias.

**TABLA No.49**  
**EVENTOS DE APOYO A SOCIOS EN ÁMBITOS DISTINTOS**  
**A SERVICIOS FINANCIEROS**

CÓDIGO: IRSP7COMN106

<b>INDICADOR</b>
# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros
<b>EVENTOS</b>
2

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Con la finalidad de dar fiel cumplimiento a cada una de las actividades se realizó periódicamente eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros.

En el mes de marzo y diciembre se realizó la campaña médica con el apoyo del BROKER Suarez y Suarez que tiene como objetivo primordial el apoyo a los socios en temas de la salud como la desparasitación de niños, jóvenes y adultos.

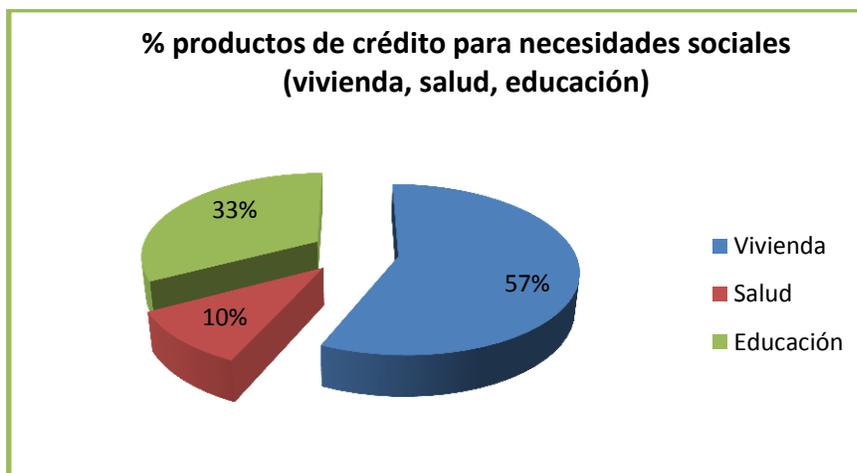
Además la capacitación sobre manipulación de alimentos a la Asociación de vendedores del Mercado Central del cantón Salcedo con el único objetivo de que los alimentos ofrecidos sean de calidad y saludable a la vez.

**TABLA No.50**  
**PRODUCTOS DE CRÉDITO PARA NECESIDADES**  
**SOCIALES**  
**CÓDIGO: IRSP7COMN107**

<b>INDICADOR</b>		
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)		
<b>Productos de crédito por necesidad</b>	<b>Número de créditos por producto</b>	<b>Porcentaje</b>
Vivienda	581	57%
Salud	108	11%
Educación	336	33%
<b>TOTAL</b>	<b>1025</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.22**  
**PRODUCTOS DE CRÉDITO PARA NECESIDADES SOCIALES**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Las cooperativa ofrecen un servicio personal diseñado para ayudar a sus socios a aumentar sus ahorros, liquidar deudas y hacer planes a futuro, los mismos productos que ofrece son para necesidades sociales en salud es el 10%, en educación es el 33%, en vivienda es el 57%.

**TABLA No.51**  
**PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO,**  
**PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**

CÓDIGO: IRSP7COMN111

<b>INDICADOR</b>
Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, desastres naturales
<b>PROGRAMAS</b>
4

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Loa programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, desastres naturales tales como Enfermedades de Transmisión Sexual, Desastres Naturales, Enfermedades del Siglo XXI y Seguridad Ciudadana con el objetivo de mejorar el conocimiento y prevenir dichas enfermedades.

**TABLA No.52**  
**INCIDENTES RELACIONADOS CON VIOLACIONES**  
**DE LOS DERECHOS**

CÓDIGO: IRSP7COMN202

<b>INDICADOR</b>
# Total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas, niños, mujeres, etnias y medidas adoptadas
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Considerando los derechos de cada persona hasta la actualidad no existe ningún tipo de reporte o informe acerca de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas, niños, mujeres, y origen étnico.

**TABLA No.53**  
**MEJORAMIENTO DE INGRESOS FAMILIARES DE SOCIOS**  
**CÓDIGO: IRSP7COMN203**

<b>INDICADOR</b>
Mejoramiento de ingresos familiares de socios
Equilibrado

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Gracias a los créditos otorgados a socios el mejoramiento de ingresos familiares ha sido equilibrado según los datos del sistema financiero interno, ya que por medio de ello pueden producir en mayor cantidad y mejorar sus ingresos a la vez generando fuentes de trabajo para la población rural.

**TABLA No.54**  
**MEJORAMIENTO DE PATRIMONIO FAMILIAR DE SOCIOS**  
**CÓDIGO: IRSP7COMN204**

<b>INDICADOR</b>
Mejoramiento de patrimonio familiar de socios
Equilibrado

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Por medio de créditos otorgados a los socios que han venido trabajando desde un inicio con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., se ha comprobado el incremento y mejoramiento de patrimonio familiar del socio.

Al momento de que requieren créditos se realiza la respectiva inspección es allí donde se constata la construcción de la vivienda, incremento de su negocio, entre otros aspectos que indican el destino del crédito para el cual fue utilizado.

**TABLA No.55**  
**QUEJAS ATENDIDAS**

CÓDIGO: IRSP7COMN206

<b>INDICADOR</b>		
% quejas atendidas		
<b>Quejas atendidas</b>	<b>Total quejas recibidas</b>	<b>Porcentaje</b>
80	80	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Las quejas y reclamos presentados fueron informados a sus respectivas sucursales y puestos en conocimiento al área de Servicio al Cliente, donde se revisaron los antecedentes del incidente, tomaron las medidas correctivas correspondientes con el fin de evitar la repetición de los mismos; todos los incidentes suscitados se encuentran cerrados a la fecha.

Las quejas o reclamos se dan por medio del buzón de sugerencias y por socios que se han acercado personalmente a despejar cualquier duda o necesidad, las mismas que se dan solución de inmediato, además se da el respectivo seguimiento para evitar que los mismo socios reincidan en reclamos.

**TABLA No.56**  
**TIEMPO PROMEDIO DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO**  
CÓDIGO: IRSP7COMN208

<b>INDICADOR</b>
Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)
Si existe

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El tiempo promedio al proceso de concesión de crédito es de tres días desde la presentación completa de los requisitos hasta su liquidación.

Existe socios que laboran fuera de la provincia por tal razón se encuentran imposibilitados de firmar ciertos documentos personales que son necesarios para su respectiva liquidación.

**TABLA No.57**  
**DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS**  
**FINANCIEROS**

CÓDIGO: IRSP7COMN305

<b>INDICADOR</b>
Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

No existe ninguna política para la descripción del correcto diseño y oferta de sus servicios y productos financieros, es decir los diseños son propuestos por los proveedores los mismos que dejan modelos o muestras con los diseños para la presentación a la persona responsable de la publicidad o contratación.

Una vez receptada los diseños se socializa con los departamentos de Gerencia, Jefe Financiero y Jefe de Negocios para consolidar y verificar cual es el que mejor representa a la cooperativa.

**TABLA No.58**  
**VALOR MONETARIO DE SANCIONES EN INCUMPLIMIENTO**  
**DE LAS LEYES Y REGULACIONES.**

CÓDIGO: IRSP7GOBN101

<b>INDICADOR</b>
Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones se dan en el caso de

no dar el seguimiento respectivo a las provisiones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es ese caso se sanciona a la persona responsable del seguimiento de las mismas con el sueldo básico unificado y hasta podría llegar a el despido definitivos de la institución.

**TABLA No.59**  
**TIPOS DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**  
**CÓDIGO: IRSP7GOBN102**

<b>INDICADOR</b>
Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Existen tipos de información sobre los productos y servicios pero son realizados de forma empírica más no por lo que requiera la normativa o algún reglamento interno.

**TABLA No.60**  
**INICIATIVAS DE RECICLAJE**

CÓDIGO: IRSP7AMBN101

<b>INDICADOR</b>
Iniciativas de reciclaje
<b>INICIATIVAS</b>
2

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La cooperativa refleja el compromiso de todos los colaboradores con sus políticas de preservación de los recursos naturales y ciertas iniciativas de reciclaje iniciando así el reciclaje de botellas plásticas provenientes de las bebidas que consumen los colaboradores y socios a través del tema recoge, recicla y reduce también el reciclaje de papel bond que proviene de impresiones mal realizadas o en casos por errores o daños en la impresora por lo que se recicla y reutiliza el papel.

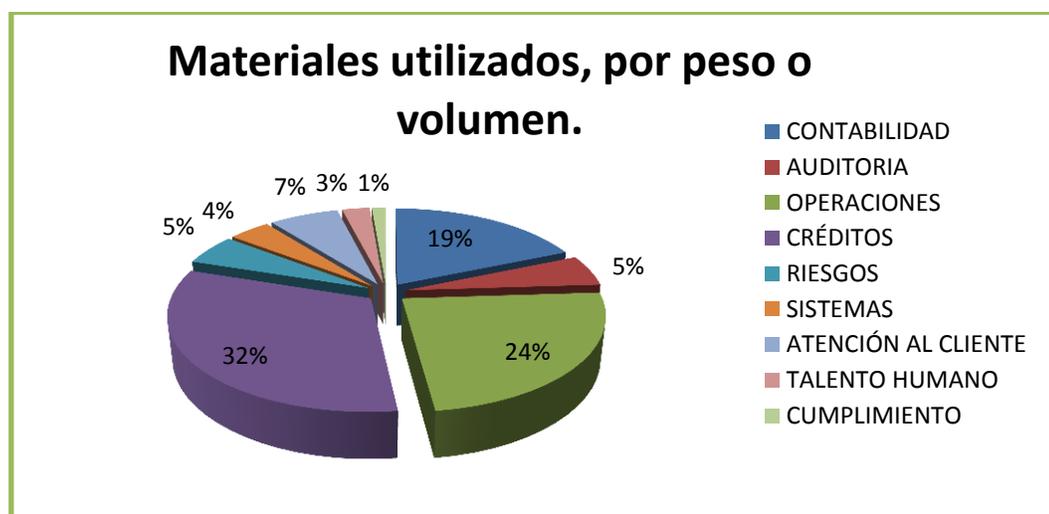
**TABLA No.61**  
**MATERIALES UTILIZADOS, POR PESO O VOLUMEN**

CÓDIGO: IRSP7AMBN102

INDICADOR										
Materiales utilizados, por peso o volumen.										
MES	CONTABILIDAD	AUDITORIA	OPERACIONES	CRÉDITOS	RIESGOS	SISTEMAS	ATENCIÓN AL CLIENTE	TALENTO HUMANO	CUMPLIMIENTO	TOTAL
Julio	3	2	2	3						10
Agosto	3		3	5	2	1				14
Septiembre			3	5			2	1	1	12
Octubre	4	2	3	5		1				15
Noviembre			3	6	2			1		12
Diciembre	4		4			1	3			12
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>75</b>
<b>PORCENTAJE</b>	19%	5%	24%	32%	5%	4%	7%	3%	1%	

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.23**

**MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El material utilizado por volumen en la cooperativa se da en los siguientes departamentos de contabilidad en el 19%, de auditoría en el 5%, de operaciones y liquidaciones en el 24%, en créditos el 32%, en riesgos el 5%, en sistemas el 4%, en atención y servicio al cliente el 7%, en talento humano el 3% y en cumplimiento el 1%.

**TABLA No.62**  
**CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA**

CÓDIGO: IRSP7AMBN202

<b>INDICADOR</b>		
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		
Detalle	kw/h	Valor a pagar
COAC	5364	636,3

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Actualmente el uso de energía eléctrica es fundamental para realizar gran parte de nuestras actividades cotidianas y gracias a ello tenemos una mejor calidad de vida, porque ahorrar equivale a disminuir el consumo de combustibles en la generación de electricidad evitando también la emisión de gases contaminantes hacia la atmósfera.

