



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO-AUDITOR**

TEMA:

BALANCE SOCIAL DE LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN

RUMIÑAHUI 2015-2017

AUTORA:

LEIME HIDALGO, SONIA ALEXANDRA

DIRECTOR: ING.

CUENCA CARAGUAY, VICTOR EMILIO

SANGOLQUÍ

2019



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “*BALANCE SOCIAL DE LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RUMIÑAHUI 2015-2017*” fue realizado por la señorita **LEIME HIDALGO SONIA ALEXANDRA**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual permito acreditarlo y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 24 de Julio del 2018

Ing. Víctor E. Cuenca C.

C.C:1101475232



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **LEIME HIDALGO SONIA ALEXANDRA**, con cédula de identidad N° 1717827172, declaro que este trabajo de titulación “**BALANCE SOCIAL DE LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RUMIÑAHUI 2015-2017**” es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerza Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 10 de septiembre del 2018

Leime Hidalgo Sonia Alexandra
C.C. 1717827172



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN

Yo, **LEIME HIDALGO SONIA ALEXANDRA** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“BALANCE SOCIAL DE LAS COAC DEL SEGMENTO 3, CANTÓN RUMIÑAHUI 2015-2017”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 10 de septiembre del 2018

Leime Hidalgo Sonia Alexandra

C.C. 1717827172

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres pilar fundamental en el desarrollo de mi vida, Ing. Víctor Cuenca quien con su profesionalismo logró desarrollar habilidades en el estudiante ayuda indispensable para el éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi director, Ing. Víctor Cuenca quien con sus capacidades y conocimiento apporto al desarrollo del proyecto, a la universidad de la Fuerzas Armadas ESPE por crear buenos profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iv
AUTORIZACIÓN	vi
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Introducción.....	1
1.2 . Planteamiento del problema	2
1.3 . Justificación de la Investigación.....	4
1.4. Objetivo de la Investigación.....	5
1.4.1 .Objetivo General.....	5
1.4.2.Objetivos Específicos.....	5
1.5 .Alcance de la Investigación.....	6
1.6 .Operacionalización de Variables	6
CAPÍTULO II.....	12
REFERENTES TEÓRICOS	12
2.1. Marco Teórico	12
2.1.1. Desarrollo sostenible.....	12
2.1.2. Economía Solidaria	13
2.1.3.Cooperativismo.....	13
2.1.4.Responsabilidad y Gestión Social	16

2.1.3.1 Responsabilidad Social en el Ecuador	18
2.1.3.2 Responsabilidad Social en las Cooperativas	20
2.1.5. Balance Social	22
2.1.6. Metodología para la elaboración del Balance Social en Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	24
2.2. Síntesis	31
2.3. Marco referencial.....	34
2.4. Marco Conceptual.....	35
2.5. Marco contextual o situacional.....	36
2.5.1. Contexto y lugar donde se desarrolla el estudio	36
2.5.2. Delimitación temporal	37
CAPÍTULO III.....	38
MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1. Enfoque de investigación Mixto.....	38
3.2. Tipología de investigación	38
3.2.1. Por su finalidad Aplicada	38
3.2.2. Por las fuentes de información Mixto	38
3.2.3. Por las unidades de análisis Insitu	38
3.2.4. Por el control de las variables No experimental.....	39
3.2.5. Por el alcance Explicativo	39
3.3. Hipótesis.....	39
3.4. Instrumentos de recolección de información Varios	39
3.5. Procedimiento para recolección de datos Varios.....	40
3.6. Cobertura de las unidades de análisis	40
3.7. Población y Muestra	40
3.8. Instrumento de Investigación	53
3.9. Procedimiento para tratamiento y análisis de información	53
CAPÍTULO IV	54
ANÁLISIS SITUACIONAL.....	54
4.1. ANÁLISIS DEL BALANCE SOCIAL	54

4.1.1.ANÁLISIS ENCUESTAS	54
4.3.2Análisis Balance Social.....	104
4.3.3Análisis Indicadores Financieros.....	129
CAPITULO V	131
PROPUESTA	131
5.1Propuesta el Balance Social para las COAC Segmento 3.....	131
5.1.1Indicadores de Cumplimiento del Balance Social.....	131
5.1.2Hallazgos.....	139
5.1.3PROPUESTA DE PROYECTOS.....	140
CAPITULO VI	148
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	148
6.1Conclusiones	148
6.2Recomendaciones	149
BIBLIOGRAFÍA	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Identificación de variables</i>	3
Tabla 2 <i>Operacionalización de Variables</i>	7
Tabla 3 <i>Síntesis Principios del Cooperativismo</i>	29
Tabla 4 <i>Síntesis Marco Teórico</i>	32
Tabla 5 <i>Cooperativas de estudio</i>	41
Tabla 6 <i>Muestra Cotogchoa</i>	42
Tabla 7 <i>Muestra Sangolquí</i>	43
Tabla 8 <i>Muestra San Martín</i>	44
Tabla 9 <i>Muestra Santa Isabel</i>	45
Tabla 10 <i>Muestra Shushufindi</i>	46
Tabla 11 <i>Muestra Cutuglahua</i>	47
Tabla 12 <i>Muestra Llano Chico</i>	48
Tabla 13 <i>Muestra Sangolquí</i>	49
Tabla 14 <i>Muestra Centro de Quito</i>	50
Tabla 15 <i>Muestra Quitumbe</i>	51
Tabla 16 <i>Muestra</i>	52
Tabla 17 <i>Apreciación remuneraciones COAC Juan de Salinas</i>	54
Tabla 18 <i>Apreciación condiciones laborales COAC Juan de Salinas</i>	55
Tabla 19 <i>Apreciación capacitación y formación profesional COAC Juan de Salinas</i>	56
Tabla 20 <i>Apreciación identidad COAC Juan de Salinas</i>	57
Tabla 21 <i>Apreciación sistema de información COAC Juan de Salinas</i>	58
Tabla 22 <i>Apreciación recursos humanos COAC Juan de Salinas</i>	60
Tabla 23 <i>Apreciación costos sociales excesivos COAC Juan de Salinas</i>	61

<i>Tabla 24</i>	<i>Apreciación remuneraciones COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 25</i>	<i>Apreciación condiciones laborales COAC San Juan de Cotogchoa</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 26</i>	<i>Apreciación capacitación y formación profesional COAC San Juan de Cotogchoa66</i>	
<i>Tabla 27</i>	<i>Apreciación identidad COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 28</i>	<i>Apreciación sistema de información COAC San Juan de Cotogchoa</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 29</i>	<i>Apreciación recursos humanos COAC San Juan de Cotogchoa</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 30</i>	<i>Apreciación costos sociales excesivos COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 31</i>	<i>Cantidad cooperativas COAC Juan de Salinas</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 32</i>	<i>Apreciación de participación COAC Juan de Salinas</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 33</i>	<i>Importancia de voto COAC Juan de Salinas</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 34</i>	<i>Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC Juan de Salinas.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 35</i>	<i>Tipo de canal de comunicación COAC Juan de Salinas</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 36</i>	<i>Apreciación del servicio COAC Juan de Salinas.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 37</i>	<i>Apreciación tasa préstamo bancario COAC Juan de Salinas.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 38</i>	<i>Apreciación tasa de interés depósitos COAC Juan de Salinas.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 39</i>	<i>Apreciación balance social COAC Juan de Salinas</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 40</i>	<i>Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC Juan de Salinas.</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 41</i>	<i>Cantidad cooperativas COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 42</i>	<i>Apreciación de participación COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 43</i>	<i>Importancia de voto COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 44</i>	<i>Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 45</i>	<i>Tipo de canal de comunicación COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>92</i>

<i>Tabla 46</i>	<i>Apreciación del servicio COAC San Juan de Cotogchoa</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 47</i>	<i>Apreciación tasa préstamo bancario COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 48</i>	<i>Apreciación tasa de interés depósitos COAC San Juan de Cotogchoa</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 49</i>	<i>Apreciación balance social COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 50</i>	<i>Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC San Juan de Cotogchoa.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabla 51</i>	<i>Balance Social Primer Principio Cantidad de Socios</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 52</i>	<i>Balance Social Primer Principio Ingreso de Asociados</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 53</i>	<i>Balance Social Primer Principio Salida de Socios.....</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 54</i>	<i>Balance Social Primer Principio Composición de la Membresía</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 55</i>	<i>Balance Social Primer Principio Antigüedad.....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 56</i>	<i>Balance Social Primer Principio Grado de instrucción de la membresía</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 57</i>	<i>Balance Social Primer Principio Diversidad en la membresía.....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 58</i>	<i>Balance Social Primer Principio Servicios Financieros.....</i>	<i>114</i>
<i>Tabla 59</i>	<i>Balance Social Segundo Principio Participación en la Asamblea</i>	<i>116</i>
<i>Tabla 60</i>	<i>Balance Social Segundo Principio Acceso a cargos directivos y electivos.....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 61</i>	<i>Balance Social Segundo Principio Democracia en el Trabajo</i>	<i>119</i>
<i>Tabla 62</i>	<i>Balance Social Segundo Principio Medios de Comunicación.....</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 63</i>	<i>Balance Social Tercer Principio Participación Económica de los miembros</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 64</i>	<i>Balance Social Cuarto Principio Autonomía e Independencia</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 65</i>	<i>Independencia financiera</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 66</i>	<i>Activos Productivos.....</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 67</i>	<i>Balance Social Quinto Principio Educación, Capacitación y Comunicación</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 68</i>	<i>Balance Social Sexto Principio Cooperación entre cooperativas</i>	<i>127</i>

<i>Tabla 69 Balance Social Séptimo Principio Compromiso con la comunidad.....</i>	<i>128</i>
<i>Tabla 70 Resumen de Indicadores Financieros.....</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 71 Porcentaje de ingreso de asociados.....</i>	<i>131</i>
<i>Tabla 72 Porcentaje de egreso de asociados.....</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 73 Porcentaje de causas de egreso de asociados.....</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 74 Porcentaje de asistencia Asamblea Ordinaria.....</i>	<i>133</i>
<i>Tabla 75 Porcentaje de asistencia Asamblea Extraordinaria.....</i>	<i>133</i>
<i>Tabla 76 Porcentaje de mujeres con mando de jefatura.....</i>	<i>134</i>
<i>Tabla 77 Porcentaje de hombres con mando de jefatura.....</i>	<i>134</i>
<i>Tabla 78 Porcentaje de Ahorro.....</i>	<i>135</i>
<i>Tabla 79 Porcentaje de Aportaciones en Bancos.....</i>	<i>135</i>
<i>Tabla 80 Porcentaje de Aportaciones en Cooperativas.....</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 81 Porcentaje de participación en otras organizaciones.....</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 82 Porcentaje de participación en actividades educativas.....</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 83 Porcentaje de participación en actividades educativas organizadas por la cooperativa.....</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 84 Resumen de Hallazgos.....</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 85 Proyecto N.1.....</i>	<i>142</i>
<i>Tabla 86 Proyecto N.2.....</i>	<i>144</i>
<i>Tabla 87 Proyecto N.3.....</i>	<i>146</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Árbol de problemas	4
<i>Figura 2</i> Principios del Cooperativismo	15
<i>Figura 3</i> Área Interna Balance Social Metodología de la (OIT).....	26
<i>Figura 4</i> Área Externa Balance Social Metodología de la (OIT).....	27
<i>Figura 5</i> Estructura y Composición del Balance Social Metodología de la (ACI)	28
<i>Figura 6</i> Apreciación remuneraciones COAC Juan de Salinas	55
<i>Figura 7</i> Apreciación condiciones laborales COAC Juan de Salinas.....	56
<i>Figura 8</i> Apreciación capacitación y formación profesional COAC Juan de Salinas.....	57
<i>Figura 9</i> Apreciación identidad COAC Juan de Salinas.....	58
<i>Figura 10</i> Apreciación sistema de información COAC Juan de Salinas	59
<i>Figura 11</i> Apreciación recursos humanos COAC Juan de Salinas	60
<i>Figura 12</i> Apreciación costos sociales excesivos COAC Juan de Salinas	62
<i>Figura 13</i> Apreciación remuneraciones COAC San Juan de Cotogchoa	63
<i>Figura 14</i> Apreciación condiciones laborales COAC San Juan de Cotogchoa.....	65
<i>Figura 15</i> Apreciación capacitación y formación profesional COAC San Juan de Cotogchoa	66
<i>Figura 16</i> Apreciación identidad COAC San Juan de Cotogchoa	67
<i>Figura 17</i> Apreciación sistema de información COAC San Juan de Cotogchoa.....	68
<i>Figura 18</i> Apreciación recursos humanos COAC San Juan de Cotogchoa.....	69
<i>Figura 19</i> Apreciación costos sociales excesivos COAC San Juan de Cotogchoa.....	70
<i>Figura 20</i> Cantidad cooperativas COAC Juan de Salinas	71
<i>Figura 21</i> Apreciación de participación COAC Juan de Salinas	73
<i>Figura 22</i> Importancia de voto COAC Juan de Salinas.....	74

Figura 23 Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC Juan de Salinas.....	76
Figura 24 Tipo de canal de comunicación COAC Juan de Salinas.....	78
Figura 25 Apreciación del servicio COAC Juan de Salinas	79
Figura 26 Apreciación tasa préstamo bancario COAC Juan de Salinas.....	81
Figura 27 Apreciación tasa de interés depósitos COAC Juan de Salinas.....	82
Figura 28 Apreciación balance social COAC Juan de Salinas	84
Figura 29 Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC Juan de Salinas	85
Figura 30 Cantidad cooperativas COAC San Juan de Cotogchoa	86
Figura 31 Apreciación de participación COAC San Juan de Cotogchoa.....	88
Figura 32 Importancia de voto COAC San Juan de Cotogchoa	89
Figura 33 Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC San Juan de Cotogchoa.....	91
Figura 34 Tipo de canal de comunicación COAC San Juan de Cotogchoa	92
Figura 35 Apreciación del servicio COAC San Juan de Cotogchoa.....	94
Figura 36 Apreciación tasa préstamo bancario COAC San Juan de Cotogchoa	95
Figura 37 Apreciación tasa de interés depósitos COAC San Juan de Cotogchoa	97
Figura 38 Apreciación balance social COAC San Juan de Cotogchoa.....	98
Figura 39 Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC San Juan de Cotogchoa	100
Figura 40 Edad promedio Hombres 2015.....	108
Figura 41 Edad promedio Hombres 2016.....	109
Figura 42 Edad promedio Hombres 2017.....	109
Figura 43 Edad promedio Mujeres 2015	110

<i>Figura 44</i> Edad promedio Mujeres 2016	110
<i>Figura 45</i> Edad promedio Mujeres 2017	111

RESUMEN

El presente proyecto denominado Balance Social de las COAC del segmento 3, Cantón Rumiñahui 2015-2017, comprende evaluar la aplicación de la metodología del Balance Social en las entidades financieras que se encuentran clasificadas en el segmento 3, para lo cual se identifica el problema como la falta de una evaluación de los resultados obtenidos en la aplicación del balance social por el desconocimiento del marco legal que impone la aplicación del mismo, partiendo en lo dispuesto por el actual gobierno con el plan de desarrollo Toda una Vida 2017-2021, apoyándose en el cambio de la matriz productiva con la transformación de bienes y servicios para su uso eficiente articulada con una adecuada gestión de los recursos financieros y no financieros. En el Capítulo I los aspectos generales del proyecto como es el planteamiento del problema, la justificación del proyecto, el objetivo de la investigación, el capítulo II, se sustenta el Marco Teórico, el capítulo III, se desarrolla el macro metodológico donde se identifica los lineamientos como el enfoque, método, tipo e instrumentos para realizar la investigación, el capítulo IV, se realiza el análisis situacional de las instituciones del segmento 3, que corresponden a las Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas y la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa, para evaluar el cumplimiento del balance social en el periodo del 2015 al 2017, finalmente el capítulo V, se evalúa los indicadores de cumplimiento del balance social, con la finalidad de encontrar puntos de mejora para desarrolla la propuesta.

PALABRAS CLAVES:

- **BALANCE SOCIAL**
- **COOPERATIVISMO**
- **SEGMENTO 3**

ABSTRACT

The present project called Social Balance of the COAC of segment 3, Rumiñahui Canton 2015-2017, involves evaluating the application of the methodology of the Social Balance in financial institutions that are classified in segment 3, for which the problem is identified as the lack of an evaluation of the results obtained in the application of the social balance due to the ignorance of the legal framework that imposes the application of the same, starting from the provisions of the current government with the plan for the development of a Whole Life 2017-2021, whose purpose is to move towards a welfare society for all, relying on the change of the productive matrix with the transformation of goods and services for efficient use articulated with an adequate management of financial and non-financial resources. In Chapter I. In Chapter II, the Theoretical Framework of the research supported by bibliographic sources related to cooperativism and the social balance is supported, in Chapter III, the methodological macro is developed where the guidelines such as the approach, method, type and instruments are identified. In chapter IV, the situational analysis of the institutions in segment 3 is carried out, corresponding to the Juan de Salinas Savings and Credit Cooperative and the San Juan de Cotogchoa Savings and Credit Cooperative, to assess compliance with the social balance in the period from 2015 to 2017. In chapter V, the indicators of compliance with the social balance are evaluated, in order to find points of improvement for developing the proposal to the cooperatives.

KEYWORDS:

- **SOCIAL BALANCE,**
- **COOPERATIVISM,**
- **SEGMENT 3**

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

Los modelos de gestión social de las organizaciones influye a la hora de analizar las estrategias que se requieren implementar en el entorno, la sociedad ecuatoriana todavía no está familiarizada con el término y las compañías no vinculan realmente su acción social dentro de su estrategia organizacional.

De acuerdo a lo establecido por la Organización de Naciones Unidas en sus ejes estratégicos orientados a mejorar las condiciones de progreso y desarrollo económico y social, se basa en tres pilares: la económica, la social y la ambiental; por ese motivo las entidades de control como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a todas las entidades u asociaciones que se encuentran ofreciendo servicios financieros en el país.

La participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el sistema financiero está tomando mayor impulso por la generación de productos financieros en beneficios de la comunidad que a su vez aportan al crecimiento económico del sector, es así que surge la necesidad de crear el balance social como una herramienta que muestre los resultados y las actuaciones de la economía popular y solidaria.

Partiendo que el Balance Social es una herramienta para evaluar los resultados de cumplimiento de la responsabilidad social conjuntamente con los informes financieros y contables, es importante valorar su aplicación en las entidades financieras para mejorar el desempeño de las mismas y poder tomar decisiones económicas financieras.

Considerando que su aplicación al interior de la institución se sustenta al presupuesto asignado y las acciones programadas por la entidad financiera para dar cobertura y cumplimiento a sus principios, además en el balance social se puede evaluar el grado de responsabilidad de la empresa con los empleados y la sociedad de su entorno donde presta sus servicios.

1.2. Planteamiento del problema

El problema principal es la ausencia de evaluación de balance social con sus asociados, influye en la finalidad con la institución y desempeño organizacional de las COAC del Segmento 3 del Cantón Rumiñahui, una limitada evaluación de la gestión en las cooperativas ha puesto de manifiesto la falta de integralidad en las políticas trazadas, al responder únicamente a la actividad económico-productiva.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 no cuentan con una metodología acorde a cada segmento sobre la aplicación del Balance Social, por lo que únicamente se basan en instrumentos de gestión económica, que no responden al lineamiento principal del cooperativismo generando un bajo sentido de pertenencia de los asociados al no poder incrementar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios, generando desconfianza en el sistema financiero.

Por lo expuesto el problema a investigar es: ¿La ausencia de una evaluación del balance social puede influir en la fidelidad con la institución y en el desempeño organizacional de la misma?

Tabla 1
Identificación de variables

Independientes	Covariables	Dependientes	Covariables
Desconocimiento del marco normativo	Cumplimiento de la ley	Patrimonio de las cooperativas	Instrumentos financieros
	Convenio de colaboración		Activos financieros
Metodología del Balance Social	Proceso metodológico	Poca confianza de los socios en el sistema cooperativo	Recursos disponibles
	Capacitaciones efectuadas		Relación con los clientes y proveedores
Limitado análisis del Balance Social versus su estados financieros	Cumplimiento de objetivos institucionales	Bajo nivel de desempeño organizacional	Incremento de créditos
			Participación en el mercado

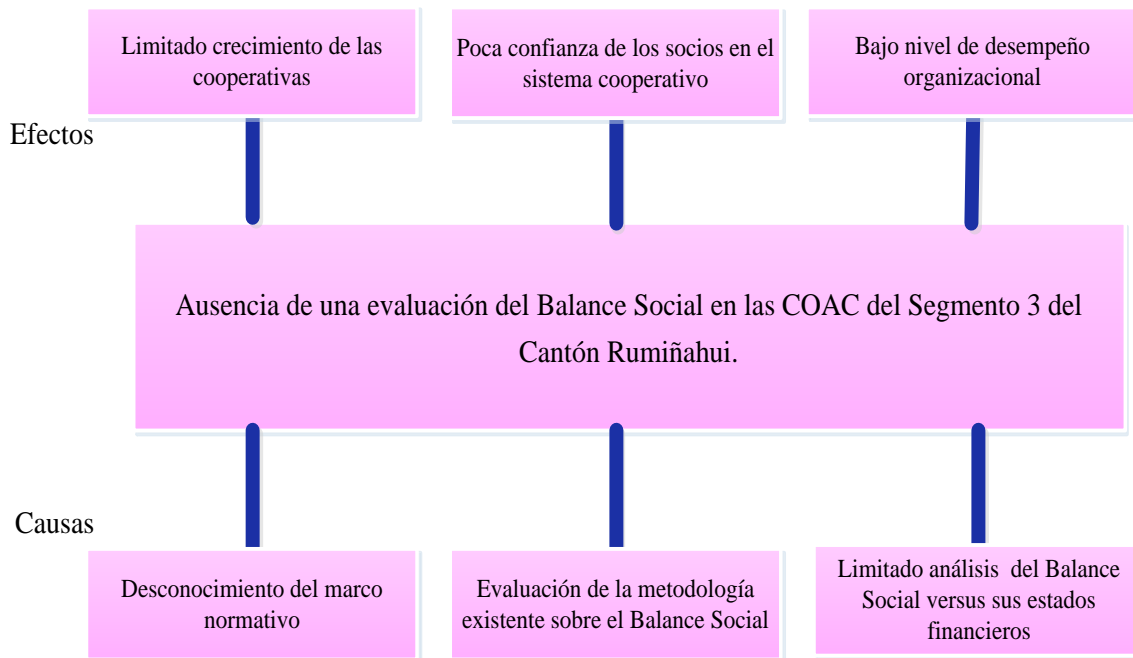


Figura 1 Árbol de problemas

1.3. Justificación de la Investigación

El presente proyecto de investigación indaga sobre el cumplimiento del Balance Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en lo referente a registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, respecto al sistema financiero y la comunidad que se exige en esta metodología.

Considerando que esta investigación tiene la finalidad de medir en que porcentaje se está cumpliendo con lo establecido en el Balance Social, y así detectar las causas del incumplimiento en la presentación de informes, considerando lo importante de realizar esta investigación determino el cumplimiento de estos principios que se exige a las cooperativas permitiendo contar con un instrumento o mecanismo de autoevaluación que considere tanto sus aspectos económicos como sociales.

El Balance Social al ser un importante instrumento no sólo que contribuye a fundamentar la proyección social de las cooperativas y evaluar sus resultados, sino también eleva el sentido de pertenencia de los asociados al incrementar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios.

