



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA., EN LA CIUDAD DE CAÑAR, PROVINCIA DE CAÑAR.**

**AUTOR:**

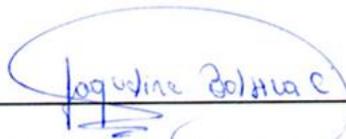
**JOSÉ SANTOS CAMAS**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado por el señor José Santos Camas, ha cumplido las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.



---

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca Castro  
**DIRECTORA**



---

Ing. Javier Lenin Gaibor  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, José Santos Camas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 28 de Julio de 2016



---

**José Santos Camas**  
**C.I. 030217432-1**  
**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

La culminación de esta importante etapa de mi vida se la dedico:

**A Dios** quién supo guiarme por el camino del bien cuidándome, dándome sabiduría, amor y la fuerza necesaria para continuar con cada reto en la vida, por no permitir desmayar ante los problemas que se presentaron durante la carrera, y sobre todo por enseñarme que en la vida lo que se propone se lo consigue con esfuerzo y dedicación.

### **A mis padres:**

José Santos y Zoila Camas por ser mi fuente de inspiración y mi ejemplo de superación diaria, por su infinito amor, paciencia, apoyo incondicional tanto en lo moral y económico, por inculcar en mí valores éticos, morales para ser una persona recta, honesta y transparente en todos mis actos, gracias a ustedes he llegado a cumplir esta meta con fe y actitud positiva siempre.

### **A mis hermanas:**

María Santos, Marina Santos, Gladys Santos por su comprensión y que de una u otra manera me ayudaron en la realización de esta etapa.

***Con amor y cariño José Santos***

## **AGRADECIMIENTO**

### **Nuestra más sincera gratitud:**

Ante todo, a Dios por habernos dado la salud y fortaleza necesaria para la culminación de mis estudios y sobre todo por regalarnos una familia maravillosa.

A mis queridos padres, por ser el pilar fundamental en nuestras vidas y por brindarnos su apoyo incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por abrir sus puertas y encaminarnos por el sendero del aprendizaje y la superación profesional.

A nuestros profesores que han sabido implantar grandes y valiosos conocimientos que nos servirán para nuestro desarrollo profesional.

De manera especial a todo el personal de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY LTDA.” por la apertura y cooperación que nos brindaron para que este proyecto de tesis se haga realidad.

A mi Director de tesis Dra. Jaqueline Balseca y miembro de tesis al Ing. Lenin Gaibor quienes con su apoyo, dedicación, experiencia y conocimientos han guiado el desarrollo de mi tesis.

*Gracias*

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.2.1 Aporte Teórico .....	4
1.2.2 Aporte Metodológico.....	4
1.2.3 Aporte Académico .....	5
1.2.4 Aporte Práctico .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 General .....	5
1.3.2 Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Importancia y fines.....	9
2.2.2 Etapas de la Responsabilidad Social.....	10
2.2.3 Definición de responsabilidad social.....	10
2.2.4 Principios de Responsabilidad Social .....	14
2.2.5 Ventajas de la Responsabilidad Social.....	15

2.2.6	Importancia a la Responsabilidad Social .....	16
2.2.7	Beneficios para las empresas de ser socialmente responsables. ....	17
2.2.8	Balance social Cooperativo.....	19
2.2.9	Sistema Cooperativo .....	25
2.3	IDEA A DEFENDER .....	39
2.4	VARIABLES .....	40
2.4.1	Variables Independientes .....	40
2.4.2	Variable dependiente.....	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		41
3.1	MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.2.1	Por el Propósito.....	41
3.2.2	Por el Nivel Descriptivo.....	41
3.2.3	Por el Trabajo de Campo .....	42
3.2.4	Es de Nivel Documental .....	42
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3.1	Población. ....	42
3.3.2	Muestra .....	42
3.4	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	43
3.4.1	Métodos de Investigación .....	43
3.4.2	Técnicas de Investigación .....	44
3.5	RESULTADOS.....	45
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		78
4.1	TITULO .....	78
4.2	INTRODUCCIÓN .....	79
4.3	JUSTIFICACIÓN .....	80
4.4	OBJETIVOS .....	81
4.4.1	Objetivo General.....	81
4.4.2	Objetivo Especifico.....	81
4.5	IDENTIDAD DE LA COOPERATIVA.....	81
4.5.1	Misión .....	81
4.5.2	Visión .....	82
4.5.3	Valores Cooperativos.....	82

4.5.4	Principios Cooperativos .....	82
4.6	ESTRUCTURA SOCIO-LABORAL DE LA COOPERATIVA .....	84
4.7	INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. ....	85
4.7.1	Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria .....	85
4.7.2	Segundo Principio: Control democrático de los miembros .....	88
4.7.3	Tercer Principio: Participación económica de los miembros.....	93
4.7.4	Cuarto Principio: Autonomía e independencia .....	98
4.7.5	Quinto Principio: Educación, formación e información .....	101
4.7.6	Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas .....	106
4.7.7	Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad .....	110
4.8	INDICADORES CUALITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS .....	112
4.9	PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL... ..	117
4.9.1	Propósito Ambiental .....	117
4.9.2	Propósito Social .....	117
4.9.3	Propósito Económico .....	117
4.10	OBJETIVOS SOCIOS AL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PROPÓSITOS DEFINIDOS.....	117
4.10.1	Objetivo Ambiental.....	117
4.10.2	Objetivo Social.....	118
4.10.3	Objetivo Económico .....	118
4.11	PRIORIZACIÓN DE TEMAS IMPORTANTES PARA CADA EJE.....	118
4.11.1	Dimensión Ambiental .....	118
4.11.2	Dimensión Social .....	118
4.11.3	Dimensión Económica .....	118
4.12	PROYECTOS IDENTIFICADOS PARA CADA PROPÓSITO .....	119
4.13	FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	120
	CONCLUSIONES .....	121
	RECOMENDACIONES.....	123
	BIBLIOGRAFÍA .....	125
	LINKOGRAFÍA .....	126
	ANEXOS .....	127

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1: Obligaciones y Derechos .....	45
Tabla 3. 2: Conocimiento de derechos y obligaciones .....	46
Tabla 3. 3: Emisión de voto en una asamblea.....	47
Tabla 3. 4: Información Asambleas .....	48
Tabla 3. 5: Información que recibió sobre la gestión .....	49
Tabla 3. 6: Información sobre marca de la cooperativa.....	50
Tabla 3. 7: Interés por depósitos .....	51
Tabla 3. 8: Interés por prestamos.....	52
Tabla 3. 9: Servicios financieros que brindó la cooperativa.....	53
Tabla 3. 10: Servicios sociales.....	54
Tabla 3. 11: Autonomía e independencia .....	55
Tabla 3. 12: Actividad educativa .....	56
Tabla 3. 13: Servicios de las federaciones a las que está adherida.....	57
Tabla 3. 14: Desarrollo de la comunidad.....	58
Tabla 3. 15: Servicios sociales trabajadores .....	59
Tabla 3. 16: Remuneraciones.....	60
Tabla 3. 17: Condiciones que desempeña su trabajo .....	61
Tabla 3. 18: Actividad educativa .....	62
Tabla 3. 19: Grado de conocimiento de la cooperativa .....	63
Tabla 3. 20: Años de Servicio.....	64
Tabla 3. 21: Satisfacción Laboral .....	65
Tabla 3. 22: Respeto y Valoración a su Trabajo.....	66
Tabla 3. 23: Comentarios y Sugerencias para Tomar Decisiones .....	67
Tabla 3. 24: Incentivo para el Personal.....	68
Tabla 3. 25: Tipos de Incentivos.....	69
Tabla 3. 26: Estabilidad Laboral.....	70
Tabla 3. 27: Productos y Servicios Sociales .....	71
Tabla 3. 28: Prevención Sobreendeudamiento .....	72
Tabla 3. 29: Requisitos para el crédito .....	73
Tabla 3. 30: Encajes para el Crédito .....	74
Tabla 3. 31: Nivel Social y Económico .....	75

Tabla 3. 32: Campañas de Protección del Medio Ambiente.....	76
Tabla 3. 33: Desempeño Social .....	77
Tabla 4. 34: Proyectos Identificados para la estrategia de RSE .....	119
Tabla 4. 35: Plan de acciones.....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 3. 1: Obligaciones y Derechos .....	45
Gráfica 3. 2: Conocimiento de derechos y obligaciones .....	46
Gráfica 3. 3: Emisión de voto en una asamblea.....	47
Gráfica 3. 4: Información Asambleas .....	48
Gráfica 3. 5: Información que recibió sobre la gestión.....	49
Gráfica 3. 6: Información sobre marca de la cooperativa.....	50
Gráfica 3. 7: Interés por depósitos .....	51
Gráfica 3. 8: Interés por préstamos .....	52
Gráfica 3. 9: Servicios financieros que brindó la cooperativa .....	53
Gráfica 3. 10: Servicios sociales.....	54
Gráfica 3. 11: Autonomía e independencia .....	55
Gráfica 3. 12: Actividad educativa .....	56
Gráfica 3. 13: Servicios de las federaciones a las que está adherida .....	57
Gráfica 3. 14: Desarrollo de la comunidad .....	58
Gráfica 3. 15: Servicios sociales trabajadores .....	59
Gráfica 3. 16: Remuneraciones.....	60
Gráfica 3. 17: Condiciones que desempeña su trabajo .....	61
Gráfica 3. 18: Actividad educativa .....	62
Gráfica 3. 19: Grado de conocimiento de la cooperativa .....	63
Gráfica 3. 20: Años de Servicio.....	64
Gráfica 3. 21: Satisfacción Laboral .....	65
Gráfica 3. 22: Respeto y Valoración a su Trabajo.....	66
Gráfica 3. 23: Comentarios y Sugerencias para Tomar Decisiones .....	67
Gráfica 3. 24: Incentivo para el Personal.....	68
Gráfica 3. 25: Tipos de Incentivos.....	69
Gráfica 3. 26: Estabilidad Laboral .....	70
Gráfica 3. 27: Productos y Servicios Sociales .....	71
Gráfica 3. 28: Prevención Sobreendeudamiento.....	72
Gráfica 3. 29: Requisitos para el crédito.....	73
Gráfica 3. 30: Encajes para el Crédito .....	74
Gráfica 3. 31: Nivel Social y Económico .....	75

Gráfica 3. 32: Campañas de Protección del Medio Ambiente.....	76
Gráfica 3. 33: Desempeño Social .....	77

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Análisis y Evaluación a la Responsabilidad Social en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuk Yuyay Ltda, en la Ciudad de Cañar y Provincia de Cañar, es con el fin de conocer el nivel del cumplimiento de los principios cooperativos y su inclusión social con la colectividad. El presente análisis y evaluación se aplicó en base a lo que señala en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario publicada en el Registro Oficial del 10 de mayo del 2011- N° 444, que en la disposición general segunda señala la obligatoriedad de 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, en cuanto a la preservación de su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural. La cooperativa de ahorro y crédito Mushuk Yuyay Ltda, no han incursionado en el tema de la responsabilidad social durante los años de vida institucional y de servicio de la misma a la comunidad. Por lo que se recomienda a la institución ejecutar lo que establece la Ley Orgánica de la economía popular y solidaria, incluyendo en su informe de gestión su primer balance social, dando el cumplimiento de los principios cooperativos.

**Palabras claves:** ANÁLISIS Y EVALUACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: MUSHUK YUYAY LTDA.

## SUMMARY

Analysis and evaluation of social responsibility in the credit union Mushuk Yuyay Ltda, in the City and Province of Cañar, it is performed in order to know the level of compliance with cooperative principles and social inclusion with the community. This analysis and evaluation was applied on the basis of what is stated in the Organic Law of popular and solidarity economy and Solidarity Financial Sector Popular and published in the Official Register of May 10, 2011- No. 444, in the second general provision states the obligation for organizations subject to this Law will incorporate in their annual reports; the social balance attesting to the level of compliance with the principles and social objectives regarding the preservation of their impact on social development and community, environmental, educational and cultural impact. The credit union Yuyay Mushuk Ltda, has not ventured into the issue of social responsibility during the years of institutional life and service to the community. It is recommended to the institution for carrying out the provisions of the Organic Law of the popular and solidarity economy, including in its annual report its first social balance, meeting with cooperative principles.

Keywords: Analysis and evaluation, social responsibility, credit union: Mushuk Yuyay Ltda.



## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social es la contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental que se lleva a cabo por parte de las cooperativas, generalmente, con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

La de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y / o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

En el capítulo I se realiza el planteamiento del problema, identificando el objeto de estudio y campo de acción y la justificación para la realización de presente análisis y evaluación, así como también se plantea el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo II se fundamenta científicamente las teorías, investigaciones, antecedentes que contribuye a la solución del problema investigado, el establecimiento de la idea a defender del trabajo de titulación.

En el capítulo III se expone el marco metodológico: tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación y la comprobación de la idea a defender.

En el capítulo IV se desarrolla la propuesta realizando la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, para cada uno de los principios establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, también se emitió conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sector cooperativo a partir de la expedición de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) y con la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), ha venido realizando un serie de cambios estructurales no sólo en ámbito Social, sino en lo económico y ambiental.

En este contexto es evidente que los dirigentes y los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., analicen y evalúen constantemente, si son socialmente responsables o no, con los interlocutores internos y externos, y ante la sociedad en general, con las actividades o servicios que vienen ofreciendo.

Por lo tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., se ve en la necesidad de conocer cuál es su nivel de inclusión social con la colectividad, ya que no se ha efectuado un análisis y evaluación a la institución en su conjunto que reporte su situación de las mismas, para una adecuada planeación y, toma de decisiones.

La Responsabilidad Social, es de carácter social de la actividad económica exigido a una entidad, es decir que cumpla sus obligaciones para el bien común de la comunidad en la que desarrolla sus actividades; responsabilidad que se ha constituido un pilar fundamental para las cooperativas que ofertan productos financieros, como una estrategia para conciliar la necesidades de establecer una sociedad más justa, equitativa, ofreciendo calidad, compromiso, eficiencia, eficacia y efectividad para alcanzar un buen vivir y armonía con la naturaleza.

Las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, están permanentemente en una balanza, lo económico y lo social; para lo económico hay muchas herramientas y metodologías de medición, mientras que para lo social y cooperativo no se ha encontrado una herramienta que permita medir y rendir cuentas a los socios y a todos los demás grupos de interés que están involucrados en su accionar con relación al cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde los valores y los principios cooperativos socialmente responsable

Con base en lo anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., presenta una serie de problemas, a saber:

- ❖ Los directivos no han incursionado en el tema de la responsabilidad social durante los años de vida institucional y de servicio de la cooperativa a la comunidad, porque no se dispone de un instrumento técnico adecuado, como es balance social, que permita evaluar y medir su inclusión social.
- ❖ Se encontró también que los distintos departamentos de la institución no mantienen relaciones laborales basadas en la confianza, por falta de capacitaciones y políticas de socialización sobre lo que significa la responsabilidad de trabajar en equipo y que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la institución.
- ❖ También la institución para captar y retener al talento humano, no aplica procesos de reclutamiento y selección en base a méritos y oposición, donde permita reclutar al personal mejor capacitado y que cumpla con el perfil y las competencias requeridas para cada uno de los puestos de trabajo existentes.
- ❖ Así mismo, la cooperativa no realiza campañas de protección del medio ambiente, particularmente en el uso y administración de los recursos naturales y en el manejo de los desechos, para de esta manera contribuir al cuidado del medio ambiente y generar impactos positivos en la comunidad.
- ❖ De igual manera no se visualiza la contribución que realiza la cooperativa para el desarrollo de la comunidad, ya sea mediante: proyectos, programas, campañas, asesorías, o capacitaciones, sobre temas de importancia que ayuden a ser socialmente responsables.

Lo anterior tiene su origen en la falta de responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., por lo que con el desarrollar el presente trabajo de titulación, se implementó un plan de acción para la inserción de responsabilidad social corporativo, en la gestión de la Institución, con el propósito de minimizar los inconvenientes presentados dentro y fuera de la Organización, y así contribuir al mejor desarrollo de sus actividades de captación y colocación de productos financieros, comercialización, intermediación financiera, consumo de bienes y servicios y obtener

mejores resultados en su desempeño socialmente responsable, que generen impactos positivos a largo plazo.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el Análisis y Evaluación a la responsabilidad social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK YUYAY” Ltda., contribuirá al mejoramiento de la inclusión social, económica y ambiental para el buen vivir de sus socios?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación “Análisis y Evaluación a la Responsabilidad social” se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUK YUYAY” Ltda., ubicada en la comunidad de San Rafael, de la ciudad de Cañar, Provincia de Cañar.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El factor fundamental en la implementación de un plan de acción para la inserción de la responsabilidad social, en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUK YUYAY” Ltda., es servir como una herramienta para efectuar un mejoramiento continuo en lo social, económico y ambiental, que las decisiones que se tomen estén acordes a las necesidades de la sociedad, ya que al no hacer un análisis y evaluación a la responsabilidad social imposibilitan a la directiva conocer con claridad si son o no socialmente responsables.

### **1.2.1 Aporte Teórico**

La presente propuesta del Diseño de un plan de acción para la inserción de Responsabilidad social, en la gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., se justificó su elaboración, ya que se aprovechó todo el contenido teórico existente, que permitió adaptar a las necesidades y requerimientos sugeridos para un modelo de seguimiento y medición permanente de la inclusión social.

### **1.2.2 Aporte Metodológico.**

Desde la perspectiva metodológica, la propuesta de diseñar de un plan de acción para la inserción de Responsabilidad social, se justificó su ejecución, ya que se aprovecharon

todos los métodos, técnicas e instrumentos de investigación existente que permitieron recabar información veraz, oportuna y confiable, para su respectivo análisis y evaluación, con el fin de ayudar a mejorar la gestión de la institución y dar con el cumplimiento de SEPS,

### **1.2.3 Aporte Académico**

Desde la perspectiva académica, el presente trabajo investigativo se justificó su emprendimiento, ya que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para dar solución a los problemas detectados a lo interior y exterior en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., paralelamente fue la oportunidad para adoptar nuevos conocimientos fruto de la práctica y experiencia de la vida real. Adicionalmente, sin dejar de ser menos importante, este trabajo sirvió como prerrequisito para mi incorporación como ingeniero de la república.

### **1.2.4 Aporte Práctico**

Por último, desde la perspectiva práctica, la presente investigación se justificó su realización, ya que me permitió identificar, analizar y evaluar los diferentes procesos que se cumplen sobre la responsabilidad social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., y poder diseñar un plan de acción, para la inserción de Responsabilidad Social en la gestión de la Institución, el mismo que es un aporte muy significativo para cada una de las áreas de la empresa; ya que, al aplicarlo cumplen con el objetivo principal y expectativas y requerimientos de SEPS y de sus clientes.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 General**

Realizar un Análisis y Evaluación a la responsabilidad social en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay” Ltda. de la Ciudad de Cañar, provincia de Cañar, con el fin de determinar el nivel de inclusión social con la colectividad.

### **1.3.2 Específicos**

- ❖ Indagar todo el referente teórico existente sobre la Responsabilidad Social a través de investigaciones, manuales, páginas web, archivos, libros, etc, para contar con una base de conceptos sólidos que permitan medir la percepción que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., sobre el nivel de inclusión social con la colectividad.
- ❖ Establecer la metodología y herramientas de investigación necesarias a utilizar en la recopilación de información veraz, oportuna y confiable que se pueda medir la percepción que tienen los socios en relación a los temas de la Responsabilidad Social de su Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.
- ❖ Diseñar un plan de acción para la inserción de Responsabilidad social, en la gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., que permita sugerir un modelo de seguimiento y medición permanente de la inclusión social, y para dar en cumplimiento con la SEPS, empezando a efectuar un balance Social.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

Según el autor Fernández Torres (1998) y en RELATORÍA DE LA CONVENCION INTERNACIONAL DE COOPERATIVISMO, (2009) sobre los antecedentes de la responsabilidad social, manifiestan:

La responsabilidad social ha experimentado un auge en la última década, debido a que se ha tomado conciencia de la magnitud de los problemas sociales del país y de la mejora de las condiciones de vida de la sociedad, más que un costo o acto de beneficencia es una oportunidad de innovación y ventaja competitiva para las entidades. De manera estratégica, la responsabilidad de las empresas se puede traducir en una fuente de progreso social.

La responsabilidad social plantea que una institución financiera, para perdurar en el tiempo, debe ser sostenible y tener en cuenta, a la hora de definir sus estrategias, todos los agentes sociales con los que se relaciona, razón por la cual, adquiere cada vez mayor relevancia debido a la presión que ejercen los grupos de interés (stakeholders) para que las organizaciones se conduzcan de manera sustentable. Por esto, la integración de la responsabilidad social en las instituciones financieras procura encontrar modos más transparentes para medir el desempeño social, además del financiero.

La manera de administrar y evaluar el trabajo social de muchas empresas e instituciones financieras es a través de la emisión del balance social, instrumento que permite, rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia.

Encontramos amplia aplicación y difusión del balance social en varios países desarrollados de Europa como Alemania, Inglaterra, España, Noruega, Francia, Portugal, entre otros. En estos dos últimos países su aplicación es obligatoria para medianas y grandes empresas. Estados

Unidos de Norteamérica ha sido el pionero de su aplicación. En Canadá se mide el impacto social de la empresa desde hace más de 20 años.

En Latinoamérica ha tenido escaso desarrollo, existiendo algunas experiencias colombianas, y a nivel teórico se cuenta con las importantes contribuciones de mejora.

Cabe señalar que el cooperativismo argentino fue pionero en la presentación de una obra dedicada al tema y que la misma fue tomada en cuenta por expertos de la Alianza Cooperativa Internacional en ocasión de elaborar una propuesta para que las cooperativas de todo el mundo comenzaran a realizar sus respectivos balances sociales.

En Ecuador en la ciudad de Quito en el año 2009 se desarrolló la V Convención Internacional sobre el Cooperativismo Gestión y Balance Social organizado por lo Red Latinoamericana de Cooperativismo y la Cooperativa Corporación Centro de Quito y con el auspicio de RTU, Coopseguros del Ecuador, Coop CEDES, FEACOAC y Revista Emprendedores.