Ahorrar y usar eficientemente la energía eléctrica es la protección de la economía familiar y la preservación de nuestro entorno natural.

A continuación, se encontrará un listado de consejos que se aplica en la oficina:

- Apagar los equipos eléctricos
- Apagar los equipos cuando no estén en uso
- Apagar los monitores de las computadoras
- Aprovechar la energía solar
- Apagar las luces
- Recordatorio para apagar los equipos
- Encender solo lo necesario
- Emplear focos y tecnología que ahorre energía eléctrica
- Mantenimiento de centros de computo

**TABLA No.63**  
**AHORRO DE ENERGÍA**

CÓDIGO: IRSP7AMBN204

INDICADOR
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
Equilibrado

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Pensando en la contribución del medio ambiente se construyó el edificio de la cooperativa de forma que se aproveche en su mayoría la luz solar, además en la adecuación se optó por cambiar cortinas por persianas con el objetivo de dar buena percepción y utilizar en su mayoría la luz solar.

Ahorrar energía significa reducir su consumo consiguiendo los mismos resultados que gastando más. Disminuir el gasto de energía comporta muchos beneficios, ahorra dinero y protege el medio ambiente.



**ILUSTRACIÓN No.5**  
**AHORRO DE ENERGÍA**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**TABLA No.64**  
**CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES**  
**CÓDIGO: IRSP7AMBN207**

<b>INDICADOR</b>		
Captación total de agua por fuentes		
<b>Detalle</b>	<b>M3</b>	<b>Valor a pagar</b>
COAC	878	106,28

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El reducir el uso del agua hoy ayudará a conservar los recursos de agua para generaciones futuras y beneficia también la salud del ecosistema, pero porcentualmente se identifica que en la cooperativa aumenta la captación de agua, es porque en los últimos meses del año se realizan eventos internos a lo cual se convoca a masivos grupos de personas que siempre requiere del consumo de agua.

Para lo cual es necesario solo abrir la llave y agua cuando sea necesario porque eso traerá consecuencia de ahorro de agua y a la vez el ahorro económico siempre contribuyendo al medio ambiente.

La cooperativa ha impulsado iniciativas para el ahorro de agua el cual ayuda a llegar a la conciencia de cada uno de los usuarios y colaboradores.



**ILUSTRACIÓN No.6**  
**AHORRO DE AGUA**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**TABLA No.65**  
**COSTE DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR**  
**INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL.**  
**CÓDIGO: IRSP7AMBN302**

<b>INDICADOR</b>
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Al no existir ningún tipo de normativa ambiental interna para el cuidado del medio ambiente no se puede realizar multas significativas por el incumplimiento de la misma por tal motivo se ha impulsado realizar publicidad e iniciativa al cuidado del ahorro de energía eléctrica y ahorro de agua.

**TABLA No.66**  
**POLÍTICA, PRÁCTICAS Y PROPORCIÓN DE GASTO**  
**CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES**  
**CÓDIGO: IRSP7PROVN101**

<b>INDICADOR</b>
Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales
Ser socio

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Para la contratación de proveedores de la localidad la única política para un acuerdo o convenio es la realización de la apertura de cuenta en la cooperativa, ya que por medio de ella se realizara el pago respectivo y acordado.

**TABLA No.67**  
**PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN LOCAL**  
**Y PARA LA ELECCIÓN DE FUNCIONARIOS**  
**CÓDIGO: IRSP7PROVN102**

<b>INDICADOR</b>
Procedimientos para la contratación local y para la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares de sus agencias y sucursales.
Si existe

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Desde sus inicios la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., procura reunir al personal calificado para brindar lo mejor en servicios y productos que oferta a sus socios y clientes. Existe un procedimiento pero empírico tal como el Análisis Ocupacional, Anuncios en medios internos y externos, Recepción de solicitudes (Curriculum), Pruebas de idoneidad, Verificación de datos y referencias, Entrevista y Contratación del personal.

En la actualidad se cuenta con el aporte valioso de 37 colaboradores distribuidos en la oficina Matriz de Salcedo, y la Agencias de Latacunga y Mulalillo.

El pilar fundamental en la parte administrativa es la Asamblea General que regula y apoya las gestiones emprendidas por el Consejo Administrativo, el Consejo de Vigilancia y Gerente General. Sin duda alguna esto permite que la institución definida su misión, su visión, los valores institucionales y el organigrama estructural tendientes a mejorar continuamente para el desarrollo de la cooperativa.

**TABLA No.68**  
**OPERACIONES IDENTIFICADAS COMO DE RIESGO SIGNIFICATIVO**  
**DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZADO**  
**CÓDIGO: IRSP7PROVN201**

<b>INDICADOR</b>
Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
No existe.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En cuanto a sus relaciones con terceros no existe una normativa interna que permita identificar los riesgos a los que el indicador hace referencia.

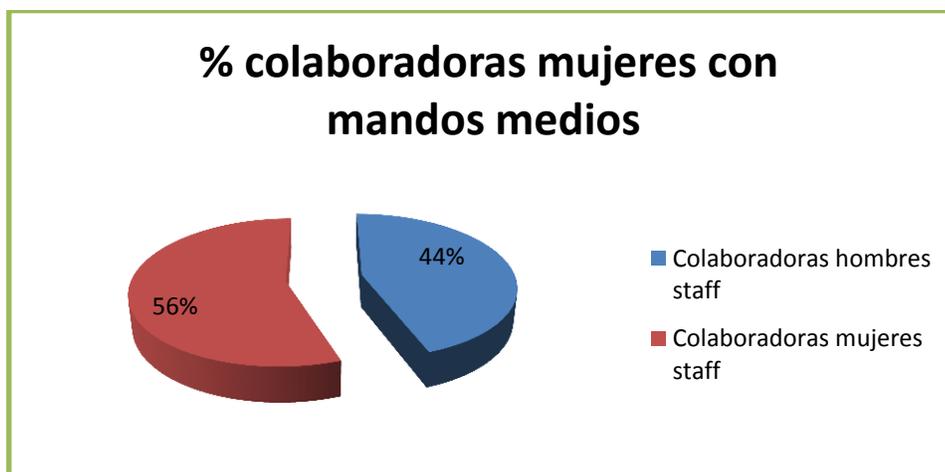
**TABLA No.69**  
**COLABORADORAS MUJERES CON MANDOS MEDIOS**

CÓDIGO: IRSPIN101

INDICADOR			
% colaboradoras mujeres con mandos medios			
Colaboradoras hombres staff	Colaboradoras mujeres staff	Total colaboradores de staff	Porcentaje
4	5	9	56%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.24**

**COLABORACIÓN MUJERES CON MANDO MEDIOS**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 56% de colaboradoras mujeres con mandos medios debido al perfil profesional que presentan cada una de aquellas personas asignada en los cargos de Jefe de Negocios, Auditoría Interna, Jefe de Cumplimiento, Jefe Financiero y Jefe Tesorería y Operaciones.

Las mujeres ocupan cargos en mandos medios altos y altos dentro de la cooperativa, lo que implica la capacidad y equidad de género ya que por propia determinación o por cuestiones

culturales y sociales, las mujeres tienden a generar un compromiso social único que trasciende a las dos personas involucradas originalmente.

La formalización de la práctica es una manera equitativa de promover el talento de mujeres y hombres, estimulando la diversidad, contribuyendo al crecimiento de las personas, de la organización y de la sociedad en general, un objetivo superior del auténtico liderazgo.

**TABLA No.70**  
**COLABORADORES CON CAPACIDADES ESPECIALES**

CÓDIGO: IRSPIN102

INDICADOR				
% colaboradores con capacidades especiales				
Número de colaboradores sin capacidades especiales	Número de colaboradores con capacidades especiales	Total Colaboradores	Porcentaje colaboradores con capacidades especiales	Porcentaje colaboradores con capacidades especiales solicitados por normativa
36	1	37	3%	4%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa



**GRÁFICO No. 25**  
**COLABORADORES CON CAPACIDADES ESPECIALES**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

Elaborado por: Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El vicepresidente de Ecuador Lenin Moreno, exigió a las empresas de su país que contraten a personas con discapacidad como lo obliga la ley, además que sancionará el abandono de estas personas, los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de 25 trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

El empleador que incumpla con lo dispuesto, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general.

Es por ello que la cooperativa contribuye a la sociedad e incluye dentro de su nómina a un 3% de colaboradores con capacidad especial, es decir representa un empleado, cabe recalcar que para un inicio se acepta el 3%.

Dicho dato del 3% no es óptimo para contribuir a la colectividad, por lo que falta el 1% para cumplir con lo obliga la ley, dado que la cooperativa debe incluir dentro de su nómina a por lo menos el 4% de personas con discapacidad.

**TABLA No.71  
RELACIÓN SALARIAL**

CÓDIGO: IRSPIN103

<b>INDICADOR</b>	
Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)	
<b>Salario más alto</b>	<b>Salario más bajo</b>
1.209,00	385,00

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La relación salarial (ingreso máximo y mínimo) se da de acuerdo al perfil profesional o continuidad de estudios, también depende del cargo que va a desempeñar. Teniendo en cuenta que para cada cargo es necesario tener a personas preparadas, capacitadas, con experiencia y ganas de trabajar. El salario mínimo es de \$385,00 con relación al salario máximo que es de \$1.209,00; lo cual implica que el salario depende al nivel académico y al cargo a desempeñar.

**TABLA No.72**  
**DESGLOSE COLECTIVO DE FUNCIONARIOS POR TIPO DE EMPLEO, POR**  
**CONTRATO Y POR REGIÓN.**

CÓDIGO: IRSPIN104

<b>INDICADOR</b>								
Desglose colectivo de funcionarios por tipo de empleo, por contrato y por región.								
	FUNCIONARIOS	GÉNERO		TIPO DE EMPLEO		TIPO DE CONTRATO		REGIÓN
		MASCULINO	FEMENINO	JORNADA COMPLETA	TIEMPO PARCIAL	CÓDIGO TRABAJO	SERVICIOS PROFESIONALES	
CANTIDAD	37	17	20	37	0	37	0	Sierra
PORCENTAJE	100%	46%	54%	100%	0%	100%	0%	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La cooperativa cuenta con 37 funcionarios entre ellos 17 hombres que representa el 46% y 20 mujeres que representa el 54% reflejando este dato que existe la equidad de género, todos ellos laboran en jornada completa cimentados en lo que exige y menciona el código de trabajo para beneficio de cada uno de ellos.

Además todos los funcionarios son de la localidad en cada una de la agencia y matriz es decir pertenecen a la región sierra.