1.4. Objetivo de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Evaluar los resultados del cumplimiento de la Responsabilidad Social mediante la herramienta del Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 del Cantón Rumiñahui para determinar el nivel de desarrollo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Investigar los principios del cooperativismo que comprenden el balance social para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 del Cantón Rumiñahui.
- Realizar un diagnóstico respecto al criterio de los socios y colaboradores respecto al balance social.
- Evaluar mediante indicadores cuantitativos de cumplimiento los principios cooperativos de las entidades financieras caso de estudio.
- Desarrollar una propuesta para mejorar el desempeño organizacional con respecto al balance social.

1.5. Alcance de la Investigación

El alcance de la presente investigación se limita al estudio del marco normativo, indagaciones, análisis del Balance Social respecto a los principios del cooperativismo y así establecer una propuesta para las Cooperativas de Ahorro de Crédito del segmento 3 del Cantón Rumiñahui que permita ser una base para la aplicabilidad del Balance Social y cumplimiento de la norma.

Se centra la investigación en el Cantón Rumiñahui ya que de acuerdo a lo expuesto en el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial de los cantones que conforman la Provincia de Pichincha, en este cantón la presencia de Bancos, Instituciones Financieras y Cooperativas de Ahorro y Crédito es fuerte respecto a los otros sectores. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en Rumiñahui destinan sus productos financieros para el consumo o para la construcción, considerando que el Cantón Rumiñahui ha crecido notablemente las cooperativas y el sistema financiero en general tiene consolidado un nicho de mercado importante.

1.6. Operacionalización de Variables

Se desarrolla la operacionalización de las variables del proyecto en donde partiendo de las variables se definen el concepto y se estable los indicadores para su evaluación.

Tabla 2
Operacionalización de Variables

Principios	Concepto	Dimensiones Subvariables	Indicadores	Comentario
1. Membresía, abierta y voluntaria	Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin distinción de género, raza, clase social, posición política y religiosa.	Productos financieros	Ingreso de asociados Egreso de asociados Causa de egresos de asociados	Cualquier persona que así lo desee, y siempre que cumpla los requisitos previstos en los estatutos, podrá formar parte de una cooperativa.
2. Control democrático de sus miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la	Talento Humano Socios	Asistencia Asamblea Ordinaria Promedio asistencia Asamblea Ordinaria Porcentaje asistencia	Los órganos de control de la cooperativa van estar formados por los propios socios, y serán ellos los que tomen las decisiones.

CONTINÚA



	<p>toma de decisiones.</p> <p>Los hombres y mujeres elegidos para representar su cooperativa, responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho a voto (un miembro, un voto) mientras que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.</p>	<p>Asamblea extraordinaria</p> <p>Porcentaje de hombres con mando de jefatura</p>
<p>3. Participación económica de sus miembros</p>	<p>Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.</p> <p>Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es</p>	<p>Reserva legal</p> <p>Porcentaje de Ahorro</p> <p>Se trata del principio por excelencia que define la economía social.</p>

CONTINÚA



que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los 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.

4. Autonomía e independencia	<p>Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.</p> <p>Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo</p>	<p>Capital</p> <p>Inversiones</p>	<p>Aportes al capital de otras organizaciones Bancos</p> <p>Aportes al capital de otras organizaciones Cooperativas</p> <p>Participación en otras</p>	<p>Primando la participación en el capital, es posible que se abone a los socios un interés por las aportaciones realizadas.</p>
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTINÚA



	<p>gobiernos) o tiene capital de fuentes externas, lo realicen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.</p>		<p>organizaciones</p>
<p>5. Educación, formación e información</p>	<p>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 los jóvenes y creadores de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios del cooperativismo.</p>	<p>Actividades educativas</p>	<p>Participación en actividades educativas Participación en actividades educativas organizadas por la cooperativa</p> <p>Se trata de esta manera de primar la autonomía de las cooperativas, no sólo respecto a otros entes privados, sino también referido a la administración pública.</p>

CONTINÚA



6. Cooperación entre cooperativas	<p>Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen al movimiento cooperativo, Trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales e internacionales.</p>	Préstamos	Préstamos otorgados a cooperativas	Uno de los principios que evidencian más el interés social que persiguen las cooperativas.
7. Compromiso con la comunidad	<p>La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, por medio de políticas aceptadas por sus miembros.</p>	<p>Desarrollo comunitario Medio ambiente Presupuesto</p>	<p>Contribuciones para el desarrollo social comunitario Contribuciones para el cuidado del medio ambiente</p>	<p>Se permite que las cooperativas puedan asociarse y actuar conjuntamente en una economía de mercado cada vez más complicada y en el que el fenómeno de la globalización puede ser un factor determinante para su fin.</p>

CAPÍTULO II

REFERENTES TEÓRICOS

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Desarrollo sostenible

Desde sus inicios en 1945, uno de los principales propósitos de las Naciones Unidas ha sido crear las condiciones de estabilidad y bienestar necesarias para las relaciones pacíficas y amistosas entre las naciones, basadas en el respeto al principio de la igualdad de derechos y al de la libre determinación de los pueblos, como se recoge en el artículo 55 de la Carta fundacional. (Organización de Naciones Unidas, 2017)

Según ese mismo artículo y para crear tales condiciones, la Organización promoverá: niveles de vida más elevados, trabajo permanente para todos, y condiciones de progreso y desarrollo económico y social.

La Organización de Naciones Unidas propone la construcción del concepto de desarrollo sostenible en basa a tres pilares: desarrollo económico, desarrollo social y protección del medio ambiente.

La ONU reconoce que, en general, los países están más comprometidos con el fortalecimiento del desarrollo sostenible. Sin embargo, se observa que, a pesar de los esfuerzos de gobiernos y actores no estatales en todos los países, el desarrollo sostenible sigue siendo un objetivo distante y todavía quedan barreras y brechas sistémicas en la implementación de compromisos acordados internacionalmente. (Organización de Naciones Unidas, 2013)

2.1.2. Economía Solidaria

“Se denomina economía solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias” (Arnago, 2005).

Se puede considerar que la economía solidaria promueve la asociatividad, la cooperación y la autogestión, y así apoyar a las personas que se dedican a la producción, consumo, y comercialización de bienes y servicios, fuentes de ingreso para cubrir con sus necesidades básicas creando una alternativa viable para sus socios.

2.1.3. Cooperativismo

La conceptualización de Cooperativismo comprende a los valores y principios relacionados con el desarrollo integral de los socios y colaboradores de tal manera que pueda cumplirse con la democracia, equidad, igualdad, solidaridad, honestidad y responsabilidad social con el entorno en donde se desarrolla.

El cooperativismo propugna libre asociación de individuos y familias con intereses comunes para constituir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en la que el beneficio obtenido se reparte entre los asociados según su participación, superando la concepción capitalista. (Duval, 2005)

El cooperativismo aporta al desarrollo de los países siendo importante para el desarrollo económico de las sociedades, pudiendo incluso modificar hasta la estructura política de las naciones que acogen su modelo financiero se encuentra representado por las cooperativas.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han sido las IMFs por excelencia e históricamente han desarrollado actividades de micro finanzas y han contribuido a enfrentar los problemas de racionamiento de la banca privada tradicional. Sin embargo, por un lado la

debilidad de la Ley de Cooperativas así como la limitada capacidad de acompañamiento por parte de la Dirección Nacional de Cooperativas han permitido, en los últimos años, la creación de COAC sin medir las posibles consecuencias de sobre endeudamiento en socios y clientes de la misma zona geográfica. (Jordan, 2005)

Partiendo que los bancos son sociedades anónimas donde la toma de decisiones está directamente relacionado con el número de acciones que tengan sus accionistas, a diferencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que los propietarios son sus socios sin importar las cuotas de participación o el capital que posea puesto que su reglamento se basa en el derecho que tienen los socios a participar de los resultados que obtenga la cooperativa al cabo de cada ejercicio anual.

Los siguientes son los siete principios del cooperativismo:

1. Adhesión voluntaria y abierta
2. Gestión democrática por parte de los asociados
3. Participación económica de los asociados
4. Autonomía e independencia
5. Educación, formación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Interés por la comunidad

Estos principios son los lineamientos generales por los que se rigen las cooperativas y constituyen la base filosófica, estos principios permiten que las cooperativas pongan en práctica sus valores frente a la comunidad donde brindan sus servicios, se describen a continuación al considerar que son importantes para cualquier sociedad siguiendo las siguientes pautas:

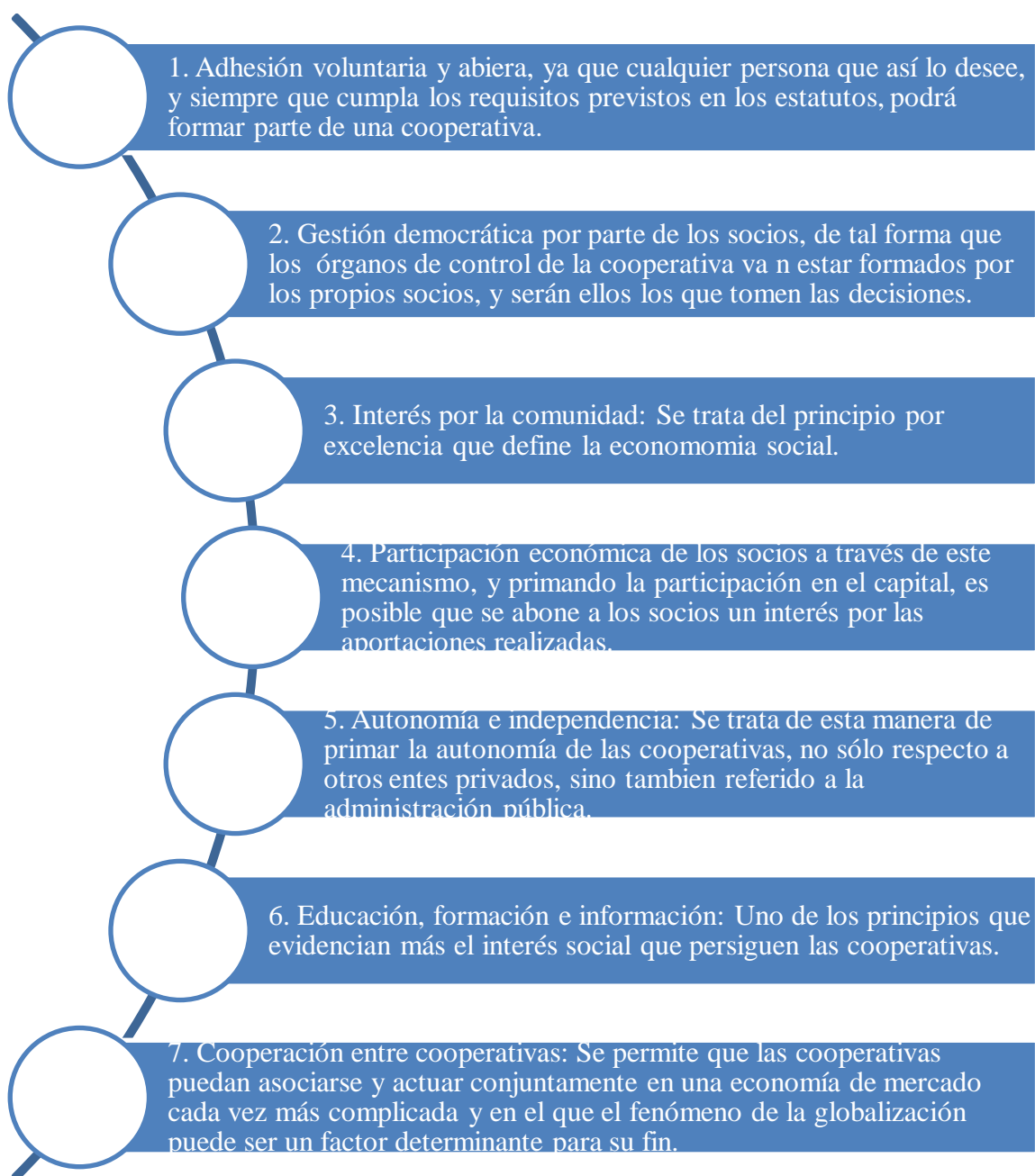


Figura 2 Principios del Cooperativismo

Fuente: (Burgos, 2006)

Estos principios han sido acogidos por las Cooperativas puesto que los valores de estas instituciones deben cumplir con la ayuda a sus socios, la responsabilidad, la democracia para que se pueda dar la igualdad, equidad y solidaridad, en cada una de las acciones hacia sus miembros.

Por lo tanto se plantean los valores éticos como:

- Honestidad,
- Transparencia,
- Responsabilidad Social y
- Preocupación por los demás

2.1.4. Responsabilidad y Gestión Social

El entorno turbulento en el que se desarrolla la actividad empresarial y la necesidad de adaptación por parte de las organizaciones al mismo, han conducido a la búsqueda y desarrollo de nuevas técnicas, acciones y estrategias que permitan lograr objetivos de tipo económico principalmente la supervivencia y la competitividad entre otros. (Manzano, Redondo, & Robles, 2016)

Las organizaciones al aplicar políticas coherentes referentes a la Responsabilidad Social pueden llegar a tener beneficios en algunos aspectos como: legal, socio laboral, organizacional, económico y financiero como también con sus clientes, proveedores y la sociedad, pudiendo tener los siguientes beneficios:

En cuanto a lo laboral:

- “Reduce el riesgo de litigios, demandas y sanciones,
- Facilita el desarrollo de soluciones económicas eficientes” (Navarro, 2012).

En cuanto a las relaciones con los clientes proveedores y la sociedad:

- Fortalece la lealtad y fidelización del cliente en un momento en el que los consumidores están ejercitando de una forma creciente su poder de elección entre diferentes marcas.
- Reduce el riesgo de publicidad negativa y deterioro de la imagen pública.
- Mejora la reputación e imagen de marca de la empresa.
- Facilita el dialogo con los consumidores y mejora la adaptación de productos y servicios. (Navarro, 2012)

En cuanto a los aspectos organizacionales:

- Incrementa la moral, transparencia, confianza y cohesión de la plantilla.
- Refuerza la filosofía de empresa, transformándola en un cuerpo vivo y práctico.
- Ayuda a difundir nuevas tecnologías y mejores prácticas de gestión.
- Induce a una mejor supervisión de la cadena de proveedores seleccionando a aquellos socialmente responsables (Navarro, 2012)

En cuanto a los aspectos económicos y financieros:

- Reduce los costes operacionales a través de una gestión sistemática de recursos.
- Reduce los costes de establecimiento de negocio a través de rigurosas políticas de ética empresarial.
- Incrementa la productividad a través de una plantilla motivada.

- Atrae una nueva especie de inversores.
- Permite la inclusión de ciertas medidas en los índices de inversiones socialmente responsables. (Navarro, 2012)

La aplicación de una adecuada gestión en lo que respecta la Responsabilidad Social en las cooperativas son la obtención de beneficios económicos, sociales y medioambientales, lo que conlleva a ganar una mejor reputación y prestigio financiero ante sus socios, como también activando las inversiones, mejorando la situación empresarial a nivel económico y financiero.

2.1.3.1 Responsabilidad Social en el Ecuador

En el Ecuador, el tema de Responsabilidad Social se encuentra vinculado con el sector empresarial, pero la fundamentación de cómo hacer todavía se encuentra en un proceso de construcción.

En el Ecuador existe un conjunto normativo que regula ciertas dimensiones de la Responsabilidad Social, como por ejemplo, la relación entre la empresa y el empleado, la relación con el medio ambiente, etc. La regulación de la Responsabilidad Social se encuentra dispersa en la legislación nacional. No obstante, el marco jurídico que disponen los Estados no son condicionantes únicos para las prácticas de RS. (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012)

Se conoce que existen algunas normas técnicas que apoyan a las empresas para el cumplimiento de la Responsabilidad Social, las cuales tienen el objetivo de ofrecer referencias más concretas para la implementación del modelo en las empresas, como:

- ISO 26000
- AA 1000

- SA 8000

La Norma ISO 26000 ha sido preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social, esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. (ISO 26000:2010, 2010)

La SA 8000 fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability –Sai), y tiene como eje central la promoción de mejores condiciones laborales, a partir de acuerdos internacionales y marco legítimo sobre derechos de trabajadores, justicia social, etc.

La AA1000, Accountability 1000, es un estándar para medir e informar sobre el comportamiento ético en los negocios. En una norma creada por el Instituto para la Responsabilidad Social y ética –ISEA (Por su sigla en inglés: Instituto for Social and Ethical Accountability) (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012)

Además de las leyes ecuatorianas vincula las prácticas de la Responsabilidad Social

Ecuatoriana como:

- Constitución Política
- Ley de Régimen Municipal
- Ley de Régimen Provincial
- Ley de Orgánica de Empresas Públicas
- Ley de Gestión Ambiental
- Ley de Hidrocarburos

- Ley del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Ley de Protección al Consumidor
- Plan Nacional del Buen Vivir del 2009-2013
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código del Trabajo
- Ordenanza Municipal de Quito N.333

En la actualidad las cooperativas de los diferentes segmentos deben dar cumplimiento a una serie de leyes y reglamentos que contemplan políticas de aseguramiento de los derechos de los socios y colaboradores de estas asociaciones financieras, para reducir riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales, monopolísticas, entre otras.

2.1.3.2 Responsabilidad Social en las Cooperativas

En el caso de las cooperativas la Responsabilidad Social pone énfasis para mejorar la sociedad a través de procedimientos e informes transparentes e íntegros que puedan ser un respaldo para afianzar el compromiso de los asociados.

Aun cuando las organizaciones cooperativas en nuestro contexto latinoamericano desarrollan una importante labor social que abarca en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, carecen en su mayoría de un instrumental de gestión que permita a la cooperativa garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a

las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad.
(Alemán, 2008)

La responsabilidad social se ha convertido en un elemento fundamental dentro del ámbito empresarial, al tener doble función. Por un lado permite mejorar la situación de su entorno, asegurando la continuidad en un ambiente propicio, y por otro puede resultar un elemento clave para mejorar el funcionamiento de la organización gracias a la actuación sobre los diferentes colectivos relacionados con la misma.

Por otra parte, 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. (Alemán, 2008)

La responsabilidad social en las cooperativas es una práctica a través de todas las acciones que realiza la entidad cooperativa siempre y cuando estén orientados al bienestar de sus asociados y colaboradores. Por ende deben adoptar un modelo de desarrollo socioeconómico que impacte y a porte a las diferentes actividades económicas de sus asociados.

2.1.5. Balance Social

Partiendo que el Balance Social, constituye una herramienta para comunicar interna y externamente al personal que cuenta una empresa como también a los grupos de interés que se encuentran en el entorno de la misma. El balance social pretende responder a lo siguiente:

- a. Hacer un seguimiento del rendimiento e impacto social y ético de la organización.
- b. Proporcionar una base para conformar la estrategia de gestión de forma socialmente responsable y transparente, y para que imbuya la estrategia de mercadotecnia, entre otras.
- c. Facilitar el aprendizaje organizativo de formas de mejorar la actuación social. (Spear, 2006)

Por lo tanto, el Balance Social debe ser evaluado y presentado al final de cada período con los respectivos informes financieros y contables, de esta manera las autoridades o directivos puedan evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social, para mejorar el desempeño de la empresa, desde un punto de vista de la función social.

Según, la Ley de Economía Popular y Solidaria establecida en un marco constitucional en el 2006, por el gobierno cursante de época y que se ha mantenido, con la finalidad de impulsar de forma sistemática la participación del ser humano en la economía y en la sociedad, instituye en función de los sectores comunitarios, cooperativos, asociativos y unidades populares, para fomentar, proporcionar controlar a las organizaciones en términos de identidad, autogestión, responsabilidad social y ambiental, solidaria y redención de cuentas, consiguiendo una democracia participativa en los socios, por lo que se resalta el artículo 4 que indica:

En el Art. 4: De la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario da a conocer el vínculo con los principios (búsqueda del buen vivir, comercio justo y ético, la equidad de género) que forman parte del contexto las personas-organizaciones en el ejercicio de sus actividades. De esta manera se genera la responsabilidad social, ambiental, solidaria y la redención de cuentas lo cual tiene un enlace Balance Social, para verificar el cumplimiento de estos parámetros, también este artículo hace referencia a la distribución equitativa y solidaria de sus excedentes.

Las organizaciones sujetas a esta ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011)

Esta legislación establecida específicamente para las cooperativas pretende regular la responsabilidad de las actividades financieras ejecutadas por determinada institución hacia los socios y la comunidad, en lo que se refiere a las deudas sociales, esta legislación también establece la responsabilidad limitada de los socios.

Los principios en que debería sustentarse la elaboración de un balance social son los siguientes:

- Participación de los trabajadores/as: el balance social no puede limitarse a la reacción positiva, pero unilateral de la dirección de la empresa, sino que su verdadero interés radica en el hecho de que el contenido del mismo sea sistemáticamente intercomunicado e incluso co-formulado por los diferentes ámbitos sociales de la empresa.

- Sistema de valores: El balance social habría de registrar el sistema de valores culturales y sociales de la empresa bajo un patrón universal de referencia. A través de ese sistema de valores (salud, seguridad, justicia social, poder, autorrealización, etc.), enraizado en el contexto de la sociedad en el que se desenvuelve la empresa, se configura una determinada "cultura de empresa" que dicho balance trata de evaluar.
- Costos sociales: El balance social debería aportar información que permitiera: a) Velar porque los recursos humanos sean gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros, b) Prevenir la infrautilización del potencial de experiencia, conocimiento, competencia y de innovación de la empresa, c) Detectar los costos sociales excesivos y, sobretodo, los costes ocultos de la empresa.
- Garantizar la calidad de la información: Una empresa no puede estar gestionada y dirigida si no posee un sistema de información social satisfactorio. La eficacia de un sistema de información tiende al hecho de que los datos estén reagrupados de forma racional y que el acceso a la información se efectúe con facilidad.

2.1.6. Metodología para la elaboración del Balance Social en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Existen varios enfoques o metodologías que se aplican para implementar y evaluar el balance social en las organizaciones, en el caso de las cooperativas el balance social suelen centrarse en explicar los retornos a los socios y los beneficios para la comunidad.

De acuerdo a (Audisio, 2006) la información que deberá contener el Balance Social es:

- Balance General anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio.

- Estado y evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa.
- Incidencia del costo laboral.
- Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías.
- Evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo.
- Rotación del personal por edad y sexo.
- Capacitación
- Personal efectivizado
- Régimen de pasantías y prácticas rentadas
- Estadísticas sobre accidentes del trabajo y enfermedades inculpables.
- Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas
- Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas
- Programa de innovaciones tecnológicas y organizacionales que impacten sobre la plantilla del personal o puedan involucrar modificación de condiciones de trabajo.

Ante los requerimientos exigidos por la sociedad se puede resaltar dos tipos de metodologías que se aplican en la elaboración del balance social:

- Metodología de la (OIT) Organización Internacional de Trabajo, que de acuerdo a (González & San Bartolomé, 2008) conceptualiza al Balance Social como “su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida.” Este modelo se encuentra estructurado se puede representar en el siguiente gráfico.