En dicha convención se analizó el papel del cooperativismo como una real alternativa de desarrollo, económico, productivo y social y la necesidad de presentar un balance social que rescate la naturaleza y esencia cooperativa, combinando la excelencia empresarial con la filosofía social cooperativa.

Es básico señalar que la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario publicada en el Registro Oficial del 10 de mayo del 2011- N° 444, que en la disposición general segunda señala la obligatoriedad de 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, en cuanto a la preservación de su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., de la ciudad de Cañar, miembro de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del

Centro de Ecuador (UCACCENTRO), para cumplir con esta normativa deberá aplicar el balance social, como instrumento que permita la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos, en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible y así lograr la fidelidad y satisfacción de los mismos. (Págs. 2 – 4; 42 – 43)

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Importancia y fines**

Según el autor Javier Wenceslao Ibáñez. (2009) al referirse sobre la importancia y fines de la Responsabilidad Social manifiesta:

Si una empresa maneja como debe ser realmente la responsabilidad social obtendrá beneficios satisfactorios, en caso de Instituciones que ofrecen productos Financieros recorren cada vez más a listas de control social y medio ambiental, ya que de esa manera se evalúan los posibles riesgos que se den en los préstamos concedidos a sus clientes, así como también a las inversiones que realicen estas instituciones en diferentes empresas, a más de esto la instituciones que ofrecen productos financieros pueden encontrar beneficios al ser responsables de cualquier ámbito social obviamente positivo, lo cual genera una buena imagen de cualquier institución financiera, sean bancos, cooperativas o mutualistas, ante la sociedad llevándolas a incrementar su rentabilidad, todo esto gracias al buen manejo de la Responsabilidad Social.

No debemos olvidar que se debe en una organización distinguir la responsabilidad interna y exigible ya que esto permitirá a una organización o institución, en lo que tiene que ver a la primera poder saber cómo es su responsabilidad hacia sus empleados y en general a los integrantes de la organización, para luego poder dar paso a que se pueden cumplir con la responsabilidad exigible y rendir cuentas positivas a quien sea necesario dárselas.

De esta manera se puede dar cuenta la gran importancia que es contar con una responsabilidad social, y además saber qué es lo que verdaderamente significa cada una de las palabras que forman la frase Responsabilidad Social, para poderlas explicar. (pp. 51-54)

### **2.2.2 Etapas de la Responsabilidad Social**

Según el Ocón Oquelí (2009) al mencionar sobre las etapas de la responsabilidad social, manifiesta:

Una primera etapa denominada “Época Empresarial” comprendida desde 1890 hasta 1929 en donde surge el tema de los conflictos laborales y prácticas depredadoras y por ende empieza a nacer la preocupación por parte de los gobiernos y la sociedad por resolver dichas problemáticas.

La segunda etapa de la evolución de la RSE se da en la conocida “Gran Depresión” es decir entre 1929 hasta 1960, en donde tiene lugar una reformulación de la filosofía empresarial debido a las crisis corporativas y al alto nivel de desempleo existente en la época lo cual trajo consigo la creación de nuevas leyes para el bienestar de la sociedad.

Una tercera etapa conocida como “Época del Activismo Social” comprende los años 1960 y 1970, en donde nace una mayor preocupación por el entorno social y se sientan las bases para el desarrollo sostenible.

Finalmente, la última etapa que es conocida como la de la “Conciencia Social Contemporánea”, empieza en la década de 1980, siendo ésta una época en donde surgen fuertes movimientos ambientales y ecológicos y se adoptan estándares mundiales para el comportamiento ético y responsable.  
(p. 21)

### **2.2.3 Definición de responsabilidad social.**

En su estudio Horacio Martínez (2010) al referirse a la definición de responsabilidad social, establece:

La “Responsabilidad Social” es un conjunto de acciones innovadoras de una organización, basada en el cumplimiento de leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con la responsabilidad de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. (pp. 27-29)

Del planteamiento de Cancino Morales, (2008) al referirse a la Responsabilidad Social, manifiestan que:

La “Responsabilidad Social” son las decisiones y actividades en las que se incluyen el desarrollo económico de los productos, servicios y procesos mediante un comportamiento ético y transparente que parte desde las empresas, no siendo solo el cumplimiento de la ley. Es relacionarse con el entorno social y generar un impacto a todas las partes relacionadas con la empresa. Los impactos de la Responsabilidad Social son cada día más exigentes, los administradores de empresas públicas, privadas y de economía mixta deben estar “dentro de los marcos de la ética y la honestidad” para generar las utilidades razonables a las empresas. (p. 32)

Por otro lado, Ricardo Fernández García (2009) al referirse a la Responsabilidad Social, manifiesta:

La “Responsabilidad Social” es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que, se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local, global y que:

- Ayude a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que respete las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.

- Proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social.
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora.
- Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y en las organizaciones.
- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus grupos de interés;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (pp. 18 -19)

El profesor Richard Alva Sáenz Diciembre del (2012) afirma que la responsabilidad Social es:

“La Responsabilidad Social” de una organización es por los impactos de sus decisiones y actividades (incluyendo tanto productos como servicios y procesos) en la sociedad. Es un modelo estratégico de gestión que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales socios al desarrollo de las actividades de las organizaciones, implica un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diversos públicos con los que interactúa una organización, tales como empleados, accionistas, proveedores, clientes y consumidores. Responsabilidad Social significa mantener un comportamiento transparente y ético; contribuir al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar social; tener en cuenta las expectativas de las partes interesadas; respetar las leyes aplicables; ser coherente con la normativa internacional; integrar la Responsabilidad Social en toda la

organización y practicar la Responsabilidad Social en las relaciones con otros actores dentro de su red de actividades. (p. 4)

Por su parte, (Juan Reyes y Gómez, 2007) define a la Responsabilidad Social como:

“La responsabilidad Social” es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida: esto también incorpora a la cooperativa en un proceso de mejora continua, en pos de un mayor e involucramiento social. (p. 32).

También por otro lado, Fernández Ruedas. (2009) al hablar sobre la Responsabilidad Social, manifiesta:

“La responsabilidad social” se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global, en este contexto, se considera internacionalmente que la empresa moderna no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporando los que hacen referencia al entorno natural y social con el que potencialmente puede relacionarse. Para desarrollar esta responsabilidad deben tenerse en cuenta las necesidades e intereses de los grupos sociales que puedan verse afectados por la actuación de la entidad (P. 22)

Por lo anterior, se puede concluir que es importante tener en claro que la Responsabilidad Social, es parte de la gestión empresarial, que va unida con la ética profesional en que se debe reconocer el compromiso y la responsabilidad que se debe cumplir con la sociedad, y no realizar esta función solo por una exigencia o por cumplir con las obligaciones sociales o librarse de pagar algunos impuestos y obtener beneficios o servicios para su exigencias, sino más bien deben enfocarse a la mejora continua, en ser socialmente responsables y convertirse en el protagonista del siglo actual. La responsabilidad no es sermonear, ni predicar, ni mucho menos una moda, es tener conciencia de la globalización, es una realidad y solo las empresas que actúen con responsabilidad serán la que podrán ser competitivas en un mercado tan cambiante.

#### 2.2.4 Principios de Responsabilidad Social

Según el libro verde y las Normas ISO 26000: (2010) al referirse sobre los principios de responsabilidad social, manifiesta:

Nos indican que toda organización debería tomar en cuenta, como mínimo, siete principios generales al momento de tomar la decisión de contribuir al desarrollo sostenible:

- 1. Rendición de cuentas:** Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- 2. Transparencia:** Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.
- 3. Comportamiento ético:** Se refiere al comportamiento de una organización, la cual debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.
- 4. Respeto a los intereses de las parte interesadas:** Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

5. **Respeto al principio de legalidad:** Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables.
6. **Respeto a la norma internacional de comportamiento:** Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad. La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.
7. **Respeto a los derechos humanos:** Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. (pp. 42 - 45)

### 2.2.5 Ventajas de la Responsabilidad Social

Velásquez Manuel sexta edición México (2008) al referirse sobre las ventajas de la responsabilidad social manifiesta lo siguiente:

El objetivo de la responsabilidad social es buscar el bienestar de la humanidad, con la finalidad de contribuir al buen común y al desarrollo sostenible de los mismo, para los cual los actores sociales entre esto las instituciones que ofertan productos financieros deben adoptar conductas éticas, caracterizadas por el compromiso activo y libre para resolver los problemas de desarrollo de la sociedad y para construirla como una comunidad democrática y solidaria. (pp. 52 – 55)

## **2.2.6 Importancia a la Responsabilidad Social**

Castillo Pérez (2008) al referirse a la importancia de la Responsabilidad Social, afirma que:

“La Responsabilidad Social” es importante ya que se convierten en un factor clave para lograr un objetivo empresarial sólido y con capacidad de desarrollo. La implantación de medidas en materia de responsabilidad social tiene un impacto positivo en los cinco factores que son fuente de ventaja competitiva en las empresas.

A pesar de que hasta ahora, el fenómeno de la responsabilidad social ha correspondido fundamentalmente a las instituciones que ofertan productos financieros a ser eficientes, ya que ha permitido el mejoramiento continuo, para contribuir a la economía y a la creación de puestos de trabajo.

También permite desempeñar un papel especial a nivel local mediante la inversión en la comunidad, es decir, la inversión directa en proyectos que beneficien a las comunidades, sobre todo a aquellas que son más vulnerados de la economía, ya que precisamente la responsabilidad social impulsa el fortalecimiento de la institución y la lealtad de los consumidores hacia una determinada mejora continua, permitiendo que la conciencia social de la cooperativa se enfoque no solo en intereses personales sino más bien al desarrollo de la sociedad en general (p. 23)

Para el Ferrari Postol (2008); al referirse sobre la importancia de la responsabilidad social manifiesta:

“La Responsabilidad Social” es importante ya que parte de la nueva cultura que está provocando el más grande e importante cambio en el ambiente corporativo en los últimos años. Representa la comprensión de una nueva dimensión de la empresa, que va mucho más allá que obtener resultados operacionales positivos, lograr buena salud financiera, disponer de mejores productos y servicios, ofrecer precios competitivos y un buen nivel atención. Significa una opción estratégica por prácticas sociales y

ambientales que contribuyen para la mejoría de la calidad de vida de ésta y de las próximas generaciones (p. 61)

Por otro lado para Gonzales Rómulo (2008), al referirse a la importancia de la responsabilidad social, manifiesta:

El comportamiento social de las empresas constituye la parte más importante de su legitimidad social. Es la parte dinámica, la acción que produce efectos hacia el exterior y determina el papel que se quiere desempeñar y la aportación al desarrollo de la sociedad. Del resultado agregado del comportamiento social de las empresas va a depender en gran medida el progreso de la sociedad, y, como consecuencia, la legitimidad social de aquéllas. Ahora bien, el comportamiento social de la empresa no está dissociado de la propia esencia social; ésta, lógicamente, fundamenta a aquél. Por lo tanto, el comportamiento social es algo natural y consolidado cuando la empresa es consciente de su antropología social. A menudo podemos ver que la falta de una base sustancialista del comportamiento social conlleva acciones sociales de empresas sustentadas en ideas mercantilistas y de propaganda. (p. 46)

### **2.2.7 Beneficios para las empresas de ser socialmente responsables.**

Hay muchas razones por las que vale la pena que las instituciones que ofrecen productos financieros, sean socialmente responsables y conscientes de los intereses de los actores sociales que son determinantes en cada una de las sociedades en las que operan.

Según el Thomson Paraninfo y a los colaboradores de la ADEC. (2009) al referirse sobre los beneficios de responsabilidad social manifiesta:

#### **Nivel interno**

- ✓ Mayor satisfacción de los trabajadores, redundando en la mejora de la productividad, compromiso y adhesión;
- ✓ Ahorro en el uso de insumos (papel, tinta, útiles de oficina, etc
- ✓ Atrae y retiene buenos profesionales;

- ✓ Mejora de la comunicación interna;
- ✓ Genera ventajas medioambientales: mejores prácticas;
  - Disminución de los riesgos operacionales
  - Mejoramiento de la cultura organizacional;
  - Aumento de la rentabilidad.

### **Nivel externo**

- ✓ Fideliza clientes actuales y contribuye a captar nuevos.
- ✓ Confianza y transparencia con los proveedores.
- ✓ Mejora de la imagen/reputación de la empresa.
- ✓ Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad.
- ✓ Oportunidades para nuevos negocios en la participación de mercado.
- ✓ Incremento del valor de la empresa.
- ✓ Mejoramiento de la comunicación externa.
- ✓ Mejora de la relación con el entorno.
- ✓ Mejora de las relaciones con la administración Pública.
- ✓ Diferenciación del mercado. ( p. 67)

De lo anterior, se puede apreciar que la importancia y beneficios de Responsabilidad Social no sólo favorecen los intereses de la sociedad y el sostenimiento del ambiente, sino que a su vez fortalecen la estrategia de negocio de la empresa, logrando acrecentar el prestigio del negocio mediante la mejora de las condiciones de vida de la comunidad en la que opera. De igual manera en su interior, la empresa obtiene beneficios tales como el fortalecimiento de su cultura organizacional, al adoptar nuevas y mejores prácticas de respeto al ambiente, de compromiso de sus empleados, entre otros, menores consumos de recursos materias primas, energía, agua y suministros y por ende menores costos.

### **2.2.8 Balance social Cooperativo**

Según el autor Soto Honorio (2012) al referirse sobre Balance Social Cooperativo manifiesta:

“Balance Social Cooperativo” es una herramienta de apoyo directo para el ordenamiento de la gestión cooperativa, pues hace fuerte hincapié en la detección de aspectos débiles que deben corregirse y también en la determinación de fortalezas que pueden trabajarse para ser potenciadas. Esto incorpora a la cooperativa en un proceso de mejora continua, en pos de mayor compromiso e involucramiento social. (p. 24)

Según los autores Emilio Soto y Fabián Tisocco (2007) al referirse sobre lo que es el Balance Social Cooperativo manifiestan:

“Balance Social Cooperativo” Una prioridad para las Empresas Cooperativas, por el cuál expresan que la vinculación existente entre la temática del balance social y la responsabilidad social y su aplicación a las empresas del ámbito cooperativo ha sido un aspecto relegado y que al momento, se impone como una asignatura pendiente para el movimiento cooperativo en general y como un desafío para la gestión de cada cooperativa en particular. Las empresas capitalistas (con fines de lucro) le están dando un impulso muy importante a la temática, tanto que hasta pareciera que estamos frente a cuestiones nuevas.

Sin embargo, las cuestiones sociales no son nuevas para el cooperativismo porque forman parte de sus principios rectores, de su misma esencia y de su propia identidad como organización social.

Por ello, es que los principios y valores del movimiento son la estructura y el soporte de las estrategias y acciones de responsabilidad social de este tipo de empresas. El estudio y puesta en marcha del Balance Social Cooperativo, contribuye de manera directa a que la cooperativa gestione de manera eficiente esa responsabilidad social que la relaciona fuertemente con sus socios y con todos los demás grupos de interés. (pp. 30-31)

Por otra parte el autor Geovanny Martínez (2000) al referirse sobre Balance Social Cooperativo manifiesta que:

El “Balance Social Cooperativo” debe evaluar el grado de realización de los principios que permiten poner en práctica los valores esenciales del movimiento cooperativo. “Constituye una conclusión necesaria afirmar que el balance cooperativo debe versar indiscutiblemente acerca del grado de cumplimiento de los principios cooperativos, sin perjuicio de que la medición concreta, los ítems a considerar, y otros, dependan de las peculiares circunstancias de entidad, lugar, época y actividad.

Por último no se debe limitarse solamente a ver si se cumplen los principios cooperativos, sino que se debe analizar también el cumplimiento de los programas trazados por las cooperativas en relación con sus socios, otras cooperativas y la comunidad en general, y precisa así como cada cooperativa planifica su acción en el campo económico en cuanto a inversiones, también debería hacerlo en los aspectos de carácter social.

Evidentemente, el Balance Social Cooperativo quiere ser una herramienta o instrumento para mejorar la gestión de las cooperativas y transmitir confianza empresarial en el desarrollo de los valores y principios propios del cooperativismo.

Todo esfuerzo encaminado a la mejora de la gestión de las cooperativas constituye una apuesta por el futuro de las mismas y una fortaleza del modelo cooperativo.

Y que el Balance Social Cooperativo “consiste básicamente en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los fines de la actividad cooperativa, impresa en un documento de alcance público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento operativo del balance social que son los indicadores sociales”. (pp. 35-37)

### 2.2.8.1 Importancia de elaborar un Balance Social Cooperativo

Según el autor Emilio Soto (2007) al referirse sobre lo que es el Balance Social Cooperativo manifiesta:

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 socios, 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. (pp. 45-46)

#### **2.2.8.2 Clasificación del Balance Social**

Según el autor Abel Bialakowsky (2000) al referirse sobre Balance Social Cooperativo manifiesta que:

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.

El balance social se puede clasificar según distintos criterios:

##### **Según el destinatario**

- **Balances sociales internos.-** Aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977. Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.
- **Balances sociales externos.-** Están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Son ejemplos de este tipo los balances estadounidenses e ingleses.
- **Balances sociales mixtos.-** Se reconocen como destinatarios a ambos colectivos. Entre ellos pueden mencionarse algunas experiencias alemanas.

### **Según su utilidad o finalidad**

- **Instrumentos de relaciones públicas.-** Tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.
- **Instrumentos de información empresarial.-** Reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.
- **Instrumentos de gestión social integrada.-** Incluyen además las etapas de planificación y control.

### **Según 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:

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

### **Según la obligatoriedad legal**

- **Balances sociales obligatorios por ley.-** En países como Francia y Portugal se establece la obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.

- **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**

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

#### **Según la objetividad de sus mediciones**

- Se los diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos respectivamente.

#### **Según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional**

- Se los clasifica en contables y no contables. La última clasificación se refiere, en sentido estricto, al enfoque de la Contabilidad Patrimonial.
- Si se considera a la Contabilidad en un enfoque más amplio, como una disciplina social que abarca a la Contabilidad patrimonial o financiera, a la gerencial o, a la gubernamental o pública, a la económica y a la social, es posible agrupar los balances sociales como se propone a continuación:
- Modelos que presentan el enfoque de la Contabilidad patrimonial.

Estos modelos exponen la información totalmente cuantificada en unidades monetarias y respetando en muchos casos la partida doble. Entre ellos se pueden destacar: el Estado del Valor Agregado, el Estado del Excedente de la Productividad Global y el Balance Socio-económico.

Las críticas a estos modelos contables patrimoniales se centran esencialmente en la dificultad, cuando no imposibilidad, de cuantificar objetivamente, sobre todo en términos monetarios, variables sociales tales como el clima laboral o la satisfacción con el empleo. Estas críticas se acentúan al tratar de cuantificar y determinar la relación de costos-beneficios sociales. Las dificultades que presentan estos modelos han contribuido a que en la práctica no se haya generalizado su uso exclusivo, y se presenten junto a otras formas de Balance Social.

- Modelos que ofrecen enfoques diversos e incorporan otras unidades de medida además de la monetaria.

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 siempre cuentan con conocimientos suficientes en relación con esta disciplina. (pp. 27-29)

### **2.2.9 Sistema Cooperativo**

Según el autor Geba Montes (2009) al referir sobre Sistema Cooperativo, manifiesta:

“El sistema cooperativo” es aquel que se encuentra integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, y entidades solidarias como cajas de ahorro y bancos comunales, en donde mucha de ellas se encuentran bajo el control y vigilancia de Ley de Economía Popular y Solidaria, y con la creación de Superintendencias Economía Popular y Solidaria.

Este sistema permite lograr cubrir las necesidades de una población, gracias al trabajo y la participación en conjunto de los socios y socias en los procesos que llevan a cabo las cooperativas a través de la unión de sus

recursos y esfuerzos para generar bienes y servicios que benefician a toda una población.

Con lo cual se pretende aportar a la creación de los modelos económicos que contribuyan a eliminar la pobreza, el desempleo y la marginalización, además busca apoyar las iniciativas económicas de la sociedad, especialmente de los jóvenes, mujeres, indígenas y sectores excluidos anteriormente de los diferentes servicios. (pp. 8-11)

### **2.2.9.1 Responsabilidad Social Cooperativa**

Según el autor Luis Alberto Ulla miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) (2009) en su artículo 7 Indicadores elaborados por ETHOS: al respecto sobre la responsabilidad social manifiesta:

Un aspecto de gran connotación en la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito “expresa que hablar de responsabilidad social, no solo es posible sino hasta necesario, porque la esencia misma de la empresa cooperativa es precisamente su finalidad social”.

La responsabilidad social de las cooperativas se define como un estilo de gestión, que basado en la fortaleza de los principios del cooperativismo, refuerza su compromiso con la democracia, la transparencia, el cuidado de la gente y del ambiente; atravesando toda la cadena de valor y aportando a la construcción de un nuevo modelo de gobierno y sociedad.

En el concepto de responsabilidad social se unen dos componentes vitales como son: la eficiencia y la transparencia que llevan al cumplimiento de su misión, y la visión de construcción de capital social a largo plazo que las organizaciones aportan a la sociedad en que operan y se desarrollan.

Las empresas cooperativas tienen a la vez un gran desafío, que se combina con una ventaja competitiva por sobre las empresas privadas. Si tomamos una definición simple de la Responsabilidad Social (RS), podríamos decir que: Es la capacidad de una empresa de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que

contribuyen a su desarrollo. No es posible imaginar a una cooperativa que sea coherente con sus principios fundacionales (y a la vez, exitosa) si no desarrolla esta capacidad como un verdadero estilo de gestión. No hay cooperativas sustentables si no son capaces de aprender todos los días algo más acerca de lo que es "escuchar, atender, comprender y poner en práctica las acciones asociadas a una mejora de la calidad de vida, a una ética en las relaciones y al ejercicio de la ciudadanía, tanto en la empresa como en el ambiente externo.(pp. 23-25)

Según el Dr. Ricardo Fernández García (2009) al referirse sobre la Responsabilidad Social Cooperativa, manifiesta:

La responsabilidad social cooperativa, amplía el ámbito de la responsabilidad social para incorporar a las gerencias gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en el mostrar en cómo realizar su trabajo ante las necesidades de la población, con los servicios y los productos que ofrece la institución, en el ámbito que se desarrolla. (p. 19)

Por su parte, la Alianza Cooperativa Internacional, (2001-2014) al referirse a la Responsabilidad Social cooperativa, manifiesta:

Que la “Responsabilidad Social Cooperativa” es un programa de adaptación de la economía cooperativa a los cambios estructurales a partir de la implementación de los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento; de la responsabilidad social corporativa a la cultura empresarial de sus organizaciones. (p. 20)

Por su parte, Roberto Fernández, (2001-2014) al referirse a la Responsabilidad Social cooperativa, manifiesta.