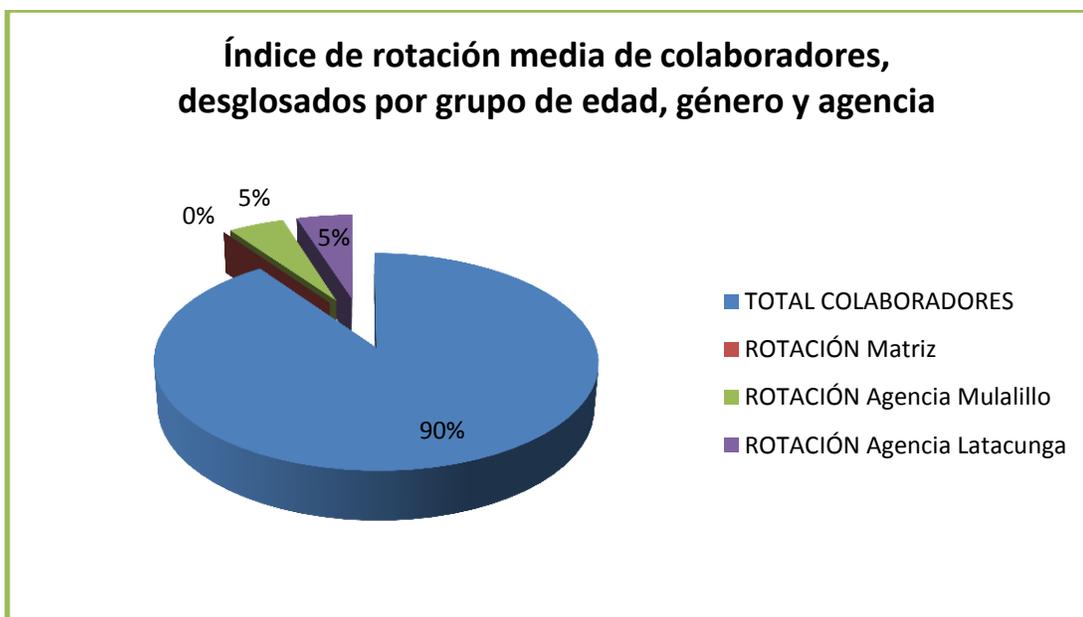
**TABLA No.73**  
**ÍNDICE DE ROTACIÓN MEDIA DE COLABORADORES**

CÓDIGO: IRSPIN105

<b>INDICADOR</b>			
Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia			
TOTAL COLABORADORES	ROTACIÓN		
	Matriz	Agencia Mulalillo	Agencia Latacunga
37	0	2	2
100%	0%	5%	5%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.26**

**ÍNDICE DE ROTACIÓN**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El índice de rotación media de colaboradores, desglosados por agencia es del 5% en la Agencia Latacunga y el 5% en Agencia de Mulalillo siendo en su totalidad el 10% de rotación, la rotación del personal se da acuerdo a circunstancias o actos de fuerza mayor de la persona responsable de ciertos cargos, es allí que el Jefe de Negocios organiza y designa a la persona capacitada en tal área e idónea a desempeñar en ese cargo.

Sin embargo la sustitución de la persona a rotar también es controlada y designada por el Jefe de Negocios asignando a otro funcionario su colaboraciones en caso de que exista un socio o cliente que requiera cierta información o proceso de acuerdo al cargo de la persona que rota.

Cabe recalcar que la persona a rotar deber dejar todo al día en reportes, informes, etc., ya que esto ayuda a la organización de la persona a colaborar, el cual debe quedar sin pendiente alguno de ser así se deberá informar cuanto antes.

**TABLA No.74**  
**BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS FUNCIONARIOS**  
**CÓDIGO: IRSPIN106**

<b>INDICADOR</b>
Beneficios sociales para los funcionarios con relación de dependencia, que no se ofrecen a los funcionarios temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
<b>BENEFICIOS</b>
7

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Los beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada son vacaciones, capacitaciones, utilidades, uniformes, maternidad, paternidad y bonificación.

Sin embargo a los colaboradores temporales o de media jornada se les da permisos o beneficios solo en eventos o casos de fuerza mayor.

**TABLA No.75**  
**AUSENTISMO RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR OFICINA**  
**CÓDIGO: IRSPIN108**

<b>INDICADOR</b>
Ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina
Ninguno

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

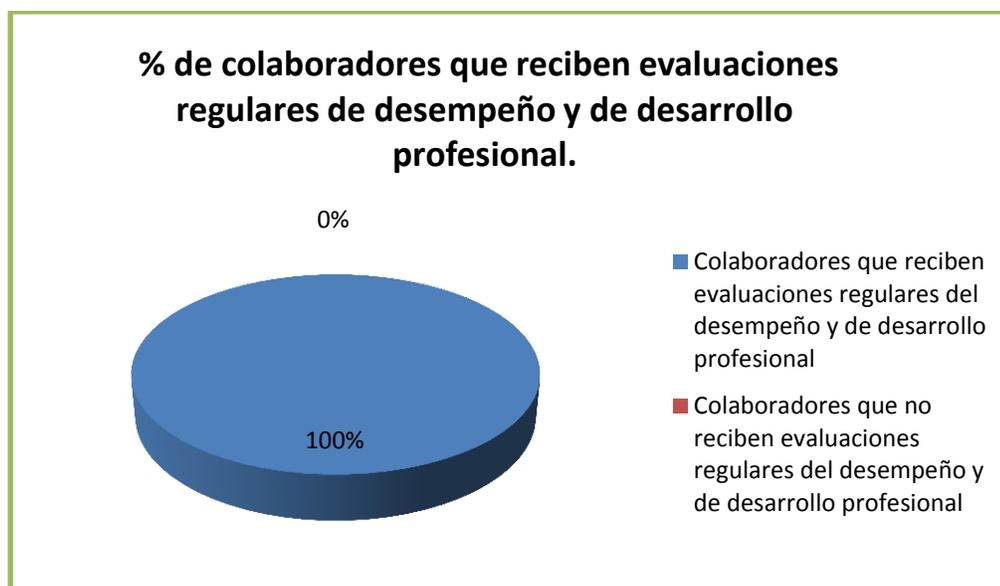
Las tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina no se han dado hasta la actualidad. Pero si existe ausentismo o permisos por motivos personales así como el estado de gestación por las mujeres, por motivos de chequeos y exámenes, otros casos son los de enfermedades y para finalizar la mayor parte de mujeres colaboradores son madres de familia y requieren permisos cuya justificación son relacionadas con sus hijos.

**TABLA No.76**  
**COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL.**  
**CÓDIGO: IRSPIN109**

<b>INDICADOR</b>			
% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.			
<b>Colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</b>	<b>Colaboradores que no reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional</b>	<b>Total Colaboradores</b>	<b>Porcentaje</b>
37	0	37	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.27**

**COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Para que los colaboradores presten sus servicios profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., deben cumplir con un perfil profesional y a la vez deben capacitarse en ciertos aspectos y de acuerdo a las necesidades de su cargo a desempeñar, por tal razón todo colaborador está capacitado cumpliendo así un 100%.

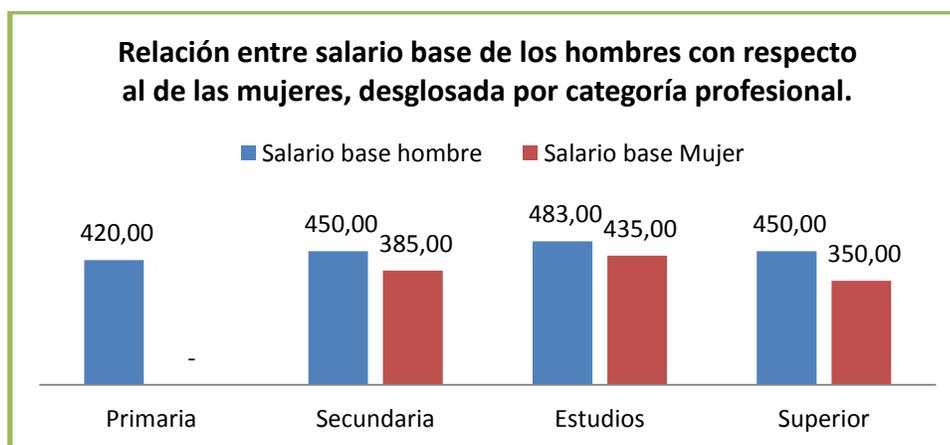
Para la capacitación de los colaboradores nuevos es necesario que se capaciten directamente en el lugar de trabajo por colaboradores conocedores del sistema y del cargo a desempeñar por un periodo de una semana, además al finalizar la semana se realizara la evaluación para determinar si está apto o no para desempeñar eficazmente.

**TABLA No.77**  
**RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON**  
**RESPECTO AL DE LAS MUJERES**  
**CÓDIGO: IRSPIN110**

<b>INDICADOR</b>		
Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.		
<b>Categoría Profesional</b>	<b>Salario base hombre</b>	<b>Salario base Mujer</b>
Primaria	420,00	-
Secundaria	450,00	385,00
Estudios	483,00	435,00
Superior	450,00	350,00

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.28**  
**RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE HOMBRE CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres está representado por categorías los que se determinan de acuerdo al nivel de estudio que tienen cada uno de los colaboradores.

**TABLA No.78**  
**PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN**  
**CONTINUA.**

CÓDIGO: IRSPIN111

<b>INDICADOR</b>
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales
<b>CAPACITACIÓN</b>
5

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales son de Excel Básico, Coctelera y Postres, Formación de Microempresas, Servicio al Cliente y Ventas, Electricidad y Plomería dichas capacitaciones se han dado en el auditorio de la cooperativa por personas profesionales en la materia.

La cooperativa en preocupación de las actividades en casa y por eventos que a veces son inconvenientes en hogares planteo capacitaciones como Coctelera y Postres, y Electricidad y Plomería para evitar ciertos desastres y ser autosuficientes en estos temas.

**TABLA No.79**  
**COLABORADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS DE**  
**SALUD Y SEGURIDAD**

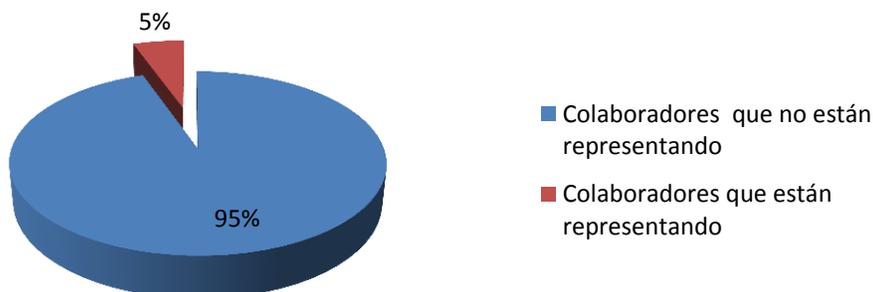
CÓDIGO: IRSPIN301

<b>INDICADOR</b>			
% del total de colaboradores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-funcionarios, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.			
Colaboradores que no están representando	Colaboradores que están representando	Total Colaboradores	Porcentaje
35	2	37	5%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**% del total de colaboradores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-funcionarios, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.**



**GRÁFICO No.29**

**COLABORADORES QUE REPRESENTAN COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Del total funcionarios que está representado en comités de salud y seguridad establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo es el departamento de Negocios y el departamento de Talento Humano.

Representado así en el 5% de funcionarios responsables de ayudar a programas de salud y seguridad, es decir existen dos personas del total colaboradores o funcionarios que ayudan al desarrollo de dichos programas.

**TABLA No.80**

**ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON EMPRESAS PRIVADAS.**

**CÓDIGO:** IRSPIN302

<b>INDICADOR</b>
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con empresas privadas.
<b>ASUNTO</b>
2

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### Interpretación:

Para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., en caso de enfermedad o síntomas de ello, están cubiertos por convenios o acuerdos formales con la Clínica San Miguel de Salcedo y la Clínica Salcedo.

En el caso de algún síntoma la persona afectada deberá acudir a los centros médicos antes mencionados con la cédula de ciudadanía, ya que al momento de realizar el acuerdo se entrega el registro total de los trabajadores de la institución.