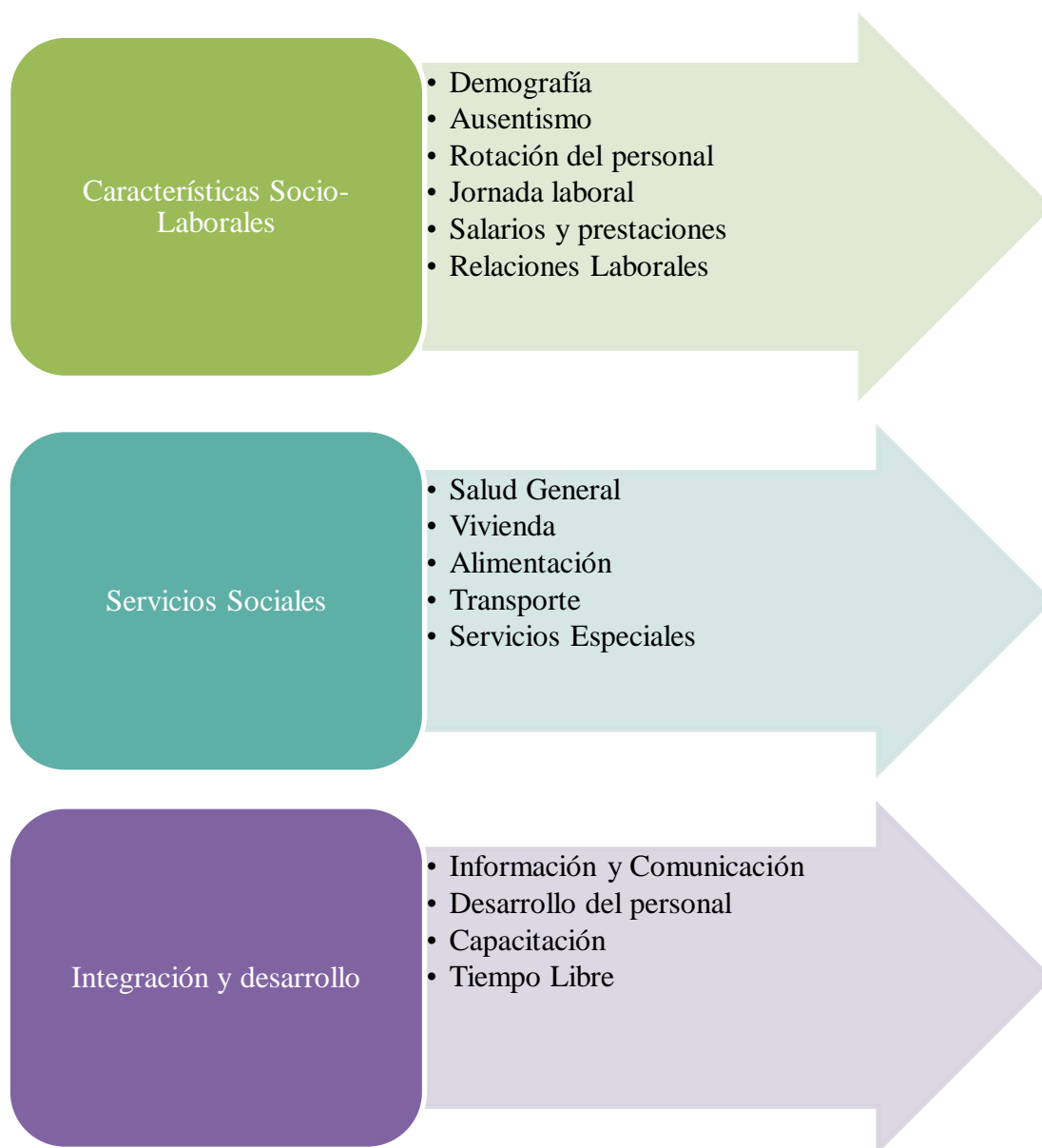


Figura 3 Área Interna Balance Social Metodología de la (OIT)

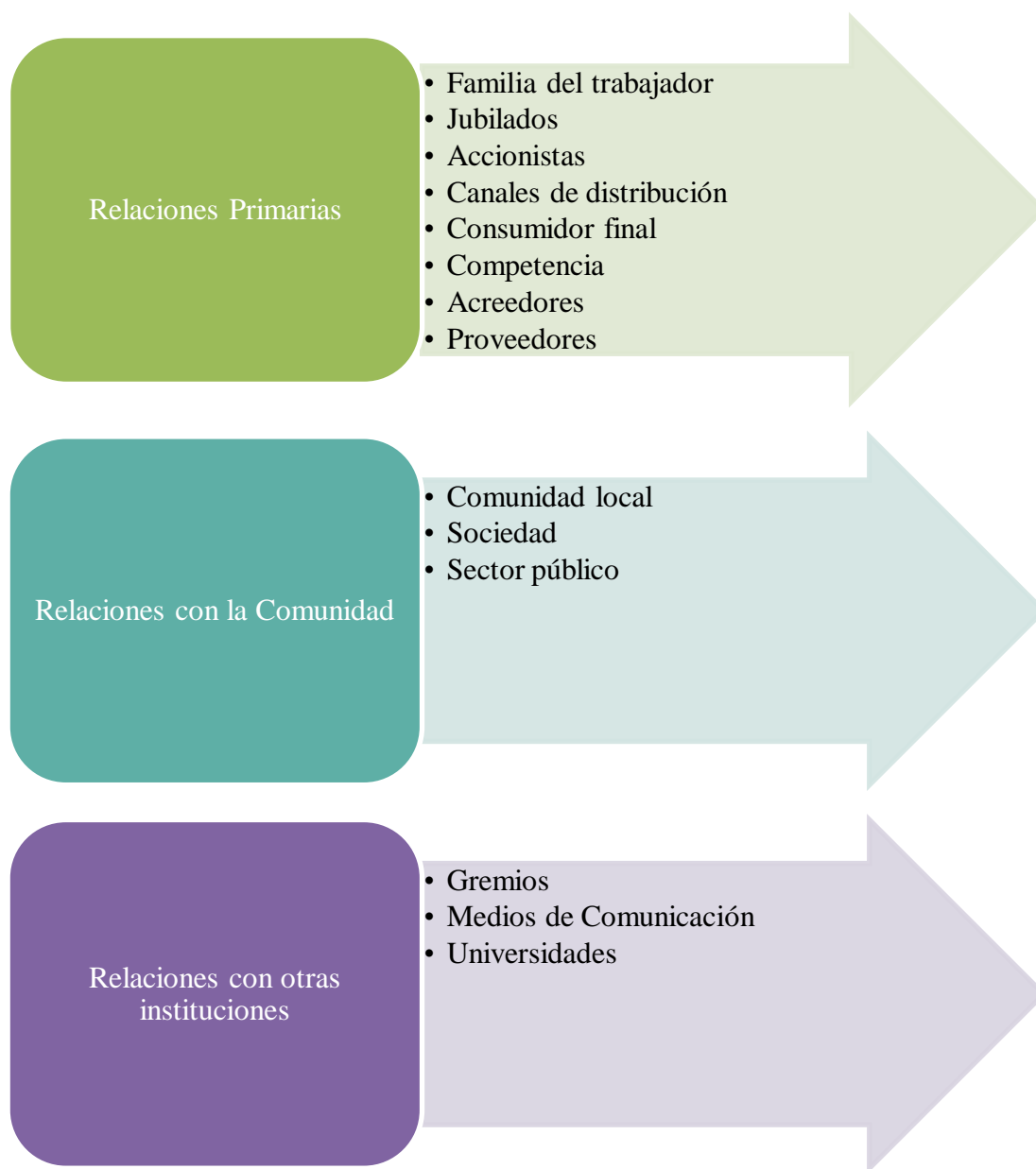


Figura 4 Área Externa Balance Social Metodología de la (OIT)

- Metodología de la (ACI) Alianza Cooperativa Internacional, desde 1998 ha desarrollado un modelo de Balance Social Cooperativo que se basa en la medición de los siete principios corporativos anteriormente descritos. Con la finalidad de promover el movimiento cooperativo mundial basado en la democracia, de esta manera facilitar el

desarrollo de relaciones económicas, el desarrollo humano sostenible y fomentar el proceso económico-social del socio.

Este modelo ha optado por indicadores sociales utilizando encuestas para la obtención de información de tal manera que puedan cuantificarse lo que permita un análisis de la información más eficiente, la estructura de esta metodología se expone a continuación.

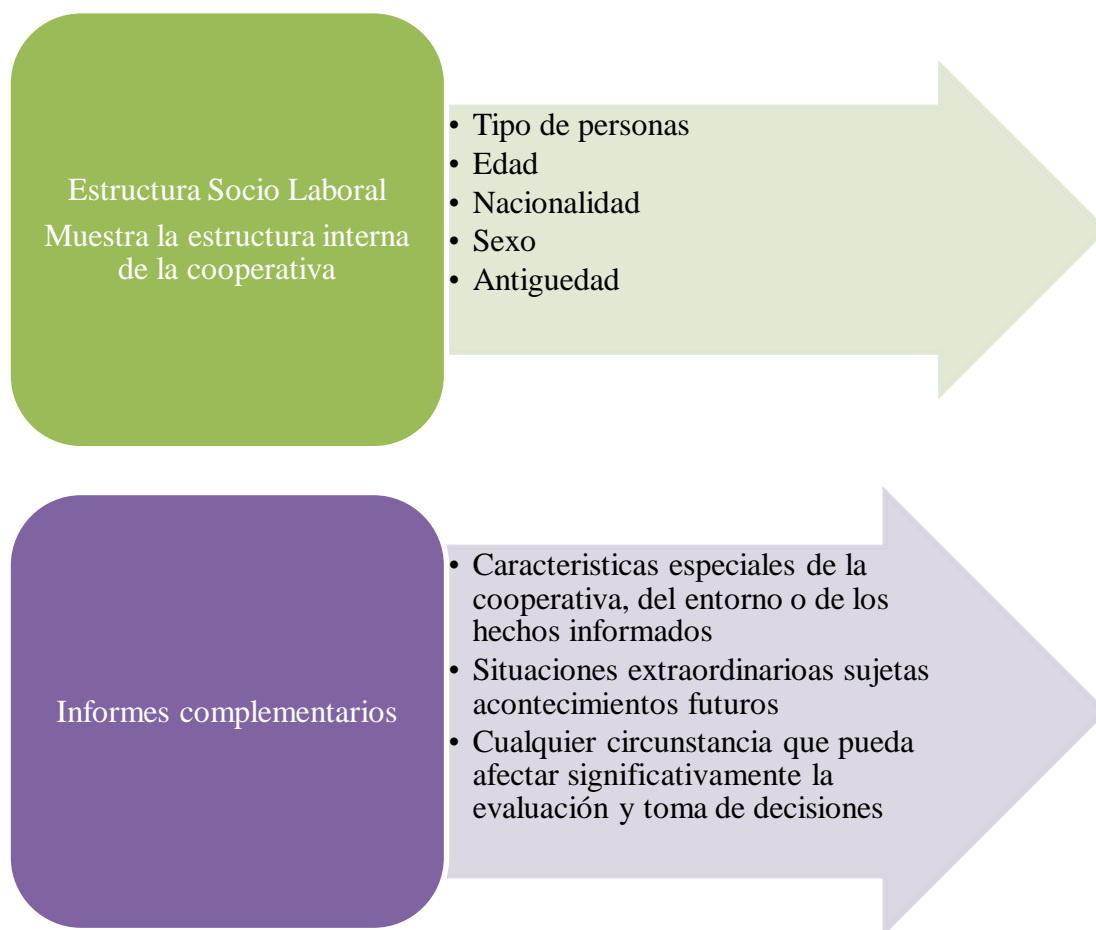


Figura 5 Estructura y Composición del Balance Social Metodología de la (ACI)

Las diferentes metodologías que se tienen hace que se pueda establecer un proceso eficiente para alcanzar resultados, debido a que la responsabilidad social en las cooperativas

especialmente del segmento 3 continúa siendo un tema nuevo, al momento de implementar en su campo laboral impidiendo alcanzar sus objetivos.

Tabla 3
Síntesis Principios del Cooperativismo

Audisio, Nelson	Metodología de la (OIT) Organización Internacional de Trabajo	Metodología de la (ACI) Alianza Cooperativa Internacional
<ul style="list-style-type: none"> • Balance General anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio. • Estado y evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa. • Incidencia del costo laboral. • Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías. • Evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo. • Rotación del personal por edad y sexo. • Capacitación • Personal efectivizado • Régimen de pasantías y prácticas rentadas 	<p>Características Socio-Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demografía • Ausentismo • Rotación del personal • Jornada laboral • Salarios y prestaciones • Relaciones Laborales <p>Servicios Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salud General • Vivienda • Alimentación • Transporte • Servicios Especiales <p>Integración y desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información y Comunicación • Desarrollo del personal • Capacitación • Tiempo Libre <p>Relaciones con otras instituciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gremios 	<p>Estructura Socio Laboral</p> <p>Muestra la estructura interna de la cooperativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de personas • Edad • Nacionalidad • Sexo • Antigüedad <p>Informes complementarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características especiales de la cooperativa, del entorno o de los hechos informados. • Situaciones extraordinarias sujetas a acontecimientos futuros • Cualquier circunstancia que pueda afectar

CONTINÚA



- Estadísticas sobre accidentes del trabajo y enfermedades inculpables.
 - Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas
 - Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas
 - Programa de innovaciones tecnológicas y organizacionales que impacten sobre la plantilla del personal o puedan involucrar modificación de condiciones de trabajo.
 - Medios de Comunicación
 - Universidades
- significativamente la evaluación y toma de decisiones

2.2. Síntesis

Implementar proyectos de Responsabilidad Social requiere de una serie de pasos, primeramente es importante el sustento teórico en cuanto a los temas que estén referidos a esta temática, posterior el desarrollo de varias competencias a nivel organizativo del personal y directivos de la cooperativo para tener una visión estratégica de lo que se debe hacer para alcanzar para el cumplimiento del mismo.

Las metodologías que se proponen están encaminadas a los 7 principios del cooperativismo que deben cumplir este tipo de agrupaciones, considerando que los mismos fueron desarrollados en bienestar de los actores que participan en el entorno de la cooperativa, y deben ser cumplidos de acuerdo a lo exigido en el marco de la Economía Popular y Solidaria.

Tabla 4
Síntesis Marco Teórico

Fuente	Breve Descripción	Aporte a mi proyecto
Organización de Naciones Unidas	Desarrollo sostenible basado en el principio de igualdad de derechos	Evaluar el desarrollo económico, social y protección del medio ambiente en las COAC segmento 3.
Duval, R. (2005). <i>Direccinario Enciclopédico</i> . Salvat. Barcelona: Salvat.	Cooperativismo	Conocer los valores y principios relacionados con el desarrollo integral de los asociados.
Burgos, L. (2006). <i>Economía Social Cooperativismo</i> . España: Lex Nova.		Conocer las variables de los 7 principios
Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, 2012	Responsabilidad Social	Sustentar al proyecto con las leyes y normas técnicas que apoyan a las empresas para el cumplimiento de la Responsabilidad Social

CONTINÚA



<p>Ley de Economía Popular y Solidaria Balance Social Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011</p>	<p>Sustentar como la legislación establecida específicamente para las cooperativas pretende regular la responsabilidad de las actividades financieras.</p>
<p>Audisio, N. (2006). Gestión por beneficios. Metodología para la elaboración del Balance Social Nuevas herramientas de gestión. Argentina: Grupo Editor Brujas. González, L., & San Bartolomé, J. C. (2008). Balance Social Cooperativo: Una construcción en construcción, primera edición . México: Esic.</p>	<p>Determinar las metodologías que este encaminada al bienestar de los actores que participan en el entorno de la cooperativa en el marco de la Economía Popular y Solidaria.</p>

2.3. Marco referencial

Al revisar artículos científicos publicados en revistas indexadas se resalta la investigación de título “Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas”, perteneciente a Alfonso Alemán, Juan Luis; Rivera Rodríguez, Claudio Alberto y Labrador Machín, Odalys. En la investigación se evalúa la gestión en las cooperativas donde se aprecia la falta de integralidad en los análisis y en las políticas trazadas, por estar encaminadas a resolver problemas principalmente vinculados con su actividad económico-productiva, sin embargo, la aplicación del Balance Social, como un importante instrumento no sólo contribuye a fundamentar la proyección social de las cooperativas y evaluar sus resultados, sino también eleva el sentido de pertenencia de los asociados al incrementar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios, siendo importante demostrar la necesidad de aplicar adecuadamente en las empresas cooperativas latinoamericanas el balance social, en esta investigación parte de la operacionalidad de los principios cooperativos hasta llegar a la formulación de los elementos del balance haciendo énfasis en la responsabilidad social de las entidades cooperativas.

Otra investigación desarrollada relacionada a la presente investigación que contribuye al mismo tiene como título “La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas?”, realizada por Adil Belhouari; Inmaculada Buendía Martínez; Marie-Josée Lapointe y Benoît Tremblay, considerando que la integración de los aspectos económicos, sociales y medioambientales está teniendo mayor relevancia en la dinámica empresarial como valor estratégico, pero la responsabilidad social empresarial (RSE) no representa un reto para todas las organizaciones económicas, en el caso de las cooperativas es una parte integral de sus valores y su dinámica de funcionamiento, siendo importante el análisis del concepto de la RSE

desde la perspectiva cooperativa para lo cual se realiza una revisión de las características de los informes sostenibles.

2.4. Marco Conceptual

- **Gestión social:** Es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales.
- **Indicadores:** Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación
- **Principios:** Son aquellas normas o reglas que sirven para orientar el comportamiento de un ser humano.
- **Modelo de gestión:** Hace alusión al esquema o representación teórica mediante el cual se lleva a término un proceso.
- **Balance financiero:** Es un informe financiero que da cuenta del estado de la economía y finanzas de una institución en un momento o durante un lapso determinado.
- **Modelo económico:** Conjunto de relaciones, generalmente cuantificables, entre varias variables que se utiliza como representación de una realidad más compleja. Sirve para facilitar la comprensión de una teoría y para ver las repercusiones en una variable de los cambios en otras.
- **Relevancia:** Las temáticas e informaciones expuestas deben considerarse útiles por sus diferentes usuarios. Ello exige de la empresa un amplio conocimiento de las expectativas y necesidades de sus públicos objetivos.

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

2.5. Marco contextual o situacional

2.5.1. Contexto y lugar donde se desarrolla el estudio

Se desarrolló el proyecto en el Cantón Rumiñahui específicamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 3, conformadas por las entidades financieras COAC Juan de Salinas y COAC San Juan de Cotogchoa, además se utiliza la información presentada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.5.2. Delimitación temporal

La delimitación temporal corresponde al primer semestre del año 2018, sin embargo los datos de análisis a considerar esta en el periodo del 2015 al 2017.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación Mixto

El enfoque establecido es mixto, puesto que requiere de información obtenida cualitativamente y cuantitativamente en lo que respecta a los informes presentados del balance social de las cooperativas del segmento 3, para posterior realiza un análisis respecto al incumplimiento de la misma.

3.2. Tipología de investigación

3.2.1. Por su finalidad Aplicada

El tipo de investigación por su finalidad corresponde aplicada, al realizar la indagación a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 para conocer los factores que han impedido el cumplimiento de lo establecido en el balance social.

3.2.2. Por las fuentes de información Mixto

Las fuentes de información corresponden al mixto puesto que se utiliza documentación de informes financieros, como también en el campo al realizar la investigación en el sitio para la obtención de la información.

3.2.3. Por las unidades de análisis Insitu

La unidad de análisis es insitu, puesto que el estudio se lo realiza en el lugar es decir las COACs pertenecientes al segmento 3 del Cantón Rumiñahui, para captar información relevante a los principios que se expone en el balance social.

3.2.4. Por el control de las variables No experimental

La investigación se realiza de manera no experimental, puesto que se recolectan datos en un solo momento en el periodo establecido, con la finalidad de indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta en las variables seleccionadas.

3.2.5. Por el alcance Explicativo

Se escoge el alcance exploratorio puesto al realizar una investigación poco estudiado, del cual no se cuenta con información verídica al no ser estudiado previamente.

3.3. Hipótesis

H₁: La Falta de evaluación al Balance Social en las COAC del Segmento 3 del Cantón Rumiñahui es generado por la limitada responsabilidad social en las Cooperativas del segmento 3 del Cantón Rumiñahui.

H₀: Falta de evaluación del Balance Social en las COAC del Segmento 3 del Cantón Rumiñahui, no es generado por la limitada responsabilidad social en las Cooperativas del segmento 3 del Cantón Rumiñahui.

3.4. Instrumentos de recolección de información Varios

- Fuentes primarias: Corresponde a la encuesta instrumento de investigación necesario para la obtención información de los socios y colaboradores de las Cooperativa de Ahorro y Crédito de estudio.
- Fuentes Secundarias: Información estadística, financiera publicada en entidades de control como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.5. Procedimiento para recolección de datos Varios

La recolección de datos parte de la aplicación de una encuesta diseñada con preguntas para la obtención de información respecto a los términos de conocimiento respecto al balance social y por otro lado se recurrirá a la técnica documental, la misma que está reflejada en los balances y documentos financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3.

3.6. Cobertura de las unidades de análisis

Para poder indicar la unidad de análisis se establece la utilización de varios, considerando que es necesario recurrir a información censada como también a los diferentes escenarios que intervienen en la aplicación del balance social.

3.7. Población y Muestra

La población corresponde a las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en el Cantón Rumiñahui del Segmento 3, conformadas por las siguientes entidades financieras:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa



- Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas



De donde, se conoce que la comunidad que conforma las instituciones financieras indicadas, conformada por socios y colaboradores.

Tabla 5
Cooperativas de estudio

COAC Segmento 3	Cantidad de socios	Cantidad de clientes	Cantidad de empleados
San Juan de Cotogchoa	4.945	2.456	50
Juan de Salinas	2.539	1.322	29

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Es importante indicar que para el estudio la población objetivo corresponden a los socios y empleados, excluyendo a los clientes debido a que este grupo no tiene una participación directa en la asamblea, es decir no aporta para la evaluación del balance social.

Siendo importante la obtención de una muestra estadística para el caso de los socios, al ser significativo su valor, con la finalidad de poder aplicar el instrumento de investigación elaborado para conocer el criterio del socio. En el caso de los empleados al ser una población pequeña no se debe obtener muestra se aplica el instrumento a todos los colaboradores de la misma.

Por lo tanto, se considera utilizar el muestreo probabilístico correspondiente al muestreo estratificado, esta técnica radica en fragmentar toda la población objeto en subgrupos de manera que los socios a ser encuestados se toma al azar de acuerdo al estrato que pertenezcan, considerando que el estrato para el caso de estudio es las agencias de las respectivas Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, esto hace que un individuo sólo puede pertenecer a un estrato, se expone en la siguiente tabla la cantidad de socios por sucursales y entidad financieras que son objeto de estudio.

Posterior a esto para obtener la muestra se seleccionan la siguiente fórmula estadística aplica se presenta a continuación:

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

Se explica a continuación cada uno de las variables de la formula estadística:

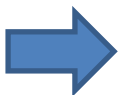
- N Tamaño de la población
- P Proporción de éxitos en la población (0.50)
- e Error en la proporción de la muestra (10%).
- n Cantidad de encuestas
- Z α Valor Z crítico, correspondiente a un nivel dado del nivel de confianza 90% corresponde 1,65.