La “Responsabilidad social cooperativa” es la libre voluntad de la empresa de aportar a la sociedad contribuciones positivas adicionales a las exigidas por la ley y a las que constituyen su responsabilidad de riqueza y valor para los accionistas, atendiendo a todas las dimensiones de la actividad empresarial (la económica, la humana, la social y la ambiental) y las

expectativas que frente a la empresa mantienen sus principales grupos de compromiso permanente y sincero con el desarrollo integral de las sociedades en las que esté presente. (p. 21)

Y por eso se puede afirmar que todo esto de la Responsabilidad Social no es nuevo en el mundo de las cooperativas. Si se las considera en relación con los 7 Indicadores de la Responsabilidad Social.

- 1. Valores y Transparencia.-** Una sólida organización cooperativa debería estar siempre preocupada y ocupada por la difusión de sus valores sociales, y velar por el imperio absoluto de la transparencia en sus formas de gestión, tanto frente a sus propios socios como de cara a toda la comunidad.
- 2. Comunidad Interna.-** "Si tenemos la gente, tenemos el proyecto", dice una frase genial. No hay empresa cooperativa de excelencia que no esté integrada, dirigida y sostenida por gente excelente. Esto recorre un largo y permanente camino, que va desde la preocupación de formar y tener los mejores consejeros hasta disponer de los mejores cuadros de dirección y de trabajo. Ello supone además preocupación por formarlos, hacerlos crecer en sus habilidades personales, retribuirlos con justicia y equidad, y asegurar su futuro personal y familiar.
- 3. Medio Ambiente.-** Cada vez es mayor la conciencia comunitaria acerca del cuidado y la preservación del medio ambiente. Una empresa cooperativa que tenga visión de mediano y largo plazo sabrá que las generaciones actuales sólo tienen prestado un capital ambiental que les pertenece a las generaciones futuras: los futuros socios.
- 4. Proveedores.-** Es imposible pensar en la sustentabilidad empresarial de las empresas cooperativas y en que éstas sean a su vez agentes de transformación social si no utilizan a pleno toda su capacidad de generar nuevas conductas sociales en alianza con sus proveedores. Las cooperativas desarrollan y encarnan valores sociales que deberían ser cada vez más compartidos con sus proveedores. En el mundo actual, ésta

ha demostrado ser una fenomenal herramienta de cambio y mejoramiento social.

- 5. Consumidores.-** Las empresas cooperativas en general están especialmente comprometidas en este punto, y particularmente las que generan y proveen servicios a sus socios. Si para las empresas privadas el principio de plena satisfacción es una variable de competitividad, cuánto más lo es para una cooperativa de servicios. La preocupación por el desarrollo, y la aplicación de la idea de calidad total, debería ser mucho más visible en una empresa social ya que esto le supone disponer de una "tasa de retorno" casi infinita. Es claramente un círculo virtuoso: socio-cliente - dueño.
- 6. Comunidad.-** Tal vez sea una de las dimensiones más visibles de la RS de las empresas cooperativas en la escala comunitaria. Las empresas cooperativas que son consideradas líderes invierten no sólo recursos sino que participan en la construcción de una educación de calidad para todos los niños y jóvenes; generan y sostienen servicios de salud para todos los estamentos de edades de la población; patrocinan y respaldan de manera permanente hechos que hacen al rescate y la promoción de la cultura de las comunidades; promueven el deporte y la recreación; facilitan procesos de comunicación e intercambio con otras comunidades y cooperativas, entre otros. En suma: saben que solamente es posible pensar empresas sociales sanas y duraderas en comunidades sanas y con futuro.
- 7. Gobierno y Sociedad.-** Las empresas cooperativas deberían ser verdaderas escuelas de democracia, puesto que sus principios de gobierno así lo determinan. La simplicidad del principio "un socio, un voto" contrasta con el modelo de participación política que rigen actualmente. Una empresa cooperativa de excelencia debería ser siempre un modelo inspirador de una nueva forma de gobierno político. Debería ser escuela de participación y de aprendizaje del ejercicio del bien común, a la par que un modelo que, por su propio ejemplo, generase

una auténtica necesidad de transparencia en las demás organizaciones sociales comunitarias.

Las cooperativas aún tienen mucho por aportar a la sociedad en lo que respecta a buen gobierno y construcción de capital social. Por su misma esencia, éstas deberían ser "las estadistas de las comunidades" en las que han nacido y se desenvuelven; esto es, ser capaces de demostrar a la ciudadanía que es posible el ejercicio eficiente de una dirigencia preocupada por el bien común, con mirada de largo plazo, completamente alejada del propio interés individual y con un horizonte de por lo menos 5 a 7 generaciones" (pp. 42-45)

### **2.2.9.2 Cooperativas**

El aporte del autor Alberto Mora Portugal (2008) al referirse sobre las cooperativas nos indica que:

“Las Cooperativas” desde su definición ya contemplan no solo su responsabilidad social, sino también económica y cultural, es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. También los valores cooperativos de autoayuda, responsabilidad personal, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, una ética fundada en la honestidad, transparencia, responsabilidad social e interés por los demás, contemplan la visión y responsabilidad social que deberían tener el 100% de las cooperativas en todo el mundo”

Continúa el mismo autor manifestando que en el caso de las cooperativas, la responsabilidad social, está demarcada dentro de sus valores y principios, sin embargo en muchos casos éstos están enmarcados y exhibidos en las paredes de sus edificios, pero casi nunca se ponen en práctica. Sin embargo también existen cooperativas que no solamente promocionan los valores y principios, sino que también mantienen una excelente relación con sus trabajadores y socios en general.

Esta importante necesidad no puede postergar su resolución, las cooperativas deben demostrar con su acción diaria las razones de su existencia como forma especial de asociación de personas con un objetivo común, y ello obliga a gestionar adecuadamente todas sus dimensiones y no únicamente las económicas.

Por otra parte, es importante anotar que el desarrollo actual y el desempeño de las cooperativas de base demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita el autodiagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo, la planificación y el control adecuado en la materialización de éstos y además brinde la posibilidad de establecer cierto grado de comparación entre nuestras entidades, basadas principalmente en el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos.

Las cooperativas pueden actuar sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las mismas comunidades o son parte de ellas y no practican una forma particular de responsabilidad social empresarial, sino que son por y en sí mismas socialmente responsables. (pp. 26-28)

### **2.2.9.3 Principios Cooperativos**

Según el autor Luis Alberto Ulla miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) (2009) al referirse sobre los principios cooperativos manifiesta que:

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

- 1. Asociación voluntaria y abierta.-** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales y de género.

Las dimensiones agregadas a estos principios, son básicamente las siguientes:

- Apertura cooperativa, que implica revisión de los límites impuestos a los nuevos socios y las trabas puestas a la salida, el fomento de la asociación, entre otras variables.
  - Identidad cooperativa del asociado, que significa revisión del proceso de inducción - incorporación del asociado y de la aceptación de los valores y principios del cooperativismo.
  - No discriminación por razones de género, basada en la clase social, por identidad étnica, por afiliación política, por creencia religiosa, etc.
- 2. Control democrático por los socios.-** Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus socios, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidas como representantes son responsables ante los socios. En las cooperativas primarias los socios tienen iguales derechos de voto (un asociado, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan asimismo en forma democrática.

Las dimensiones relacionadas con este principio son:

- Participación en asambleas.
- Accesibilidad a cargos cooperativos.
- Participación en organismos de segundo grado.
- Participación en la gestión diaria (información, grupos de trabajo)
- Participación de diferentes tipos de socios.
- Clima laboral, condiciones contractuales, solidaridad retributiva, etc.

**3. Participación económica de los socios.-** Los socios 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 socios 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 siguientes 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 socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades aprobadas por los socios.

Las dimensiones correspondientes pueden ser:

- Destino de los excedentes generados.
- Justicia en la remuneración al capital.
- Configuración del capital social.

**4. Autonomía e independencia.-** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda administradas por sus socios. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control por parte de los socios y mantengan su autonomía cooperativa.

Las dimensiones más caracterizadas son:

- Estructura del capital social.
  - Independencia de los miembros del Consejo de Administración.
- 5. Educación, entrenamiento e información.-** Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus socios, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. 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.

Son caracterizadas las siguientes dimensiones:

- Niveles educativos
- Inversiones en educación
- Procesos de formación
- Efectos de los procesos de formación
- Destinatarios

**6. Cooperación entre cooperativas.-** Las cooperativas sirven más eficientemente a sus socios y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Se toman en cuenta las siguientes dimensiones:

- Integración a efectos representativos.
- Integración a efectos de negocios.

**7. Preocupación por la comunidad.-** A la vez que atienden las necesidades de sus socios, las cooperativas trabajan en pro del desarrollo sustentable de sus comunidades mediante políticas aprobadas por aquéllos.

Entre las dimensiones más precisas se pueden distinguir:

- Dotación y aplicación de fondos especiales.
- Presencia de la cooperativa en su comunidad.
- Mejora del nivel de vida del asociado y su familia.
- Compromiso medioambiental.

- Compromiso cultural.( pp. 15-16; 1-19)

#### **2.2.9.4 Valores Cooperativos**

Se parte del conjunto de valores aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en 1995, aunque para algunos autores la doctrina cooperativa trasciende los valores enunciados por dicha organización.

**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) socios(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) socios(as). La persona honesta es incapaz de robar, estafar o defraudar.

**Transparencia.-** En una cooperativa hay “transparencia” cuando la información es administrada entre socios(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”.

Las cooperativas, en su necesidad de registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, cuentan con la ventaja que confiere su especificidad como empresa, que la convierte en una organización peculiar y diferente del resto y que está determinada por su compromiso social, tanto con respecto a sus socios como con respecto a otros colectivos interrelacionados con estas organizaciones. El informe sobre el grado de desempeño social de las cooperativas debe constituir un instrumento de gestión que garantice la autenticidad e identidad de estas entidades.

Muchas empresas financieras de nuestro país han desarrollado esfuerzos en aras de diseñar y establecer metodologías de medición y evaluación del desempeño social de las cooperativas y actualmente han aunado esfuerzos en pos de asimilar las experiencias más significativas y de mayor reflejo de la acción social y los resultados del trabajo de nuestras organizaciones. (pp. 24-26)

Por lo anterior se puede concluir que la responsabilidad social cooperativa, permite comprometer a la COAC, Mushuk Yuyay Ltda. con la sociedad a cumplir las exigencias con el respeto a los valores generalmente aceptados, económico, social y ambientalmente, permitiendo la inserción de Responsabilidad Social como parte del concepto más general de la sostenibilidad, facilitando implantar la elaboración de un balance social cooperativo para poder evaluar su gestión socialmente responsable. Y poder cumplir con las exigencias de SEPS.

#### **2.2.9.5 Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Según el autor Velásquez Manuel sexta edición (2008) al manifestar sobre la responsabilidad social de la cooperativa de ahorro y crédito nos indica que:

La responsabilidad social es uno de los principales fines de las cooperativas, ya que su actividad principal está encaminada en buscar el desarrollo humano y social de la sociedad a la cual brinda sus diferentes servicios, especialmente a través de la línea de créditos. Es así que el ideal de las cooperativas de ahorro y crédito es el de proporcionar servicios a toda las personas que necesiten mejorar su calidad de vida. Por lo tanto cada persona es considerada como un miembro o socio de la misma y apropiadamente forma parte del grupo de interés y preocupación de las cooperativas de ahorro y crédito. (p. 23)

#### **2.2.9.6 Cooperativa de Ahorro y Crédito.**

Según Chiriboga Rosales, en primera edición (2007) quito ecuador, al referirse sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito manifiesta:

Las cooperativa de ahorro y crédito son sociedades financieras de derecho privado, formado por personas naturales y jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objetivo planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo, es decir se han formado con el objetivo de prestar sus servicios a los sectores más olvidados de nuestro país, que son instituciones que siempre están buscando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de una población, las cooperativas

controladas por la ley de economía popular y solidaria, se desarrollan en los sectores de Producción, Consumo, Crédito, Vivienda y de Servicios.

#### Funciones que desempeña las cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como funciones el captar y colocar dinero en el mercado, esto lo hace a través de incentivos a la gente para que accedan a sus servicios, estas instituciones financieras se caracterizan por ser ellas la que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos sean los que lleguen a las instituciones, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que estas ofrecen.

#### Ventajas de las cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito a diferencia de las instituciones bancarias en cuanto a las ganancias van a los socios ya que los socios son los dueños, en cambio en un banco las ganancias van para solo un grupo de personas que tiene dinero, en cambio que un socio de cooperativa puede ser cualquiera lo que hace que sea más considerado.

Otra de las ventajas es que las directivas de las cooperativas son elegidas de sus mismos socios y como socio tiene el derecho de votar siendo la Administración democrática.

Las cooperativas tienen el deber de ser flexibles en cuanto a las necesidades de los socios, aunque sus necesidades sean muy pequeñas, en cuanto a los préstamos las cooperativas si por ejemplo su negocio es muy pequeño, no importa para la cooperativa porque ya es parte de la misma como socio. Y además, los fondos que la cooperativa que la cooperativa usa para otorgar crédito no son del gobierno ni de grandes bancos sino de todo los que hacen posible que la cooperativa exista lo que hace el crédito sea más rápido, y de esta manera todas las actividades económicas de la cooperativa son integrales para la comunidad. (pp. 5-7)

Según la ley orgánica de la economía popular solidaria y su reglamento (2012), al referirse sobre las cooperativas de ahorro y crédito manifiesta:

**Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social

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

**Art. 23.- Grupos.-** Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

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

**Art.- 91.- estudio de factibilidad;** Los requisitos para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito y para la apertura de agencias, oficinas o sucursales, evitarán la competencia desigual con cooperativas preexistentes en el mismo territorio o en la misma área geográfica y preverán la presentación y verificación de un estudio de factibilidad que demuestre la sostenibilidad socio-económica de la cooperativa o de la oficina (pp. 15 - 25)

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

El Análisis y Evaluación a la Responsabilidad Social, en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay” Ltda. de la ciudad de Cañar, provincia de Cañar, permitirá determinar el nivel de inclusión social de la institución con la colectividad.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variables Independientes**

Responsabilidad Social Cooperativa. Es la capacidad de escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyan al desarrollo y cumplimiento de las mismas, mediante la dimensión de Bienestar Social, y los indicadores de los principios cooperativos.

### **2.4.2 Variable dependiente**

Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuk Yuyay Ltda. es una organización formada por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social. A la cual el presente proyecto de investigación pretende realizar un análisis y evaluación, con el propósito de poder medir su nivel de inclusión social con la colectividad.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que me permitió recolectar y analizar los datos proporcionados por la COAC, Mushuk Yuyal Ltda. sobre la información de la Responsabilidad social, la misma que fueron analizadas e interpretadas mediante las herramientas de medición, que son los principios e indicadores sociales proporcionados para su respectiva evaluación.

La investigación cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, aplicando este concepto la investigación cualitativa me permitió medir, las actividades que se viene ejecutando en relación a la responsabilidad social por parte de la COAC, Mushuk Yuyal Ltda. Además esta información será facilitada a la Gerencia para una adecuada planeación y toma de decisiones y posteriormente a los socios, clientes, accionistas y ante la comunidad, que son beneficiados de los productos financieros que ofrece la cooperativa.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Por el Propósito**

Este es un trabajo de investigación aplicada, ya que está encaminada a resolver un problema práctico como es el cumplimiento de los principios cooperativos asumida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda. y además será un apoyo para los directivos y funcionarios en el cumplimiento de esta obligación legal.

#### **3.2.2 Por el Nivel Descriptivo**

Utilizando esta investigación se recogió datos en base a la idea a defender plateada, se resumirá la información de manera cuidadosa y luego se analizará minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la presente investigación.

### **3.2.3 Por el Trabajo de Campo**

Esta investigación permitió realizar un estudio sistemático de los hechos que se producen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyal Ltda. tomando contacto directo con la realidad para obtener información de acuerdo con los objetivos de este trabajo.

### **3.2.4 Es de Nivel Documental**

Mediante la investigación documental se realizará la revisión de la literatura de los libros, revistas electrónicas y sitios web, con el cual se desarrolló el marco teórico para sustentar científicamente la investigación sobre la información de la temática de Responsabilidad Social.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1 Población.**

El universo para el trabajo de titulación fueron los socios de la cooperativa mayores a 18 años, hombres, mujeres y funcionarios de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda; a los directivos se aplicará una entrevista., (Vargas Sabadías, 1996, pags, 33-349)

### **3.3.2 Muestra**

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio; a continuación se detalla los elementos para obtener la muestra para la presente investigación.

El tamaño de la muestra que se determinó fue aplicando la siguiente fórmula:

Número total de socios = 3463

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: universo

k: 2

e: error admisible

p: posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis.

q: posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

Remplazando en la fórmula los siguientes valores:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.50 \times 0.50) (3463)}{(0.06)^2 (3463-1) + (1.65)^2 (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{2666}{13.41 + 0.62}$$

$$n = \frac{2666}{14.03}$$

n = **190 tamaño de la muestra**

### **3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS**

#### **3.4.1 Métodos de Investigación**

En el presente trabajo de investigación he priorizado los siguientes métodos.

**El método Inductivo.-** Este método permitió estudiar el problema planteado desde sus particularidades hacia sus generalidades con la finalidad de establecer importantes conclusiones, por lo que exige apoyarse en el método deductivo y mejorar la gestión de la cooperativa.

**El Método Deductivo.-** Este método universal me orientó para llegar a una reflexión precisa partiendo desde la totalidad a lo particular del problema permitiendo reflexionar y visualizar las causas y las consecuencias del problema impulsando a dar solución.

**Método Histórico Lógico.-** Se utilizó al momento de estudiar la evolución histórica del balance social y su responsabilidad social.

### **3.4.2 Técnicas de Investigación**

**Esta técnica de Entrevista:** Facilitó la obtención de datos e información mediante la conversación profesional, documentales y normativas con las autoridades de cada departamento que conforman la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltd., sobre los servicios sociales que brindan hacia las comunidades en general, para su respectivo análisis y evaluación.

**La técnica de Observación:** Se aplicó esta técnica con la finalidad de recopilar y visualizar la información de forma directa a los directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltd., que facilito para cumplir con el objetivo de la investigación.

**La técnica de la Encuesta:** Posibilitó la información de datos significativos referentes a servicios sociales que brinda la COAC Mushuk Yuyay Ltda., para lo cual se estructurará un cuestionario con preguntas cortas claras y precisas para que el cliente o el socio no tengan duda al responder.

**Procesamiento de datos:** Para el procesamiento de datos se utilizó las herramientas de la estadística descriptiva, a través de cuadros de frecuencia, gráficos y su respectivo análisis e interpretación de resultados.

### 3.5 RESULTADOS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS

1. Al momento de asociarse a la cooperativa, ¿qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?

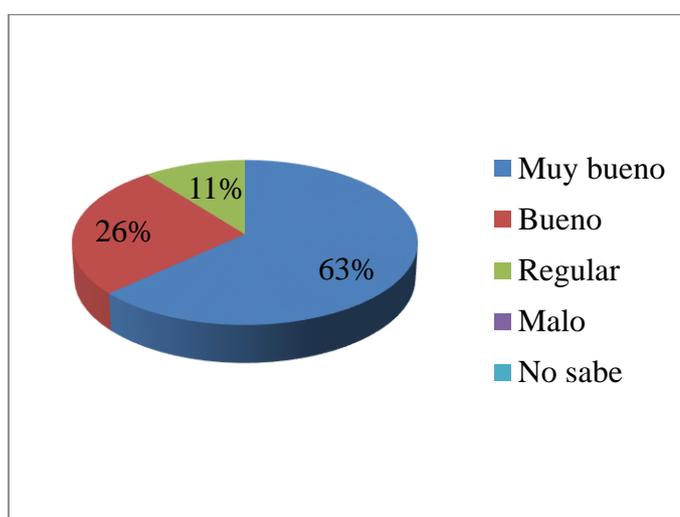
**Tabla 3. 1: Obligaciones y Derechos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	120	63%
Bueno	50	26%
Regular	20	11%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 1: Obligaciones y Derechos**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

#### Interpretación

En el siguiente cuadro y gráfico estadísticos se observa que el 63% de los encuestados manifiestan haber sido muy bien informados sobre los derechos y obligaciones que implica ser socio activo de la cooperativa, en ello se demuestra que se cumple en buena parte el principio 5to. Capacitación, Formación e información.

2. ¿Cómo califica su conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tiene como socio?

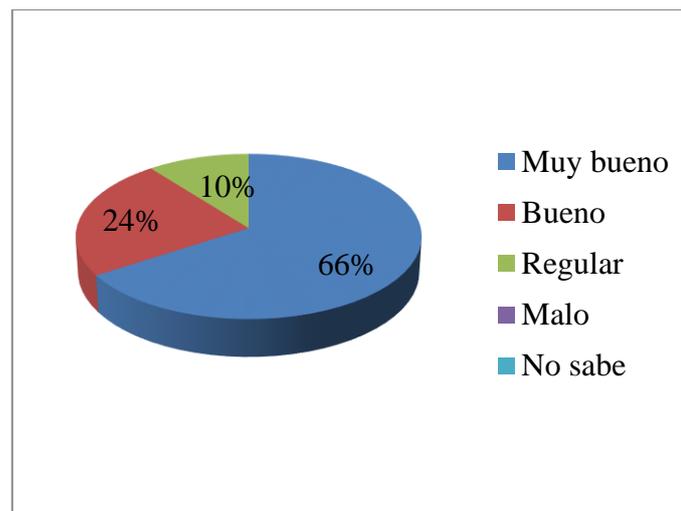
**Tabla 3. 2: Conocimiento de derechos y obligaciones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	125	66%
Bueno	45	24%
Regular	20	11%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 2: Conocimiento de derechos y obligaciones**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### **Interpretación**

En el siguiente cuadro y gráfico estadísticos se observa que el 66% de los encuestados manifiestan que el conocimiento que tienen sobre los derechos y obligaciones es muy bueno, el 24% bueno y el 10% regular.