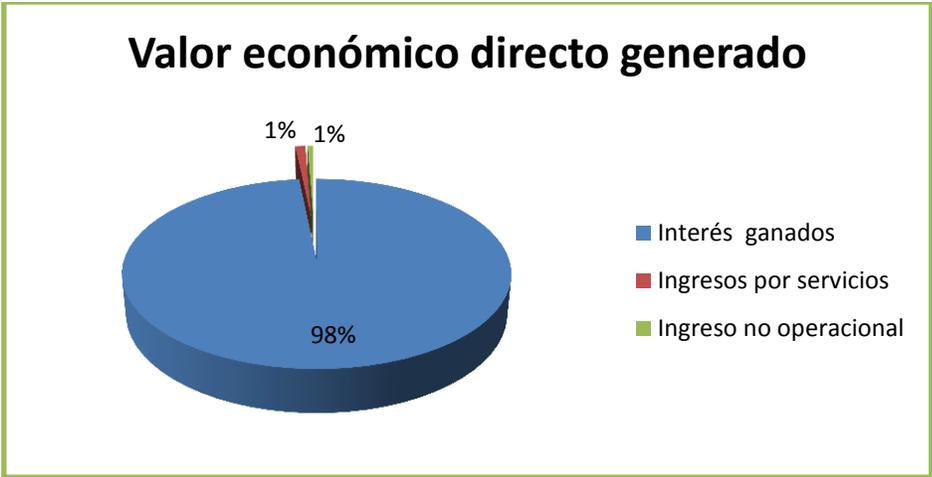
Este seguro médico se les descuenta a todos los funcionarios en un total de \$21,24 en el periodo de un año, es necesario mencionar que el seguro médico no es obligatorio pero pese a ello todos los funcionarios están registrados para beneficio de su bienestar.

**TABLA No.81**  
**VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO**  
CÓDIGO: IRSGESN101

<b>INDICADOR</b>		
Valor económico directo generado y distribuido		
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Interés ganados	1.448.466,11	98%
Ingresos por servicios	15.209,74	1%
Ingreso no operacional	8.857,86	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.472.533,71</b>	<b>100%</b>
<b>Valor económico directo distribuido</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Intereses pagados	277.287,08	28%
Gastos de Operación	693.146,28	69%
Pago impuestos	28.060,00	3%
Gastos no operacionales	517,50	0%
<b>TOTAL</b>	<b>999.010,86</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

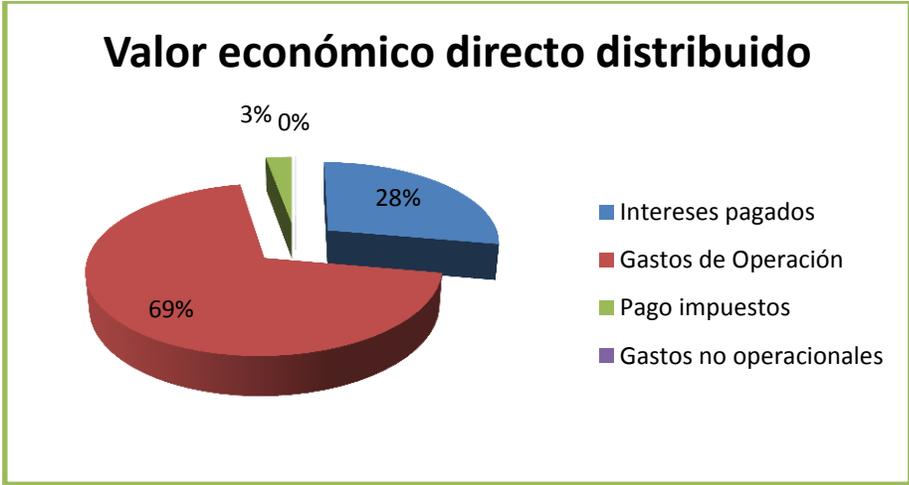
**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.30**  
**VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO**  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., el valor económico directo generado en su mayoría es de los intereses ganados en un monto de \$1.448.446,11 reflejando de esta manera el 98% de ingresos, además por los servicios adicionales que oferta la cooperativa tiene un ingreso de \$15.209,74 el mismo dato que representa el 1% a lo igual que los ingresos no operacionales en un monto de \$8.857,86.



**GRÁFICO No.31**  
**VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO**  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., el mayor valor económico directo distribuido es el Gasto de Operación en un monto de \$693.146,28 reflejado en un 69%, además el valor distribuido de los intereses pagados esta dado en un monto de \$277.287,08 dicho dato representa el 28% del total valor económico distribuido, el pago a impuesto es distribuido en un 3% en un monto de \$ 28.060,00 y por último los gastos no operacionales son menores al 1% mismo dato que representa en un monto de \$517,50.

**TABLA No.82**  
**UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO**  
**A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN.**  
**CÓDIGO: IRSGESN102**

<b>INDICADOR</b>		
% y # total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		
<b>Número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción</b>	<b>Total unidades de negocio</b>	<b>Total unidades analizadas</b>
0	3	0

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La cooperativa no ha analizado a las unidades de negocios tales como la Jefatura de Tesorería y Operaciones, la Jefatura Financiera y la Jefatura de Negocios dichas jefaturas corren el riesgo de ser relacionados con el tema de la corrupción, ya que en ellas existe la circulación del dinero, filtros de la liquidación de créditos otorgados a socios, manejo de documentos institucionales por tal motivo es necesario que no exista la fuga de información y así evitar ciertos actos de corrupción.

**TABLA No.83**  
**MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A INCIDENTES**  
**DE CORRUPCIÓN.**  
**CÓDIGO: IRSGESN103**

<b>INDICADOR</b>
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
<b>Respuestas</b>
1

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., es muy tajante al momento de dar respuesta a incidentes de corrupción en el caso de existir, es decir delega el despido definitivo de los empleados vinculados en tal caso realizando las respectivas denuncias penales.

Existe un caso en la Agencia Mulalillo donde dos funcionarios fueron descubiertos cometiendo actos de corrupción los mismos que fueron despedidos y fue puesta la respectiva denuncia.

**TABLA No.84**  
**COSTE DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA**  
**NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS**  
**Y SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.**

CÓDIGO: IRSGESN104

<b>INDICADOR</b>
Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa.
No existe.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El costo de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa no se da, ya que no existe una planificación o política que sancione o multe el incumplimiento de la normativa.

En consecuencia al no existe el cobro de multas se realiza el respectivo llamado de atención a la persona responsable de incumplir la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa.

**TABLA No.85**  
**COBERTURA Y FRECUENCIA DE AUDITORÍAS PARA EVALUAR LA**  
**IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES,**  
**SOCIALES Y FINANCIERAS**

CÓDIGO: IRSGESN105

<b>INDICADOR</b>
Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras
No existe.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

En la actualidad únicamente se han realizado auditoría financieras, pero por el compromisos de la cooperativa con el medio ambiente se realizarán auditoría medioambientales y sociales para determinar el grado de responsabilidad social que tiene la institución con el medioambiente y con la sociedad.

#### **4.3 INFORME DEL BALANCE SOCIAL PERIODO 2013.**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA.**

## **INFORME DEL BALANCE SOCIAL 2013**

**Balance Social Cooperativo asesorado por:**

Ing. Fernando Patricio Esparza Mosquera

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique.

**Persona Responsable**

Paulina Belén Ochoa Molina

El presente Balance Social Cooperativo sigue los lineamientos generales establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional Américas (ACI-Américas), realizándose una adaptación integral a las características de la Cooperativa de Ahorro y crédito “9 de Octubre” Ltda.

**DATOS IDENTIFICATORIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA.**

**DENOMINACION DE LA ENTIDAD**

Cooperativa de Ahorro y crédito “9 de Octubre” Ltda.

**REPRESENTANTE LEGAL**

Ing. Pablo Vera.

**DOMICILIO LEGAL**

Calle 9 de Octubre y 24 de Mayo.

**EJERCICIO ECONÓMICO**

Iniciado el 1 de enero del 2013.

Cerrado al 31 de diciembre del 2013

## **Introducción.**

La actitud de la cooperativa en relación a la aplicación de los principios cooperativos y al grado de responsabilidad social permite el desarrollo del Balance Social que sirve como una herramienta para la toma de decisiones de la gerencia.

La Responsabilidad Social no trae a la empresa solamente una buena reputación, sino también se asocia a una mejor gestión, debido a la baja incidencia de accidentes de trabajo, actos de corrupción, impactos ambientales, discriminación de género, religión, origen étnico y la reducción de los problemas jurídicos y fiscales.

La cooperativa busca comunicar el éxito o los desafíos de sus estrategias en aspectos económicos, sociales y ambientales, así como la coherencia ética de sus operaciones por medio de varios instrumentos como indicadores que pueden dar mayor transparencia a las actividades y gestión empresarial.

El Balance Social puede ser definido como el reporte anual conjuntamente con los Balance Financieros para identificar el grado de responsabilidad social, además donde se busca entender la gestión de la gerencia y evaluarla según criterios ambientales, socio económicos, en los diversos niveles: políticas de buena gobernanza corporativa, valores, visión de futuro y desafíos propuestos.

El Balance Social incluye datos cuantitativos y cualitativos que son establecidos mediante indicadores que pueden orientar la planificación de las actividades, además de sustentar y sostener dicha información de las operaciones realizadas.

El resultado de estos esfuerzos es un documento donde la cooperativa muestra, a la sociedad lo que realiza por sus profesionales, por el medio ambiente, por sus colaboradores y por la comunidad con el fin de mejorar permanentemente sus relaciones con cada uno de ellos.

## **Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., durante los 37 años de institucionalidad ha actuado con transparencia y prudencia en el manejo financiero, manteniendo siempre la obligación de precautelar los recursos de los socios y clientes, lo cual ha generado altos niveles de confianza y fidelidad. Además el trabajo arduo de 84 funcionarios le ha permitido ser una institución sólida y a la vez consolidar la confianza de sus socios.

Actualmente la cooperativa cuenta con la Matriz ubicada en el Cantón Salcedo y 2 agencias, por lo que ha ampliado la cobertura que inicialmente fue en la parroquia de Mulalillo y por último en la ciudad de Latacunga para la búsqueda de nuevos mercados que permitan brindar soluciones de necesidades económicas, sociales y ambientales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., como institución regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según lo manifestado en la Constitución Política del Estado, en su accionar cotidiano: formula, direcciona y ejecuta su trabajo en equipo, lo que le permite analizar, competir y comparar sus actividades para evaluarlas con los mejores estándares y fortalecer su administración, y controlar sus operaciones a través de una estructura dinámica y eficiente.