Los cálculos efectuados para la obtención de la muestra en cada una de las cooperativas se presentan en la siguiente tabla, en el caso de la Cotogchoa posee 7 sucursales ubicadas en: Cotogchoa, Sangolquí, San Martín, Santa Isabel, Sushufindi, Cutuglahua, Llano Chico.

Tabla 6
Muestra Cotogchoa

Cotogchoa	
z	1,65
z ²	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	1.534

CONTINÚA



e	0,10
z^2pqN	1044,0788
$e^2(N-1)$	15,33
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	16,010625
n	65

Tabla 7
Muestra Sangolquí

Sangolquí	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	956
e	0,10
z^2pqN	650,6775
$e^2(N-1)$	9,55
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	10,230625
n	64

Tabla 8
Muestra San Martín

San Martín	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	560
e	0,10
z^2pqN	381,15
$e^2(N-1)$	5,59
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	6,270625
n	61

Tabla 9
Muestra Santa Isabel

Santa Isabel	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	400
e	0,10
z^2pqN	272,25
$e^2(N-1)$	3,99
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	4,670625
n	58

Tabla 10
Muestra Shushufindi

Shushufindi	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	340
e	0,10
z^2pqN	231,4125
$e^2(N-1)$	3,39
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	4,070625
n	57

Tabla 11
Muestra Cutuglahua

Cutuglahua	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	550
e	0,10
z^2pqN	374,34375
$e^2(N-1)$	5,49
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	6,170625
n	61

Tabla 12
Muestra Llano Chico

Llano Chico	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	605
e	0,10
z^2pqN	411,77813
$e^2(N-1)$	6,04
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	6,720625
n	61

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas se cuenta con 3 sucursales ubicadas en: Quitumbe, Sangolquí y Centro de Quito, de donde se proporcionó por parte de la gerencia de las COAC la cantidad de socios por sucursales, de esta manera se pudo obtener la muestra.

Tabla 13
Muestra Sangolquí

Sangolquí	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	1.234
e	0,10
z^2pqN	839,89125
$e^2(N-1)$	12,33
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	13,010625
n	65

Tabla 14
Muestra Centro de Quito

Centro de Quito	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	850
e	0,10
z^2pqN	578,53125
$e^2(N-1)$	8,49
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	9,170625
n	63

Tabla 15
Muestra Quitumbe

Quitumbe	
z	1,65
z^2	2,7225
p	0,5
q	0,5
N	455
e	0,10
z^2pqN	309,68438
$e^2(N-1)$	4,54
z^2pq	0,680625
$e^2(N-1)+z^2pq$	5,220625
n	59

Los cálculos obtenidos se resumen en la siguiente tabla, donde se identifica la cantidad de socios que se les hará las encuestas de acuerdo a cada agencia.

Tabla 16
Muestra

COAC Segmento 3	Agencia	Cantidad de socios	Muestra de socios
San Juan de Cotogchoa	Cotogchoa	1.534	65
	Sangolquí	956	64
	San Martín	560	61
	Santa Isabel	400	58
	Shushufindi	340	57
	Cutuglahua	550	61
	Llano Chico	605	61
Juan de Salinas	Sangolquí	1.234	65
	Centro de Quito	850	63
	Quitumbe	455	59

Por lo tanto, la cantidad de encuestas a realizar en la totalidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotogchoa son 427 distribuidas en cada una de las sucursales, y para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas es de 187 en las diferentes sucursales.

Para la aplicación de las encuestas se estimó los días de mayor concurrencia de los socios siendo el día lunes y viernes en horario laboral.

3.8. Instrumento de Investigación

El instrumento de investigación utilizado para evaluación corresponde a la encuesta la cual está destinada a los colaboradores de las cooperativas del segmento de estudio y a los socios de las mismas, como se presenta en el Anexo 1.

Además de la matriz de balance social relacionada con los principios cooperativos que fue aplicada a las cooperativas de estudio y que permite reunir y sistematizar la información del área social, de esta manera cuantificar los datos mediante los indicadores sociales, como se presenta en el Anexo 2.

3.9. Procedimiento para tratamiento y análisis de información

El procedimiento para el tratamiento y análisis de la información se lo realiza mediante el análisis, que comprende la interpretación de los datos obtenidos respecto al balance social.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS SITUACIONAL

4.1. ANÁLISIS DEL BALANCE SOCIAL

4.1.1. ANÁLISIS ENCUESTAS

Una vez que se aplicó el cuestionario de preguntas a los colaboradores de la cada una de las cooperativas de estudio, se procede a tabular e interpretar la información con la ayuda del sistema SPS, el cual es un programa estadístico informático usado en las ciencias sociales y aplicadas, tanto para colaboradores y socios.

- Tabulación Colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas
1. ¿Qué opinión tiene respecto a las remuneraciones percibidas por su actividad laboral si compara con otras similares en el mercado?

Tabla 17
Apreciación remuneraciones COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	5	17.2	17.2	17.2
Buena	12	41.4	41.4	58.6
Regular	12	41.4	41.4	100.0
Total	29	100.0	100.0	

1. ¿Qué opinión tiene respecto a las remuneraciones percibidas por su actividad laboral si compara con otras similares en el mercado?

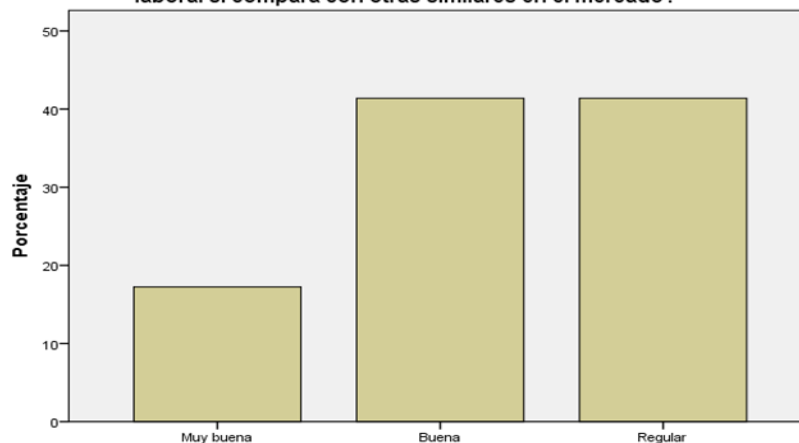


Figura 6 Apreciación remuneraciones COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

Se puede apreciar que para el 41,4% de encuestados la apreciación respecto a las remuneraciones percibidas por los empleados de la COAC Juan de Salinas es buena y con el mismo porcentaje es regular, apenas el 17,2%, indica que es muy buena, por lo tanto se puede apreciar que la mayoría de colaboradores no se sienten satisfechos, esto es perjudicial puesto que puede perderse un talento humano competente y en el que se haya invertido en capacitación.

2. ¿Qué opinión tiene respecto a las condiciones laborales que la cooperativa le ofrece?

Tabla 18

Apreciación condiciones laborales COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	29	100.00	100.0	100.0

2. ¿Qué opinión tiene respecto a las condiciones laborales que la cooperativa le ofrece?

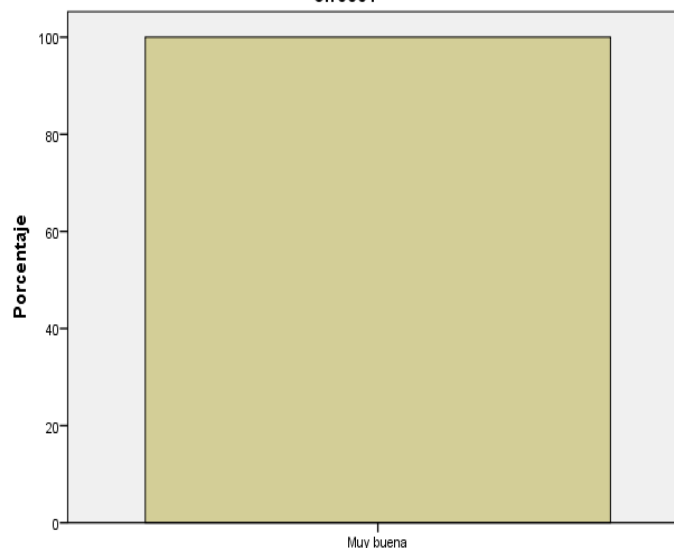


Figura 7 Apreciación condiciones laborales COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

El 100% de encuestados correspondiente a los colaboradores de la cooperativa de estudio consideran que las condiciones laborales son muy buenas, apreciación favorable para la entidad financiera.

3. ¿Qué opinión tiene respecto a la capacitación y formación profesional que ofrece su cooperativa respecto a los trabajadores?

Tabla 19

Apreciación capacitación y formación profesional COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	18	62.1	17.2	17.2
Buena	11	37.9	41.4	58.6
Total	29	100.0	100.0	

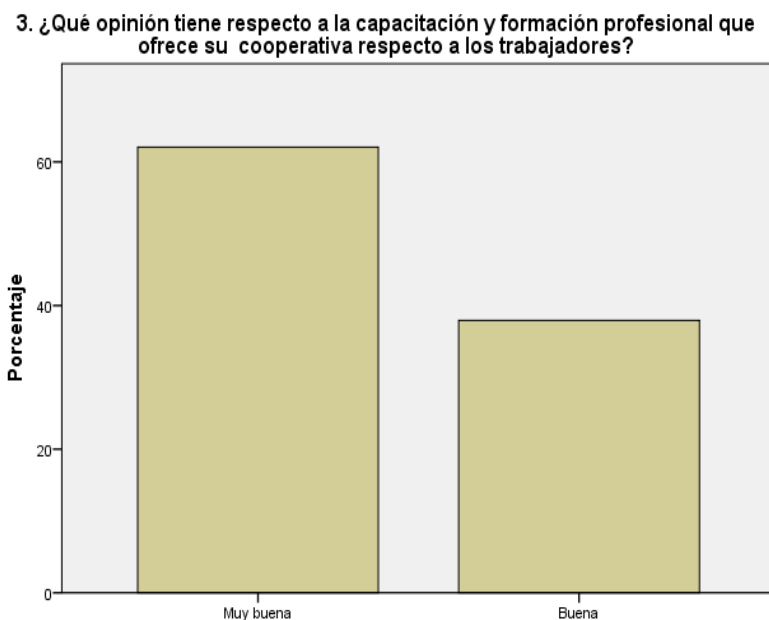


Figura 8 Apreciación capacitación y formación profesional COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

Para los colaboradores que fueron encuestados manifiestan el 62,1% una calificación muy buena respecto a la capacitación y formación profesional, seguida del 37,9% que corresponde a una apreciación buena, por lo tanto se puede concluir que los empleados están satisfechos en el mejoramiento de sus competencias profesionales.

4. ¿Usted se siente identificado con la cooperativa?

Tabla 20

Apreciación identidad COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos Si	29	100.00	100.0	100.0



Figura 9 Apreciación identidad COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

Se puede apreciar que el 100% de los colaboradores de la cooperativa se sienten identificados con la cooperativa, siendo muy favorable para el cumplimiento de los principios corporativos que demanda la institución.

5. ¿Considera que su cooperativa dispone de un sistema de información que facilite su uso, para beneficio de la institución?

Tabla 21

Apreciación sistema de información COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos Si	21	72.4	72.4	72.4
No	8	27.6	27.6	100
Total	29	100.0	100.0	

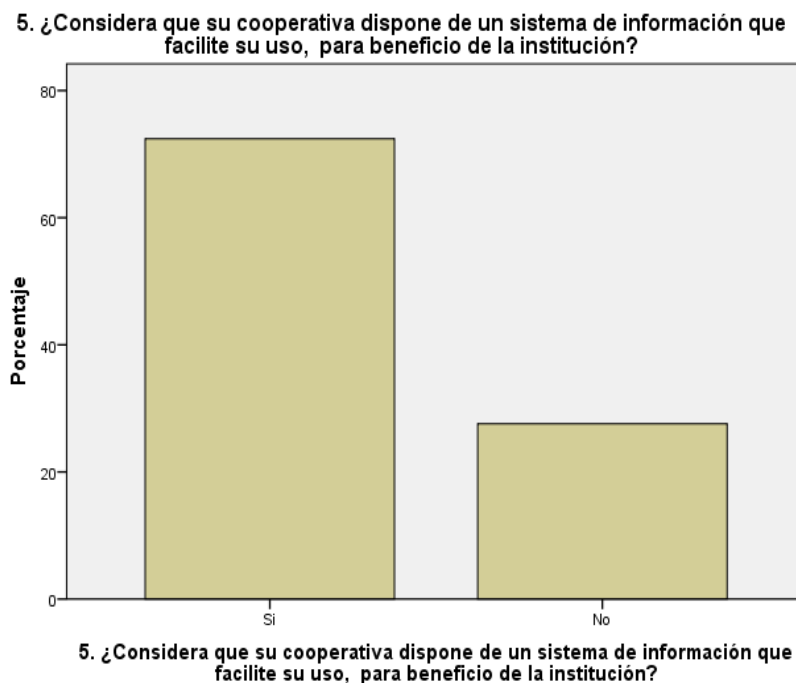


Figura 10 Apreciación sistema de información COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

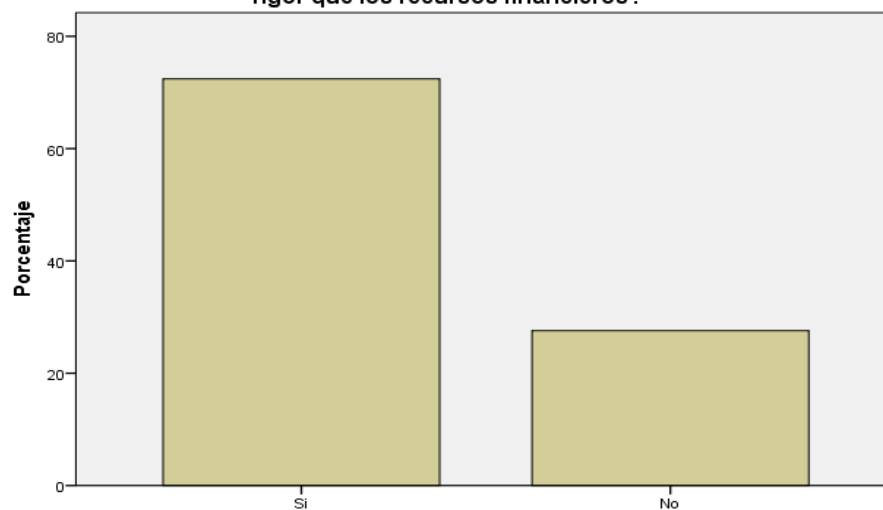
En lo que respecta al sistema de información se puede apreciar que para el 72,4% de los colaboradores aceptan que el mismo es favorable para las actividades que realizan, el 27,6% considera que el sistema no aporta un beneficio a la institución.

6. ¿Los recursos humanos son gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros?

Tabla 22
Apreciación recursos humanos COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos Si	21	72.4	72.4	72.4
No	8	27.6	27.6	100
Total	29	100.0	100.0	

6. ¿Los recursos humanos son gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros?



6. ¿Los recursos humanos son gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros?

Figura 11 *Apreciación recursos humanos COAC Juan de Salinas*

Análisis e Interpretación:

En cuanto a la apreciación que tienen los colaboradores respecto a la gestión del recurso humano con respecto a los recursos financieros, se puede apreciar que el 72,4% indican que los dos aspectos son manejados con la misma importancia, el 27,6% indica lo contrario. Siendo importante contrarrestar dicha información con los datos expuestos en los resultados obtenidos al aplicar la matriz del balance social.

7. ¿Se aplica un proceso de análisis que detecte cuando se ha incurrido en costos sociales excesivos?

Tabla 23

Apreciación costos sociales excesivos COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos No	29	100.0	100.0	100.0

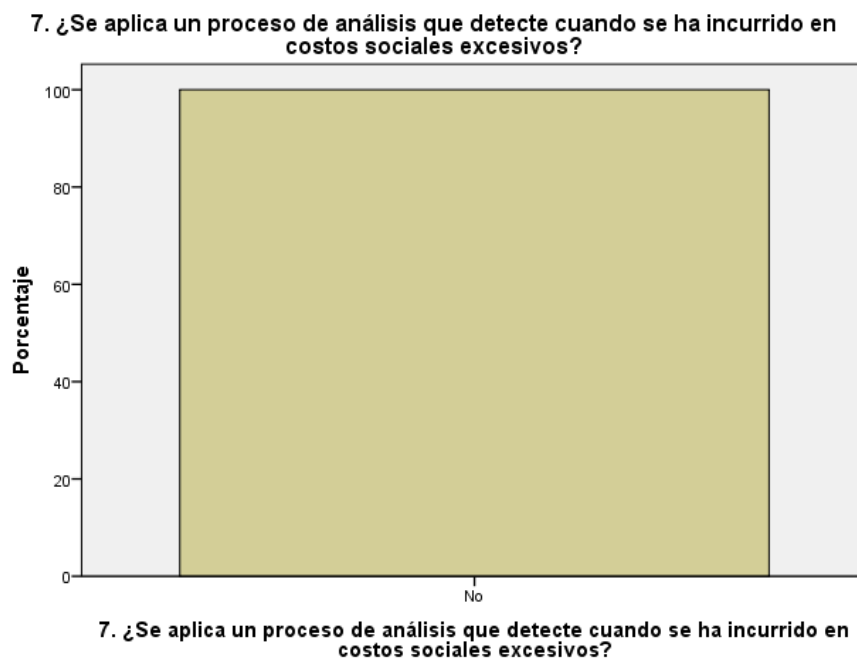


Figura 12 Apreciación costos sociales excesivos COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

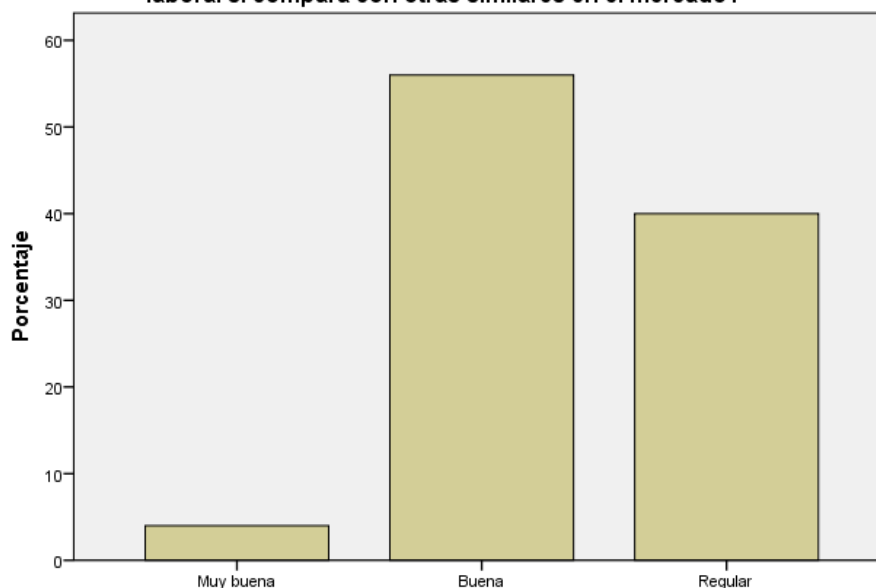
En la Cooperativa Juan de Salinas se puede apreciar que no se cuenta con un análisis de los costos sociales que se ha tenido en el periodo, la falta de indicadores que permitan medir el exceso de recursos limita el costo beneficio de la misma.

- Tabulación Colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa
1. ¿Qué opinión tiene respecto a las remuneraciones percibidas por su actividad laboral si compara con otras similares en el mercado?

Tabla 24***Apreciación remuneraciones COAC San Juan de Cotogchoa***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	2	4.0	4.0	4.0
Buena	28	56.0	56.0	6.0
Regular	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

1. ¿Qué opinión tiene respecto a las remuneraciones percibidas por su actividad laboral si compara con otras similares en el mercado?

**Figura 13** *Apreciación remuneraciones COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

En la Cooperativa San Juan de Cotogchoa, se encuentra que el 56% de colaboradores les parece buena y 4% muy buena respecto a las remuneraciones percibidas como pago de sus haberes, el 40% considera regular, se concluye que a pesar de ser mas de la mitad de personas que aceptan sus remuneraciones el valor no es significativo lo cual puede generar desvinculaciones con la entidad pudiendo perder talento humano valioso.

2. ¿Qué opinión tiene respecto a las condiciones laborales que la cooperativa le ofrece?

Tabla 25

Apreciación condiciones laborales COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	25	50.0	50.0	50.0
Buena	20	40.0	40.0	90.0
Regular	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

2. ¿Qué opinión tiene respecto a las condiciones laborales que la cooperativa le ofrece?

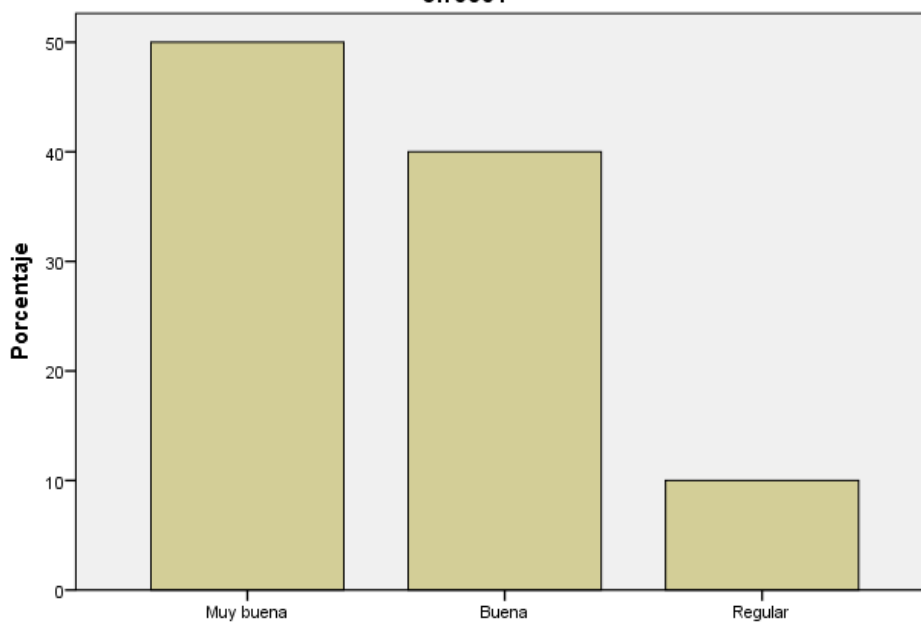


Figura 14 Apreciación condiciones laborales COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

Respecto a las condiciones laborales los colaboradores de la COAC San Juan de Cotogchoa indican el 50% que es muy buena, el 40% indica que le parece buena y el 10% su apreciación es regular.

3. ¿Qué opinión tiene respecto a la capacitación y formación profesional que ofrece su cooperativa respecto a los trabajadores?

Tabla 26

Apreciación capacitación y formación profesional COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	10	20.0	20.0	20.
Buena	35	70.0	70.0	90.0
Regular	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

3. ¿Qué opinión tiene respecto a la capacitación y formación profesional que ofrece su cooperativa respecto a los trabajadores?