### 3. ¿Qué importancia le asigna a la emisión del voto en una Asamblea?

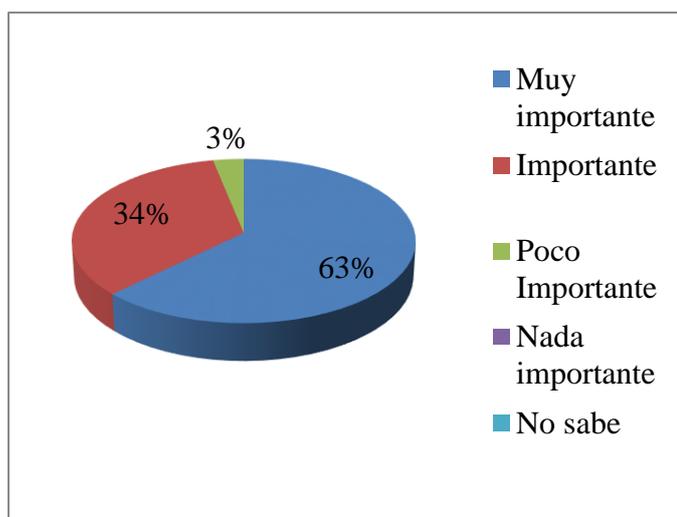
**Tabla 3. 3: Emisión de voto en una asamblea**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	119	63%
Importante	65	34%
Poco Importante	6	3%
Nada importante		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 3: Emisión de voto en una asamblea**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

#### **Interpretación**

En este cuadro estadístico podemos apreciar que el 63% de los encuestados consideran que la emisión del voto en una Asamblea es muy importante, el 34% importante y el 3% poco, la cooperativa debe cumplir con el segundo principio: Participación y gestión democrática.

4. ¿Qué opina de la información que recibió para participar en las asambleas, en cuanto a cantidad, calidad y momento de recepción de la misma?

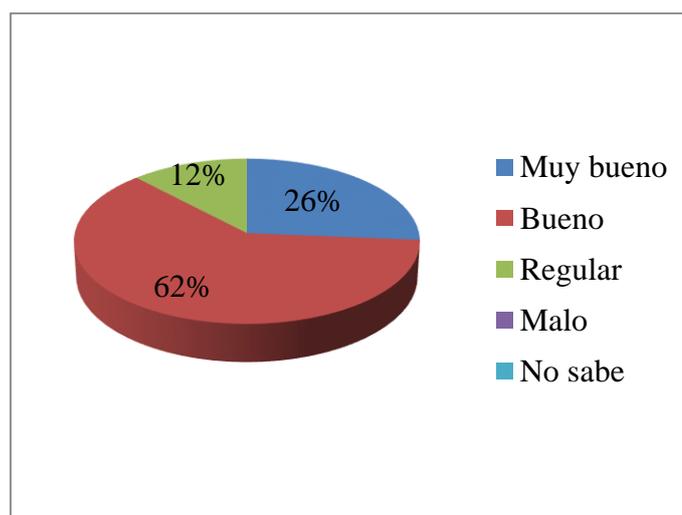
**Tabla 3. 4: Información Asambleas**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	50	26%
Bueno	114	62%
Regular	23	12%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 4: Información Asambleas**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

El 62% de los encuestados afirmaron que participaron en una asamblea y recibieron la información necesaria para participar en las mismas, mientras que el 26% informan haber recibido la información buena, el 12% regular. Esto nos indica que no cumple con el segundo principio: Participación y gestión democrática.

5. ¿Qué opina de la información que recibió sobre la gestión del Consejo de Administración con referencia a temas tratados, decisiones, etc., en cuanto a cantidad, calidad y momento en que la recibió?

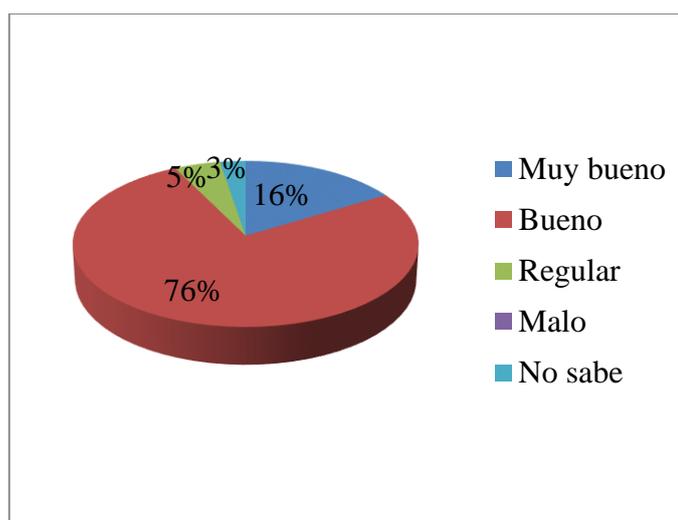
**Tabla 3. 5: Información que recibió sobre la gestión**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	31	16%
Bueno	145	76%
Regular	9	5%
Malo		0%
No sabe	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 5: Información que recibió sobre la gestión**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En esta pregunta se puede apreciar que 16% de los encuestados califican como muy bueno la información que recibió sobre la gestión del Consejo de Administración con referencia a temas tratados, decisiones, el 76% bueno, el 5% regular y el 3% no sabe. La cooperativa debe cumplir con el segundo principio: Participación y gestión democrática.

6. ¿Cuál es el canal más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa?

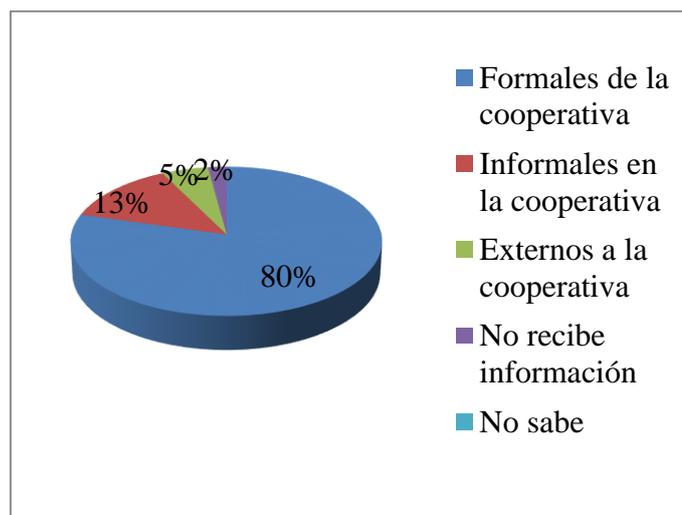
**Tabla 3. 6: Información sobre marca de la cooperativa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Formales de la cooperativa	151	79%
Informales en la cooperativa	25	13%
Externos a la cooperativa	10	5%
No recibe información	4	2%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 6: Información sobre marca de la cooperativa**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el siguiente cuadro y gráfico estadísticos 80% de los socios encuestados afirman que el canal más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa fue de manera formal, el 13% informal, el 5% externos a la cooperativa y el 2% no recibe información.

**7. El interés que paga la cooperativa por depósitos a plazo fijo es:**

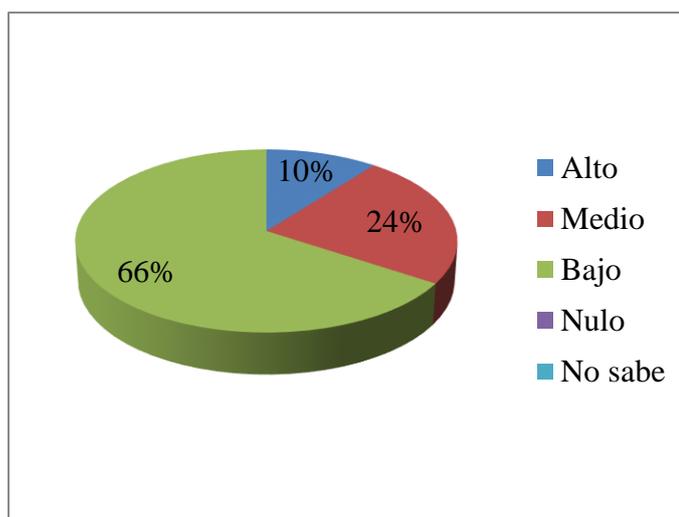
**Tabla 3. 7: Interés por depósitos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto	20	11%
Medio	45	24%
Bajo	125	66%
Nulo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 7: Interés por depósitos**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

El 10% de los socios encuestados afirman que el interés que paga la cooperativa por depósitos a plazo fijo es alto el 24% medio y el 66% bajo, sin embargo los interés con los que trabaja la entidad están dentro de los fijados por el Banco Central del Ecuador. Cumpliendo con el tercer principio: Participación económica de los socios

**8. El interés otorgado por la cooperativa a los préstamos de los socios es:**

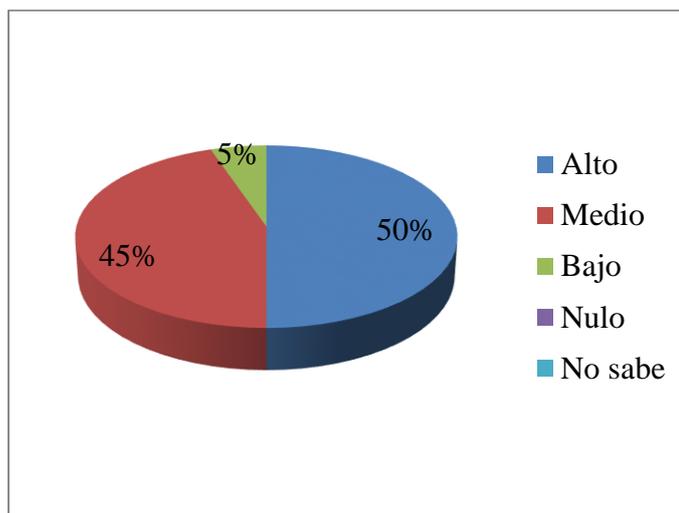
**Tabla 3. 8: Interés por prestamos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto	95	50%
Medio	85	45%
Bajo	10	5%
Nulo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 8: Interés por prestamos**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En este cuadro y gráfico estadísticos el 50% de los socios consideran que las tasas de interés a los préstamos otorgados por la cooperativa son altas, sin embargo las mismas están dentro de lo que determina el Banco Central del Ecuador. Cumpliendo con el tercer principio: Participación económica de los socios

9. ¿Qué opina de los servicios financieros que le brindó la cooperativa comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado?

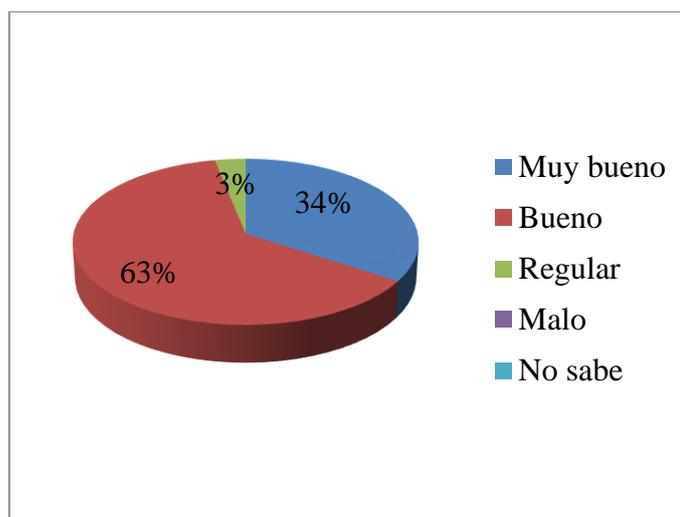
**Tabla 3. 9: Servicios financieros que brindó la cooperativa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	65	34%
Bueno	119	63%
Regular	6	3%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 9: Servicios financieros que brindó la cooperativa**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En esta pregunta el 34% de los encuestados expresan que los servicios financieros que le brindó la cooperativa comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado son muy buenos, el 63% bueno y el 3% regular. Por lo que la cooperativa deberá mantener y mejorar aún más los servicios a fin de garantizar el bienestar de todos los socios.

**10. ¿Qué opina de los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros?**

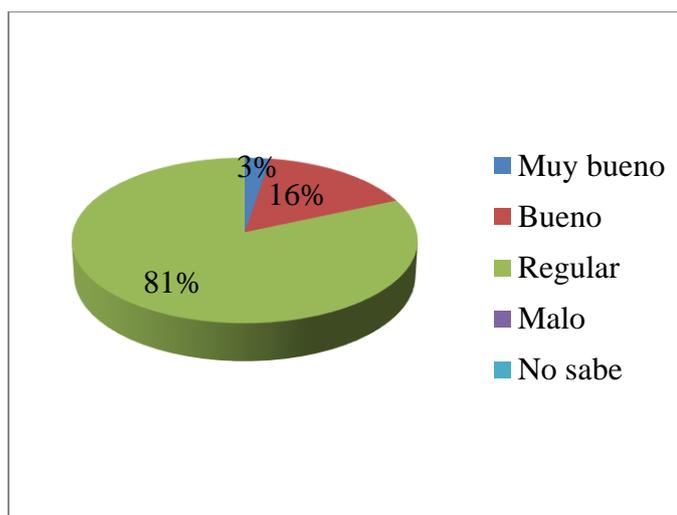
**Tabla 3. 10: Servicios sociales**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	5	3%
Bueno	30	16%
Regular	155	82%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 10: Servicios sociales**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En esta pregunta el 3% de los encuestados expresan que los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros es muy bueno, el 16% bueno y el 81% regular, se evidencia que la cooperativa no cumple las expectativas de los socios en relación a servicios sociales.

## 11. Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

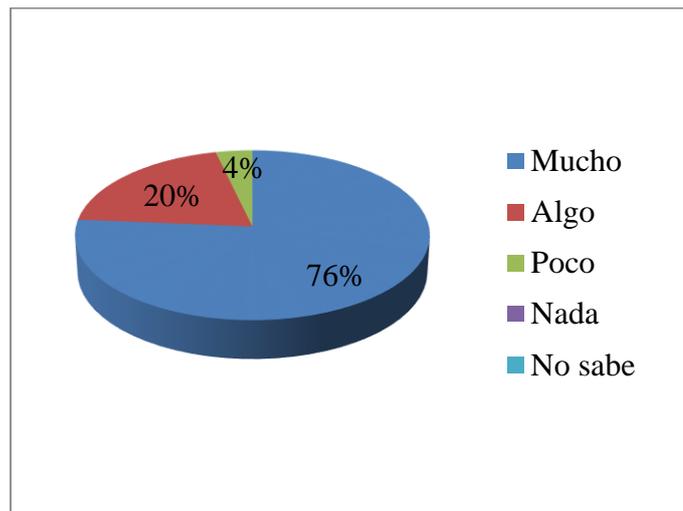
**Tabla 3. 11: Autonomía e independencia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	145	76%
Algo	38	20%
Poco	7	4%
Nada		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 11: Autonomía e independencia**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En este cuadro y gráfico estadísticos el 76% de los socios consideran que los acuerdos suscritos con otras organizaciones si condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa, el 20% algo y el 4% poco. Cumple con el cuarto principio: Autonomía e Independencia.

**12. ¿Cómo considera a la actividad educativa realizada por la cooperativa para los socios?**

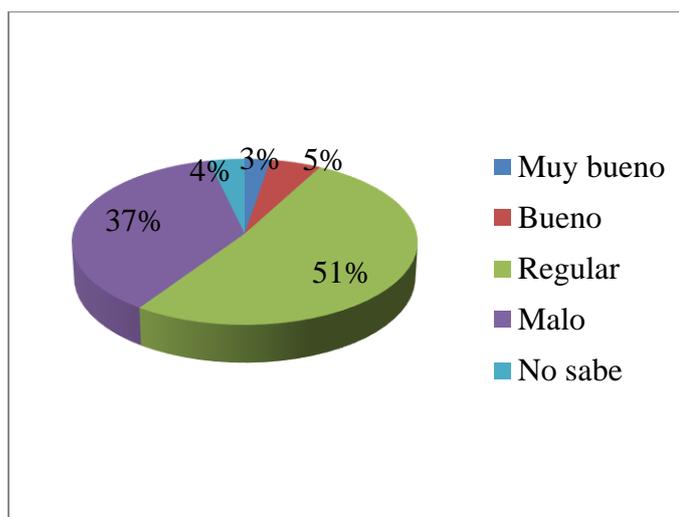
**Tabla 3. 12: Actividad educativa**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	5	3%
Bueno	10	5%
Regular	98	52%
Malo	70	37%
No sabe	7	4%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 12: Actividad educativa**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

Los socios en un 51% opinaron que la actividad educativa realizada por la cooperativa para los socios es regular. Por lo que la entidad debe preocuparse en brindar capacitación e información para cumplir con el quinto principio: Educación, Capacitación e Información

**13. ¿Cómo son los servicios ofrecidos a la cooperativa por las federaciones o confederaciones a las que está adherida?**

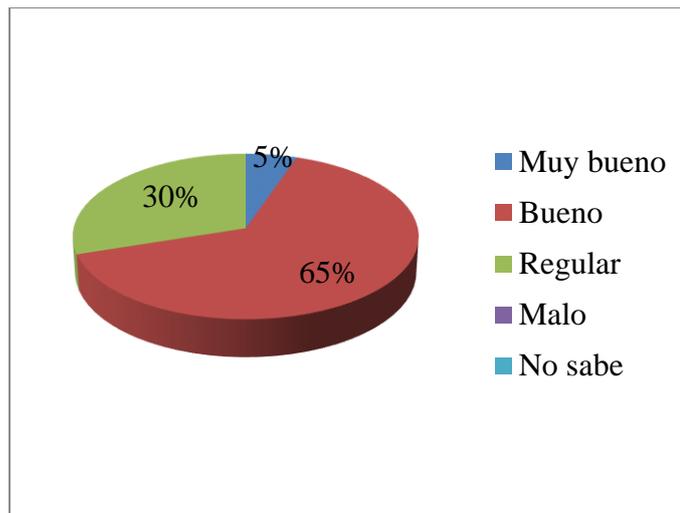
**Tabla 3. 13: Servicios de las federaciones a las que está adherida**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	10	5%
Bueno	123	65%
Regular	57	30%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 13: Servicios de las federaciones a las que está adherida**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el siguiente cuadro y gráfico estadístico el 65% de socios encuestados opinan que los servicios ofrecidos a la cooperativa por las federaciones o confederaciones a las que está adherida son buenos. Cumple con el sexto principio: Cooperación entre Cooperativas.

**14. ¿Qué opina sobre la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad?**

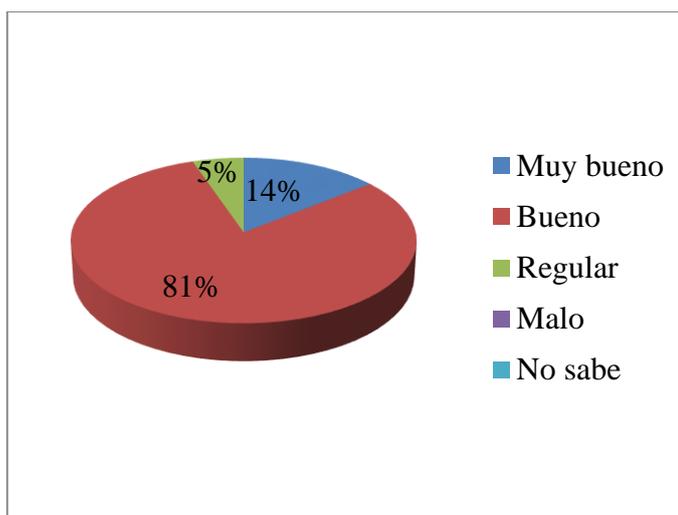
**Tabla 3. 14: Desarrollo de la comunidad**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	27	14%
Bueno	153	81%
Regular	10	5%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 14: Desarrollo de la comunidad**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico estadísticos el 81% de los encuestados consideran que el aporte de la cooperativa a la comunidad es bueno. Sin embargo falta mejorar su contribución para todos los sectores de la comunidad, principalmente en lo que se refiere a protección del medio ambiente, para cumplir con el 7mo principio compromiso con la comunidad.

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

1. ¿Qué opina sobre los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros?

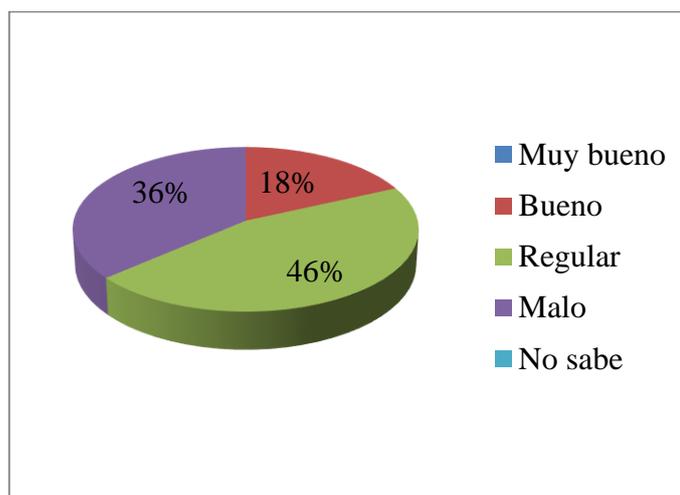
**Tabla 3. 15: Servicios sociales trabajadores**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno		0%
Bueno	2	18%
Regular	5	45%
Malo	4	36%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 15: Servicios sociales trabajadores**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En esta pregunta el 46% de los encuestados expresan que los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros es regular, el 18% bueno y el 36% malo, se evidencia que la cooperativa no cumple las expectativas de los trabajadores en relación a servicios sociales.

2. ¿Qué opina sobre la remuneración de su trabajo en la cooperativa si la compara con otras similares en el mercado?