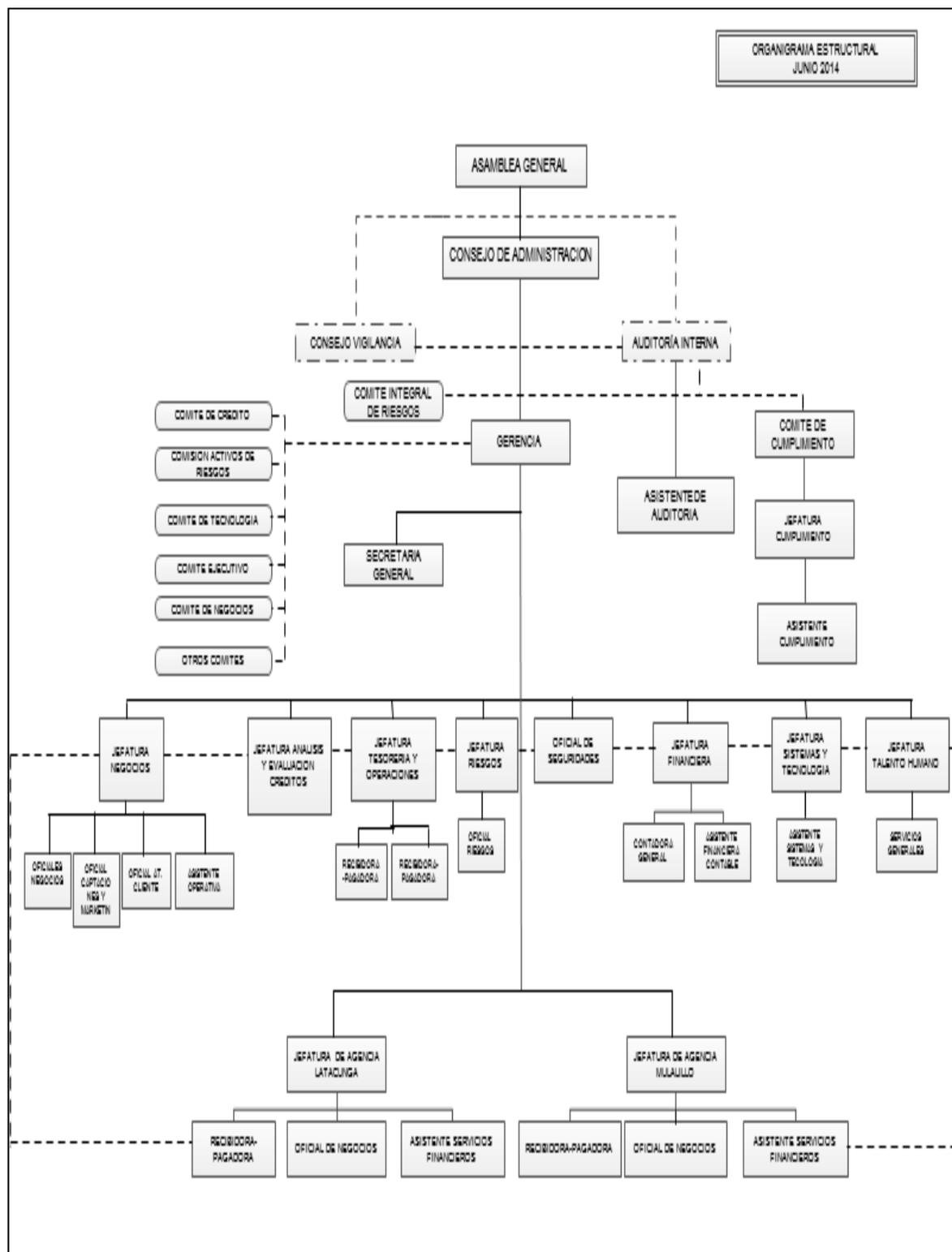
### **Visión**

“Al 2016, consolidar la estructura institucional y recuperar el posicionamiento, que permita el incremento de socios, de cobertura y un crecimiento sustentable de la institución, sus asociados y la comunidad generando productos y servicios de calidad.”

### **Misión**

“Somos una institución transparente con principios cooperativos y responsabilidad social que satisface las necesidades financieras de nuestros socios y clientes, con talento humano experimentado y comprometido con el desarrollo de la comunidad.”

# Organigrama



## **Productos**

Los productos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., son creados en base a las necesidades de los socios y clientes cada uno de ellos con el fin de ofertar sus productos con mayor calidad, seguridad y respaldo para cada uno de los socios que confían en la institución.

## **Cuentas de Ahorro**

- Socios
- Clientes
- Objetivo
- Infantil

## **Créditos**

- Créditos Especiales
- Microcrédito
- Consumo
- Créditos de Vivienda

## **Tarjetas**

- Tarjeta de debito

## **Inversiones**

- Personales
- Comunitarias

## **Beneficios médicos**

- Atención Odontológica:
- Atención Médica
- Descuentos en medicamentos Farmacias Sana Sana

## Seguros

- Seguro de vida
- Seguro Solexequial

## Otros servicios

- Money Gram
- Servipagos
- Easypagos
- COONECTA
- RED COONECTA
- SOAT

## Convenios

- Clínica San Miguel de Salcedo
- Clínica Salcedo
- Clínica Latacunga
- Clínica odontológica DENTALLASS

## Grupos de interés

Los grupos de interés definidos para la institución de detallan a continuación:



**ILUSTRACIÓN No.7**  
**GRUPOS DE INTERÉS**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## **Calificación**

Para una mejor comprensión de los grupos de interés es conveniente definir nuestra escala para la evaluación del grado de cumplimiento de cada indicador.

5	Superior
4	Alto
3	Equilibrado
2	Regular
1	Baja

## **LOS PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO**

Primer Principio:

**“Adhesión Abierta y Voluntaria”**

Segundo Principio:

**“Control Democrático de los Socios”**

Tercer Principio:

**“Participación Económica de los Socios”**

Cuarto Principio:

**“Autonomía e Independencia”**

Quinto Principio:

**“Educación, Entrenamiento e Información”**

Sexto Principio:

**“Cooperación entre Cooperativas”**

Séptimo Principio:

**“Compromiso con la Comunidad”**

## **Balance Social 2013**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., da a conocer el seguimiento y cifras de Balance Social que se ha generado en razón de su actividad y la gestión económica – financiera en función de los principios cooperativos, objetivos del buen vivir y los principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria que rigen la forma de ser de la institución, además la toma de decisiones de gerencia para mejorar la gestión y los indicadores de eficiencia y eficacia dentro y fuera de la institución.

Los datos e información disponible son relevantes para informar regularmente de forma oportuna y adecuada a sus socios, inversionistas y público en general sobre el desempeño de responsabilidad social que cumple la institución con los empleados, la comunidad y el medio ambiente.

La aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., es parte de la cultura institucional que esta expresada con las acciones solidarias que a diario desarrolla.

### **PRIMER PRINCIPIO: ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA**

La cooperativa es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar productos y servicios ofertados por la entidad, los mismos que conllevan a un trato sin discriminación de género, clase social, religión o posición política demostrando así la transparencia en las relaciones con los socios y comunidad.

Para ser parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., es necesaria la apertura de una cuenta de ahorros, los mismos que durante un periodo pueden elegir o ser elegidos para integrar la asamblea de representantes en el consejo de administración y vigilancia.

**TABLA No.86**

**PRIMER PRINCIPIO: ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA**

CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS/ COMPROMISO/META
IRSP1N101	% socios activos	38%	2	Mejorar el índice de socios activos
IRSP1N102	% socios activos mujeres	47%	4	Mantener el nivel.
IRSP1N104	% socios ahorristas	68%	3	Incrementar estrategias para implementar el ahorro voluntario
IRSP1N105	% ahorristas menores de edad	31%	2	Incrementar estrategias para impulsar ahorristas menores de edad.
IRSP1N111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito	Consumo \$3.457,65 Microcrédito \$1.975,74 Vivienda \$2.019,22	5	Se mantiene un promedio estable de acuerdo a los segmentos de crédito para ello se mantendrán las políticas de crédito.
IRSP1N112	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito	Consumo \$6.826,32 Microcrédito \$1.404,73 Vivienda \$5.357,67	5	Mantener política por segmento
IRSP1N113	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito	Consumo \$2.820,12 Microcrédito \$1.574,68 Vivienda \$2.704,79	5	Establecer estrategias para incentivar el crédito a mujeres para mantener la equidad de género.
IRSP1N116	Distribución de cartera por producto	Consumo 28% Microcrédito 43% Vivienda 29%	5	Mantener la distribución de crédito
IRSP1N117	% deserción de socios	3%	4	Disminuir la deserción de socios.
IRSP1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo	Valor ingreso \$440 Valor mínimo local \$340	4	De acuerdo al perfil y estudios realizados
IRSP1N119	% socios con ingresos menores al valor canasta básica mensual	72%	4	El dato refleja solo en socios del año 2013.
IRSP1N213	# total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Ninguno	5	Mantener el porcentaje y establecer estrategias para que este indicador no se lleve a cabo.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

La cooperativa es una organización democrática controlada por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones, siendo ellos el motor principal de desarrollo con procesos autogestionarios y democráticos. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los mismos miembros, socios, inversionistas y público en general la confianza y responsabilidad en la administración.

**TABLA No.87**

### SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS/ COMPROMISO/META
IRSP2N102	% de asistencia de representantes en asambleas	65%	3	Mejorar las estrategias para aumentar la asistencia.
IRSP2N103	% de socios que participan en elecciones de representantes	47%	2	Mejorar las estrategias de convocatoria hacia los socios.
IRSP2N104	% mujeres "representantes"	32%	2	Mejorar las estrategias de convocatoria a mujeres para las elecciones.
IRSP2N105	% mujeres en los órganos de gobierno	Consejo de Administración 50% Consejo de Vigilancia 33%	4	Mantener el nivel
IRSP2N107	Composición de los órganos de gobierno y funcionarios, desglosado por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	GÉNERO masculino 49% femenino 51%. EDAD 30 años 42% - 31 a 50 años 55% - 51 años en adelante 4%. NACIONALIDAD ecuatoriana 100%. RELIGIÓN católica 96%, cristiana 2% y evangélica 2%. CAPACIDAD con capacidad especial 2% sin capacidad especial 98%. ORIGEN ÉTNICO indígenas 4%, mestizos 96%.	4	Mantener este nivel

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

Los miembros de la cooperativa contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente la cooperativa tiene varios propósitos como: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa, y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membrecía.

**TABLA No.88**

### TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS/ COMPROMISO/META																																																																																										
IRSP3N101	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total	58%	3	Mantener el nivel																																																																																										
IRSP3N102	% reservas facultativas/patrimonio total	1%	0	Mejorar el nivel																																																																																										
IRSP3N103	Reservas/total socios	\$61,06	3	Mejorar el nivel																																																																																										
IRSP3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">TASAS PASIVAS VIGENTES</th> </tr> <tr> <th colspan="8">DEPOSITOS A PLAZO FIJO</th> </tr> <tr> <th>DESDE</th> <th>HASTA</th> <th>30 DIAS</th> <th>60 DIAS</th> <th>90 DIAS</th> <th>180 DIAS</th> <th>360 DIAS</th> <th>EN ADELANTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100</td> <td>2000</td> <td>3,75</td> <td>4,5</td> <td>5,25</td> <td>6,75</td> <td>7,5</td> <td>8,25</td> </tr> <tr> <td>2001</td> <td>5000</td> <td>3,9</td> <td>4,65</td> <td>5,4</td> <td>6,9</td> <td>7,65</td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td>5001</td> <td>10000</td> <td>4,05</td> <td>4,8</td> <td>5,55</td> <td>7,05</td> <td>7,8</td> <td>8,55</td> </tr> <tr> <td>10001</td> <td>20000</td> <td>4,2</td> <td>4,95</td> <td>5,7</td> <td>7,2</td> <td>7,95</td> <td>8,7</td> </tr> <tr> <td>20001</td> <td>50000</td> <td>4,35</td> <td>5,1</td> <td>5,85</td> <td>7,35</td> <td>8,1</td> <td>8,85</td> </tr> <tr> <td>50001</td> <td>EN ADELANTE</td> <td>4,5</td> <td>5,25</td> <td>6</td> <td>7,5</td> <td>8,25</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cuentas de Ahorro</th> </tr> <tr> <th>Monto</th> <th>Activas</th> <th>Inactivas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 2000</td> <td>0,75%</td> <td>0,10%</td> </tr> <tr> <td>2001 a 5000</td> <td>1,25%</td> <td>0,25%</td> </tr> <tr> <td>5001 a 10000</td> <td>1,65%</td> <td>0,40%</td> </tr> <tr> <td>10001 EN ADELANTE</td> <td>1,95%</td> <td>0,75%</td> </tr> </tbody> </table>	TASAS PASIVAS VIGENTES								DEPOSITOS A PLAZO FIJO								DESDE	HASTA	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	EN ADELANTE	100	2000	3,75	4,5	5,25	6,75	7,5	8,25	2001	5000	3,9	4,65	5,4	6,9	7,65	8,4	5001	10000	4,05	4,8	5,55	7,05	7,8	8,55	10001	20000	4,2	4,95	5,7	7,2	7,95	8,7	20001	50000	4,35	5,1	5,85	7,35	8,1	8,85	50001	EN ADELANTE	4,5	5,25	6	7,5	8,25	9	Cuentas de Ahorro			Monto	Activas	Inactivas	0 a 2000	0,75%	0,10%	2001 a 5000	1,25%	0,25%	5001 a 10000	1,65%	0,40%	10001 EN ADELANTE	1,95%	0,75%	4	Mantener las tasas de interés.
TASAS PASIVAS VIGENTES																																																																																														
DEPOSITOS A PLAZO FIJO																																																																																														
DESDE	HASTA	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	EN ADELANTE																																																																																							
100	2000	3,75	4,5	5,25	6,75	7,5	8,25																																																																																							
2001	5000	3,9	4,65	5,4	6,9	7,65	8,4																																																																																							
5001	10000	4,05	4,8	5,55	7,05	7,8	8,55																																																																																							
10001	20000	4,2	4,95	5,7	7,2	7,95	8,7																																																																																							
20001	50000	4,35	5,1	5,85	7,35	8,1	8,85																																																																																							
50001	EN ADELANTE	4,5	5,25	6	7,5	8,25	9																																																																																							
Cuentas de Ahorro																																																																																														
Monto	Activas	Inactivas																																																																																												
0 a 2000	0,75%	0,10%																																																																																												
2001 a 5000	1,25%	0,25%																																																																																												
5001 a 10000	1,65%	0,40%																																																																																												
10001 EN ADELANTE	1,95%	0,75%																																																																																												
IRSP3N106	Promedio de transacciones activas y pasivas de los socios en el año	41	2	Buscar estrategias para la movilización de la cuenta.																																																																																										

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### **CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros, si entran en acuerdos con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguran el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa, siempre enfocados a brindar beneficios a los socios que confían en la cooperativa.