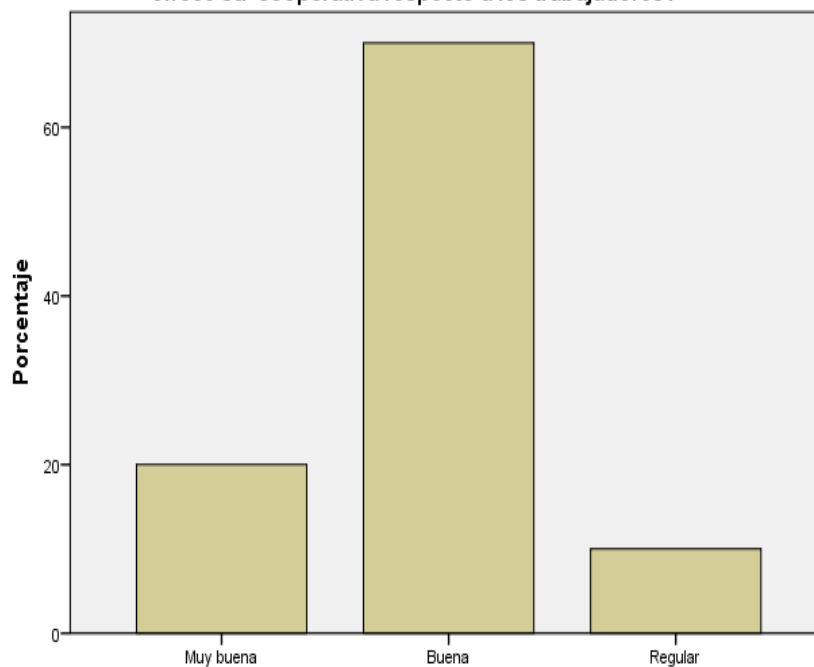


Figura 15 *Apreciación capacitación y formación profesional COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la apreciación de los empleados de la cooperativa se puede apreciar que el 20% considera que es muy buena, el 70% indica que es buena la capacitación y formación profesional, al obtener una valoración de muy buena y buena, apenas el 10% indica que es regular.

4. ¿Usted se siente identificado con la cooperativa?

Tabla 27
Apreciación identidad COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	50	100.0	100.0	100.0

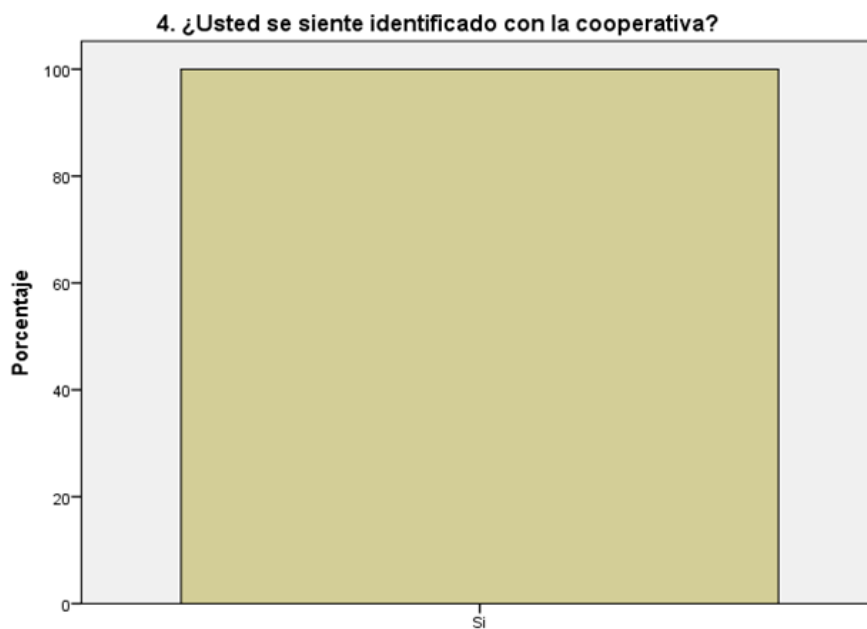


Figura 16 *Apreciación identidad COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

Para el 100% de encuestados indican que se siente totalmente identificado con la cooperativa de que son parte, este aspecto es favorable al tener el compromiso del cliente interno.

5. ¿Considera que su cooperativa dispone de un sistema de información que facilite su uso, para beneficio de la institución?

Tabla 28

Apreciación sistema de información COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	50	100.0	100.0	100.0

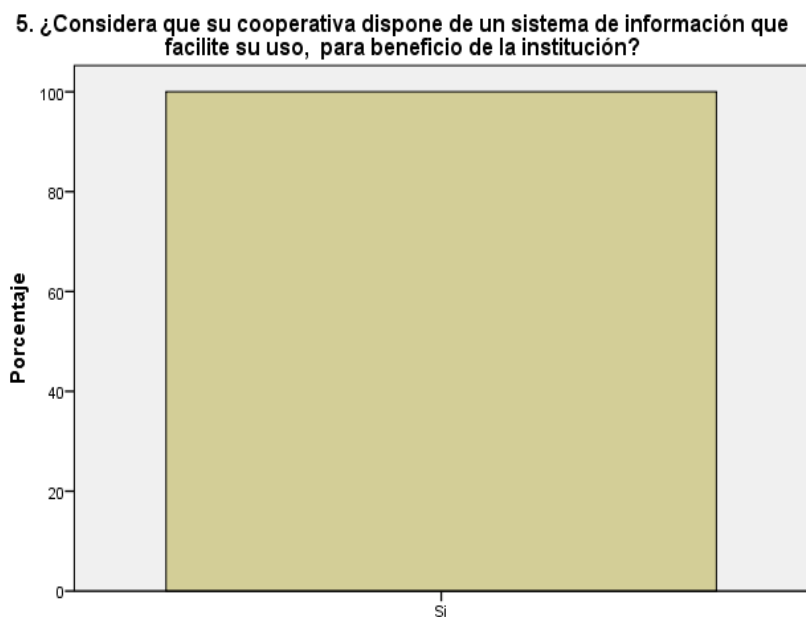


Figura 17 *Apreciación sistema de información COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

Para los colaboradores de la COAC San Juan de Cotogchoa en su totalidad indica que el sistema de información facilita las actividades que realizan en su desempeño laboral, esto es un factor positivo puesto que el socio puede desarrollar sus actividades si mayor inconveniente.

6. ¿Los recursos humanos son gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros?

Tabla 29
Apreciación recursos humanos COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	45	90.0	90.0	90.0
No	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

6. ¿Los recursos humanos son gestionados con la misma atención y el mismo rigor que los recursos financieros?

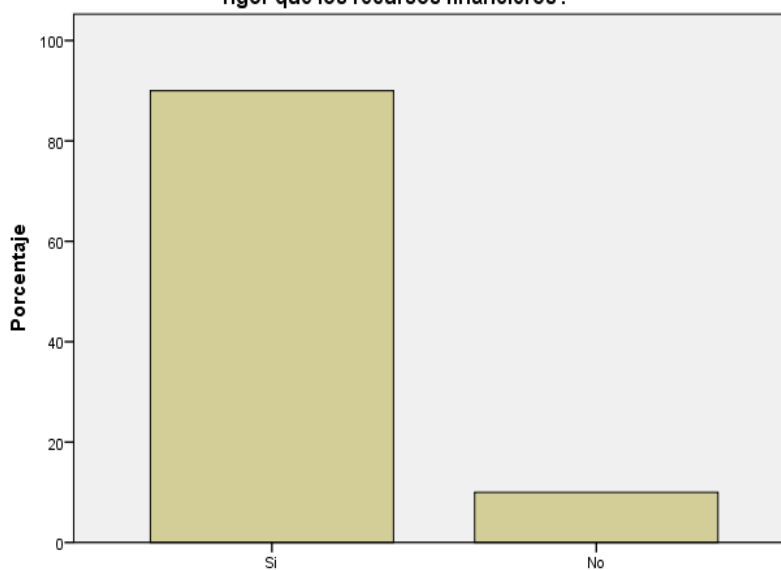


Figura 18 *Apreciación recursos humanos COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

Para el 90% de colaboradores encuestados manifiestan que los recursos humanos son gestionados con la misma importancia que los recursos financieros, apenas el 10% no están de acuerdo con este criterio, por lo que al tener un porcentaje significativo se puede considerar que la gestión es oportuna en la cooperativa.

7. ¿Se aplica un proceso de análisis que detecte cuando se ha incurrido en costos sociales excesivos?

Tabla 30
Apreciación costos sociales excesivos COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	40	80.0	80.0	80.0
No	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

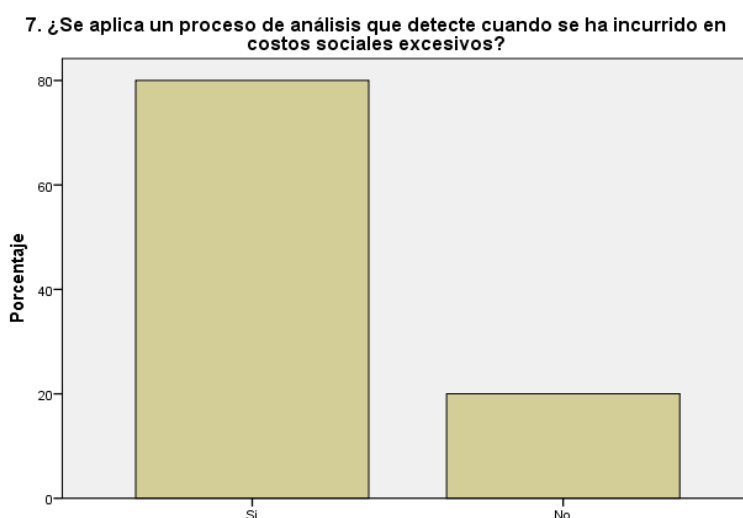


Figura 19 *Apreciación costos sociales excesivos COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

Los colaboradores de la COAC San Juan de Cotogchoa indican respecto a los costos sociales que incurre la cooperativa la apreciación del 80% en que se realiza un análisis cuando se ha incurrido en excesos, mientras que el 20% indica lo contrario.

- Tabulación Socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas

1. ¿De cuantas cooperativas usted es socio?:

Tabla 31
Cantidad cooperativas COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo una	145	77.5	77.5	77.5
De dos	35	18.7	18.7	96.3
Más de tres	7	3.7	3.7	100.0
Total	187	100.0	100.0	

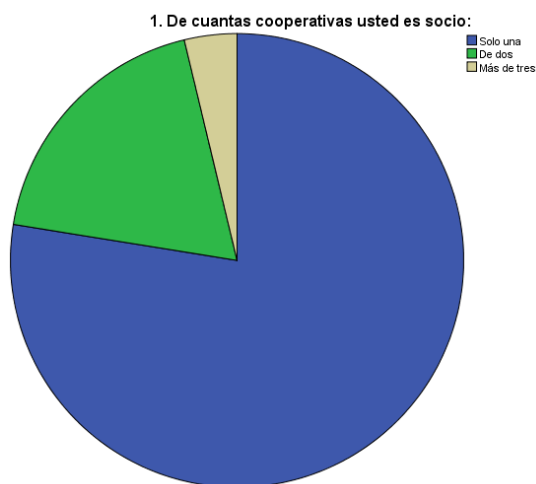


Figura 20 Cantidad cooperativas COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

El socio de la COAC Juan de Salinas con un 77,5% correspondiente al mayor porcentaje obtenido que es socio de una sola cooperativa, el 18,7% indica que pertenece a dos cooperativas y el 3,7% indica ser parte de más de 3 cooperativas. De lo cual, se puede concluir que en la gran mayoría los socios son fieles a una sola cooperativa pudiendo ser por el servicio financiero que le ofrece.

2. ¿Usted, se considera participe de uno o más de las siguientes indicadores sociales?

Tabla 32
Apreciación de participación COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definición de políticas	12	6.4	6.4	6.4
Toma de decisiones	96	51.3	51.3	57.8
Control democrático	23	12.3	12.3	70.1
Ninguna	56	29.9	19.9	100.0
Total	187	100.0	100.0	

2. ¿Usted, se considera participe de uno o más de las siguientes indicadores sociales?

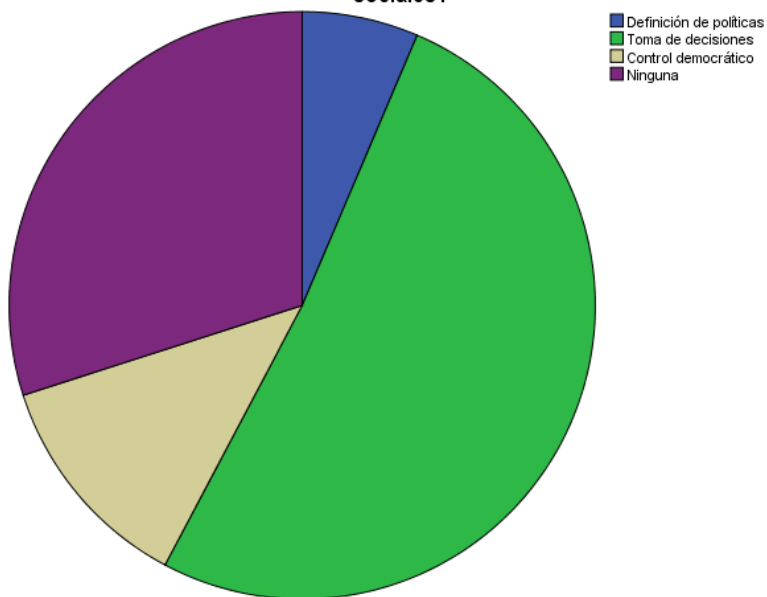


Figura 21 Apreciación de participación COAC Juan de Salinas

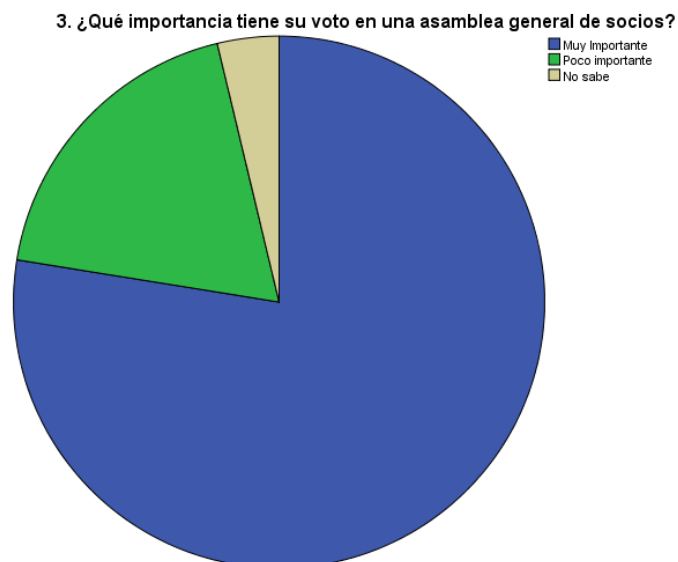
Análisis e Interpretación:

Al analizar la participación del socio en lo referente a los indicadores sociales de la COAC Juan de Salinas se puede apreciar que para el 51,3% es en la toma de decisiones, seguida con un 29,9% indican en ningún parámetro son participes, el 12,3% en el control democrático y e 6,4% en la definición de políticas.

3. ¿Qué importancia tiene su voto en una asamblea general de socios?

Tabla 33**Importancia de voto COAC Juan de Salinas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	145	77.5	77.5	77.5
Poco importante	35	18.7	18.7	96.3
No sabe	7	3.7	3.7	100.0
Total	187	100.0	100.0	

**Figura 22** Importancia de voto COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

Para los socios de la COAC Juan de Salinas con un 77,5% indican que el valor de su voto es muy importante, el 18,7% indican que es poco importante y el 3,7% indican que no saben.

4. ¿Las decisiones tomadas en el Consejo Administración de su cooperativa respecto a decisiones tomadas para la gestión fue: ?

Tabla 34

Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Muy importante	152	81.3	81.3	81.3
Poco importante	12	6.4	6.4	87.7
No sabe	23	12.3	12.3	100
Total	187	100.0	100.0	

4. ¿Las decisiones tomadas en el Consejo Administración de su cooperativa respecto a decisiones tomadas para la gestión fue: ?

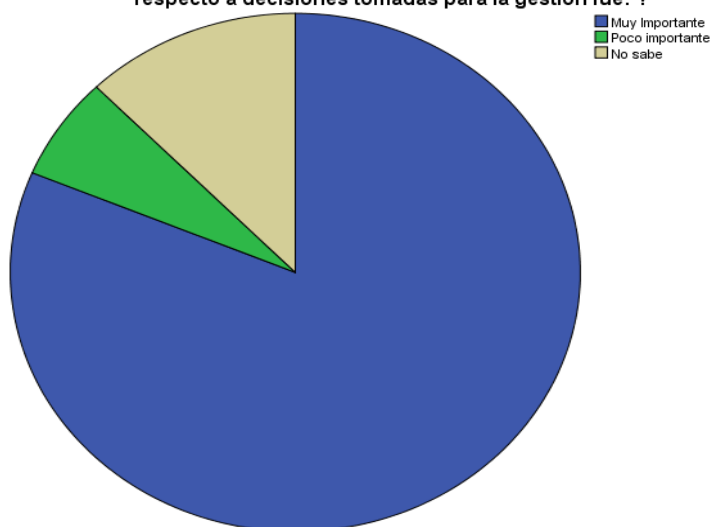


Figura 23 Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

El 81,3% indican que son muy importantes las decisiones tomadas por el Consejo Administrativo de la cooperativa para realizar una buena gestión, el 6,4% indica que es poco importante y el 12,3% no sabe.

5. ¿Cuál es el canal de comunicación utilizado para recibir la información respecto a la gestión de su cooperativa?

Tabla 35

Tipo de canal de comunicación COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Anuncios o menos	6	3.2	3.2	3.2
Avisos en diarios	24	12.8	12.8	16.0
Medios electrónicos web o mail	34	18.2	18.2	34.2
No recibe información	123	65.8	65.8	100.0
Total	187	100.0	100.0	

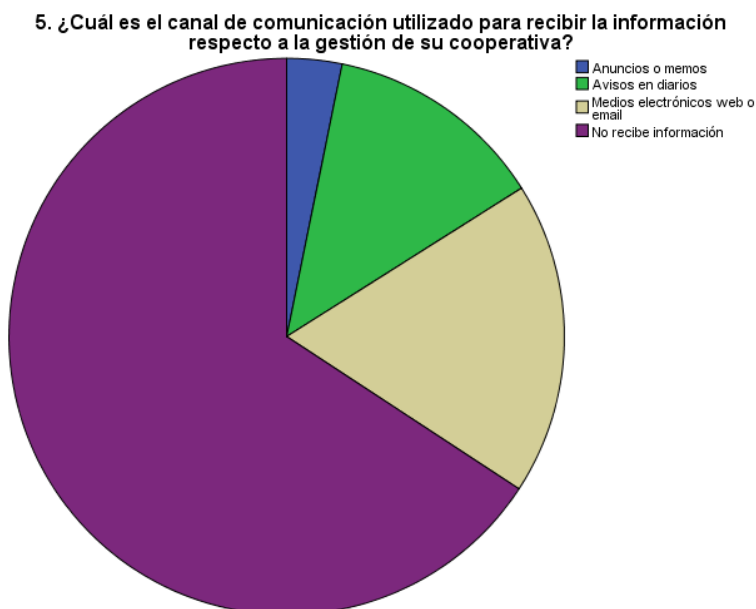


Figura 24 Tipo de canal de comunicación COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

En el caso de la Cooperativa Juan de Salinas los socios manifiestan más de la mitad al tener un 65,8% que no se recibe información por ningún canal de comunicación que la entidad financiera tenga, el 18,2% indica que lo suelen tener por medio de los medios electrónicos, y el 12,8% indican que lo tienen mediante avisos en diarios y 3,2% mediante anuncios o memos.

6. ¿Cómo usted recibe el servicio por parte de los empleados de su cooperativa?

Tabla 36

Apreciación del servicio COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	85	45.5	45.5	45.5
Buena	85	45.5	45.5	90.9
Regular	17	9.1	9.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

6. ¿Cómo usted recibe el servicio por parte de los empleados de su cooperativa?

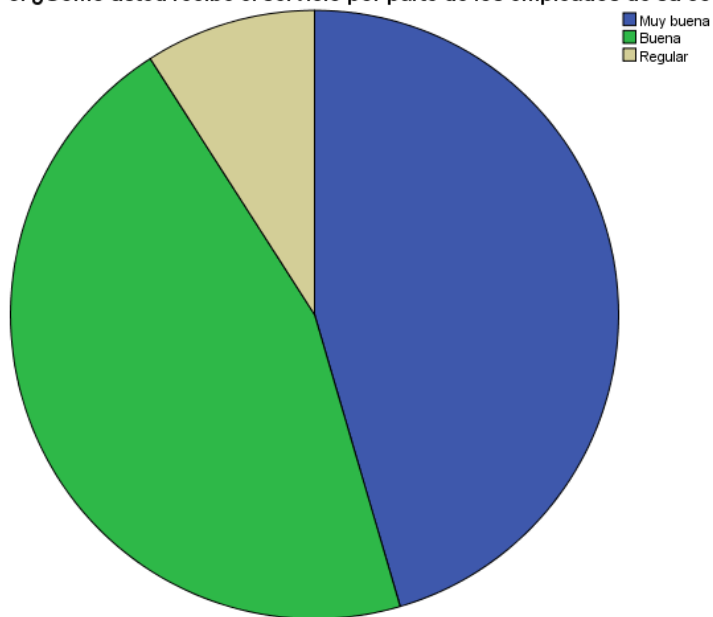


Figura 25 *Apreciación del servicio COAC Juan de Salinas*

Análisis e Interpretación:

Se puede apreciar respecto a la apreciación del servicio entregado por los colaboradores de la entidad financiera el 45,5% es muy buena en el mismo porcentaje califica buena y el 9,1% indica que es regular.

7. ¿Qué opinión considera respecto a la tasa que le cobran por el préstamo recibido en su cooperativa?

Tabla 37*Apreciación tasa préstamo bancario COAC Juan de Salinas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acorde a las cooperativas del sector	187	100.0	100.0	100.0

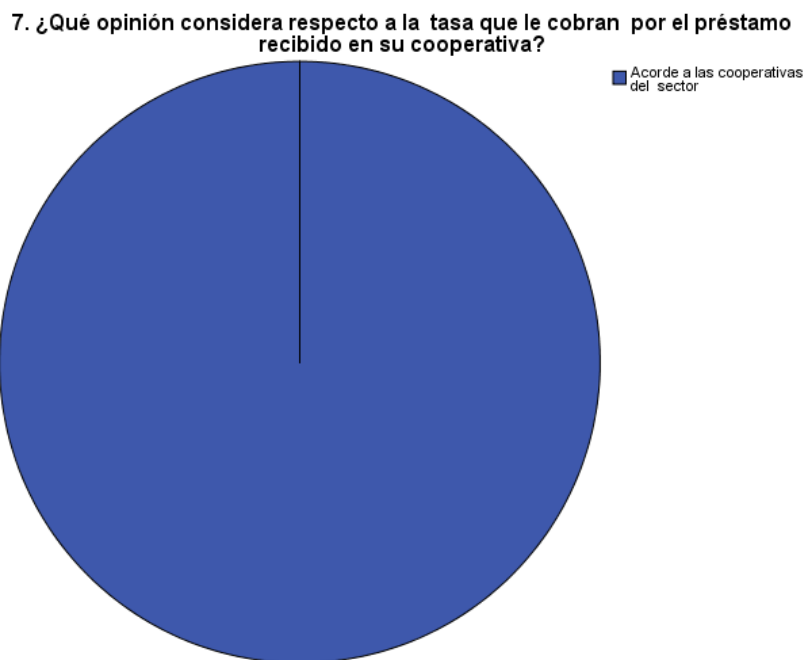


Figura 26 Apreciación tasa préstamo bancario COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

Para el 100% de encuestados consideran que la tasa de préstamo bancario es acorde a las demás entidades que ofertan sus productos financieros.