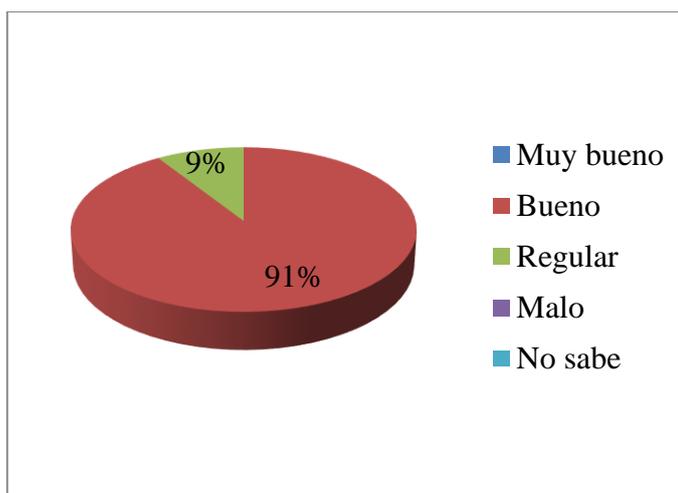
**Tabla 3. 16: Remuneraciones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno		0%
Bueno	10	91%
Regular	1	9%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 16: Remuneraciones**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### **Interpretación**

En este cuadro y gráfico estadísticos, el 91% de los funcionarios encuestados califican que la remuneración a su trabajo es buena, considero que deben aplicarse políticas salariales semejantes a las demás instituciones financieras del mercado como estímulo a su trabajo.

### 3. ¿Qué opina de las condiciones en que desempeñó su trabajo en la cooperativa?

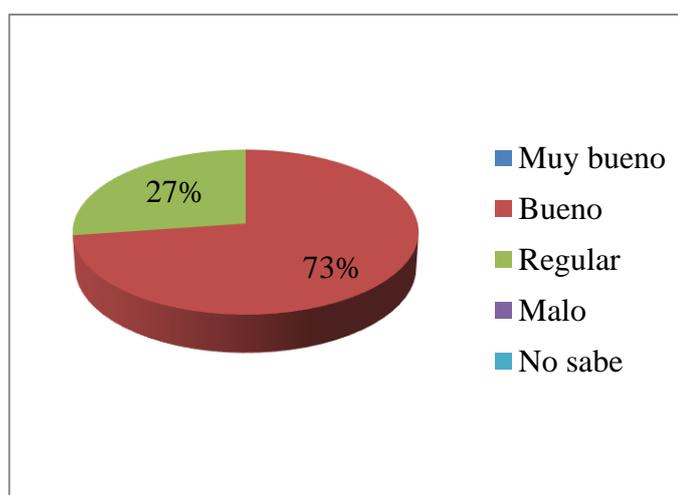
**Tabla 3. 17: Condiciones que desempeña su trabajo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno		0%
Bueno	8	73%
Regular	3	27%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 17: Condiciones que desempeña su trabajo**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

#### **Interpretación**

De acuerdo a la pregunta, el 73% de los funcionarios encuestados expresan que el clima laboral de la cooperativa es bueno, lo que ayuda un desempeño eficiente, aspecto que deberá mantener y seguir mejorado por la administración de talento humano.

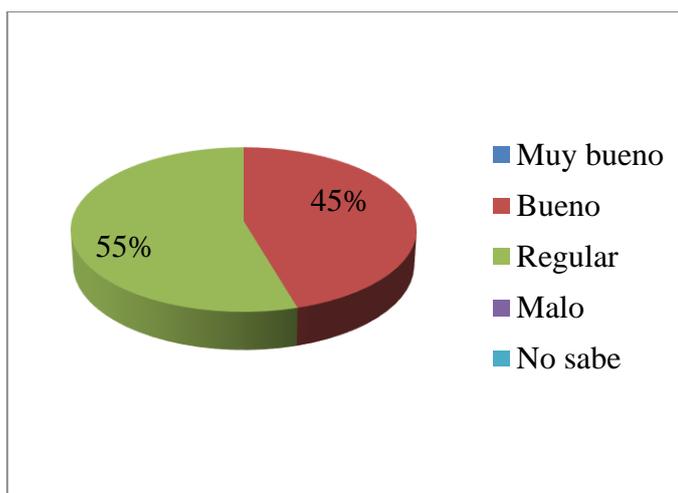
4. ¿Qué opina de la actividad educativa realizada por la cooperativa para los trabajadores?

**Tabla 3. 18: Actividad educativa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno		0%
Bueno	5	45%
Regular	6	55%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay  
**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 18: Actividad educativa**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay  
**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

Los socios en un 55% opinaron que la actividad educativa realizada por la cooperativa para los trabajadores es regular. Por lo que la entidad debe preocuparse en brindar capacitación e información para cumplir con el quinto principio: Educación, Capacitación e Información

5. Como trabajador, ¿qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la cooperativa?

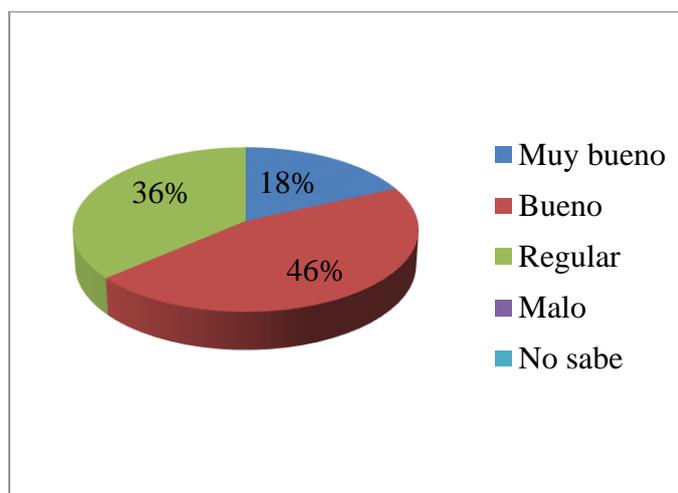
**Tabla 3. 19: Grado de conocimiento de la cooperativa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	2	18%
Bueno	5	45%
Regular	4	36%
Malo		0%
No sabe		0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 19: Grado de conocimiento de la cooperativa**



**Fuente:** Socios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

El 18% de los trabajadores encuestados manifiestan que el grado de conocimiento que tienen de las características que identifican a la cooperativa son muy buenas, el 46% buenas y el 36% regular. No cumple con el primer principio: Asociación Voluntaria y Abierta

6. ¿Hace cuánto tiempo es funcionario (a) de la Cooperativa?

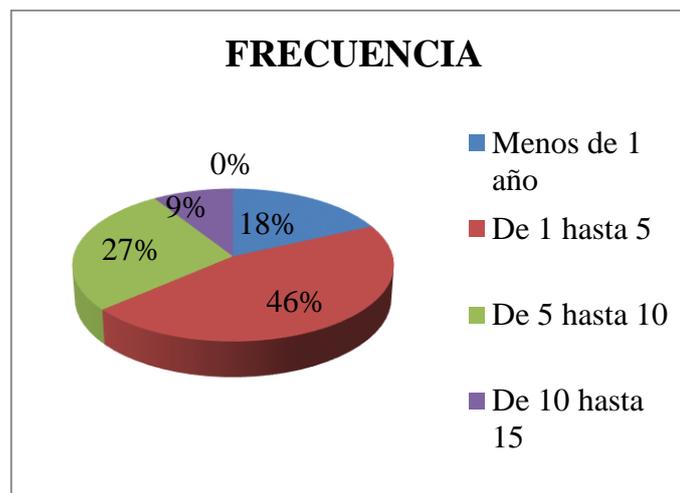
Tabla 3. 20: Años de Servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	2,00	18%
De 1 hasta 5	5,00	45%
De 5 hasta 10	3,00	27%
De 10 hasta 15	1,00	10%
De 15 hasta 20	0,00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

Gráfica 3. 20: Años de Servicio



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

El mayor número de empleados que laboran en la cooperativa se ubican en el rango de 1 a 5 años, lo que revela que la cooperativa ofrece posibilidades de trabajo de acuerdo a su crecimiento.

7. ¿Se siente usted satisfecho (a) en su lugar de trabajo?

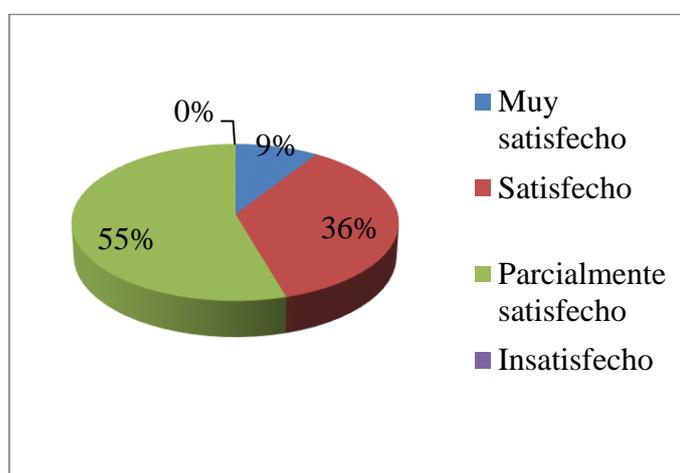
Tabla 3. 21: Satisfacción Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	1,00	9%
Satisfecho	4,00	36%
Parcialmente satisfecho	6,00	55%
Insatisfecho	0,00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

Gráfica 3. 21: Satisfacción Laboral



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En el cuadro y gráfico estadístico un alto porcentaje de funcionarios de la cooperativa manifiestan estar satisfecho y parcialmente satisfecho, seguidos de un porcentaje menor que se encuentran muy satisfechos, por lo que se considera que deberían revisar y mejorar las políticas laborales. Para cumplir con el 2do principio: Control Democrático de los Miembros.

## 8. ¿Siente que sus superiores respetan y valoran su trabajo?

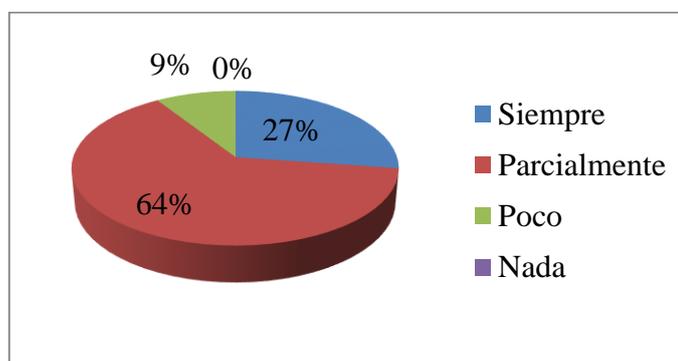
**Tabla 3. 22: Respeto y Valoración a su Trabajo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3,00	27%
Parcialmente	7,00	64%
Poco	1,00	9%
Nada	0,00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 22: Respeto y Valoración a su Trabajo**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En este cuadro y gráfico estadístico se puede observar que 64% de los encuestados consideran que su trabajo es parcialmente valorado por sus superiores. Es necesario que los directivos apliquen políticas claras y objetivas que mejore la autoestima en sus funcionarios. Para cumplir con el 2do principio: Control Democrático de los Miembros.

9. ¿Sus comentarios y / o sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones por parte de los directivos?

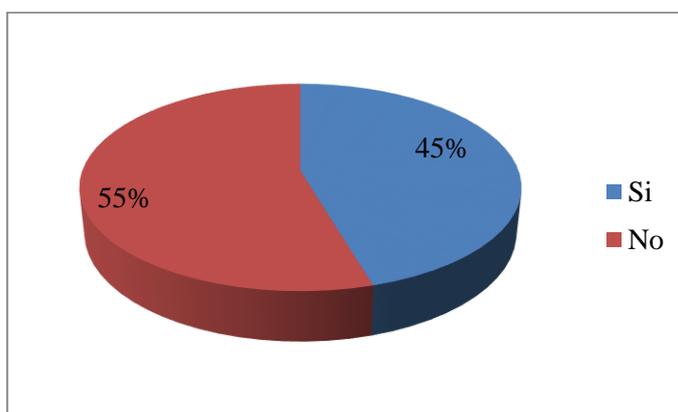
**Tabla 3. 23: Comentarios y Sugerencias para Tomar Decisiones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5,00	45%
No	6,00	55%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 23: Comentarios y Sugerencias para Tomar Decisiones**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### **Interpretación**

En este cuadro y gráfico estadísticos 55% de los encuestados manifiestan que sus comentarios y sugerencias no son tomados en cuenta por los directivos para tomar decisiones en la administración de la institución, ratificándose un gobierno unilateral de acuerdo a la opinión de los socios, por ende no cumple con el 2do principio: Control Democrático de los Miembros.

**10. ¿La institución cuenta con incentivos para el personal que aborden específicamente metas relacionadas con el desempeño social?**

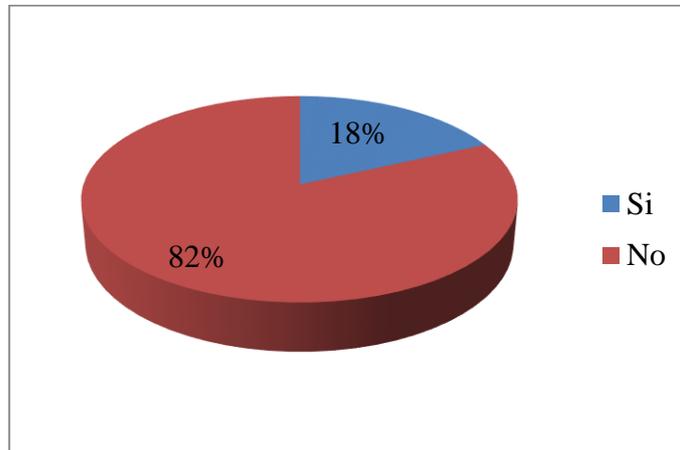
**Tabla 3. 24: Incentivo para el Personal**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2,00	18%
No	9,00	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 24: Incentivo para el Personal**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### **Interpretación**

En este cuadro estadístico podemos observar que los funcionarios en un alto porcentaje expresan que la institución no cuenta con incentivos para quienes aborden metas relacionadas con el desempeño social, observándose que existe poco interés de los directivos para estimular a los funcionarios que cumplen con esta actividad social. Incumpliendo con el 5to principio: Educación, Formación e información.

### 11. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por el ejercicio de su trabajo?

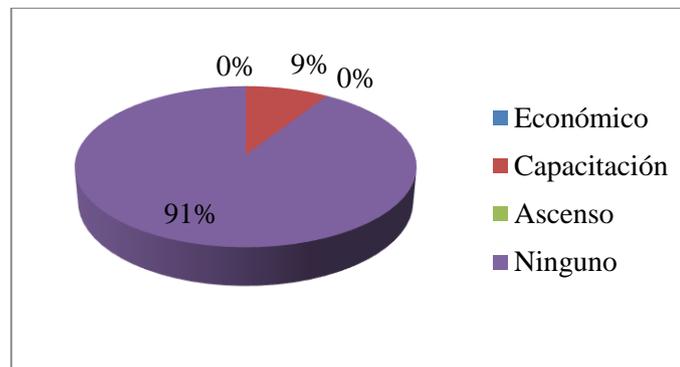
**Tabla 3. 25: Tipos de Incentivos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económico	0,00	0%
Capacitación	1,00	9%
Ascenso	0,00	0%
Ninguno	10,00	91%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 25: Tipos de Incentivos**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En este cuadro y gráfico estadísticos el 91% de los funcionarios expresan que no han recibido ningún tipo de incentivos, en relación a un 9% que manifiesta haber recibido capacitación. Es importante que esta política se amplíe para todos los empleados demostrando igualdad y justicia en la administración del talento humano, incumpliendo con el 5to principio: Educación, Formación e información.

## 12. ¿Cree usted que la cooperativa le ofrece estabilidad laboral?

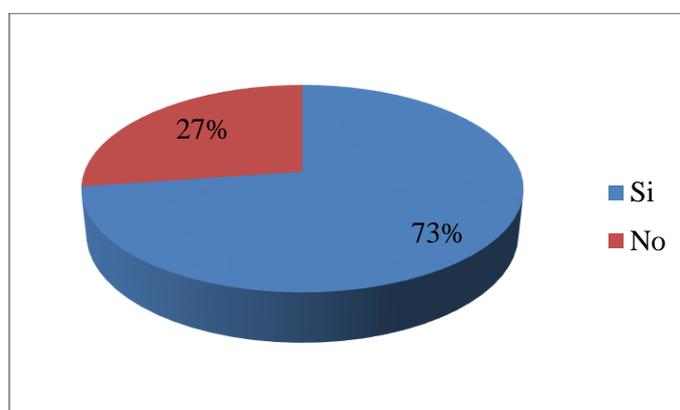
**Tabla 3. 26: Estabilidad Laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8,00	73%
No	3,00	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 26: Estabilidad Laboral**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

De acuerdo con esta pregunta el 73% de funcionarios responden que la cooperativa si les ofrece estabilidad laboral, el 27% no garantizando su permanencia en la institución, lo que no beneficia su imagen empresarial.

**13. ¿Cree usted que los productos y los servicios sociales han sido creados de acuerdo a las necesidades de los socios?**

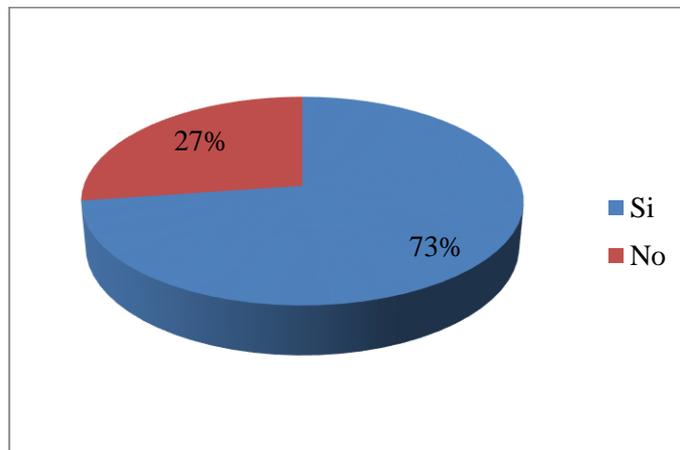
**Tabla 3. 27: Productos y Servicios Sociales**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	8,00	73%
No	3,00	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 27: Productos y Servicios Sociales**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico estadístico la mayoría de los encuestados consideran que los productos y servicios sociales si fueron creados para cubrir sus necesidades. Pero es necesario ampliar estos servicios a fin de atender a todos sus requerimientos. Cumpliendo con el 2do principio: Control Democrático de los miembros.

**14. ¿Cuentan con políticas para proteger al socio reforzando la prevención del sobreendeudamiento?**

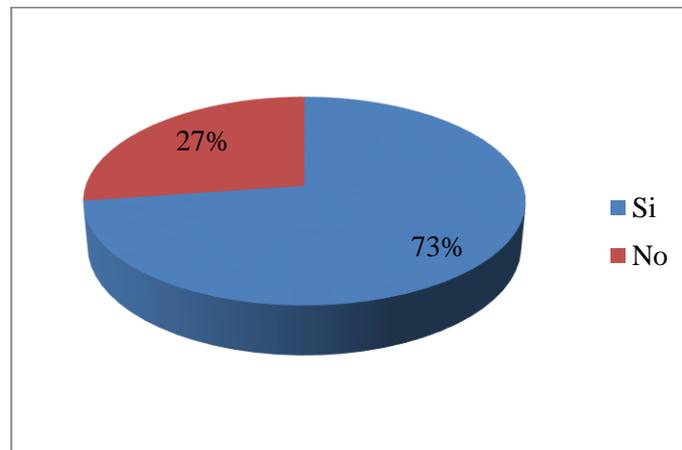
**Tabla 3. 28: Prevención Sobreendeudamiento**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	8,00	73%
No	3,00	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 28: Prevención Sobreendeudamiento**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro estadístico se observa que el 73% de los funcionarios expresan que la cooperativa si cuentan con políticas de protección de los socios para prevenir su sobreendeudamiento, una estrategia que les beneficia social y económicamente. Cumpliendo con el 2do principio: Control Democrático de los miembros.

**15. Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**

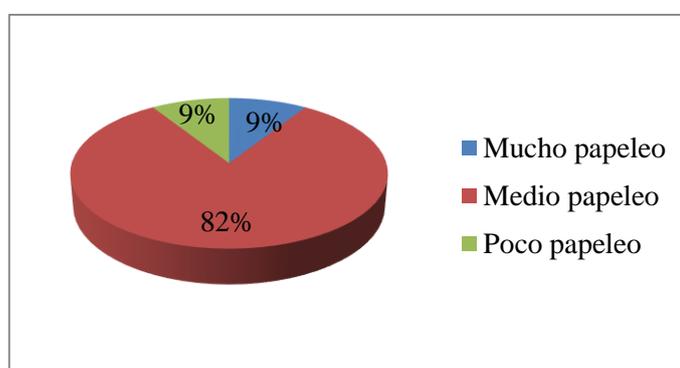
**Tabla 3. 29: Requisitos para el crédito**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mucho papeleo	1,00	9%
Medio papeleo	9,00	82%
Poco papeleo	1,00	9%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 29: Requisitos para el crédito**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico estadístico muestra que el 82% de los encuestados consideran que el encaje solicitado para acceder a un crédito es medio, criterio que coincide con los socios. Cumpliendo con el 2do principio: Control Democrático de los miembros

**16. ¿El encaje solicitado para acceder a un crédito en la cooperativa le parece?**

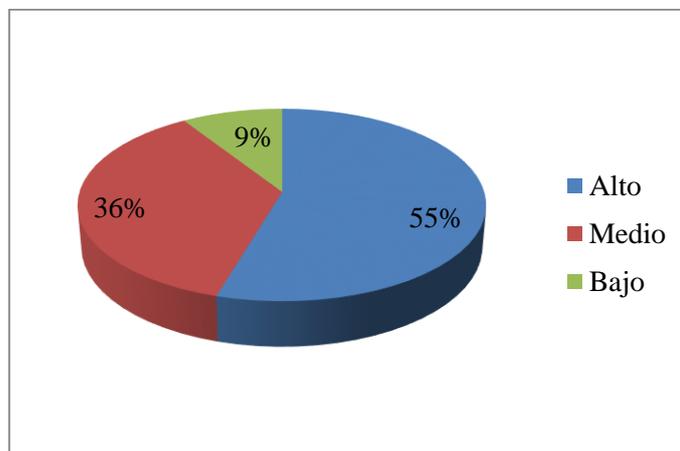
**Tabla 3. 30: Encajes para el Crédito**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto	6,00	55%
Medio	4,00	36%
Bajo	1,00	9%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 30: Encajes para el Crédito**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico estadístico se observa que el 55% de los encuestados consideran que el encaje solicitado para acceder a un crédito es alto, criterio que deberá tomar mucho en cuenta para regular las políticas de encaje de acuerdo a la ley establecida. Incumpliendo con el 2do principio: Control Democrático de los miembros.