**TABLA No.89**

#### **CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DATOS COAC</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS/ COMPROMISO/META</b>
IRSP4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	Si existe	4	Realizar políticas de para cada segmento de crédito.
IRSP4N102	% endeudamiento externo/ pasivo	4%	4	Mantener porcentaje establecido.
IRSP4N103	% concentración por fuentes de fondeo	Depósitos a la Vista 11% Depósitos a Plazo Fijo 85% Obligaciones Financieras 4%	1	Incrementar depósitos a la vista con costos más bajos.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### **QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., entiende la educación como un proceso de formación personal que busca el acceso a conocimientos para fomentar valores, principios y cultural a la vida personal e institucional.

Las cooperativas brindan educación, capacitación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la cooperativa. Las cooperativas informan al público en general particularmente a jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

**TABLA No.90**

**QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DATOS COAC</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS/ COMPROMISO/META</b>
IRSP5N101	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	100%	5	Mantener el nivel
IRSP5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	97%	5	Mantener el nivel
IRSP5N103	Promedio de horas de formación al año por colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	24 horas	5	Mantener el nivel de capacitación e implantar talleres practicas sobre temas de cooperativismo.
IRSP5N104	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100%	5	Mantener el nivel.
IRSP5N106	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	2	0	Mejorar e incluir programas o charlas para educación financiera.
IRSP5N201	% cumplimiento plan de capacitación	75%	3	Mejorar el plan de capacitación.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

La integración entre cooperativas es esencial para fomentar alianzas con otras instituciones financieras y fortalecer el Movimiento Cooperativo Ecuatoriano, desarrollando proyectos, talleres y capacitaciones que contribuya al bienestar de la comunidad y sobre todo a los adolescentes en temas de actualidad así como cooperativismo, economía y tecnología.

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

**TABLA No.91**

### SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS/ COMPROMISO/META
IRSP6N101	# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito	7	2	Mejorar las iniciativas de alianzas.
IRSP6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	9	2	Planificar estrategias para incrementar los eventos en alianzas con otras cooperativas.
IRSP6N103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	1%	2	Establecer estrategias para el aumento de fondeo con otras cooperativas.
IRSP6N106	Participación en organismos de integración	5	4	Mantener la participación con otras instituciones.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Desde la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., el compromiso con la comunidad ha sido principal motivo por la que se creó, y el principal desafío es retribuir la confianza que depositan los socios y clientes en la cooperativa emprendiendo así varios proyectos que apoyan a la educación, salud, vivienda, microempresas y el cuidado con el medio ambiente.

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad y el cuidado del medioambiente en la cual se desempeña por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

**TABLA No.92**

**SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DATOS COAC</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS/ COMPROMISO/META</b>
IRSP7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros	98%	5	Mantener el nivel
IRSP7COMN103	# Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios	4	2	Mejorar los convenios de atención médica, odontológica y descuentos.
IRSP7COMN104	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros	1	5	Establecer estrategias para el eficaz desarrollo de la agencia en la parroquia Mulalillo.
IRSP7COMN105	Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	1	1	Mejorar estrategias para el eficaz desarrollo financiero en la agencia Mulalillo.
IRSP7COMN106	# Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	2	1	Mejorar los eventos de atención médica y nutricional a socios.
IRSP7COMN107	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educ.)	Vivienda 57% Salud 10% Educación 33%	3	Mejorar los productos existentes.
IRSP7COMN111	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves, desastres naturales	4	1	Fortalecer e incrementar los programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos.

IRSP7COMN202	# Total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas, niños, mujeres, etnias y medidas adoptadas	Ninguno	5	Mantener el nivel
IRSP7COMN203	Mejoramiento de ingresos familiares de socios	Equilibrado	3	Mejorar este indicador
IRSP7COMN204	Mejoramiento de patrimonio familiares de socios	Equilibrado	3	Mejorar este indicador
IRSP7COMN206	% quejas atendidas	100%	5	Mantener el nivel.
IRSP7COMN208	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)	Tres días	2	Mejorar el tiempo promedio para la concesión de créditos.
IRSP7COMN305	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Ninguno	1	Crear políticas para el diseño de productos financieros.
IRSP7GOBN101	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Ninguno	5	Mantener el nivel.
IRSP7GOBN102	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa.	Ninguno	0	Mejorar los tipos de información.
IRSP7AMBN101	Iniciativas de reciclaje	2	0	Mejorar estrategias para la iniciativa de reciclaje.
IRSP7AMBN102	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Contabilidad 19% Auditoría 5% Operaciones 24% Créditos 32% Riesgos 5% Sistemas 4% Atn. al Cliente 7% Talento Hum. 3% Cumplimiento 1%	5	Mantener el nivel.
IRSP7AMBN202	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	\$636,3	1	Crear estrategias para el ahorro y consumo de energía.

IRSP7AMBN204	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Equilibrado	3	Mejorar las estrategias de ahorro de energía.
IRSP7AMBN207	Captación total de agua por fuentes	\$106,28	2	Mejorar el ahorro y consumo de agua.
IRSP7AMBN302	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Ninguno	5	Mantener el nivel.
IRSP7PROVN101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales	Si existe	4	Mantener las políticas correspondientes a proveedores.
IRSP7PROVN102	Procedimientos para la contratación local y para la elección de funcionarios procedentes de la comunidad local en lugares de sus agencias y sucursales.	Si existe	4	Mantener el nivel.
IRSP7PROVN201	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No existe	5	Mantener el nivel.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## **Público Interno**

**TABLA No.93**  
**PÚBLICO INTERNO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DATOS COAC</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIOS/ COMPROMISO/META</b>
IRSPIN101	% colaboradoras mujeres con mandos medios	56%	4	Mantener el nivel

IRSPIN102	% colaboradores con capacidades especiales	3%	4	Tratar de cumplir el 4% lo que exige la Ley.
IRSPIN103	Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)	Salario alto \$ 1,209,00 Salario bajo \$ 385,00	2	Disminuir la relación salarial.
IRSPIN104	Desglose del colectivo de funcionarios por tipo de empleo, por contrato y por región.	GÉNERO masculino 46%, femenino 54%. TIPO DE EMPLEO jornada completa 100%. TIPO DE CONTRATO código de trabajo 100%. REGIÓN sierra 100%.	3	Mantener el nivel.
IRSPIN105	Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia	Rotación en la Matriz 0%, Agencia Latacunga 5% Agencia Mulalillo el 5%.	2	Mejorar el índice de rotación.
IRSPIN106	Beneficios sociales para los colaboradores con jornada completa, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	11	3	Incluir estrategias para el beneficio e incentivo a colaboradores a tiempo completo.
IRSPIN108	tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina	Ninguno	5	Mantener el nivel.
IRSPIN109	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	100%	5	Mantener el nivel.
IRSPIN110	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.	CATEG.HOMBRE    MUJER Primaria 420,00    - Secundaria 450,00    385,00 Estudios 483,00    438,00 Superior 450,00    350,00	1	Motivar a trabajadores para la superación y seguimiento en sus estudios.
IRSPIN111	Programas de gestión de habilidades y de		1	Implementar estrategias para incrementar las

	formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales	5		capacitaciones en temas de actualidad.
IRSPIN301	% del total de funcionarios que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-funcionarios, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	5%	0	Mejorar los comités de salud y seguridad.
IRSPIN302	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con empresas privadas	2	0	Mejorar los acuerdos en asuntos de salud y seguridad.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## Gestión

**TABLA No.94**

### GESTIÓN

CÓDIGO	INDICADOR	DATOS COAC	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS/ COMPROMISO/META
IRSGESN101	Valor económico directo generado y distribuido	VALOR GENERADO Interés ganado 1.448.466,11 Ingresos por servicios 15.209,74 Ingreso no operacional 8.857,86 VALOR DISTRIBUIDO Intereses pagados 277.287,08 Gasto de Operación 693.146,28 Pago impuestos 28.060,00 Gastos no operacionales 517,50	4	Mantener el nivel
IRSGESN102	% y # total de unidades de negocio	0	0	Mejorar las estrategias para analizar las

	analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			unidades de negocios relacionados con la corrupción.
IRSGESN103	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	1	0	Incrementar sanciones más drásticas para incidentes de corrupción.
IRSGESN104	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la cooperativa.	No existe	5	Mantener el nivel.
IRSGESN105	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales, sociales y financieras	No existe	0	Solicitar y efectuar auditorías.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### 4.4 Resultados de los Indicadores.

La aplicación de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., establece cada uno de los indicadores de acuerdo a las necesidades y actitudes que la cooperativa tiene con la gestión económica, social y medio ambiental.

Membrecía abierta y voluntaria.- La apertura que ha dado a personas naturales, emprendedoras, inversionistas, microempresarios, amas de casa, comerciantes y agricultores ha permitido que los mismos sean acreedores de los productos que ofrece como institución para las múltiples necesidades que tiene cada uno de ellos.

Además la cooperativa genera confianza, seguridad y transparencia en cada uno de los procesos para el acceso a los créditos requeridos.

Control democrático de los socios.- Para la cooperativa es primordial que prevalezca la equidad en todos los ámbitos posibles tanto en los representantes, miembros, órganos de gobierno y socios los cuales son el motor para el desarrollo de la institución.

Dicha información se refleja en aspectos tales como asistencia a reuniones de órgano de gobierno y participación de los mismos en reuniones a las que se les convoca.