8. ¿Qué opinión considera respecto a la tasa de interés que le pagan por los depósitos que usted realiza en su cooperativa?

Tabla 38

Apreciación tasa de interés depósitos COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acorde a las cooperativas del sector	187	100.0	100.0	100.0

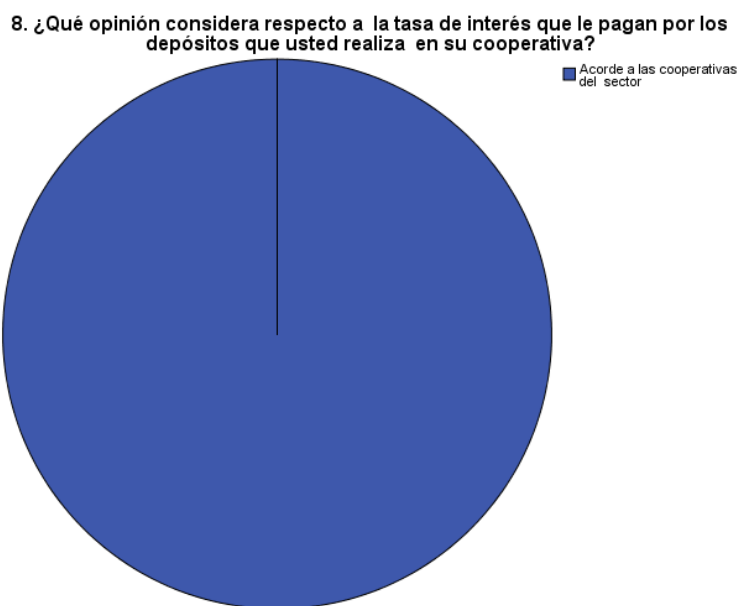


Figura 27 *Apreciación tasa de interés depósitos COAC Juan de Salinas*

Análisis e Interpretación:

Los socios de la COAC Juan de Salinas indican en su totalidad que la tasa de interés por los depósitos realizados en la entidad está acorde a las demás cooperativas del sector.

9. ¿Qué opinión considera respecto al balance social que brinda la cooperativa en forma directa o indirecta a la comunidad?

Tabla 39*Apreciación balance social COAC Juan de Salinas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	24	12.8	12.8	12.8
Buena	100	53.5	53.5	66.3
Regular	34	18.2	18.2	84.5
Mala	12	6.4	6.4	90.9
No sabe	17	9.1	9.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

9. ¿Qué opinión considera respecto al balance social que brinda la cooperativa en forma directa o indirecta a la comunidad?

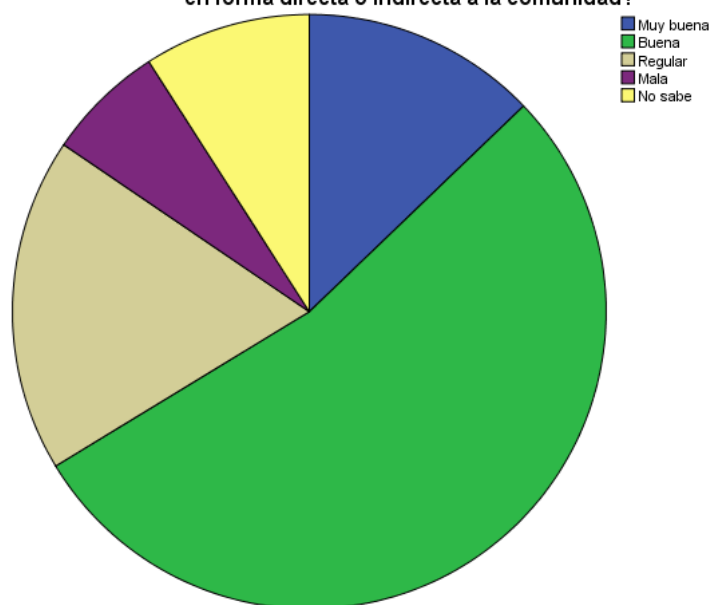


Figura 28 Apreciación balance social COAC Juan de Salinas

Análisis e Interpretación:

La apreciación del socio en un 53,5% respecto al balance social es buena, el 18,2% indican que es regular, el 12,8% es muy bueno, el 6,4% indica que es mala la gestión y el 9,1% desconoce de las actividades.

10. ¿Qué opinión considera respecto a las competencias profesionales de los colaboradores de la cooperativa para que puedan desarrollar correctamente sus funciones?

Tabla 40

Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC Juan de Salinas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	49	26.2	26.2	26.2
Buena	126	67.4	67.4	93.6
No sabe	122	6.4	6.4	100.0
Total	187	100.0	100.0	

10. ¿Qué opinión considera respecto a las competencias profesionales de los colaboradores de la cooperativa para que puedan desarrollar correctamente sus funciones?

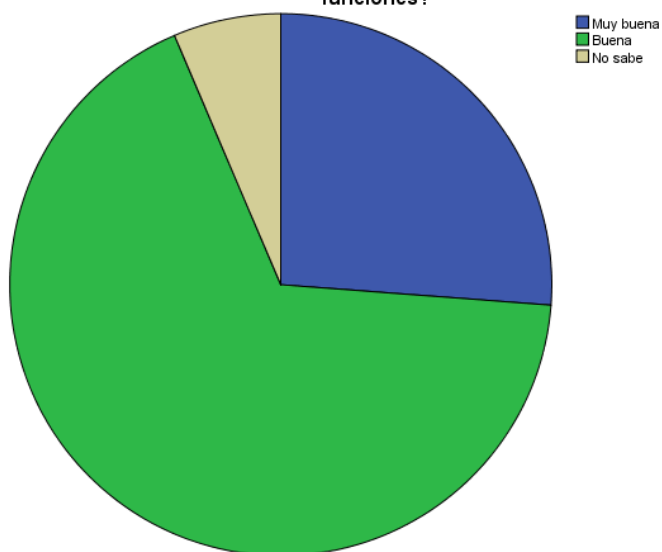


Figura 29 *Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC Juan de Salinas*

Análisis e Interpretación:

Para el 67,4% las competencias profesionales de los colaboradores de la COAC Juan de Salinas indican que es buena, el 26,2% considera muy buena y el 6,4% no sabe.

- Tabulación Socios Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa

1. De cuantas cooperativas usted es socio:

Tabla 41
Cantidad cooperativas COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo una	323	75.6	75.6	75.6
De dos	87	20.4	20.4	96.0
Más de tres	17	4.0	4.0	100.0
Total	427	100.0	100.0	

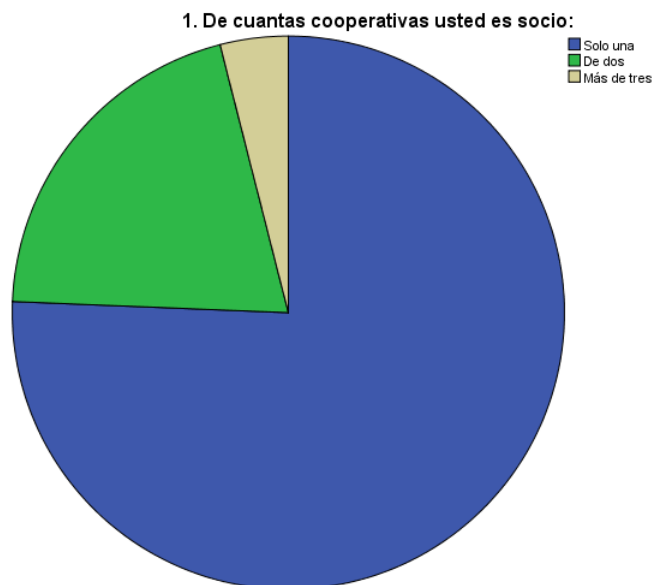


Figura 30 Cantidad cooperativas COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a lo manifestado por el socio de la COAC San Juan de Cotogchoa se conoce que el 75,6% pertenecen a una sola cooperativa, el 20,4% indican que son socios de 2 entidades y el 4% señala más de tres.

Por lo tanto, la fidelidad de los socios a esta cooperativa puede deberse que en su gran mayoría son empleados docentes a los que por medio de esta se cancelaba los roles de sus haberes.

2. ¿Usted, se considera participe de uno o más de las siguientes indicadores sociales?

Tabla 42
Apreciación de participación COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definición de políticas	345	80.8	80.8	80.0
Toma de decisiones	34	8.0	8.0	88.8
Control democrático	14	3.3	8.0	92.0
Ninguna	34	8.0	8.0	100.0
Total	427	100.0	100.0	

2. ¿Usted, se considera participe de uno o más de las siguientes indicadores sociales?

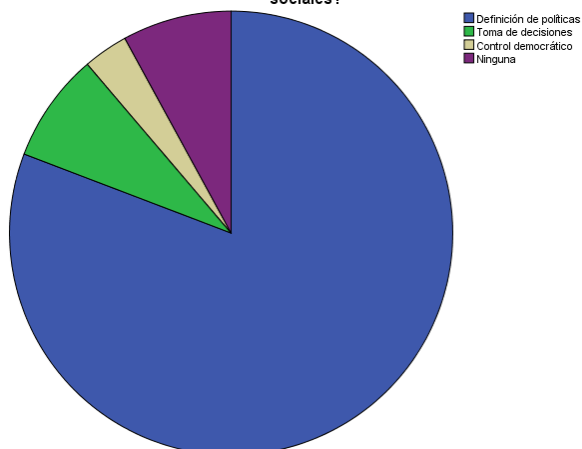


Figura 31 Apreciación de participación COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a lo evaluado en esta pregunta se puede apreciar que el criterio de participación de los indicadores sociales expuestos el 80,8% se debe a la definición de políticas, el 8% indica que son participes en la toma de decisiones pero con el mismo porcentaje indican que no son tomados en cuenta en ninguno de los factores de estudio, y el 3,3% indican en el control democrático. Con la información obtenida se puede apreciar que los socios de la entidad no se encuentran inmersos en acciones que les competen en la cooperativa, por lo que no se está cumpliendo con el cooperativismo.

3. ¿Qué importancia tiene su voto en una asamblea general de socios?

Tabla 43
Importancia de voto COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	345	80.8	80.0	80.8
Poco importante	82	19.2	19.2	100.0
Total	427	100.00	100.0	

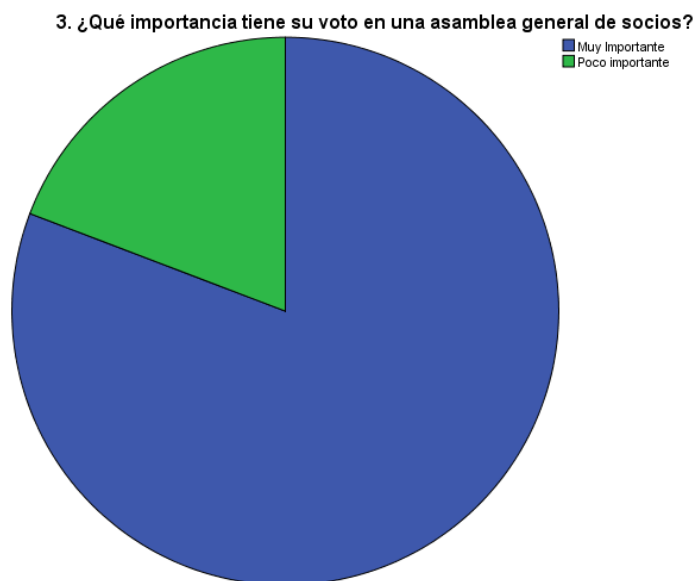


Figura 32 Importancia de voto COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

El 80,8% de encuestados indican que es muy importante el voto que realizan en la asamblea, el 19,2% indica que es poco importante.

Para los socios la importancia del voto es representativa por lo que la participación para el efecto debe ser estricta de esta manera se podrá aportar con ideas para la mejora en la entidad financiera.

4. ¿Las decisiones tomadas en el Consejo Administración de su cooperativa respecto a decisiones tomadas para la gestión fue: ?

Tabla 44

Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	269	63.0	63.0	63.0
Poco importante	123	28.8	28.8	91.8
No sabe	35	8.2	8.2	100.0
Total	427	100.0	100.0	

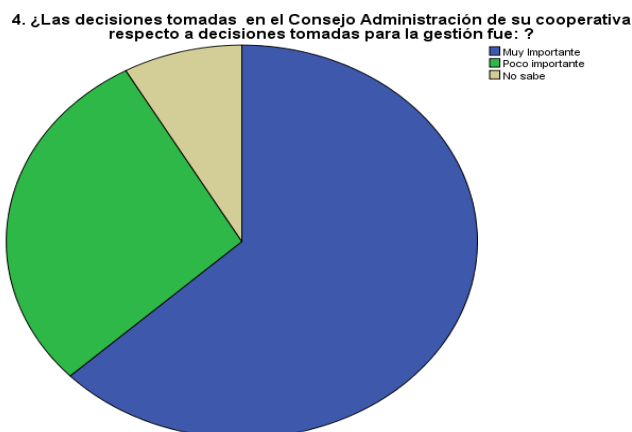


Figura 33 Apreciación de las decisiones del Consejo Administrativo de la COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

El 63% de socios que fueron encuestados indican que las decisiones tomadas por el Consejo de Administración son muy importantes para evaluar la gestión, el 28,8% indican que fueron poco importantes y el 8,2% no sabe. Con lo cual, se puede concluir que es importante hacer mejoras en las decisiones por parte de la administración en función de la sociedad.

5. ¿Cuál es el canal de comunicación utilizado para recibir la información respecto a la gestión de su cooperativa?

Tabla 45

Tipo de canal de comunicación COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Anuncios o memos	162	37.9	37.9	37.9
Avisos en diarios	56	13.1	13.1	51.1
Medios electrónicos web o mail	197	46.1	46.1	97.2
No recibe información	12	2.8	2.8	100.0
Total	427	100.0	100.0	

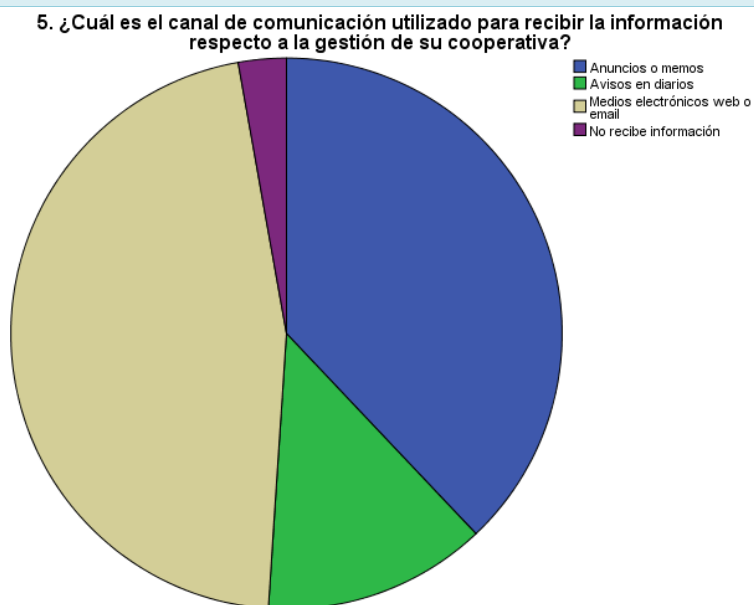


Figura 34 Tipo de canal de comunicación COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

En cuanto al canal de comunicación que los socios tienen para recibir información de la cooperativa, se aprecia que el 46,1% es mediante medios electrónicos ya sea web o email, el 37,9% es por anuncios o memos, el 13,1% por avisos en diarios y el 2,8% no recibe información.

En este caso la cooperativa utiliza vías de comunicación que no representan costos a la compañía y son de gran aceptación por la comunidad permitiendo llegar con las convocatorias de una mejor manera.

6. ¿Cómo usted recibe el servicio por parte de los empleados de su cooperativa?

Tabla 46
Apreciación del servicio COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	234	54.8	54.8	54.8
Buena	169	39.6	39.6	94.4
Regular	24	5.6	5.6	100.0
Total	427	100.0	100.0	



Figura 35 Apreciación del servicio COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

En cuanto a la apreciación de la atención del servicio ofrecido por los empleados de la COAC San Juan de Cotogchoa se puede apreciar el 54,8% es muy buena, el 39,6% es buena, el 5,6% indica que regular.

Es importante mejorar la atención al cliente puesto que para la mitad de los asociados no es completamente satisfactoria, y al ser uno de los procesos de mayor contacto con el cliente debe ser eficiente.

7. ¿Qué opinión considera respecto a la tasa que le cobran por el préstamo recibido en su cooperativa?

Tabla 47

Apreciación tasa préstamo bancario COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acorde a las cooperativas del sector	427	100.0	100.0	100.0

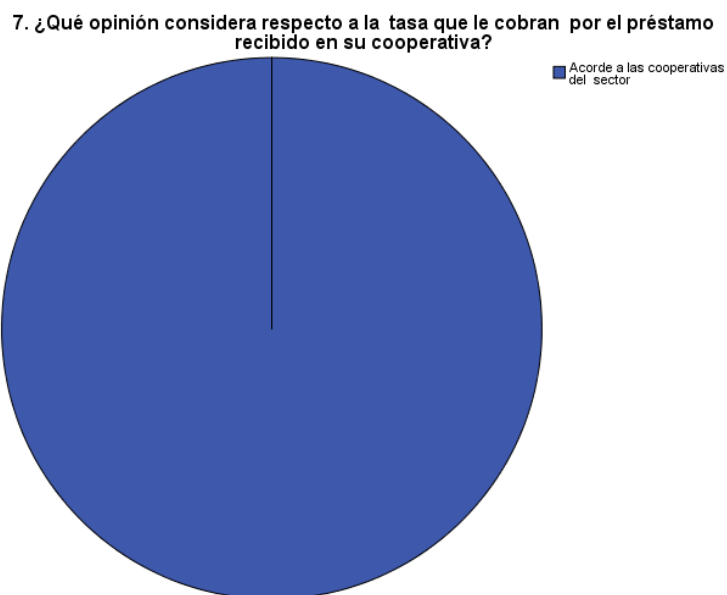


Figura 36 *Apreciación tasa préstamo bancario COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

El 100% de socios de esta entidad financiera consideran que la tasa de interés para los préstamos efectuados está acorde a las cooperativas del sector.

Al ser entidades que se encuentran en el mismo segmento comparten similares valores en cuanto a las tasas de interés ofertadas, por lo que no puede compararse este parámetro en las mismas.

8. ¿Qué opinión considera respecto a la tasa de interés que le pagan por los depósitos que usted realiza en su cooperativa?

Tabla 48

Apreciación tasa de interés depósitos COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acorde a las cooperativas del sector	427	100.0	100.0	100.0

8. ¿Qué opinión considera respecto a la tasa de interés que le pagan por los depósitos que usted realiza en su cooperativa?

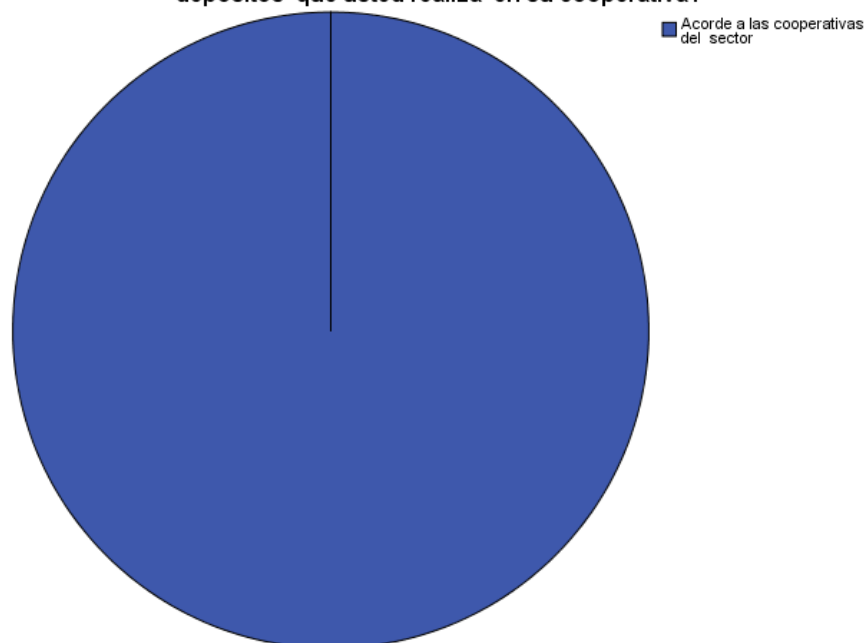


Figura 37 Apreciación tasa de interés depósitos COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

En lo que respecta a la tasa de interés por los depósitos efectuados a los socios se aprecia por parte del 100% de encuestados indicando que están de acuerdo a las cooperativas del sector.

De la misma manera es con respecto a la tasa de interés los socios no encuentran diferencia con otras entidades similares en el Cantón Rumiñahui.

9. ¿Qué opinión considera respecto al balance social que brinda la cooperativa en forma directa o indirecta a la comunidad?

Tabla 49
Apreciación balance social COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	2	5	5	5
Buena	173	40.5	40.5	41.0
Regular	85	19.9	19.9	60.9
No sabe	167	39.1	39.1	100.0
Total	427	100.0	100.0	

9. ¿Qué opinión considera respecto al balance social que brinda la cooperativa en forma directa o indirecta a la comunidad?

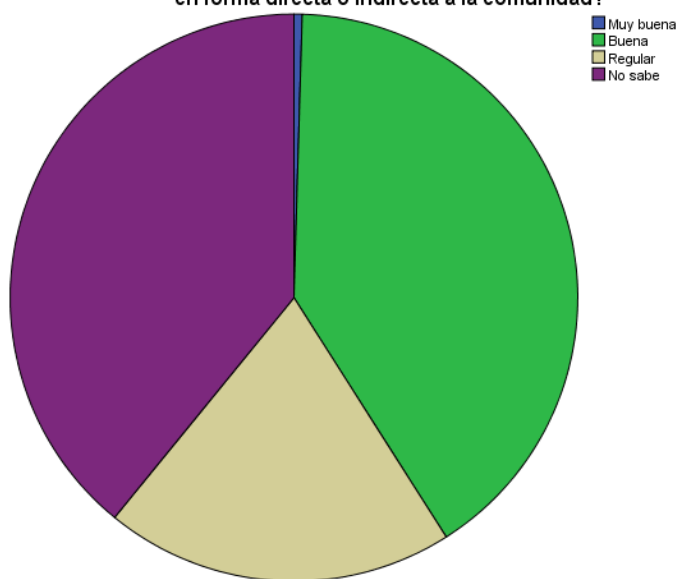


Figura 38 *Apreciación balance social COAC San Juan de Cotogchoa*

Análisis e Interpretación:

Respecto a la apreciación de los socios de la COAC San Juan de Cotogchoa en cuanto al balance social que brinda la cooperativa para dar servicio a la comunidad se puede apreciar que para el 40,5% es buena, el 39,1% desconoce de las acciones realizadas por la cooperativa, y el 19,9% indica que es regular.