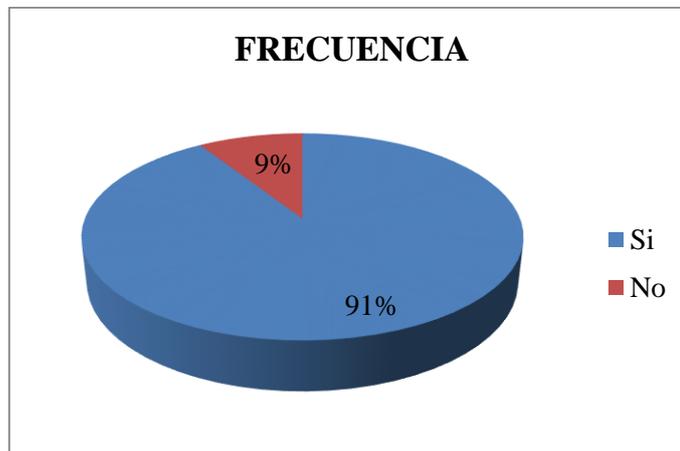
17. ¿Cree usted que la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de los socios?

**Tabla 3. 31: Nivel Social y Económico**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10,00	91%
No	1,00	9%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay  
**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 31: Nivel Social y Económico**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay  
**Elaborado por:** José Santos

### Interpretación

En el cuadro y gráfico estadístico se puede observar que el 91% de los funcionarios opinan que la cooperativa ha mejorado el nivel socioeconómico de los socios, criterio que coincide con el de los socios, pues ellos reconocen haber elevado su nivel de vida, cumpliendo con el 4to principio: Autonomía e Independencia.

**18. ¿La cooperativa realiza campañas de protección del medio ambiente?**

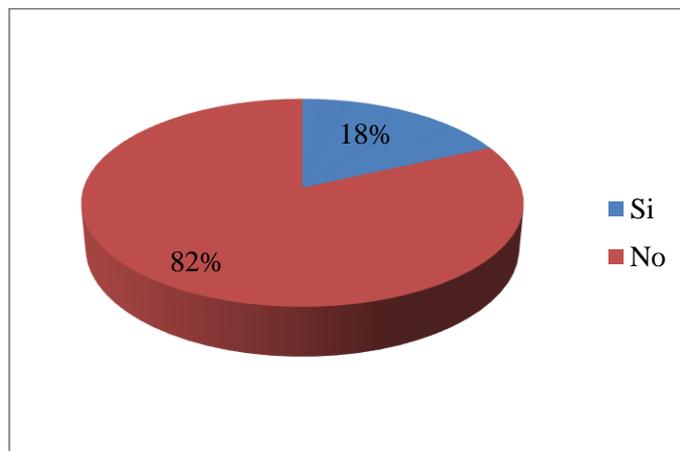
**Tabla 3. 32: Campañas de Protección del Medio Ambiente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2,00	18%
No	9,00	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 32: Campañas de Protección del Medio Ambiente**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En este cuadro estadístico se observa que el 82% de los funcionarios encuestados manifiestan que la cooperativa no realiza campañas de protección del medio ambiente, los directivos deben concientizar en la necesidad de proteger y cuidar estos recursos no renovables desde sus puestos de trabajo. No cumple con el 7mo principio: compromiso con la comunidad.

**19. ¿Conoce que la cooperativa está obligada a rendir cuentas de su desempeño social mediante el balance social?**

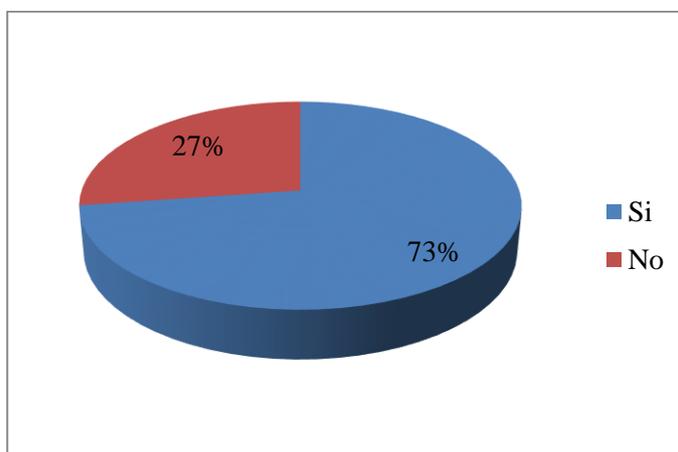
**Tabla 3. 33: Desempeño Social**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	8,00	73%
No	3,00	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Gráfica 3. 33: Desempeño Social**



**Fuente:** Funcionarios Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Interpretación**

En el cuadro y gráfico estadístico el 73% de los funcionarios encuestados conocen que la Cooperativa está obligada a rendir cuentas de su desempeño social debiendo presentar su balance social al igual que su balance económico y cumplir así con la normativa que demanda la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Incumpliendo con el 3do principio: Control Democrática de los Miembros.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

DISEÑAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA INSERCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK YUYAY” LTDA. EN LA CIUDAD DE CAÑAR Y PROVINCIA DE CAÑAR,

## 4.2 INTRODUCCIÓN

Considerando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda, está en la obligación de presentar su balance social como respuesta a la disposición general segunda de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario la misma que expresa: “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”

La propuesta responde a un trabajo de investigación sistemático previamente valorado que tiene como finalidad de diseñar un plan de acción para la inserción de Responsabilidad social, en la gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda como herramienta que fomenta la transparencia y rendición de cuentas en un sentido más amplio, no solo en el desempeño financiero ya que actualmente la sociedad es más exigente y requiere otro tipo de información que brinden evidencia de las acciones que se realizan a favor de la comunidad y del medio ambiente.

El estudio y puesta en marcha el diseño de un plan de acción para la inserción de Responsabilidad Social, en la gestión de la institución, contribuye de manera directa a que la cooperativa gestione de manera eficiente esas actividades sociales que la relaciona fuertemente con sus socios y con todos los demás grupos de interés. Y posteriormente en un corto plazo la elaboración de su primer balance social,

Del concepto anterior, se concluye que el diseño de un plan de acción para la inserción de Responsabilidad Social, en la gestión de la institución, permite consolidar las actividades sociales de la Cooperativa como parte de la identidad institucional, elemento importante para la transformación de la gestión cooperativa, basado en los principios y valores.

Para medir la responsabilidad cooperativa se aplicará la metodología de balance social cooperativo cuya referencia está en la propuesta de modelo no contable, se basa en la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos al respecto, no se aplican todas las divisiones y subdivisiones e indicadores debido al tamaño de la cooperativa sin embargo,

los utilizados darán los indicios que son necesarios para efectuar plena medición y conducir a la cooperativa como entidad socialmente responsable.

### **4.3 JUSTIFICACIÓN**

Aun cuando las organizaciones cooperativas desarrollan una importante labor social que abarcan las necesidades y expectativas de sus socios y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan, carecen de un instrumento de gestión que les permita garantizar la mejor utilización de los recursos y fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de la familia, comunidad y sociedad.

Por otra parte, el desarrollo actual y el desempeño de las cooperativas demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita el autodiagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo, que brinde la posibilidad de establecer cierto grado de comparación con otras entidades, basadas principalmente en el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos.

Por lo expuesto, justifico la elaboración de un diseño de un plan de acción para la inserción de Responsabilidad Social, en la gestión de la institución, que permita el descubrimiento de aspectos débiles que deben corregirse, como también las fortalezas que pueden trabajarse para ser potenciadas.

Esta guía ha sido elaborada como material de apoyo con la finalidad de que la cooperativa mejore su compromiso e involucramiento social al presentar su primer balance social, que no es más que una medición de la responsabilidad cooperativa, que es necesario expresarla en dichos términos, dada la urgencia que desde el punto de vista legal debe cumplir la cooperativa con respecto a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

## **4.4 OBJETIVOS**

### **4.4.1 Objetivo General**

Mejorar el cumplimiento de la responsabilidad social mediante el diseño de un plan de acción al respecto, en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay.

### **4.4.2 Objetivo Especifico**

- ❖ Diseñar un plan de acción para la inserción de Responsabilidad Social, en la gestión de la institución.
- ❖ Poner a consideración de los directivos el diseño de un plan según propuesta de modelo no contable, se basa en la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos al respecto, para su elaboración del balance social en un corto plazo.
- ❖ Medir la responsabilidad social cooperativa y la política social de la entidad solidaria, a través del balance social cooperativo.

## **4.5 IDENTIDAD DE LA COOPERATIVA**

La base para la realización del presente diseño de un plan acción para la inserción de la Responsabilidad Social es tener definida la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.

### **4.5.1 Misión**

FORTALECER Y PROMOVER LA ECONOMÍA LOCAL CON LOS EMPRENDIMIENTOS ALTERNATIVOS CON SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS EFICIENTES BAJO LOS PRINCIPIOS Y VALORES CULTURALES KAÑARIS ORIENTADOS AL NUEVO SISTEMA DE LA ECONOMÍA Y DE BUEN VIVIR

#### **4.5.2 Visión**

FORTALECER Y PROMOVER LA ECONOMÍA LOCAL SER UNA COOPERATIVA SOLIDA ALTERNATIVA AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD VULNERABLE Y POSESIONADA EN EL ÁREA DE INFLUENCIA, QUE TRABAJA MEDIANTE ENLACE CON COOPERATIVAS, BANCOS RURALES, FINANCIANDO ACTIVIDADES PRODUCTIVAS EN BASE A LA ECONOMÍA ANDINA AGRO-CÉNTRICA.

#### **4.5.3 Valores Cooperativos**

Las cooperativas se basan en los siguientes valores: Autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

De acuerdo a la tradición de los fundadores, los socios de las cooperativas sostienen los valores éticos de: Honestidad, apertura, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Para la ejecución de la medición de la responsabilidad cooperativa a través del balance social, es fundamental detallar la base doctrinaria del cooperativismo, se desarrolló a través de sus siete principios universales.

#### **4.5.4 Principios Cooperativos**

La metodología del modelo propuesto se basa en la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, expresados en diferentes unidades de medida, cuya presentación se realiza a través de cuadros. Utilizando los 7 principios Universales cooperativismo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

La 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.

### **Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria**

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

### **Segundo Principio: Control democrático de los miembros**

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

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

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

### **Tercer Principio: Participación económica de los miembros**

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

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

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

### **Cuarto Principio: Autonomía e independencia**

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

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

#### **Quinto Principio: Educación, formación e información**

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

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

#### **Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas**

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

#### **Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros

### **4.6 ESTRUCTURA SOCIO-LABORAL DE LA COOPERATIVA**

La estructura socio laboral ofrece un marco de referencia para el análisis y comprensión del Balance Social Cooperativo Integral. Muestra la composición interna de la cooperativa integrada por socios y trabajadores.

La clasificación de los socios y trabajadores se realiza según variables sociodemográficas tales como tipo de personas, edad, nacionalidad, etc. Con referencia a las variables edad y antigüedad es importante definir intervalos iguales, a fin de permitir y facilitar su comparación.

#### **Determinación de cantidades y porcentajes:**

**Cantidad:** Socios y/o trabajadores a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de socios y/o trabajadores}} * 100$$

**Fuente:** Registros o fichas de ingreso de socios y/o trabajadores, o documentación equivalente.

#### 4.7 INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS.

Esta sección del Balance Social Cooperativo se propone mostrar el grado de cumplimiento de los Principios Cooperativos en las dimensiones seleccionadas, mediante la utilización de indicadores cuantitativos obtenidos de fuentes objetivas tales como documentos, registros, comprobantes, etc.

##### 4.7.1 Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la cooperativa	Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay				
<b>Principio I. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>					
<b>I. a. Apertura cooperativa</b>	<b>AÑO 2014</b>		<b>AÑO 2013</b>		<b>% de crecimiento</b>
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>I.a.1 Ingreso y egreso de socios</b>					
Ingreso de socios	569	16%	410	14%	39%
Egreso de socios	405	12%	550	19%	-26%
<b>I.a.2 Causas de egreso de socios</b>					
Retiro voluntario	300	74%	350	64%	-14%
Fallecimiento	5	1%		0%	
Sanciones	10	2%	120	22%	-92%
Otras causas	90	22%	80	15%	13%
<b>Total de egresos del ejercicio</b>	<b>405</b>	<b>100%</b>	<b>550</b>	<b>100%</b>	

##### Análisis:

En este cuadro se evidencia con respecto al ingreso de los socios, que existe un crecimiento del 39% en comparación con el año 2013 al 2014, esto debido a que la

cooperativa ha incrementado y mejorado sus servicios financieros y sociales cooperativos, de acuerdo a las necesidades exigidas por la sociedad.

En cuanto a los egresos de los socios existe una disminución del 26%, comparando el año 2013 con el 2014, las causas son por retiro voluntario ha disminuido un 14%, debido a que la cooperativa ha tomado acciones correctivas en cuanto a atención a los socios, incremento de servicios, facilidades para acceder a préstamos, etc., por sanciones ha disminuido el 92%, mientras que por otras causas ha incrementado en un 13%, debido a que los socios han decidió cambiarse de cooperativa.

### **I. a. Apertura cooperativa**

En cumplimiento de este principio, las cooperativas deben procurar que no existan barreras que impidan el libre ingreso y egreso de socios.

#### **I.a.1 Ingreso y egreso de socios**

Se pone de manifiesto con este indicador el ingreso y egreso de socios producidos durante el ejercicio. La política de ingresos depende de innumerables factores entre los que se pueden destacar la situación económico-financiera (tanto del contexto general como de la cooperativa en particular) y las características del servicio que se presta. En consecuencia, el hecho de que los ingresos existan muestra cierto grado de expansión y apertura, pero su inexistencia no implica necesariamente el incumplimiento del principio.

#### **• Ingreso de socios**

**Cantidad:** Total de socios ingresantes a la cooperativa en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total socios al inicio del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{569}{410} - 1 * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 39\%$$

#### **• Egreso de socios**

**Cantidad:** Total de socios que egresaron de la cooperativa en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de socios al inicio del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{405}{550} - 1 * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 26\%$$

**Fuente:** Registro de socios, actas de reuniones del consejo de administración

### **I.a.2 Causas de egreso de socios**

El indicador en I.a.1 muestra sólo la cantidad de egresos. Un conocimiento de gran interés lo brinda el dato de las causas que motivaron el alejamiento de los socios de la cooperativa.

**Cantidad:** Total de socios que perdieron su condición de tales en el ejercicio, desagregado por causas como baja voluntaria, fallecimiento, sanciones u otras.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Retiro Voluntario}}{\text{Cantidad total de socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{300}{405} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 74\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Fallecimiento}}{\text{Cantidad total de socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = 5 * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 1\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Sanciones}}{\text{Cantidad total de socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{10}{405} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 2\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Otras causas}}{\text{Cantidad total de socios que egresaron en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{90}{405} * 100\%$$

**Porcentaje =22%**

**Fuente:** Registro de socios, actas de reuniones del consejo de administración y actas de asambleas.

#### 4.7.2 Segundo Principio: Control democrático de los miembros

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la cooperativa	Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay				
<b>Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS SOCIOS</b>					
<b>II. a. Participación y gestión democrática</b>	<b>AÑO 2014</b>		<b>AÑO 2013</b>		<b>% de crecimiento</b>
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>II.a.1 Asistencia a asambleas</b>					
Asistentes a asamblea ordinaria	20	40%	18	36%	11%
Promedio de asistentes a asambleas extraordinarias	19	38%	17	34%	12%
<b>II.a.2 Hombres y mujeres en cargos institucionales</b>					
Hombres que ocupan cargos institucionales	3	60%	2	50%	25%
Mujeres que ocupan cargos institucionales	2	40%	2	50%	0%
<b>Total de cargos institucionales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	
<b>II.a.3 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos</b>					
Hombres que ocupan cargos jerárquicos	6	55%	5	63%	20%
Mujeres que ocupan cargos jerárquicos	5	45%	3	38%	67%
<b>Total de cargos jerárquicos</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	
<b>II. b. Información</b>					
<b>II.b.1 Inversión en información</b>					
Información directa destinada a los socios	500	71%	350	64%	43%
Información directa destinada a los trabajadores	100	14%	100	18%	0%
Información destinada al público en general	100	14%	100	18%	0%
<b>Total invertido en información</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>	<b>550</b>	<b>100%</b>	

## **Análisis:**

Con respecto a las asistencias a asambleas ordinarias y extraordinarias se ha incrementado en un 11% y 12% en comparación con el año 2013 al 2014 respectivamente, debido a que los socios han adquirido mayor compromiso e interés por los asuntos que se tratan dentro de la cooperativa.

Los cargos institucionales ocupados por los hombres han incrementado en un 25% con relación al año 2013, mientras que en caso de las mujeres se mantienen.

En comparación con el año 2013 y 2014 existe un incremento del 20% y 67% respectivamente en cuanto a hombres y mujeres ocupando cargos jerárquicos en la cooperativa,

La inversión en información destinada a los socios ha incrementado en un 43%, en trabajadores y en el público en general 0%, es decir se mantiene en comparación con el año 2013 al 2014.

## **II. a. Participación y gestión democrática**

Se considera que una de las formas más efectivas para que el asociado pueda ejercer el control democrático se concreta con la participación activa en las asambleas, en las que se fijan políticas y se toman decisiones.

Es importante aclarar que cuando en los indicadores sugeridos para esta dimensión se menciona a los socios, deben computarse sólo aquellos que se encuentran habilitados para ejercer sus derechos.

### **II.a.1 Asistencia a asambleas**

#### **• Asistentes a asamblea ordinaria**

**Cantidad:** Total de socios asistentes a la asamblea ordinaria.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total socios representantes de la asamblea}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{20}{50} * 100\%$$

**Porcentaje =40%**

• **Asistentes a asambleas extraordinarias**

**Cantidad:** Promedio de socios asistentes a las asambleas extraordinarias realizadas en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total socios representantes de la asamblea}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{19}{50} * 100\%$$

**Porcentaje =38%**

**Fuente:** Registro de asistencia y actas de asambleas, registro de socios.

## **II.a.2 Hombres y mujeres en cargos institucionales**

El modelo propuesto en el no contable, se basa en la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos sostiene que “las cooperativas deberían asegurar que en sus programas de educación y desarrollo de dirigentes, hasta donde sea posible, intervengan igual número de mujeres y de hombres”. Con este fundamento se propone medir la participación de ambos sexos en cargos institucionales y jerárquicos.

**Cantidad:** Socios que ocupan cargos institucionales tales como consejeros, síndicos, miembros de consejo social, etc., desagregada por sexo, a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\text{Porcentaje hombres} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total cargos institucionales al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje hombres} = \frac{3}{5} * 100\%$$

**Porcentaje hombres =60%**

$$\text{Porcentaje mujeres} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total cargos institucionales al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje mujeres} = \frac{2}{5} * 100\%$$

**Porcentaje mujeres =40%**

**Fuente:** Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas

### II.a.3 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos

**Cantidad:** Personas -asociadas o no que ocupan cargos jerárquicos tales como gerente, capataz, supervisor, jefe de sección o equivalente, etc., desagregada por sexo, a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\text{Porcentaje hombres} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total cargos gerarquicos al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje hombres} = \frac{6}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje hombres} = 55\%$$

$$\text{Porcentaje mujeres} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total cargos gerarquicos al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje mujeres} = \frac{5}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje mujeres} = 45\%$$

**Fuente:** Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas

### II. b. Información

Para que la participación activa se concrete y se pueda ejercer responsablemente el derecho al voto, el asociado debe contar con información adecuada. La cooperativa contribuye al logro de este objetivo si implementa canales permanentes de comunicación, en los que no se distorsionen los mensajes y a los que tengan acceso la totalidad de los socios y/o trabajadores (área interna).

Es relevante conocer cuánto invierte la cooperativa en brindar información a los socios para ejercer sus derechos y asumir sus obligaciones en plenitud.

#### II.b.1 Inversión en información

**Cantidad:** Monto total invertido en información, en el ejercicio, desagregado según las siguientes alternativas sugeridas:

Destinada a socios y/o trabajadores en forma directa o personalizada, a través de impresos entregados en mano o enviados por correo, comunicaciones telefónicas, etc.

$$\text{Porcentaje socios} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total invertido en información en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje socios} = \frac{500}{700} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje socios} = 71\%$$

$$\text{Porcentaje trabajadores} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total invertido en información en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje trabajadores} = \frac{100}{700} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje trabajadores} = 14\%$$

Destinada al público en general, a través de medios de comunicación masiva, publicidad o información oral o escrita, etc. (Incluye información indirecta o no personalizada a socios y/o trabajadores).

$$\text{Porcentaje público} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total invertido en información en el ejercicio}} * 100$$

#### 4.7.3 Tercer Principio: Participación económica de los miembros

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la cooperativa	Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay				
<b>Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS</b>					
<b>III. a. Remuneración a los socios por sus aportes financieros</b>	<b>AÑO 2014</b>		<b>AÑO 2013</b>		<b>% de crecimiento</b>
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>III.a.1 Remuneración a cuotas sociales y préstamos</b>					
Tasa media de interés anual para préstamos de socios	26%	26%	24%	24%	8%
<b>III. b. Política social interna de la cooperativa</b>					
<b>III.b.1 Servicios sociales para socios y trabajadores</b>					
Monto invertido en servicios sociales para socios	5000	31%	2000	29%	150%
Monto invertido en servicios sociales para trabajadores	3000	19%	1500	21%	100%
<b>Total invertido en servicios sociales</b>	8000	50%	3500	50%	
<b>Presupuesto anual aprobado para servicios sociales</b>	16000	100%	7000	100%	
<b>III.b.2 Política retributiva interna</b>					
Remuneración mínima anual	4380	100%	4200	99%	4%
Remuneración media mínima mensual	360	98%	350	99%	3%
<b>III.b.3 Seguridad e higiene en el trabajo</b>					
Horas perdidas por accidentes laborales	0		0		
Trabajadores accidentados	0		0		

#### **Análisis:**

La tasa media de interés anual para préstamos de socios se ha incrementado en un 8% realizando la comparación entre el año 2013 y 2014.