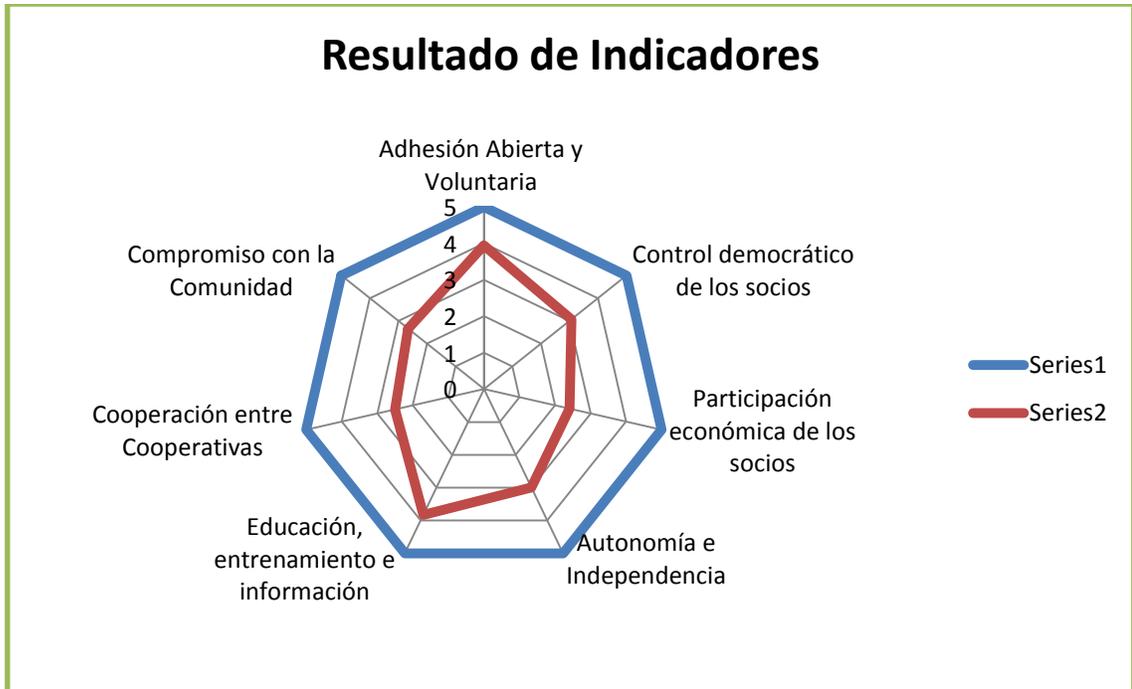
Participación económica de los socios.- la apertura de los socios permite que un cierto porcentaje sea destinado al Capital Social de la cooperativa garantizando la estabilidad económica y participación activa de los socios.

Autonomía e independencia.- Las decisiones de los directivos es primordial para la gestión en cada actividad planificada o ejecutada con el objetivo de encaminar a brindar servicios y productos de calidad además de eso varios benéficos adicionales.

Educación, entrenamiento e información.- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., se entiende a la educación como un factor esencial para el desarrollo personal e institucional, con el objetivo de que, todos los que conforman la institución tengan acceso a nuevos conocimientos y así puedan formar su espíritu líder.

Cooperación entre cooperativas.- Para el desarrollo de la cooperativa es óptimo establecer alianzas en eventos como proyectos, conferencias, capacitaciones y ciertas inversiones.

Compromiso con la comunidad.- Como objetivo primordial desde su nacimiento de la cooperativa es retribuir y mejorar las condiciones de vida de la sociedad en ámbitos sociales, económicos y medio ambientales.

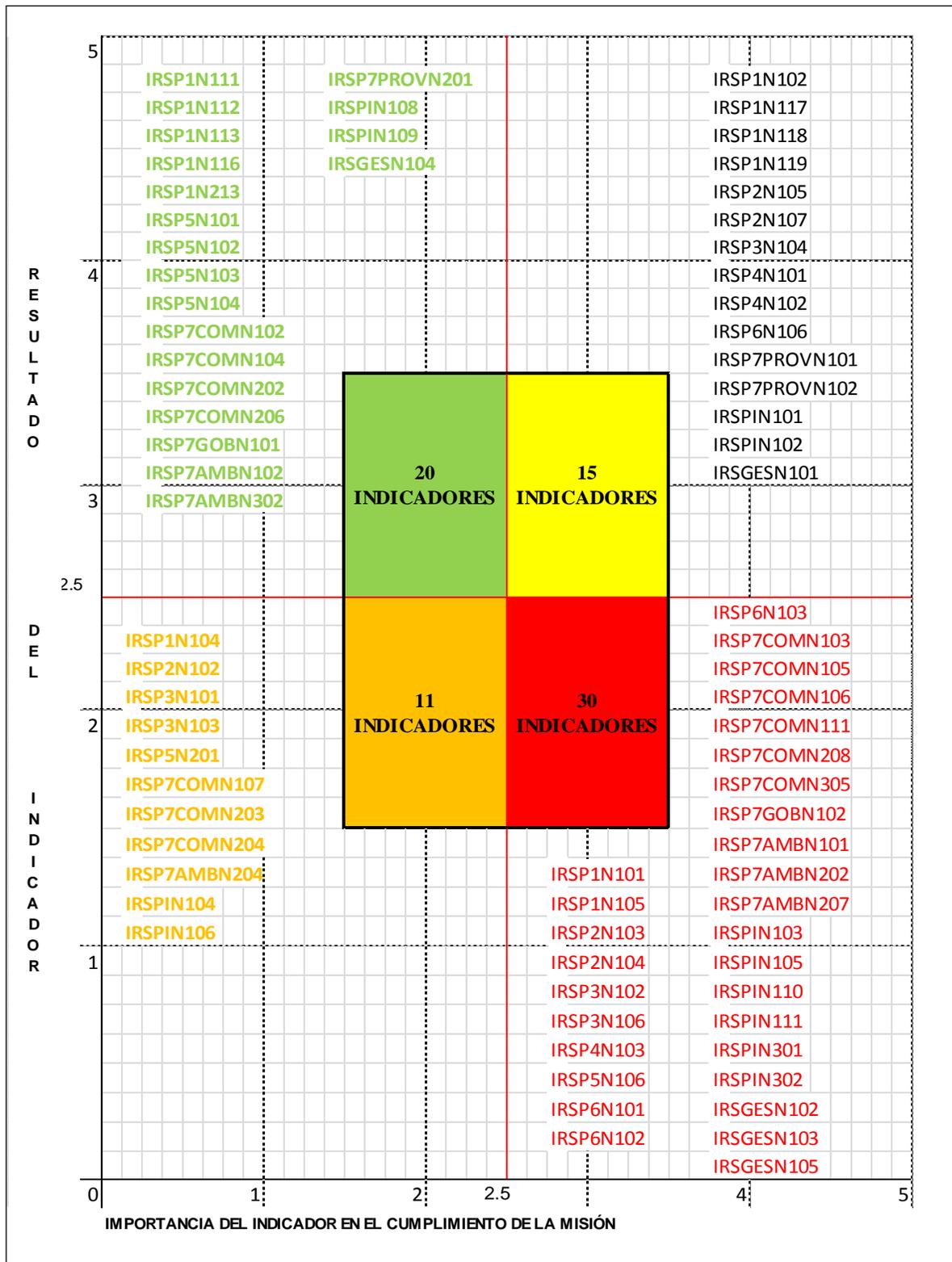


**GRÁFICO No. 32**  
**RESULTADO DE INDICADORES**  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### 4.5 Semaforización

Mediante los parámetros de semaforización se indica cuando el comportamiento del indicador es:

Comportamiento	Color
Óptimo	Verde
Aceptable	Amarillo
Con riesgo	Naranja
Crítico	Rojo



**ILUSTRACIÓN No. 8**

**SEMAFORIZACIÓN**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

#### 4.6 Verificación de Hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se realizó el método estadístico del Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos y cuantitativos de las encuestas realizadas al personal y socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito 9 de octubre Ltda., y así poder tener información verídica que conlleve al éxito la presente investigación.

#### Análisis de resultados

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., debe incorporar el balance social que acredite el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural?

**TABLA No.95**  
**LA COAC “9 DE OCTUBRE” LTDA. DEBE INCORPORAR**  
**EL BALANCE SOCIAL**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.33**

#### **INCORPORACIÓN DEL BALANCE SOCIAL**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 100% de los empleados de la cooperativa están de acuerdo en que se debe incorporar el balance social para medir el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

2. ¿Usted como empleado cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., utiliza herramientas de gestión para planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente los resultados obtenidos de las acciones que realiza?

**TABLA No.96****UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	62%
NO	14	38%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**GRÁFICO No.34****UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 62% de los empleados de la cooperativa menciona que si utilizan herramientas de gestión para planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente los resultados obtenidos de

las acciones que realiza la cooperativa, mientras que el 38% dice que no utiliza ningún tipo de herramienta.

- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., ha capacitado en áreas relacionadas al puesto que desempeña?

**TABLA No.97**  
**CAPACITACIÓN EN ÁREAS RELACIONADAS AL PUESTO QUE DESEMPEÑA**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	100%
NO	0	0%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.35**  
**CAPACITACIÓN EN ÁREAS RELACIONADAS AL PUESTO QUE DESEMPEÑA**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los colaboradores de la cooperativa ha sido capacitado en áreas relacionadas al puesto que desempeña

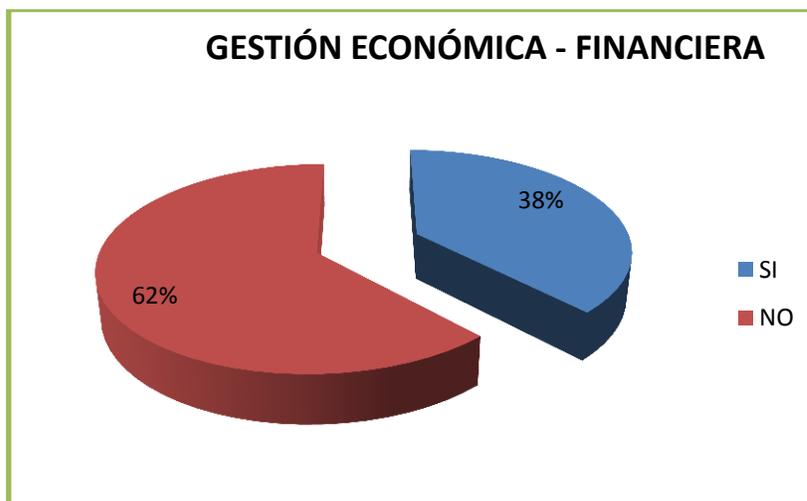
4. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., informa a los socios sobre la gestión económica- financiera realizada en cada ejercicio?

**TABLA No.98**  
**INFORMACIÓN A LOS SOCIOS SOBRE LA GESTIÓN**  
**ECONÓMICA- FINANCIERA**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	38%
NO	23	62%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.36**  
**INFORMACIÓN A LOS SOCIOS SOBRE LA GESTIÓN**  
**ECONÓMICA - FINANCIERA**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 38% de los empleados dice que si informa a los socios sobre la gestión económica-financiera realizada en cada ejercicio, mientras que el 62% menciona que como institución no informa a sus socios sobre cualquier tema de gestión económica-financiera.

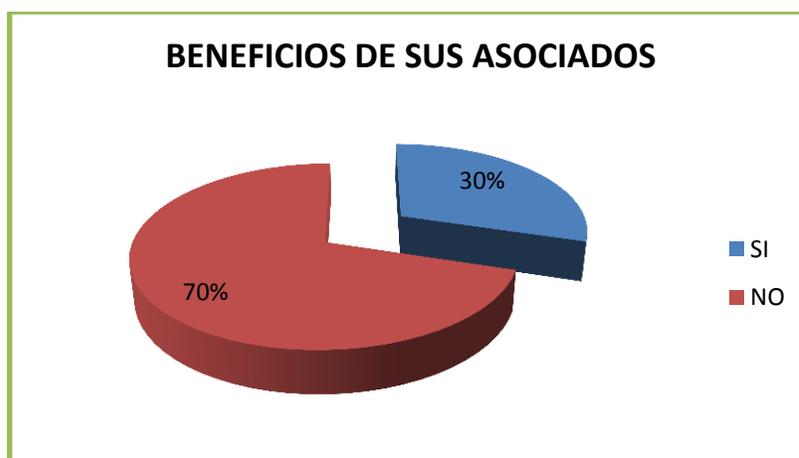
5. ¿Usted como empleado considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., trabaja en beneficio de sus asociados a través del cumplimiento los principios cooperativos?

**TABLA No.99**  
**BENEFICIO DE SUS ASOCIADOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	30%
NO	26	70%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.37**

**BENEFICIO DE SUS ASOCIADOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

Según los datos obtenidos el 30% de los empleados indica que la cooperativa si trabaja en beneficio de sus asociados a través del cumplimiento los principios cooperativos, y el 70% menciona que la cooperativa no trabaja en beneficio de sus asociados.