Este aspecto es importante puesto que para los socios de la entidad en su gran mayoría desconocen la vinculación que tiene la cooperativa con la comunidad y el desarrollo de la misma, por lo que es importante tomar acciones para fortalecer este aspecto.

10. ¿Qué opinión considera respecto a las competencias profesionales de los colaboradores de la cooperativa para que puedan desarrollar correctamente sus funciones?

Tabla 50
Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC San Juan de Cotogchoa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	59	13.8	13.8	13.8
Buena	345	80.8	80.8	94.6
Regular	23	5.4	5.4	100.0
Total	427	100.0	100.0	

10. ¿Qué opinión considera respecto a las competencias profesionales de los colaboradores de la cooperativa para que puedan desarrollar correctamente sus funciones?

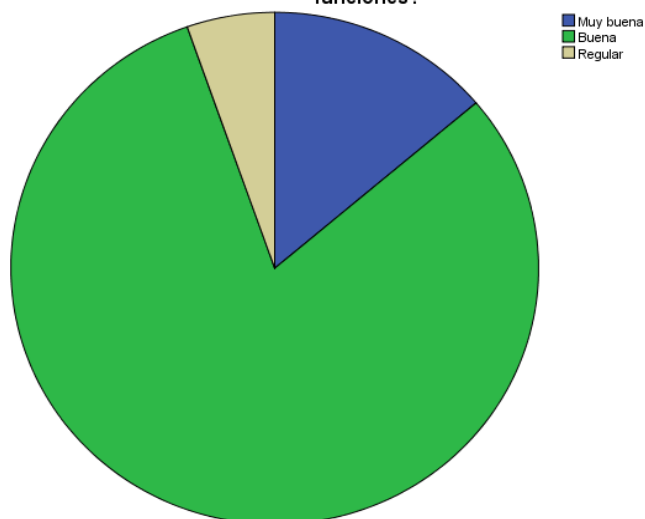


Figura 39 Apreciación competencias profesionales colaboradores COAC San Juan de Cotogchoa

Análisis e Interpretación:

La apreciación de los socios de la COAC San Juan de Cotogchoa el 80,8% indica que es buena, el 13,8% manifiesta que es muy buena y el 5,4% no sabe.

A pesar que la apreciación de las competencias de los colaboradores de la cooperativa es buena existe un porcentaje mínimo que no lo considera por lo que se debe implementar un proceso de desarrollo de talento humano en función de las necesidades del puesto.

Los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta tanto al colaborador como al socio de las cooperativas que pertenecen al segmento 3, como son la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa y Juan de Salinas, de donde se puede obtener los siguientes hallazgos.

a. Resultados Encuesta a Colaboradores

- En las cooperativas de estudio se puede apreciar que para la mayoría de empleados no se encuentran satisfechos por las remuneraciones, pudiendo causar la deserción laboral de talento muy competente en el que las instituciones haya invertido.
- Tanto para la Cooperativa San Juan de Cotogchoa y Juan de Salinas se puede apreciar que las condiciones laborales son adecuadas donde los colaboradores se encuentran satisfechos por lo otorgado por dichas entidades.
- Las capacitaciones que mejoran la formación profesional es beneficiosa de acuerdo a la perspectiva del colaborador de las entidades financieras, es un porcentaje bajo que tiene una apreciación regular, por lo tanto las acciones en cuanto a mejorar las destrezas y conocimientos realizadas por las cooperativas es atractivo para el empleado.
- Los colaboradores se sienten identificados por la entidad financiero, siendo un factor positivo para la misma al aportar al cumplimiento a uno de los principios del cooperativismo.
- El sistema de información es viable para la mayoría de colaboradores sin embargo existe un mínimo porcentaje que no le parece beneficioso por lo tanto esto debe contrarrestarse con el análisis del balance social. En cuanto al sistema de información los usuarios del COAC San Juan de Cotogchoa consideran que es adecuado el sistema que poseen permitiendo realizar sus actividades laborales con normalidad.
- Se tiene un aceptable porcentaje de aceptación en lo referente a la gestión tanto de recursos humanos como financieros en la Cooperativa Juan de Salinas, dicha información se contrarresta con los datos del balance social.

- Al referirse en la importancia de la gestión de recursos humanos y financiera de las cooperativas de este segmento se puede apreciar que son gestionadas con la misma rigurosidad.
 - Para un atractivo porcentaje de los colaboradores de la COAC San Juan de Cotogchoa se realiza un análisis cuando se ha incurrido en exceso de costos sociales esto permite llevar un control para evitar problemas financieros futuros.
- b. Resultados Encuesta a Socios
- En similares porcentaje poseen las cooperativas de estudio en cuanto a ser socio de una sola entidad financiera al tener alrededor del 70% de encuestados que favorecieron a la opción de ser socios de una sola entidad financiera, pudiendo ser que se deba al servicio eficiente que en ella reciba.
 - Respecto a la participación del socio en la valoración de los indicadores sociales se puede apreciar una gran diferencia en las dos entidades de estudio, es así que para la Cooperativa Juan de Salinas el mayor porcentaje corresponde a que el socio es participe en la toma de decisiones de la entidad, mientras que para la Cooperativa San Juan de Cotogchoa indican su participación en la definición de políticas.
 - En lo referente a la apreciación del voto se encuentra que para los socios de las cooperativas que corresponde a este segmento su participación es muy importante, por lo que las entidades financieras han realizado acciones correctas para que el socio pueda considerar favorable este aspecto.

- Para la mayoría de socios las decisiones tomadas por el Consejo de Administración tienen un grado de importancia significativo puesto que con ello se evalúa si la gestión está siendo oportuna y eficiente.
- Las acciones realizadas para que los socios estén informados de los sucesos de la cooperativa es decir el tipo de canal de comunicación más idóneo se puede apreciar que la Cooperativa San Juan de Cotogchoa tiene una mejor forma de comunicación, en el caso de la Cooperativa Juan de Salinas existe un gran porcentaje de socios que no reciben información por ningún medio.
- La apreciación respecto al servicio entregado por los colaboradores de las cooperativas de estudio es favorable al tener una apreciación muy buena y buena.
- Los socios de las dos entidades financieras indican que la tasa de interés para los préstamos que son los productos que ofertan las cooperativas están acorde a las demás entidades financieras.
- La apreciación del socio respecto a la tasa de interés que se entrega por los depósitos de las entidades financieras es similar y consideran que están acorde a las demás cooperativas del sector de los otros segmentos.
- Las acciones que se realizan en forma directa o indirecta como cumplimiento del balance social para los socios en su gran mayoría es bueno, sin embargo la apreciación puede ser mejorada conociendo los puntos que no se están cumpliendo.
- El criterio del socio de las entidades de estudio es favorable respecto a la apreciación de las competencias laborales que poseen los colaboradores de las mismas para desarrollar sus actividades.

4.3.2 Análisis Balance Social

Para evaluar el balance social se utilizó la matriz que se presenta en el Anexo 2, el mismo que evalúa los principios relacionados con el cooperativismo, el levantamiento de la información consistió 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.

Por lo tanto, se reúne con los directivos de las cooperativas que se encuentran en el segmento 3, que corresponde a las entidades financieras de estudio, de donde se resalta que al ser funcionaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas la información fue proporcionada completa, sin embargo al ser información confidencial de cada cooperativa no se pudo recabar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa, que es parte del segmento de estudio.

Con dicha información se cuantifica los datos mediante el elemento operativo del Balance Social para luego ser aplicados con los indicadores sociales, de esta manera determinar los impactos negativos como positivos de la gestión, se presenta a continuación la información recopilada en cada principio.

- Al evaluar la información obtenida en el Primer principio cooperativo correspondiente a la membresía abierta y voluntaria del periodo de análisis se obtiene los siguientes resultados de la tabla.

Tabla 51
Balance Social Primer Principio Cantidad de Socios

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	2017	
	CANTIDAD DE SOCIOS/AS AL INICIO	2.092	2.459	18%	2.686 9%
	CANTIDAD DE SOCIOS/AS AÑO AL CIERRE	2.459	2.686	9%	3.091 15%

De donde se puede apreciar un incremento del 18% de socios del año 2015 al 2016 en cuanto a la cantidad de socios que tuvo al inicio del periodo, disminuyen en el año 2017 respecto al año anterior el incremento aun así obtiene el 9% de incremento respecto al 2016.

Tabla 52
Balance Social Primer Principio Ingreso de Asociados

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	2017	
D1	D.1 APERTURA COOPERATIVA				
D1	A- INGRESO ASOCIADOS/AS				
D1	Meta fijada para el año	300	360	20%	396 10%
D1	Cantidad de ingreso de socios/as en el año	367	227	-38%	405 78%
D1	Hombres	184	74	-60%	162 119%
D1	Mujeres	183	153	-16%	270 76%
D1	18-25 años	49	23	-53%	53 130%
D1	26-35 años	80	63	-21%	96 52%
D1	36-45 años	70	51	-27%	83 63%
D1	46-55 años	61	48	-21%	68 42%
D1	56-60 años	46	27	-41%	40 48%
D1	61 y más años	56	15	-73%	53 253%
D1	Personas Jurídicas (Finalidad)	5	0	-100%	12 100%
D1	Solicitudes no aceptadas	0	1	100%	0 -100%
D1	% del total de asociados en el año	0	0	0%	0 0%
D1	Promedio de ingreso mensual	0	0	0%	0 0%

En cuanto al ingreso de nuevos asociados se puede apreciar valores negativos de crecimiento del año 2016 respecto al año 2015, sin embargo mejora el escenario en el año 2017 captando nuevos socios.

Tabla 53
Balance Social Primer Principio Salida de Socios

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016		2017	
D1	B- SALIDA DE SOCIOS/AS (cantidad)	37	72	95%	154	114%
D1	Total de salida	37	72	95%	154	114%
D1	Renuncia voluntaria. Causas	37	70	89%	154	120%
D1	Exclusión por incumplimiento estatutario	0	0	0%	0	0%
D1	Exclusión por fallecimiento	0	1	100%	0	-100%
D1	Expulsión	0	0	0%	1	100%
D1	Suspensión	0	0	0%	0	0%
D1	Hombres	14	42	200%	38	-10%
D1	Mujeres	23	30	30%	115	283%
D1	18-25 años	2	4	100%	6	50%
D1	26-35 años	7	14	100%	21	50%
D1	36-45 años	9	8	-11%	23	188%
D1	46-55 años	10	16	60%	37	131%
D1	56-60 años	5	13	160%	30	131%
D1	61 y más años	4	17	325%	36	112%
D1	Personas Jurídicas	0	0	0%	1	100%

Se analiza que la salida de los socios por diferentes motivos tiene una variación significativa, llevando el porcentaje de mayor importancia por renuncia voluntaria, esto es progresivo desde el año 2015 al 2017.

Tabla 54***Balance Social Primer Principio Composición de la Membresía***

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016		2017	
D2	D 2. COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESIA					
D2	Total de Asociados/as Existentes	2.459	2.686	9%	3.072	14%
D2	Hombres	1.249	1.411	13%	1544	9%
D2	Mujeres	1.207	1.266	5%	1480	17%
D2	Personas Jurídicas	49	47	-4%	48	2%
D2	Mujeres asociadas	1207	1266	5%	1480	17%
D2	18-25 años	71	95	34%	105	11%
D2	26-35 años	276	235	-15%	295	26%
D2	36-45 años	305	245	-20%	283	16%
D2	46-55 años	227	168	-26%	199	18%
D2	56-60 años	106	78	-26%	82	5%
D2	61 y más años	222	445	100%	516	16%
D2	Hombres asociados	1249	1411	13%	1544	9%
D2	18-25 años	66	85	29%	90	6%
D2	26-35 años	240	260	8%	289	11%
D2	36-45 años	210	275	31%	279	1%
D2	46-55 años	255	305	20%	333	9%
D2	56-60 años	170	129	-24%	183	42%
D2	61 y más años	308	357	16%	370	4%
D2	Total de socios/as Urbanos	0	0	0%	0	0%
D2	Hombres	0	0	0%	0	0%
D2	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D2	Total Socios/as Rurales	0	0	0%	0	0%
D2	Hombres	0	0	0%	0	0%
D2	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D2	Antigüedad promedio de socios y socias	0	0	0%	0	0%

Al comparar la composición de la membresía la conforman en mayor porcentaje el género masculino de edades de 46 a 55 años, se analiza a continuación con mayor profundidad los segmentos que lo conforman.

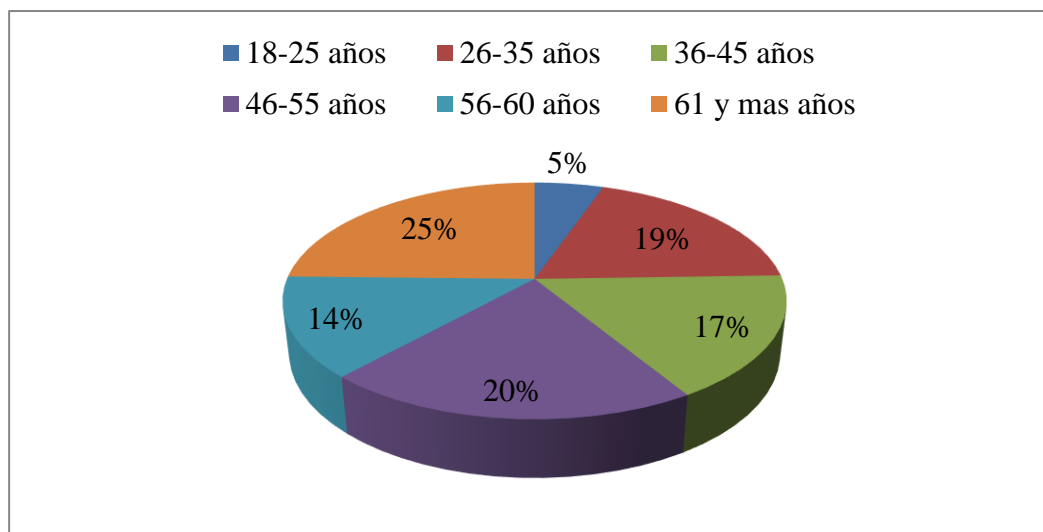


Figura 40 Edad promedio Hombres 2015

Se puede apreciar en el año 2015 los socios estaban conformados en el género masculino que corresponde al 25% el valor más alto que corresponde a personas de 61 años en adelante quienes en la mayoría de los casos sus ingresos provienen de jubilaciones, el 20% es de la edad de 46 a 55 años personas que están edad productiva, sigue a este valor con el 19% edad de 26 a 35 años.

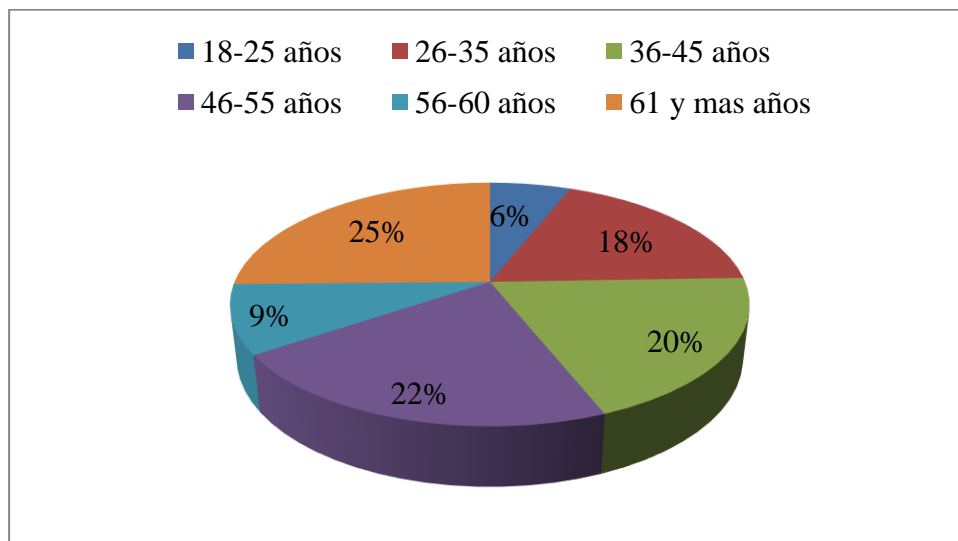


Figura 41 Edad promedio Hombres 2016

En el año 2016 se puede apreciar que la edad en el género masculino corresponde al 25% correspondiente a la edad de 61 años adelante, el 22% corresponde a la edad de 46 -55 años, el 20% corresponde a personas de 36 a 45 años, se aprecia que se mantiene que la edad de los socios de mayor relevancia es de 61 años como en el año anterior.

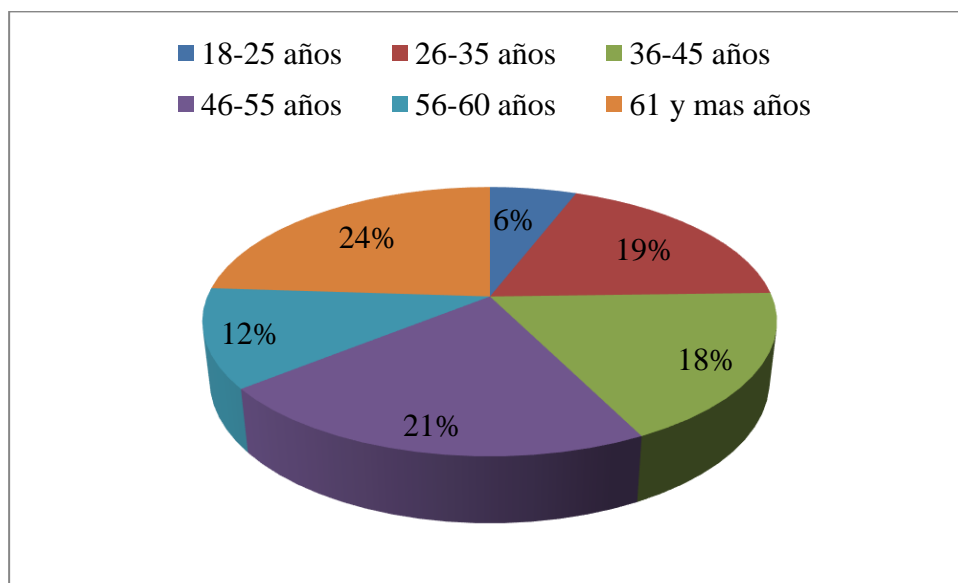


Figura 42 Edad promedio Hombres 2017

El 24% corresponden a personas hombres mayores de 61 años en adelante, seguido con un 21% de 46 a 55 años, el 19% corresponde a 26 a 35 años y 18% de personas de 36 a 45 años, al comparar los datos de años anteriores continua predominando el porcentaje correspondiente a las personas mayores de 61 años en adelante.

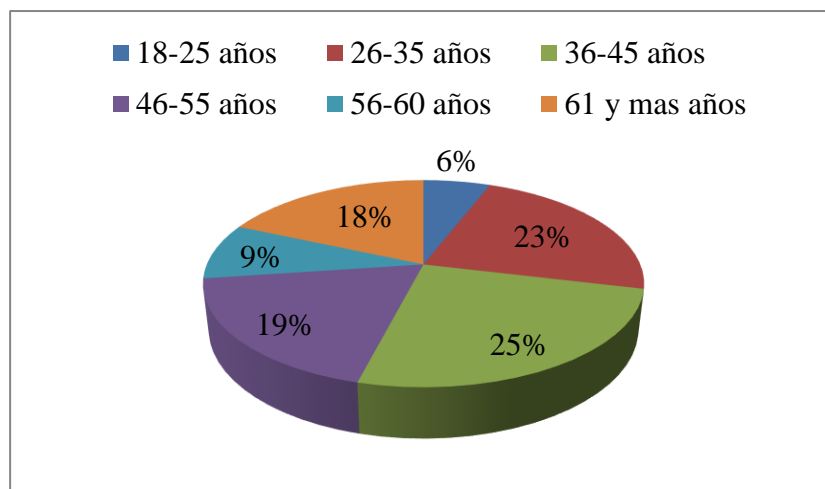


Figura 43 Edad promedio Mujeres 2015

En cuanto al género femenino se puede apreciar que el 25% corresponde a personas de 36 a 45 años, el 23% corresponde a mujeres de 26 a 35 años, el 19% son mujeres de 46 a 55 años, en forma general corresponde a personas en edad productiva.

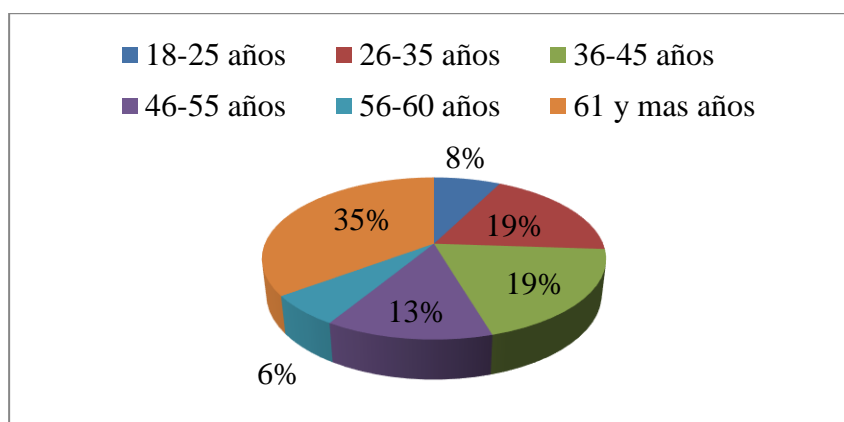


Figura 44 Edad promedio Mujeres 2016

En el año 2016, las mujeres socias conformaron el mayor porcentaje de 35% a la edad de 61 años en adelante, el 19% comprende a personas de 26 a 35 años, y en el mismo porcentaje a 36 a 45 años, el 13% personas de 46 a 55 años, al comparar con el año anterior hay una diferencia en las cantidades.

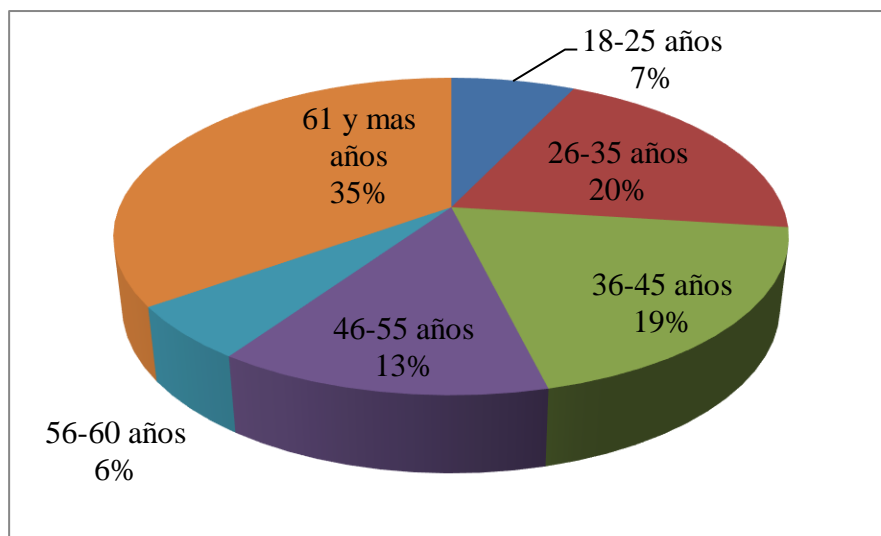


Figura 45 Edad promedio Mujeres 2017

En el año 2017 el escenario es similar al año anterior, con un 35% corresponden a personas de 61 años en adelante, el 20% corresponden a mujeres de edad de 26 a 35 años, el 19% pertenece a la edad de 36 a 45 años.