El presupuesto anual aprobado para servicios sociales para los socios y trabajadores se ha incrementado en un 150% y 100% respectivamente, en relación al año 2013 con el año 2014, por otro lado se evidencia que no se planifica servicios sociales debido a que el presupuesto no se ha ejecutado de manera eficiente.

En cuanto a las políticas de remuneración anual y mensual en comparación con el año 2013 se ha incrementado en un 4% y 3%, el talento humano bien remunerado contribuye de manera productiva con la entidad, debido a que se siente valorado y motivado.

### **III. a. Remuneración a los socios por sus aportes financieros**

A través de los estados contables es posible conocer la participación de los socios en el financiamiento de la cooperativa, mediante aportes de capital o préstamos.

Los indicadores informan cuánto y cómo es la compensación o interés a los aportes financieros de los socios, en caso de que exista. La remuneración a los aportes financieros puede favorecer o estimular la participación económica de los socios.

#### **III.a.1 Remuneración a cuotas sociales y préstamos**

**Cantidad:** Tasa media de interés que ofrece la cooperativa a los socios en el ejercicio, desagregada en cuotas sociales y préstamos de socios.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Tasa media de interes anual Banco Central del Ecuador}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{26}{26} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 100\%$$

**Fuente:** Estatuto social, reglamento interno, actas de asambleas, registros contables, informes financieros.

### **III. b. Política social interna de la cooperativa**

El clima social interno influye en la calidad de los servicios prestados a los socios y en el desarrollo presente y futuro de la cooperativa. Es por esto que se propone medir a través

de indicadores aspectos de la política social de la cooperativa referidos a los socios y trabajadores (área interna) y sus respectivos grupos familiares.

### **III.b.1 Servicios sociales a socios y trabajadores**

Los servicios sociales pueden otorgarse mediante subsidios o prestaciones. Si la cooperativa financia la prestación de los servicios brindados por sí o por terceros, debe informar el monto total erogado en el ejercicio por tal concepto.

Se sugiere desagregar los servicios sociales que brinda la cooperativa, en conceptos tales como:

**Alimentación:** Consumo de alimentos, sueldos correspondientes al área, alquileres y/o amortizaciones si corresponde, etc.

**Salud:** Honorarios profesionales, medicina prepaga, medicamentos, alquileres y/o amortizaciones si corresponde, etc.

**Seguros:** Primas de seguros de vida, de accidentes de trabajo, etc.

**Transportes:** Alquileres y/o amortizaciones de los bienes afectados a tal fin, sueldos correspondientes al área, etc.

**Guarderías:** Material didáctico, sueldos correspondientes al área, alquileres y/o amortizaciones si corresponde, etc.

**Actividades deportivas:** Honorarios a responsables del área, alquileres y/o amortizaciones si corresponde, etc.

**Cantidad:** Monto invertido en servicios sociales efectivamente prestados en el ejercicio, desagregado según alternativas sugeridas, independientemente de su forma de pago.

Es importante informar por nota el detalle del monto invertido

$$\text{Porcentaje socios} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total presupuestado en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje socios} = \frac{5000}{16000} * 100\%$$

**Porcentaje socios** = 31%

**Porcentaje trabajadores** =  $\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total presupuestado en el ejercicio}} * 100$

**Porcentaje trabajadores** =  $\frac{3000}{16000} * 100\%$

**Porcentaje trabajadores** = 19%

**Fuente:** Actas de asamblea, registros contables, presupuesto social.

Es conveniente que la cooperativa planifique al finalizar cada ejercicio los servicios sociales que brindará a los socios, a los trabajadores y a sus grupos familiares en el período siguiente, y que presupueste el importe a invertir en los mismos. Esto contribuye a que la cooperativa administre sus recursos en base a lo presupuestado y a que los socios y trabajadores conozcan con anticipación qué tipo de prestaciones van a recibir.

### **III.b.2 Política retributiva interna**

Con los indicadores propuestos se muestra el modo en que la cooperativa pone en práctica valores tales como la solidaridad y la equidad. Se interpreta que las remuneraciones equitativas de los trabajadores contribuyen al logro de un nivel de vida digno.

#### **• Remuneración mínima anual**

**Cantidad:** Monto de la remuneración mínima anual devengada en favor de los trabajadores socios o no, durante el ejercicio.

Para su cálculo se considera la suma de las remuneraciones brutas de jornada completa devengadas a favor de cada trabajador en el ejercicio, y se toma la menor de ellas. Sólo se tienen en cuenta las que correspondan a trabajadores que reúnan la condición de tales, durante el período completo.

**Porcentaje** =  $\frac{\text{Cantidad}}{\text{Salario minimo x 12 de convenio del sector}} * 100$

**Porcentaje** =  $\frac{4380}{4392} * 100\%$

**Porcentaje** = 100%

**Fuente:** Actas de asamblea, actas de reuniones del consejo de administración, registros contables, comprobantes.

• **Remuneración media mínima mensual**

**Cantidad:** Monto de la remuneración mínima mensual

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Salario mínimo de convenio del sector}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{360}{366} * 100\%$$

**Porcentaje** = 98%

**Fuente:** Actas de asamblea, registros contables, convenios colectivos de trabajo.

**III.b.3 Seguridad e higiene en el trabajo**

Se parte del supuesto que las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo disminuyen los accidentes laborales.

• **Horas perdidas por accidentes laborales**

**Cantidad:** Total de horas laborales perdidas por accidentes de trabajo en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de horas laboradas en el ejercicio} *} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{1920} * 100\%$$

**Porcentaje** = 0%

\*Sumatoria de horas laborables mensuales de cada mes durante el ejercicio.

• **Trabajadores accidentados**

**Cantidad:** Total de trabajadores accidentados en el ejercicio

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de trabajadores en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

**Fuente:** Registros de asistencia, documentación respaldo.

#### 4.7.4 Cuarto Principio: Autonomía e independencia

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la cooperativa	Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay				
<b>Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>					
<b>IV. a. Acuerdos con otras organizaciones</b>	<b>AÑO 2014</b>		<b>AÑO 2013</b>		<b>% de crecimiento</b>
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>IV.a.1 Participación en otras organizaciones</b>					
Aportes de la cooperativa al capital de otras organizaciones	0	0%	0	0%	0%
Cargos en otras organizaciones	0	0%	0	0%	0%
<b>IV.a.2 Participación de otras organizaciones en la cooperativa</b>					
Participación de otras organizaciones asociadas en cargos cooperativos	0	0%	0	0%	0%

#### **Análisis:**

La cooperativa no aporta capital tampoco participa en cargos institucionales o jerárquicos en otras organizaciones en ninguno de los dos años, como tampoco permite que participen otras organizaciones en la cooperativa.

#### **IV. a. Acuerdos con otras organizaciones**

De acuerdo a este principio, la cooperativa puede realizar acuerdos con otras organizaciones, siempre que se garantice su autonomía y su libertad para fijar políticas y tomar decisiones.

##### **IV.a.1 Participación en otras organizaciones**

Es importante detallar los acuerdos suscritos con otras organizaciones, cuando sean acontecimientos significativos para la marcha de la cooperativa.

La información que brindan los indicadores propuestos referidos al capital aportado por la cooperativa a otras sociedades y a cargos institucionales o jerárquicos ocupados por representantes de la cooperativa, pueden dar un indicio de su capacidad de decisión en las mismas.

Si la cooperativa presenta un anexo de Inversiones u otro similar en sus estados contables tradicionales con los datos del primer indicador, éste puede suprimirse.

##### **Aportes de la cooperativa al capital de otras organizaciones**

**Cantidad:** Aporte de capital realizado por la cooperativa a otras organizaciones a la fecha de cierre del ejercicio. Es posible desagregar la información para cada una de ellas en una nota o anexo.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Capital total de la organizcion en la que participa}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

**Fuente:** Actas de asamblea, documentación sustentatoria .

##### **• Cargos en otras organizaciones**

**Cantidad:** Cargos institucionales o jerárquicos ocupados por representantes de la cooperativa en las organizaciones con las que existen acuerdos, desagregados por cada una de ellas.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos de las otras organizaciones} *} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

(\*) Cargos institucionales o jerárquicos de las organizaciones con las que existen cuerdos.

**Fuente:** Actas de asamblea y de reuniones de consejo de administración. Estatutos, documentación de soporte.

#### **IV.a.2 Participación de otras organizaciones en la cooperativa**

##### **• Participación de otras organizaciones asociadas en cargos cooperativos**

La información que brinda este indicador puede dar un indicio de la existencia de algún grado de limitación a la autonomía e independencia en la toma de decisiones de la cooperativa, según la cantidad de cargos ocupados por representantes de otras organizaciones asociadas a la misma.

**Cantidad:** Cargos institucionales o jerárquicos de la cooperativa ocupados por representantes de otras organizaciones asociadas, en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos cooperativos en el ejercicio} *} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

(\*) Cargos institucionales o jerárquicos.

**Fuente:** Actas de asamblea y de reuniones de consejo de administración. Estatutos, documentación soporte.

#### 4.7.5 Quinto Principio: Educación, formación e información

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la Cooperativa		Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay			
<b>Principios V: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>					
V. a. Política educativa de la cooperativa	Ejercicio actual		Ejercicio Anterior		% de crecimiento
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
<b>V.a.1 Inversión en educación, capacitación e información</b>					
1. Destinada a socios y trabajadores					
Instrucción Formal	0	0%		0%	
Actividades de educación cooperativa	1200	38%	1000	39%	20%
Actividades de capacitación técnica	2000	63%	1550	61%	29%
Actividades culturales, deportivas, etc.	0	0%	0	0%	
2. Destinada a la comunidad					
	0	0%		0%	
3. Transferencia de fondos a otras entidades					
	0	0%	0	0%	
<b>Total invertido en educación, capacitación e información</b>	<b>3200</b>	<b>100%</b>	<b>2550</b>	<b>100%</b>	
<b>V. b Participación en actividades educativas</b>					
<b>V.b.1 Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas</b>					
Instrucción Formal					
A las actividades de educación cooperativa	2	18%	1	13%	100%
A las actividades de capacitación técnica	2	18%	2	25%	0%
A las actividades culturales, deportivas, etc	1	9%	1	13%	0%
<b>Asistencia media total de trabajadores</b>	<b>5</b>	<b>45%</b>	<b>4</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>

<b>V.b.2 Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa</b>					
Instrucción Formal					
A las actividades de educación cooperativa	20	1%	12	0%	67%
A las actividades de capacitación técnica	73	2%	56	2%	30%
A las actividades culturales, deportivas, etc.	679	20%	541	19%	26%
<b>Total de asistentes</b>	<b>772</b>	<b>22%</b>	<b>597</b>	<b>21%</b>	<b>29%</b>

### **Análisis:**

La cooperativa en el año 2013 invirtió 2550,00 dólares de los cuales en educación el 39% y en capacitación técnica el 61%, en el año 2014 invirtió 3200 el 38% en educación y 63% en capacitación técnica, lo cual quiere decir que existe un incremento de inversión en educación, capacitación e información del 20% y 29% respectivamente.

Se puede evidenciar que la cooperativa no invierte en actividades deportivas, culturales, en la comunidad.

Además los trabajadores y los socios no se sienten motivados para asistir a las actividades que planifica la cooperativa en el año 2013 asistieron el 50% de los trabajadores y el 21% de los socios, en el año 2014 el 45% y el 22% respectivamente, existe un incremento del 25% en cuanto a asistencia media de los trabajadores y 29% de incremento asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa.

### **V. a. Política educativa de la cooperativa**

En cumplimiento del principio de educación, capacitación e información, las cooperativas desarrollan o promueven actividades educativas.

Estas actividades pueden ser realizadas directamente por la cooperativa o indirectamente a través de otras entidades, se dirigen tanto al ámbito interno socios y trabajadores como a la comunidad en general.

### **V.a.1 Inversión en educación, capacitación e información**

El monto total invertido en el ejercicio en educación, capacitación e información comprende: organización, apoyo, financiación de actividades educativas; asistencia de

sus socios y/o trabajadores a dichas actividades, computándolas como tiempo trabajado o haciéndose cargo de las erogaciones que demanden; etc.

Las actividades educativas pueden ser clasificadas en:

**Instrucción formal:** Comprende niveles de instrucción primaria, secundaria (Polimodal), terciaria, universitaria o sus equivalentes.

**Educación cooperativa:** Desarrollo o perfeccionamiento de facultades intelectuales y morales por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc., en un todo de acuerdo a los principios y valores cooperativos. Incluye conocimientos y práctica de doctrina cooperativa, de aspectos legales, organizacionales y administrativos, etc.

**Capacitación técnica:** Se refiere a las habilidades que deben poseer las personas que cumplen determinadas funciones en la gestión cooperativa (dirigentes, gerentes, supervisores, etc.), o específicas de su actividad productiva o de servicio.

**Culturales, deportivas, etc.:** Si bien no forman parte de un proceso educativo formal, producen situaciones de aprendizaje al existir una activa participación entre todas las categorías de socios y/o trabajadores, en las que no interfiere la jerarquía laboral y asociativa. Pueden mencionarse como ejemplo, certámenes, competencias deportivas, concursos, etc.

**Cantidad:** Monto invertido en el ejercicio en actividades de educación, capacitación e información efectivamente realizadas en el ejercicio, desagregado según alternativas sugeridas, independientemente de su forma de pago. No deben incluirse intereses por la financiación.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total invertido en actividades educativas en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{1200}{3200} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 38\%$$

**Fuente:** Actas de asamblea, registros contables, documentación sustentatoria .

**Cantidad:** Monto del Fondo de Educación y Capacitación Cooperativas aprobado para el ejercicio actual.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total invertido en actividades educativas en el ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{2000}{3200} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 63\%$$

**Fuente:** Actas de asamblea, registros contables, estados contables, documentación sustentatoria.

## **V. b. Participación en actividades educativas**

### **V.b.1 Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas**

Este indicador se refiere sólo a los trabajadores pues existe dificultad sobre todo en grandes cooperativas para documentar la asistencia de los socios no trabajadores a este tipo de actividades, que pueden o no ser organizadas por la cooperativa.

Se considera el promedio de trabajadores asistentes, pues un mismo trabajador puede asistir a varias actividades durante el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividad de educación cooperativa}}{\text{Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{2}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 18\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividad de capacitación técnica}}{\text{Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{2}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 18\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividades culturales, deportivas}}{\text{Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{1}{11} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 9\%$$

**Fuente:** Certificados de asistencia, documentación sustentatoria.

### **V.b.2 Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa**

Con este indicador se considera la asistencia general a las actividades educativas organizadas por la cooperativa. Se incluye a los socios, trabajadores y público en general, porque se propone medir el impacto y el grado de convocatoria de las actividades educativas que desarrolla la cooperativa en forma directa.

**Cantidad:** Asistentes -socios, trabajadores y público en general- a las actividades educativas organizadas por la cooperativa en el ejercicio, desagregada según actividades sugeridas.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividad de educación cooperativa}}{\text{Cantidad total socios y trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{20}{3474} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 1\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividad de capacitación técnica}}{\text{Cantidad total socios y trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{73}{3474} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 2\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Actividades culturales, deportivas}}{\text{Cantidad total socios y trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{679}{3474} * 100\%$$

**Porcentaje** = 20%

**Fuente:** Registros de asistencia, documentación sustentatoria.

#### 4.7.6 Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>					
Denominación de la Cooperativa:		Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay			
<b>Principios VI: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>					
<b>VI. a. Intercooperación</b>	<b>Ejercicio actual</b>		<b>Ejercicio Anterior</b>		<b>% de crecimiento</b>
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>VI.a.1 Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas</b>					
Ventas a cooperativas	0		0		
Compras a cooperativas	0		0		
Préstamos otorgados a cooperativas	30000	100%	23000	100%	30%
Prestamos recibidos de cooperativas	0		0		
<b>VI. b Integración cooperativa</b>					
<b>VI.b.1 Representación institucional en cooperativas de grado superior</b>					
Cargos institucionales que ocupa la cooperativa					
<b>VI.b.2 Participación en asambleas de cooperativas de grado superior</b>					
Asambleas en las que participó la cooperativa	3	75%	2	50%	50%

#### **Análisis:**

La cooperativa en el año 2013 realizo préstamos a cooperativas de 23000,00 y en el año 2014 fue de 30000,00 dólares, existe un incremento el 30% con relación al año base.

Además en el año 2013 participo en el 50% de las asambleas entre cooperativas y en el año 2014 en el 75%, lo cual permite observar que existe un crecimiento del 50%, es importante que la cooperativa sea conocida en el mercado, para lograr prestigio y otorgar confianza a sus socios.

## **VI. a. Intercooperación**

Se considera que las cooperativas dan cumplimiento a este principio cuando establecen relaciones de mutua colaboración y realizan trabajos u operaciones en común con otras cooperativas.

### **VI.a.1 Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas**

A los efectos de obtener los datos requeridos, es importante que las cooperativas arbitren los medios adecuados para que la información necesaria surja directamente del sistema contable. En caso de existir algún tipo de dificultad para obtener información confiable sobre todo en la etapa inicial de implementación del balance social se sugiere indicar la nómina de proveedores y clientes cooperativos de mayor relevancia en notas aclaratorias.

Teniendo en cuenta el principio de economicidad o productividad de la información, se consideran las operaciones correspondientes a la actividad principal de la cooperativa o aquellas que sean muy significativas.

#### **• Ventas a cooperativas**

**Cantidad:** Monto neto de ventas de bienes y servicios realizadas a otras cooperativas en el ejercicio, ya sea al contado o a crédito.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto neto total de ventas al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

#### **• Compras a cooperativas**

**Cantidad:** Monto neto de compras de bienes y servicios realizadas a otras cooperativas en el ejercicio, ya sea al contado o a crédito.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto neto total de compras al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

#### • Préstamos otorgados a cooperativas

**Cantidad:** Monto total de préstamos otorgados a cooperativas, al cierre de ejercicio, cancelados o no cancelados. (Incluye los montos de ventas a crédito por cualquier concepto)

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total de préstamos otorgados al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{30000}{30000} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 100\%$$

#### • Préstamos recibidos de cooperativas

**Cantidad:** Monto total de préstamos recibidos de cooperativas, al cierre de ejercicio, cancelados o no cancelados. (Incluye los montos de compras a crédito por cualquier concepto)

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total de préstamos recibidos al cierre del ejercicio}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

**Fuente:** Registros contables, documentación sustentatoria.

### VI. b. Integración cooperativa

En esta dimensión se propone medir la participación en cooperativas de grado superior federaciones, confederaciones, etc. Se seleccionan indicadores referidos al desempeño de cargos institucionales y a la participación en asambleas.

Para el cálculo de los porcentajes en los indicadores se tiene en cuenta que las cantidades se refieren a todo el ejercicio.

### **VI.b.1 Representación institucional en cooperativas de grado superior**

**Cantidad:** Cargos institucionales ocupados por miembros de la cooperativa en la/las cooperativas de grado superior en el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos institucionales en coop. de grado superior}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{0}{0} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 0\%$$

**Fuente:** Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas.

### **VI.b.2 Participación en asambleas de cooperativas de grado superior**

**Cantidad:** Asambleas de la/las cooperativas de grado superior a las que se encuentra adherida, en las que participó la cooperativa durante el ejercicio.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de asambleas convocadas por coop. de grado superior}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{3}{4} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 75\%$$

**Fuente:** Citaciones a asamblea recibidas, registro de asistencia y actas de asambleas de la cooperativa de grado superior.

#### 4.7.7 Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad

INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS					
Denominación de la Cooperativa:		Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay			
Principios VII: PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD	Ejercicio actual		Ejercicio Anterior		% de crecimiento
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
<b>VII. a Política social externa de la cooperativa</b>					
<b>VII.a.1 Contribuciones para el desarrollo comunitario</b>					
Monto invertido en desarrollo sociocultural	3500	92%	2000	91%	75%
Monto invertido en medio ambiente natural	300	8%	200	9%	50%
<b>Total invertido en desarrollo comunitario</b>	3800	100%	2200	100%	73%
Presupuesto anual aprobado para desarrollo comunitario	3800	100%	2200	100%	

#### Análisis:

La cooperativa en el año 2013 invirtió el 91% en desarrollo sociocultural y el 95 en medio ambiente, en el año 2014 el 92% y el 8% respectivamente, existe un crecimiento del 75% en el monto invertido en desarrollo sociocultural y un 50% en medio ambiente, se evidencia que la cooperativa no posee un compromiso en el cuidado del medio ambiente.

#### VII. a Política social externa de la cooperativa

La cooperativa puede contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad a través de actividades y/o aportes que tiendan a:

- ✓ El desarrollo socio cultural, en caso de que no se refieran a su actividad específica, con referencia a las artes, la música, la salud psicofísica, el desarrollo urbano, etc.

- ✓ La preservación y mejora del medio ambiente natural, con referencia a la lucha contra la contaminación (sonora, visual, del aire, etc.), a la preservación de recursos naturales no renovables, etc.

### VII.a.1 Contribuciones para el desarrollo comunitario

Una de las maneras de informar con cierta objetividad este tipo de actividades sociales es a través de los montos invertidos en ellas. Para poder evaluarlos, debe tenerse presente la dimensión y la situación socioeconómica de la cooperativa.

**Cantidad:** Monto invertido en contribuciones para el desarrollo comunitario efectivamente realizadas en el ejercicio, independientemente de su forma de pago, desagregado según alternativas sugeridas. No incluye intereses por la financiación.

Pueden indicarse las más significativas en un anexo o por medio de notas. Este monto no incluye lo informado en el principio de educación, capacitación e información.

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Desarrollo sociocultural}}{\text{Monto total invertido (presupuesto)}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{3500}{3800} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 92\%$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Medio ambiente}}{\text{Monto total invertido (presupuesto)}} * 100$$

$$\text{Porcentaje} = \frac{300}{3800} * 100\%$$

$$\text{Porcentaje} = 8\%$$

Es recomendable que los socios de la cooperativa discutan en asamblea y planifiquen las contribuciones a realizar en el período siguiente para el desarrollo sostenible de la comunidad, y le asignen un presupuesto.