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., ha dictado cursos de cooperativismo a sus socios y empleados?

**TABLA No.100**  
**CURSOS DE COOPERATIVISMO**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	51%
NO	18	49%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.38**  
**CURSOS DE COOPERATIVISMO**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 51% de empleados indica que la cooperativa ha dictado cursos de cooperativismo a sus socios y empleados, el 49% indica que no ha realizado los cursos de cooperativismo.

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., ha realizado actividades en conjunto con otras instituciones con miras a fortalecer y mejorar el medio ambiente?

**TABLA No.101**  
**ACTIVIDADES EN CONJUNTO CON OTRAS**  
**INSTITUCIONES**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	37	100%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.39**  
**ACTIVIDADES EN CONJUNTO CON OTRAS INSTITUCIONES**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa  
**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 100% de los empleados están de acuerdo en que la cooperativa no ha realizado actividades en conjunto con otras instituciones educativas o financieras para fortalecer y mejorar el medio ambiente y de esa forma contribuir a la comunidad.

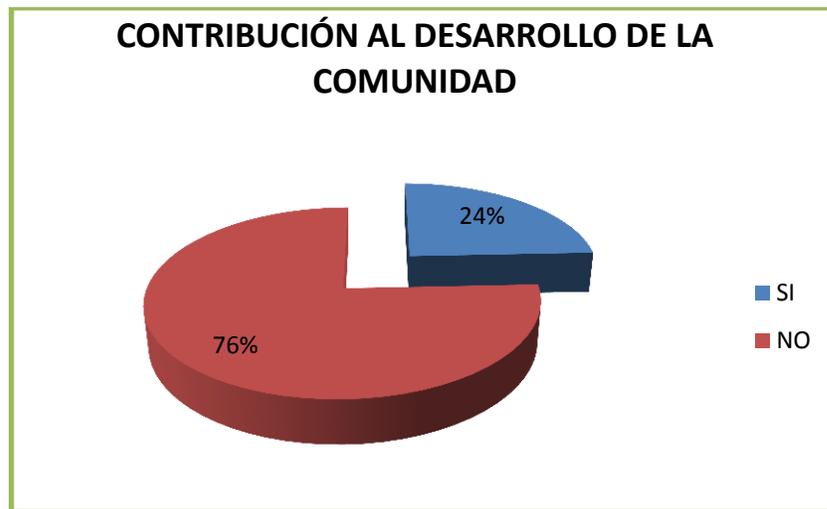
8. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., realiza actividades que contribuyan al desarrollo de la comunidad en el área en donde desempeña sus actividades económicas?

**TABLA No.102**  
**ACTIVIDADES QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	24%
NO	28	76%
TOTAL	37	100%

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa



**GRÁFICO No.40**

**ACTIVIDADES QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

**Interpretación:**

El 24% de los encuestados indican que como institución si realiza actividades que contribuyen al desarrollo de la comunidad y el 76% menciona que no contribuyen al desarrollo de la comunidad.

## 4.7 Método del Chi-Cuadrado

### Formulación de la hipótesis

**H<sub>0</sub>**= Hipótesis Nula

**H<sub>1</sub>**= Hipótesis de trabajo

**H<sub>0</sub>**= El desarrollar un modelo de Gestión Económica y Financiera para medir y evaluar el cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz salcedo provincia de Cotopaxi. Periodo 2013. No permitirá medir y evaluar a través de indicadores el cumplimiento del nivel de responsabilidad social.

**H<sub>1</sub>**= El desarrollar un modelo de Gestión Económica y Financiera para medir y evaluar el cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., matriz salcedo provincia de Cotopaxi. Periodo 2013. Permitirá medir y evaluar a través de indicadores el cumplimiento del nivel de responsabilidad social.

### Nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción para la investigación es del 0.05

**TABLA No.103**  
**MATRIZ DE CONTINGENCIA**

VARIABLES	SI	NO	TOTAL
Variable Independiente	14	23	37
Variable Dependiente	37	0	37
TOTAL	51	23	74

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

### **Frecuencia esperada**

La fórmula para la frecuencia esperada (**E**) es:

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

#### **En donde:**

E= Frecuencia esperada

TF= Total de cada fila

TC= Total de cada columna

TG= Total general

$$E_2 = \frac{37 * 51}{74} = 26$$

$$E_2 = \frac{37 * 23}{74} = 12$$

$$E_3 = \frac{37 * 51}{74} = 26$$

$$E_4 = \frac{37 * 23}{74} = 12$$

### **Grados de libertad**

Para la identificación del Chi-cuadrado tabla se debe determinar el grado de libertad y el nivel de confianza, posterior a ello se escogerá el valor correspondiente de acuerdo al cálculo realizado.

$$GL = (F - 1)(C - 1)$$

$$GL = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$GL = 1$$

**En donde:**

GL= Grados de libertad

F= Fila

C= Columna

El valor tabular de  $X^2$  con un grado de libertad y nivel de satisfacción de 0,05 es de 3.841.

**Hallar el Chi-cuadrado**

La fórmula es la siguiente:

$$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**En donde:**

$X^2C$ = Chi-cuadrado

$\sum$ = Sumatoria

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

**TABLA No.104  
CHI-CUADRADO**

O	E	$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$
14	26	5.54
37	26	4.66
23	12	10.08
0	12	12.00
<b>TOTAL</b>		<b>23.28</b>

**Fuente:** Encuestas al personal de la empresa

**Elaborado por:** Paulina Ochoa

## **Decisión**

El valor de  $X^2 = t = 3,841 < X^2c = 23,28$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

Por consiguiente aceptamos la hipótesis de trabajo, es decir que el desarrollo de un modelo de Gestión Económica y Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., permitirá medir y evaluar a través de indicadores el cumplimiento del nivel de responsabilidad social.

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., al ser una institución financiera controlada por un ente regulador se encuentra en la obligación de presentar el informe del Balance Social que le permita medir el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos.
- En la presente investigación se pudo conocer aspectos negativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., entre ellos tenemos la falta de planificación y estrategias para el incremento de socios, inexistentes estrategias para la equidad de género, pocas estrategias para impulsar el ahorro, poca educación a socios y funcionarios en temas interés y de actualidad, poca relación y alianzas con otras cooperativas, desinterés en la disminución de la deserción de socios, además los socios muestran poco interés de sus responsabilidades y derechos con la institución. Lo positivo es que cumple con las normativas vigentes emitidas por los entes reguladores.
- En la presente investigación se ha determinado el nivel de cumplimiento de responsabilidad social en cada uno de los principios cooperativos a través de los indicadores emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por tal motivo es imprescindible que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., desarrolle un modelo de gestión económica y financiera desde el enfoque del Balance Social.

## **RECOMENDACIONES**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., deberá aplicar los principios cooperativos y levantar toda la información necesaria, para que a través de la elaboración del Balance Social pueda medir el nivel de responsabilidad social hacia la comunidad y sirva como documento sustentable del accionar de la gestión social.
- Efectuar planificaciones y estrategias que permita mejorar las condiciones de la institución, emprender educación financiera para los socios y empleados, mejorar convenios y alianzas para realizar proyectos en beneficio de la comunidad, sobre todo mantener información que sustente dichas actividades realizadas como compromiso hacia la comunidad.
- La Cooperativa de ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., deberá elaborar en cada periodo económico el Balance Social, no solo por cumplir la normativa determinada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sino por emitir información que le permita a los directivos planear su gestión a partir del levantamiento de información considerando el Balance Social como una herramienta económica financiera que les permita evaluar el nivel de Responsabilidad Social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Chiriboga, L. A. (2014). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria. Quito: Ecuador.
- Corporación de estudios y publicaciones (2011). Ley de Economía Popular y solidaria. Quito: C.E.P. Corporación de estudios y publicaciones (2012). Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria. Quito: C.E.P.
- Esparza, S. (2012). El Balance en el sistema Cooperativo del Ecuador. Revista MKT. Riobamba: ESPOCH
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). Constitución 2008. Rendición de Cuentas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Rendición de Cuentas.

## **LINKOGRAFÍA**

- Instituciones Financieras y Populares. (14 de 06 de 2011). Propuesta de Reglamento de Instituciones Financieras Populares y Solidarias de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario. (Recuperado el 8 de 01 de 2015) de: <http://www.financoop.net>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (16-17 de Octubre de 2013). II Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria. (Recuperado el 08 de 12 de 2014) de: <http://www.seps.gob.ec>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2014). Balance Social (Recuperado el 25 de 12 de 2014) de: <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. (Recuperado el 08 de 12 de 2014) de: [www.asambleanacionalconstituyente.gob.ec](http://www.asambleanacionalconstituyente.gob.ec)
- Brossard, A. G. (21 de 12 de 2014). Económica Publica. Modelo de gestión económica financiera para la organización en Cuba. (Recuperado el 25 de 12 de 2014)de: <http://www.gestiopolis.com/economia-2/modelo-de-gestion-economica-financiera-para-organizaciones-en-cuba.htm>

- Escobar, M. A. (24 de 12 de 2014). Gestión Financiera. Administración financiera y su relación con la gestión económica financiera. (Recuperado el 25 de 12 de 2014) de: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/administracion-financiera-y-su-relacion-con-la-gestion-economico-financiera.htm>
- Fabrés, G. (2010). Definición de Gestión Económica.(Recuperado el 12 de 12 de 2014) de: [www.sidastudi.org/resources/doc/100315-gestion-economica-de-proyectos-712667648247006498.pdf](http://www.sidastudi.org/resources/doc/100315-gestion-economica-de-proyectos-712667648247006498.pdf)
- Fernández, Geba, Montes, Schaposnik, L. (2001). Balance Social Cooperativo Integral. Tesis de un Modelo Argentino. (Recuperado el 08 de 12 de 2014) de: [http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance\\_social\\_coop\\_integral.pdf](http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.pdf)
- García, A. G. (2014). Gestión Económico Financiero. Tesis de Actualización del manual de procedimientos de la gestión económico - financiera de la Universidad de Matanzas. (Recuperado el 25 de Diciembre de 2014) de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/manual-procedimientos-gestion-economico-financiera/manual-procedimientos-gestion-economico-financiera.shtml>
- Londoño, J. (01 de Julio de 2001). Manual de Balance Social.(Recuperado el 08 de Diciembre de 2014) de: <http://miguelcm.unex.es/Lecturas%20ASE/Manual%20de%20balance%20social%20OIT.pdf>
- Menjivar Valladares, J. (23 de 12 de 2014). Universidad Católica de Honduras. Tesis de Modelo del Balance Social de la empresa: Nueva tendencia para la Administración de Calidad de vida laboral en Honduras. (Recuperado el 25 de Diciembre de 2014) de: <http://es.slideshare.net/jmenjivarhn/tesis-propuesta-de-balance-social-de-la-empresa-para-honduras-junio-2005>
- Nuñez, P. (23 de 12 de 2014). Concepto de Gestión Financiera. Gestión Financiera. (Recuperado el 12 de Diciembre de 2014) de: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- Palacios Zurita, W. (01 de 06 de 2013). Universidad Tecnológica Equinoccial. de Modelo de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Manabí - Período 2012. (Recuperado el 08 de Diciembre de 2014) de: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16436/1/53197\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16436/1/53197_1.pdf)

- Perdomo, M. (22 de 12 de 2014). Definición de Cooperativismo. Cooperativismo. (Recuperado el 25 de Diciembre de 2014, de ) de: <http://es.scribd.com/doc/74033176/Definicion-de-Cooperativismo#scribd>
- Zavala, S. A. (01 de Septiembre de 2012). Universidad Estatal de Bolívar. Tesis de La Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de San José de Chimbo, correspondiente al año 2011. (Recuperado el 22 de 12 de 2014) de: <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/>