En caso de existir presupuesto social aprobado para este área, se deben completar las columnas respectivas de cantidad y de porcentaje; caso contrario, se omite esta información y se presupuesta para el ejercicio siguiente.

**Fuente:** Registros contables, actas de asambleas.

#### 4.8 INDICADORES CUALITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

<b>Principio I. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>		
<b>I. a. Responsabilidad asociativa</b>	<b>AÑO 2014</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>I.a.1 Conocimiento cooperativo del ingresante</b>		
Muy bueno	120	63%
Bueno	50	26%
Regular	20	11%
Malo	0	0%
No sabe / No contesta	0	0%
<b>Total de socios ingresantes encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>I.a.2 Conocimiento cooperativo del socio</b>		
Muy bueno	125	66%
Bueno	45	24%
Regular	20	11%
Malo		0%
No sabe / No contesta	0	0%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

<b>II. a. Participación y gestión democrática</b>		
<b>II. a. Participación y gestión democrática</b>	<b>AÑO 2014</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>II.a.1 Importancia asignada a la emisión del voto</b>		
Muy bueno	119	63%
Bueno	65	34%
Regular	6	3%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios ingresantes encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>II. b. Información a los socios</b>		
<b>II.b.1 Para participar en asambleas</b>		
Muy bueno	50	26%
Bueno	114	60%
Regular	23	12%
Malo	3	2%
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>II.b.2 Sobre la gestión del consejo de administración</b>		

Muy bueno	31	16%
Bueno	145	76%
Regular	9	5%
Malo		0%
No sabe / No contesta	5	3%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>II.b.3 Canales de recepción de información</b>		
Formales de la cooperativa (anuncios, memos, etc.)	151	79%
Informales en la cooperativa (comentarios de socios, etc.)	25	13%
Externos a la cooperativa (avisos en diarios, comentarios, etc.)	10	5%
No recibe información	4	2%
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

<b>Principio III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS</b>		
<b>III. a. Remuneración a los aportes financieros de los socios.</b>	<b>AÑO 2014</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>III.a.1 Interés otorgado a cuotas de capital</b>		
Muy bueno	20	11%
Bueno	45	24%
Regular	125	66%
Malo		0%
No sabe / No contesta		0%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>III.a.2 Interés otorgado a préstamos de socios</b>		
Muy bueno	95	50%
Bueno	85	45%
Regular	10	5%
Malo		0%
No sabe / No contesta		0%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>III. b. Política social interna de la cooperativa</b>		
<b>III.b.1 Servicio que brinda a sus socios</b>		
Muy bueno	65	34%
Bueno	119	63%
Regular	6	3%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

<b>III.b.2 Servicios sociales para socios</b>		
Muy bueno	5	3%
Bueno	30	16%
Regular	155	82%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>III.b.3 Servicios sociales para trabajadores</b>		
Muy bueno		
Bueno	2	18%
Regular	5	45%
Malo	4	36%
No sabe / No contesta		0%
<b>Total de trabajadores encuestados</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>III.b.4 Política retributiva interna para trabajadores</b>		
Muy bueno		
Bueno	10	91%
Regular	1	9%
Malo		0%
No sabe / No contesta	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>Total de trabajadores encuestados</b>		
<b>III.b.5 Condiciones de trabajo</b>		
Muy bueno		
Bueno	8	73%
Regular	3	27%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de trabajadores encuestados</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

<b>Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>		
<b>IV. a. Acuerdos con otras organizaciones</b>	<b>AÑO 2014</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>IV.a.1 Condicionamiento a su autonomía e independencia</b>		
Muy bueno	145	76%
Bueno	38	20%
Regular	7	4%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

<b>Principios V: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>V. a. Política educativa de la cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>V.a.1 Actividad educativa para los socios</b>		
Muy bueno	5	
Bueno	10	5%
Regular	98	52%
Malo	70	37%
No sabe / No contesta	7	4%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
<b>V.a.2 Actividad educativa para los trabajadores</b>		
Muy bueno		
Bueno	5	45%
Regular	6	55%
Malo		
No sabe / No contesta		
<b>Total de trabajadores encuestados</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>V.a.2 Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado</b>		
Muy bueno		
Bueno		
Regular	2	18%
Malo	5	45%
No sabe / No contesta	4	36%
<b>Total de socios encuestados</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

<b>Principios VI: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
<b>VI. a. Integración federativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>VI. a. I Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior</b>		
Muy bueno		
Bueno	10	5%
Regular	123	65%
Malo	57	30%
No sabe / No contesta		
<b>Total de trabajadores encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

<b>Principios VII: PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD</b>		
<b>VII. a Política social externa de la cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>VII.a.1 Contribución para el desarrollo comunitario</b>		
Muy bueno		
Bueno	27	14%
Regular	153	81%
No sabe / No contesta	10	5%
<b>Total de trabajadores encuestados</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

## **4.9 PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El propósito general es lograr la sostenibilidad y crecimiento integral de la cooperativa tanto a nivel social y económico, por lo que se asocia para cada uno de los sub-propósitos un objetivo, lo que conforma la visión y misión de la cooperativa.

### **4.9.1 Propósito Ambiental**

El propósito ambiental de la cooperativa es promover la sensibilización ambiental en los socios y colaboradores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay” Ltda, encaminando las acciones para conservar el medio ambiente de las comunidades en donde se encuentra representada.

### **4.9.2 Propósito Social**

El propósito social es promover el desarrollo de los socios y sus comunidades a través del otorgamiento de servicios financieros de calidad, asesorando de manera eficaz para garantizar una óptima colocación de los recursos prestados.

### **4.9.3 Propósito Económico**

Garantizar la rentabilidad de los recursos de los socios constituidos en las aportaciones de cada uno, así como las utilidades retenidas que se reinvierten en proyectos encaminados a multiplicar los niveles de activos fijos.

## **4.10 OBJETIVOS SOCIOS AL CUMPLIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PROPÓSITOS DEFINIDOS**

### **4.10.1 Objetivo Ambiental**

Brindar un servicio de calidad que garantice la correcta utilización de los recursos naturales y materiales, la disminución de su consumo, el reciclaje de los desechos y eliminación de los mismos, conservando el entorno que rodea sus sucursales.

#### **4.10.2 Objetivo Social**

Formar personas con visión, que se integren y participen en los proyectos que la cooperativa desarrolle como parte de su estrategia de responsabilidad social, impulsando al mismo tiempo mejores oportunidades de crecimiento a sus colaboradores.

#### **4.10.3 Objetivo Económico**

Brindar estabilidad laboral a los colaboradores e incrementar la satisfacción de los socios, así como disminuir y controlar los costos operativos y agregados para la colocación de recursos económicos.

### **4.11 PRIORIZACIÓN DE TEMAS IMPORTANTES PARA CADA EJE**

#### **4.11.1 Dimensión Ambiental**

- Desarrollar políticas de manejo de desechos.
- Reducir residuos y desechos de la cooperativa.
- Integrar a las autoridades municipales en el desarrollo y ejecución de proyectos de protección al medio ambiente.
- Integrar a los empleados para promover las acciones realizadas.

#### **4.11.2 Dimensión Social**

- Desarrollar programas de formación educativa que vaya a favor de la comunidad y sus empleados.
- Brindar capacitaciones a los socios en cuanto al manejo de finanzas personales.
- Promover ayuda médica y dotación de equipos tecnológico necesarios para los discapacitados.
- Crear oportunidades de crecimiento técnico y educativo a los estudiantes.

#### **4.11.3 Dimensión Económica**

- Establecer una política de incentivos al personal.

- Establecer un presupuesto para el desarrollo de los proyectos y lograr la participación de los socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay” Ltda.
- Fortalecer la imagen empresarial y el prestigio.

#### 4.12 PROYECTOS IDENTIFICADOS PARA CADA PROPÓSITO

**Tabla 4. 34: Proyectos Identificados para la estrategia de RSE**

Área	Proyectos	Plazo
Ambiental	Programa de concientización del cuidado del medio ambiente para la comunidad y colaboradores.	2 meses
	Programa de uso adecuado de los recursos materiales de la cooperativa para los colaboradores.	2 meses
Social	Campaña de educación económica y cooperativismo para los colaboradores y comunidad.	3 meses
	Programa de pasantías para estudiantes universitarios.	12 meses
Económico	Establecer políticas de incentivos al personal.	12 meses
	Capacitaciones sobre emprendimientos a los socios	8 meses

**Fuente:** Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

**Tabla 4. 35: Plan de acciones**

Proyectos	Plan de acciones
1.- Programa de concientización del cuidado del medio ambiente para la comunidad y colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conformar comité de capacitación.</li> <li>✓ Selección de los temas para el primer año.</li> <li>✓ Establecer presupuesto</li> </ul>
2.- Programa de uso adecuado de los recursos materiales de la cooperativa para los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conformar comité de capacitación</li> </ul>
3.- Campaña de educación económica y cooperativismo para los colaboradores y comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuesta al personal sobre temas de interés y responsabilidad social</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección de los temas para el primer año.</li> <li>✓ Búsqueda de capacitadores.</li> <li>✓ Impartir las charlas</li> </ul>
4.- Programa de pasantías para estudiantes universitarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer presupuesto</li> <li>✓ -Elaborar el cronograma de trabajo</li> <li>✓ Establecer proceso de selección de los participantes</li> </ul>
5.- Establecer políticas de incentivos al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer los parámetros a evaluar</li> <li>✓ Evaluación del entorno actual y competencias</li> <li>✓ Elaboración el plan de incentivos por puestos y áreas</li> <li>✓ Establecer presupuesto</li> </ul>
6.- Capacitaciones sobre emprendimientos a los socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conformar comité de capacitación</li> <li>✓ Selección de temas</li> <li>✓ Establecer presupuesto</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa Mushuk Yuyay

**Elaborado por:** José Santos

#### **4.13 FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Para la formación del equipo de trabajo se ha considerado la estructura jerárquica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay” Ltda. y con base a ello se ha definido cada uno de las actividades que realizarán cada integrante de los grupos de trabajo, tomando en cuenta sus habilidades y competencias.

El equipo de trabajo de cada uno de los proyectos será responsable de la ejecución de cada uno de ellos y emitirán un informe sobre el cumplimiento de los mismos.

## CONCLUSIONES

Se ha realizado la medición del cumplimiento de los principios cooperativos a través de indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, para cada uno de los principios establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional.

### **Primer principio; Asociación voluntaria y abierta.**

Durante el año 2014 se dio un crecimiento de 39% en el ingreso de nuevos socios demostrando mayor acogida, en servicios sociales y de servicios financieros ofrecidos por la entidad, y cuenta con adecuadas promociones estratégicas para captar más socios. Se evidencio un decrecimiento del 26%, en egreso de los socios, debido a que la cooperativa ha tomado acciones correctivas en cuanto a atención a los socios, incremento de servicios, facilidades para acceder a un préstamo.

### **Segundo Principio; Control democrático por los socios.**

Se produjo un crecimiento en la asistencia a las asambleas celebradas en el 2014 en referencias a 2013, debido a que los socios han adquirido mayor compromiso e interés por los asuntos que se tratan dentro de la cooperativa, los dirigentes van tomando conciencia de su responsabilidad legal y solidaria frente a la institución, demostrando un compromiso y preocupación por la estabilidad de la cooperativa manteniendo el interés de los socios en la asistencia a las asambleas realizados en la institución. La toma de decisiones está concentrada en un número reducido de personas con relación al total de socios de la cooperativa, la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece que el mínimo de los socios para la participación a asambleas es de 50, evidencia el incumplimiento de la ley debido a que asisten solo 20 socios. Los socios y socias tienen igual derechos, se evidencia que en la cooperativa existe equidad de género para ocupar cargos institucionales.

### **Tercer Principio; Participación económica de los miembros.**

La cooperativa tiene estabilidad económica, financiera ya que para el año 2014 obtuvo un notable crecimiento comparando con el año 2013, los socios hicieron más créditos permitiendo así incrementar el patrimonio institucional, valor agregado de la cooperativa

presenta una disminución por el hecho de que no cuenta con ayudas, becas, servicios que beneficien a los trabajadores, no posee fondos común para educación para los socios, pues estos recursos son destinados a mandos medios. Los intereses se han tratado de mantenerse en margen ya que son sumamente competitivas tanto en las tasas pasivas como en las activas.

#### **Cuarto Principio; Autonomía e independencia.**

La cooperativa en el año 2014 presento un incremento en sus fondos en su activo total comparando con el año 2013 esto significa que la cooperativa está siendo financiada con fondos propios y de sus socios, es decir no depende de otras instituciones financieras para solventar su problema de liquidez, reflejado mayor independencia con respecto a posibles imposiciones de terceros prestamistas lo que les ha permitido tener estabilidad y equilibrio dentro del mercado.

#### **Quinto Principio; Educación, capacitación e información,**

La inversión en educación y capacitación incremento en un 20% para el año 2014, lo cual contribuye a que el talento humano de la cooperativa realice sus actividades con eficiencia, la entidad no invierte en actividades deportivas, culturales, en la comunidad, además los trabajadores y los socios no se sienten motivados para asistir a las actividades que planifica la cooperativa;

#### **Sexto Principios; Cooperación entre cooperativas.**

Para el año 2014 la cooperativa no presento variaciones consideradas en participación de eventos o asambleas sectoriales. Facilita un préstamo de monto considerado a otra institución, realizando la inversión que establece el presente principio cooperativismo.

#### **Séptimo Principios; Preocupación por la comunidad.**

Se evidencia que la cooperativa no posee un compromiso en el cuidado del medio ambiente, en mejorar el nivel de vida de los socios, en asuntos culturales y deportivos, siendo estas las actividades prioritarias para el bien común de la comunidad y así poder cumplir con uno de los indicadores de la responsabilidad social.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir implementando estrategias de captación de nuevos socios, ofertando servicios sociales y productos financieros innovadores, proporcionando servicios de aseguramiento, principalmente seguros de vida y asistencia médica, esto le permitiría generar mayor fidelización con la institución, así como la captación de nuevos clientes.
2. Para que los dirigentes tengan calidad y éxito en las decisiones que se tomen en las asambleas, es necesario que la cooperativa genere un plan permanente de capacitación, creando espacios de diálogo para escuchar las necesidades y sugerencias de los socios y mejorar el ambiente democrático para la cooperativa.
3. Para que la participación de los socios sea más consecuente con la doctrina institucional, es importante generar compromiso y gratitud en los socios, ya sea a través de mejores productos y servicios sociales, lo cual motivara a los socios se sientan motivados con la institución, dejando más ahorro e inversión.
4. Este principio hay que fortalecer para que la cooperativa no esté sujeta a condicionamientos de financiamientos externos y que sus activos sean cada vez de mejor calidad, es importante que su liquidez también se dirija a apoyar con inversiones seguras a otras empresas de sector.
5. La cooperativa debe implementar en servicios sociales a la comunidad, promoviendo la interculturalidad, mediante eventos culturales, deportivos que generen pactos positivos a la institución a un corto y a largo plazo.
6. Se debe procurar a participar en la integración y liderazgo entre instituciones financieras, para una adecuada propuesta y en pro de mejora en procesos de desarrollos financieros, económicos, sociales, ambientales y culturales.

7. Se recomienda a la institución realizar proyectos sociales, para el desarrollo de la comunidad en donde se realiza su actividad económica, explorando opciones de alianzas estratégicas con organismos especializados, con el fin de lograr aportes significativos a favor de la comunidad y medio ambiente

## BIBLIOGRAFÍA

- Bialakowsky , A. (2000). *Balance social cooperativo integral*. Buenos Aires : Exit Ediciones.
- Castillo Pérez, J. (2008). *Importancia de la responsabilidad social*. 2ª ed. Madrid: Ecoe Ediciones.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Diccionario financiero y de economía popular y solidaria*. 2ª ed. Quito: Imprefepp.
- Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. Madrid: Club Universitario.
- Fernández Torres, M. (2009). *Relatoría de la convención internacional de cooperativismo*. 5ª ed. México: Trillas .
- Ferrari Postol, E. (2008). *La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica pa*. 9ª ed. Bogotá: Pontificia Universidad de Javeriana.
- Ibáñez Jimenez, J. W. (2009). *Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales*. 2ª ed. Madrid: Akal.
- Martínez Herrera, H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial*. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, G. (2000). *Planificación Económica y Social* . Santiago de Chile: Luxer.
- Montes, G. (2009). *Sistema Cooperativo*. 8ª ed. Bogotá: Santa fe ediciones .
- Morales, C. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago de Chile: Universidad Santiago de Chile.
- Reyes , J., & Fernández Ruedas , M. (2007). *Responsabilidad social y empresa sostenible*. México: Trillas.

Soto, H. (2012). *Economía con responsabilidad social*. Madrid: Ecoe Ediciones .

Velásquez , M. (2008). *Ética en los negocios* . 2ª ed. México: Trillas.

## LINKOGRAFÍA

Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (2001). *Principios Cooperativos*. (Recuperado 2015/11/10) de: <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>

Fernández García, R. (2009). Responsabilidad Social (Recuperado 2015/12/19) de: <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3247.pdf>

La ley orgánica de la economía popular y solidaria. (2012) SiStema Coopertivo (27 de Febrero de 2012). *Superintendencia de Economía Polpular y Solidaria*. (Recuperado 2016/02/23) de: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20L>

Mora Portuguez, A. (2208). *Balance Socials*. (Recuperado 2015/11/08) de: <http://www.financoop.net/documentos/conferencias2014.pdf>

Organización Internacional de Estandarización. (2010). *discovering\_iso\_26000, Principios Cooperativos*. (Recuperado 2016/01/08) de: [http://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf](http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf)

Ulla, L. A. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial (IARSE)*. (Recuperado 2016/03/17) de: <http://www.iarse.org/>

## ANEXOS



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO CUESTIONARIO SOCIOS

**1. Al momento de asociarse a la cooperativa, ¿qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

No sabe

**2. ¿Cómo califica su conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tiene como socio?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

No sabe

**3. ¿Qué importancia le asigna a la emisión del voto en una Asamblea?**

Muy importante

Importante

Poco Importante

Nada importante

No sabe

**4. ¿Qué opina de la información que recibió en el ejercicio para participar en las asambleas, en cuanto a cantidad, calidad y momento de recepción de la misma?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

**5. ¿Qué opina de la información que recibió en el ejercicio sobre la gestión del Consejo de Administración con referencia a temas tratados, decisiones, etc., en cuanto a cantidad, calidad y momento en que la recibió?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

**6. ¿Cuál es el canal más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa durante el ejercicio?**

Formales de la cooperativa (Cintas grabadas, anuncios, memos, etc.)

Informales en la cooperativa (Comentarios de socios, etc.)

Externos a la cooperativa (Comentarios de personas no asociadas, etc.)

No recibe información

No sabe

**7. El interés que paga la cooperativa por depósitos es:**

Alto

Medio

Bajo

Nulo

No sabe

**8. El interés otorgado por la cooperativa en el ejercicio a los préstamos de socios es:**

- Alto
- Medio
- Bajo
- Nulo
- No sabe

**9. ¿Qué opina de los servicios que le brindó la cooperativa comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Malo
- No sabe

**10. ¿Qué opina de los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?**

- Muy buenos
- Buenos
- Regulares
- Malos
- No sabe

**11. Los acuerdos suscriptos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?**

- Mucho
- Algo
- Poco
- 
-

Nada

No sabe

**12. ¿Cómo considera a la actividad educativa realizada por la cooperativa para los socios durante el ejercicio?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

**13. ¿Cómo son los servicios ofrecidos a la cooperativa durante el ejercicio por las federaciones o confederaciones a las que está adherida?**

Muy buenos

Buenos

Regulares

Malos

No sabe

**14. ¿Qué opina sobre la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad en el ejercicio?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CUESTIONARIO**  
**TRABAJADORES**

**1. ¿Qué opina sobre los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros?**

Muy buenos

Buenos

Regulares

Malos

No sabe

**2. ¿Qué opina sobre la remuneración de su trabajo en la cooperativa si la compara con otras similares en el mercado?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

**3. ¿Qué opina de las condiciones en que desempeñó su trabajo en la cooperativa?**

Muy buenas

Buenas

Regulares

Malas

No sabes

**4. ¿Qué opina de la actividad educativa realizada por la cooperativa para los trabajadores?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

**5. Como trabajador, ¿qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la empresa cooperativa?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

No sabe

**6. ¿Hace cuánto tiempo es funcionario (a) de la Cooperativa?**

Menos de 1 año

De 1 hasta 5

De 5 hasta 10

De 10 hasta 15

De 15 hasta 20

**7. ¿Se siente usted satisfecho (a) en su lugar de trabajo?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Parcialmente satisfecho

Insatisfecho

**8. ¿Siente que sus superiores respetan y valoran su trabajo?**

Siempre

Parcialmente

Poco

Nada

**9. ¿Sus comentarios y / o sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones por parte de los directivos?**

Si

No

**10. ¿El clima laboral que vive en la cooperativa es el adecuado para el desempeño eficiente de sus funciones?**

Si

No

**11. ¿La institución cuenta con incentivos para el personal que aborden específicamente metas relacionadas con el desempeño social?**

Si

No

**12. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por el ejercicio de su trabajo?**

Económico

Capacitación

Ascenso

Ninguno

**13. ¿Cree usted que la cooperativa le ofrece estabilidad laboral?**

Si

No

**14. ¿Cree usted que los productos y los servicios sociales han sido creados de acuerdo a las necesidades de los socios?**

Si

No

**15. ¿Cuentan con políticas para proteger al socio reforzando la prevención del sobreendeudamiento?**

**Si**

**No**

**16. Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**

Mucho papeleo

Medio papeleo

Poco papeleo

**17. ¿El encaje solicitado para acceder a un crédito en la cooperativa le parece?**

Alto

Medio

Bajo

**18. ¿Cree usted que la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de los socios?**

**Si**

**No**

**19. ¿La cooperativa realiza campañas de protección del medio ambiente?**

**Si**

**No**

**20. ¿Conoce que la cooperativa está obligada a rendir cuentas de su desempeño social mediante el balance social?**

**Si**

**No**