Tabla 55
Balance Social Primer Principio Antigüedad

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D2	Rango de antigüedad	2459	2686	9%	3072	14%
D2	Menos de 1 año	0	0	0%	136	100%
D2	de 1 a 5 años	979	1128	15%	1314	16%
D2	de 6 a 10 años	838	921	10%	883	-4%
D2	de 11 a 15 años	246	246	0%	245	0%
D2	de 16 a 20 años	144	143	-1%	142	-1%
D2	de 21 a 25 años	37	35	-5%	142	306%
D2	de 26 a 30 años	86	84	-2%	83	-1%
D2	de 31 años y mas	129	129	0%	127	-2%

El rango de edad de antigüedad de los socios que se tiene en la cooperativa de estudio es de 1 a 5 años, seguida del rango de 6 a 10 años, sin embargo en el año 2017 se puede apreciar un incremento de socios entre los rangos de edad de 21 a 25 años.

Tabla 56
Balance Social Primer Principio Grado de instrucción de la membresía

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D2	Grado de instrucción de la membresía	2459	2686	8%	3072	14%
D2	Sin instrucción	979	529	-85%	656	24%
D2	Educación Básica Escolar	838	566	-48%	737	30%
D2	Educación Media	345	860	60%	692	-20%
D2	Técnico	154	345	55%	440	28%
D2	Superior	143	386	63%	547	42%

Las personas que son parte de la membresía poseen un grado de instrucción en su mayoría de educación media en el año 2016, pero en el año 2017 se conoce que la instrucción es educación básica escolar.

Tabla 57
Balance Social Primer Principio Diversidad en la membresía

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	2017	
D3	D3. DIVERSIDAD EN LA MEMBRESÍA- Ocupación	2459	2686	8%	14%
				3072	
D3	Ama de casa	40	46	15%	20%
D3	Docente	379	324	-15%	-5%
D3	Empleados/as	587	809	38%	7%
D3	Funcionarios públicos	168	219	30%	27%
D3	Estudiante	76	84	11%	4%
D3	Comerciante	101	9	-91%	-56%
D3	Profesionales	84	15	-8%	-87%
D3	Agricultor/a	2	1	-50%	300%
D3	Productor	72	180	150%	13%
D3	Artesano/a	34	14	-59%	200%
D3	Microempresarios/as.	2	2	0%	0%
D3	Oficios (Electricista – Plomero – Carpintero etc .)	10	13	30%	31%
D3	Otros (especificar)	904	970	7%	24%
				1200	

Al evaluar la ocupación del que está compuesto la membresía de la cooperativa caso de estudio se puede conocer que en los años de estudio son empleados privados, por lo que se debe orientar mejorar los servicios para este segmento.

En canto al crecimiento del año 2016 al 2015 la participación de los agricultores fue significativa y en la evaluación del 2016 al 2017 se puede conocer que los artesanos ocuparon la mayor conformación de membresía.

Tabla 58
Balance Social Primer Principio Servicios Financieros

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016		2017	
D4	SERVICIOS FINANCIEROS					
D4	Créditos cantidad de personas que utilizan	1056	725	-31%	791	9%
D4	Destino de créditos (cantidad)	1056	725	-46%	791	8%
D4	Consumo	830	480	-42%	477	-1%
D4	Vivienda	4	3	-25%	6	100%
D4	Educación	0	0	0%	0	0%
D4	Salud	0	0	0%	0	0%
D4	Mpymes	222	242	9%	308	27%
D5	Agropecuarias	0	0	0%	0	0%
D4	Otros (especificar)	0	0	0%	0	0%
D4	Clasificación por edad y genero	1056	725	-31%	791	9%
D4	Hombres	665	457	-31%	498	9%
D4	18-25 años	25	19	-24%	28	47%
D4	26-35 años	160	121	-24%	145	20%
D4	36-45 años	185	122	-34%	123	1%
D4	46-55 años	265	169	-36%	172	2%
D4	56-60 años	30	25	-17%	27	8%
D4	61 y más años	0	1	100%	3	200%
D4	Mujeres	391	268	-31%	293	9%
D4	18-25 años	25	15	-40%	18	20%
D4	26-35 años	81	65	-20%	82	26%
D4	36-45 años	178	121	-32%	119	-2%
D4	46-55 años	86	60	-30%	65	8%
D4	56-60 años	21	7	-67%	8	14%
D4	61 y más años	0	0	0%	1	100%
D4	Ahorro: Especificar Tipos de ahorros. Tipo de moneda	943	962	2%	2354	145%
D4	A la Vista	367	239	-35%	390	63%
D4	Plazo Fijo	339	327	-4%	279	-15%
D4	Programado	184	304	65%	400	32%
D4	Infantil	26	19	-27%	49	158%
D4	Cliente	27	73	170%	59	-19%
D4	Cantidad de ahorristas moneda nacional	943	962	2%	1177	22%

CONTINÚA



D4	Cantidad de ahorristas moneda extranjera	0	0	0%	0	0%
D4	Clasificación por edad y genero					
D4	Hombres	291	332	14%	420	27%
D4	18-25 años	63	73	16%	67	-8%
D4	26-35 años	76	70	-8%	109	56%
D4	36-45 años	77	61	-21%	85	39%
D4	46-55 años	32	65	103%	53	-18%
D4	56-60 años	14	29	107%	44	52%
D4	61 y más años	29	34	17%	62	82%
D4	Mujeres	297	310	4%	475	53%
D4	18-25 años	44	67	52%	71	6%
D4	26-35 años	79	67	-15%	112	67%
D4	36-45 años	92	64	-30%	122	91%
D4	46-55 años	32	56	75%	89	59%
D4	56-60 años	23	16	-30%	22	38%
D4	61 y más años	27	40	48%	59	48%
D4	Tarjetas de Créditos	0	0	0%	0	0%
D4	Clasificación por género					
D4	Hombres	0	0	0%	0	0%
D4	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D4	Tarjeta de Debito			0%		0%
D4	Clasificación por género					
D4	Hombres	0	0	0%	0	0%
D4	Mujeres	0	0	0%	0	0%

Al analizar los servicios financieros se puede apreciar que el crédito por consumo es el más solicitado, a pesar que ha disminuido su colocación en el periodo de estudio, el ahorro a plazo fijo fue importante en el año 2016, sin embargo para el año 2017 fue el ahorro programado, no se cuenta con el servicio financiero de tarjetas de crédito.

- El segundo principio que corresponde al control democrático de los miembros se puede obtener los siguientes resultados de la cooperativa caso de estudio.

Tabla 59***Balance Social Segundo Principio Participación en la Asamblea***

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D1	PARTICIPACIÓN EN LAS ASAMBLEAS					
	ASAMBLEAS ORDINARIAS					
D1	Total de socios/as de la cooperativa al cierre del ejercicio	2.459	2.686	9%	3.072	14%
D1	Total de socios(as) habilitados/as al momento de la convocatoria	2.459	2.686	9%	3.072	14%
D1	Porcentaje de Hombre (habilitados)	0	0	0%	0	0%
D1	Porcentaje de Mujer (habilitados)	0	0	0%	0	0%
D1	Personas Jurídicas (habilitados)	0	0	0%	0	0%
D1	Total de socios/as presentes en la Asamblea Ordinaria	23	28	22%	30	7%
D1	Total de socios en Asamblea Electiva	0	0	0%	0	0%
D1	Total de socios en Asamblea Deliberativa	0	0	0%	0	0%
D1	Total de asociados que han emitido su voto	0	0	0%	0	0%
D1	ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS					
D1	Total de socios/as presentes en la Asamblea Extraordinaria	18	20	11%	24	20%

En cuanto a la participación se puede apreciar un incremento del año 2016 respecto al 2015 de la misma manera del año 2017 al 2016, lo que indica la acogida por parte de los socios para ser parte de estos eventos que permiten apoyar a la cooperativa en su gestión.

Tabla 60

Balance Social Segundo Principio Acceso a cargos directivos y electivos

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D2	ACCESO A CARGOS DIRECTIVOS Y ELECTIVOS					
D2	Consejo de Administración	10	10		10	
D2	18-25 años	0	0	0%	0	0%
D2	26-35 años	0	0	0%	0	0%
D2	36-45 años	0	0	0%	0	0%
D2	46-55 años	7	7	0%	7	0%
D2	56-60 años	2	2	0%	2	0%
D2	61 y más años	1	1	0%	1	0%
D2	Titulares					
D2	Hombre	2	2	0%	2	0%
D2	Mujer	3	3	0%	3	0%
D2	Suplente					
D2	Hombre	1	1	0%	1	0%
D2	Mujer	4	4	0%	4	0%
D2	Presidencia					
D2	Hombre	0	1	0%	1	0%
D2	Mujer	1	0	0%	0	0%
D2	Junta de Vigilancia					
D2	18-25 años	0	0	0%	0	0%
D2	26-35 años	0	0	0%	0	0%
D2	36-45 años	0	0	0%	0	0%
D2	46-55 años	4	4	0%	4	0%
D2	56-60 años	2	2	0%	2	0%
D2	61 y más años	0	0	0%	0	0%
D2	Titulares					
D2	Hombre	2	2	0%	2	0%
D2	Mujer	1	1	0%	1	0%
D2	Suplente					
D2	Hombre	3	3	0%	3	0%
D2	Mujer	0	0	0%	0	0%
D2	Presidencia					
D2	Hombre	1	1	0%	1	0%
D2	Mujer	0	0	0%	0	0%
D2	Junta Electoral					
D2	Titulares					
D2	Hombre	2	0	-100%	0	0%

CONTINÚA



D2	Mujer	1	0	-100%	0	0%
D2	Suplente					
D2	Hombre	3	0	-100%	0	0%
D2	Mujer	0	0	0%	0	0%
D2	Presidencia					
D2	Hombre	0	0	0%	0	0%
D2	Mujer	1	0	-100%	0	0%
D2	Clasificación de cargos electivos por edad					
D2	18-25 años	0	0	0%	0	0%
D2	26-35 años	0	0	0%	0	0%
D2	36-45 años	0	0	0%	0	0%
D2	46-55 años	23	23	0%	23	0%
D2	56-60 años	67	67	0%	67	0%
D2	61 y más años	0	0	0%	0	0%
D2	Organismos Auxiliares			0%		
D2	Comité Riesgo	3	3	0%	3	0%
D2	Comité de Cumplimiento	5	5	0%	5	0%
D2	Comité de Adquisiciones	3	3	0%	3	0%
D2	Créditos	4	4	0%	4	0%
D2	Total Inversiones	4	4	0%	4	0%
D2	Hombre	11	11	0%	11	0%
D2	Mujer	8	8	0%	8	0%
D2	Promedio de antigüedad en la dirigencia	4	4	0%	4	0%

Se puede apreciar en lo que respecta a la cantidad de personas que conforman el puesto directivo como el Consejo de Administración, titular, suplente, presidencia, Junta de Vigilancia, Titulares, Suplente las cantidades de persona de todos los años de estudio son similares no existe ni disminución como tampoco incremento.

Tabla 61*Balance Social Segundo Principio Democracia en el Trabajo*

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D3	DEMOCRACIA EN EL TRABAJO					
D3	Mujeres trabajadoras en la cooperativa	12	11	-8%	15	36%
D3	Hombres trabajadores en la Cooperativa	6	7	17%	9	29%
D3	Mujeres con mando(Jefatura) en la cooperativa	3	2	-33%	4	100%
D3	% del total de mujeres trabajadoras	0	0	-27%	0	47%
D3	Hombres con mando(Jefatura) en la cooperativa	3	3	0%	4	33%
D3	% del total de hombres trabajadores en coop.	1	0	-14%	0	4%
D3	Salario promedio de hombres (SPH)	746	732	-2%	766	5%
D3	Salario promedio de mujeres (SPM)	640	587	-8%	718	22%
D3	Diferencia entre SPM y SPH	-106	-145	38%	-48	-67%

Se puede apreciar en lo referente a la democracia en el trabajo en el año 2016 disminuyeron las personas asignadas respecto al 2015, incumpliendo con este factor, sin embargo en el año 2017 se mejora el escenario.

Tabla 62*Balance Social Segundo Principio Medios de Comunicación*

D5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA LAS ASAMBLEAS	
- Avisos publicitarios periódicos (veces)	0
- Avisos radiales (veces y frecuencia)	0
- Avisos publicitarios revista de la cooperativa	0
- Avisos publicitarios boletín de la cooperativa	0
- Afiches (local cooperativa)	0
- Afiches (otros locales)	0
- Volantes (cuantos)	0
- Pasacalles (cuantos)	0
- Propaganda Callejera.	1
- E-mail.	0
- Chat Telefónicos.	0

Como se puede apreciar en lo que respecta al canal de comunicación para dar a conocer la participación de una asamblea no se aplicó más que la propaganda callejera, esto se contrarresta con lo indicado por el socio al manifestar que no existe una oportuna comunicación para estos eventos.

- El tercer principio cooperativo para conocer el cumplimiento del balance social corresponde a participación económica de los miembros, obteniendo los siguientes resultados de la Cooperativa Juan de Salinas que pertenece al segmento 3.

Tabla 63*Balance Social Tercer Principio Participación Económica de los miembros*

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D1	D1. CAPITAL COMO PROPIEDAD COMUN					
D1	Capital común cooperativo irrepertible (reservas)	73.736,01	117.310,24	59%	161.504,17	38%
D1	Crecimiento en aportaciones en el Ejercicio	118.325,62	-16.630,42	-114%	122.298	-835%
D1	% en relación al Activo total	1%	2%	44%	2%	6%
D2	D2 . COMPENSACION LIMITADA AL CAPITAL					
D2	Intereses Pagados a las aportaciones	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D2	% en relación al total de aportaciones	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D3	D3. DISTRIBUCION DE EXCEDENTES en %					
D3	Reserva Legal	42.829,89	79.197,60	85%	123.391,53	56%
D3	Fondo Fomento a la Educación cooperativa	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D3	Otros fondos específicos	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D3	Pago de interés a las Aportaciones	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D3	% sobre los trabajos operaciones realizadas por los socios con la Cooperativa	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D3	3% aporte de sostenimiento para la Federación o Confederación	0,00	0,00	0%	0,00	0%
D4	D4. ESFUERZO ECONOMICO EXTRAORDINARIO EXLIJIDO A LOS MIEMBROS					
D4	Total Aportaciones extraordinarias	0,00	0,00	0%	0,00	0%

El escenario no es satisfactorio puesto que se ha tenido un decrecimiento respecto al año 2015, en las diferentes cuentas del capital.

- Al evaluar el cuarto principio del balance social que está relacionado con la autonomía e independencia se evalúa para asegurar el control democrático por parte de sus miembros que permita mantener la autonomía de la cooperativa.

Tabla 64*Balance Social Cuarto Principio Autonomía e Independencia*

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D1	D1. INDEPENDENCIA FINANCIERA					
D1	a. Independencia financiera estrecha					
D1	Aportaciones (integradas)	492.906	476.275	-3%	598.574	26%
D1	% del Activo total	8%	7%	-12%	7%	-4%
D1	Reservas (Legal + Revalúo)	378.874	422.448	12%	392.942	-7%
D1	% del Activo total	6,50%	6,60%	1%	4,70%	-29%
D1	% del Patrimonio Neto	43,00%	46,90%	9%	4,70%	-90%
D1	Ahorro a Plazo Fijo. Promedio de Disponibilidad en el Ejercicio			0%		0%
D1	b. Independencia financiera amplia					
D1	Aportaciones + Reservas + Donaciones	500.112	593.585	19%	760.078	28%
D1	% del Activo total	8,60%	9,30%	8%	9,10%	-2%
D1	Promedio de Tasas Activas			0%		0%
D1	Promedio de Tasas Pasivas.			0%		0%
D1	c. Otros depósitos					
D1	Depósitos en Bancos	14.660,71	247.246,74	1586%	900.538,53	264%
D1	Depósitos en Cooperativas	0	5.563,90	100%	201.436,94	3520%

En el caso del año 2017 las aportaciones integradas mejoraron notablemente respecto a los años anteriores, los activos se mantuvieron en los dos últimos años, el escenario fue atractivo en la cuenta de otros depósitos puesto que mejoró notablemente en el periodo de análisis.

Tabla 65
Independencia financiera

No CTA.	CUENTA	2.015	2.016	% variación	2.017	% variación
1.1	Fondos Disponibles	164.297,39	293.337,05	78,5%	1.159.228,66	295%
1.3	Inversiones	218.864,39	229.381,02	4,8%	300.190,00	31%
1.4	Cartera de Créditos	3.093.675,21	3.174.806,70	2,6%	3.846.535,61	21%
1.6	Cuentas Por Cobrar	1.021.043,43	1.038.370,20	1,7%	1.147.708,77	11%
1.7	Bienes Realizables Adjudicados por Pago de Arrendamiento Mercantil y N	7.500,00	632.409,73	8332,1%	706.342,63	12%
1.8	Propiedades y Equipo	935.003,28	606.593,24	-35,1%	639.943,16	5%
1.9	Otros Activos	370.090,32	429.609,09	16,1%	548.542,80	28%
1	Activos	5.810.474,02	6.404.507,03	10,2%	8.348.491,63	30%

Se puede apreciar en la cuenta de activos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Juan de Salinas la cartera de créditos tiene el peso más representativo, al comparar esta los valores crecen del año 2015 al 2016 a penas en el 2,6%, sin embargo para el año 2017 su crecimiento es de 21%, por lo que la colocación de créditos es favorable y el escenario es visionario para los siguientes años cumpliendo con este principio.

Tabla 66
Activos Productivos

No CTA.	Cartera de Créditos	2.015	2.016	% variación	2.017	% variación
1.4.01	Cartera de Créditos Comercial Prioritario por Vencer	12.865,88	6.400,00	-50,3%	0	-100%
1.4.02	Cartera de Créditos De Consumo Prioritario por Vencer	1.414.165,64	937.272,45	-33,7%	745.564,55	-20%
1.4.03	Cartera de Crédito Inmobiliario por Vencer	329.822,69	185.763,86	-43,7%	438.967,68	136%
1.4.04	Cartera de Microcrédito por Vencer	1.160.998,03	1.785.100,00	53,8%	2.485.516,92	39%
1.4.26	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Que no Devenga Intereses	63.568,58	53.692,79	-15,5%	33.378,28	-38%
1.4.28	Cartera de Microcrédito Que no Devenga Intereses	20.726,42	9.954,41	-52,0%	96.839,16	873%
1.4.50	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida	97.684,83	149.825,00	53,4%	82.086,44	-45%
1.4.52	Cartera de Microcrédito Vencida	37.982,92	85.016,07	123,8%	46.524,00	-45%
1.4.99	(Provisiones Para Créditos Incobrables)	-83.369,87	-56.730,98	-32,0%	-82.341,42	45%

Al analizar la cartera de créditos se puede determinar un aspecto favorable en la cuenta de cartera de créditos de consumo prioritario vencida, la cartera de microcrédito vencer y vencida, del año 2015 al 2016, sin embargo el incremento desde el año 2016 al 2017, se da en las cuentas de cartera de crédito inmobiliario por vencer, cartera de microcrédito por vencer, cartera de crédito de microcrédito que no devenga intereses y las provisiones para créditos incobrables.

- El quinto principio que corresponde a la educación, capacitación y comunicación se evalúa como la cooperativa caso de estudio está invirtiendo en este aspecto para beneficio de sus miembros de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas, de donde se resalta los siguientes hallazgos.

Tabla 67**Balance Social Quinto Principio Educación, Capacitación y Comunicación**

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	2017	% variación
D1	D1. Destino de los fondos de actividades educativas.				
D1	Disponible Fondo de Educación Cooperativa	0	0	2000	0%
D1	Destino:				
	Área de Educación Cooperativa				
D1	Área de Capacitación	2672	1533,6	6982,31	74%
D2	D2. Logro de Metas del Plan Operativo de educación.				
D2	Cumplimiento de Metas durante el Ejercicio - Establecer %.	94%	80%	112%	17%
D3	D3. Incidencia de acciones educativas directas				
	Hombres				
	18-25 años	2	1	2	
	26-35 años	2	4	5	
	36-45 años	3	1	8	
	46-55 años				
	56-60 años				
	61 y más años			5	
	Mujeres				
	18-25 años				
	26-35 años	4	2	3	
	36-45 años	3		5	
	46-55 años				
	56-60 años			4	
	61 y más años			1	
D3	Dirigentes capacitados	0	0		0%

CONTINÚA



D3	Hombres	0	0	3	0%
D3	Mujeres	0	0	5	0%
D3	Funcionarios capacitados	9	6	12	50%
D3	Hombres	5	4	7	25%
D3	Mujeres	4	2	5	100%

Se puede apreciar que el cumplimiento con este principio es muy bajo puesto que existen ciertos cargos en los que se ha promovido la educación y las capacitaciones, a pesar de que el monto del presupuesto asignado ha mejorado notablemente en el año 2017 respecto años anteriores, las capacitaciones se enfatizan en dirigentes y funcionarios únicamente.

- El sexto principio que corresponde a la cooperación entre cooperativas, considerando que el cumplimiento de este factor aporte a una mejora continua eficiente para fortalecer el cooperativismo.

Tabla 68*Balance Social Sexto Principio Cooperación entre cooperativas*

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D1	D1. COOPERACION EMPRESARIAL ENTRE COOPERATIVAS					
D1	Ahorros en otras cooperativas	2.364,00	5.563,90	58%	201.436,94	97%
D1	Prestamos entre cooperativas	23.000	0	0%	0	0%
D1	Compras intercooperativas	0	0	0%	0	0%
D1	Importaciones intercooperativas	0	0	0%	0	0%
D1	Exportaciones intercooperativas	0	0	0%	0	0%
D1	Otras transacciones	0	0	0%	0	0%
D1	Remesas del exterior	0	0	0%	0	0%
D1	Servicios de Vigilancia	0	0	0%	0	0%
D1	Seguros	0	0	0%	0	0%
D1	Servicios de Courier	0	0	0%	0	0%
D1	Otros (especificar)	0	0	0%	0	0%
D2	D2. APOORTE DE SOSTENIMIENTO A COOPERATIVAS 2°, 3°, 4° y 5° Art. 42 Inc.F Ley 438 (Montos)					
D2	- Federación	126,02	126,02	0%	126,02	0%
D2	- Central	0	0	0%	0	0%
D2	- Alianza Cooperativa Internacional - ACI	0	0	0%	0	0%
D2	- Confederación de Coop. del Caribe y Centroamérica	0	0	0%	0	0%
D2	- Otra (especificar)	250	672	63%	672	0%
D4	D4. REPRESENTANTES EN ORGANOS DE INTEGRACION.(Jóvenes – Adultos – Adultos Mayores)					
D4	- FEDERACIÓN	1	0	0%	0	0%
D4	Hombres	0	0	0%	0	0%
D4	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D4	- CENTRAL	0	0	0%	0	0%
D4	Hombres	0	0	0%	0	0%
D4	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D4	- CONFEDERACIÓN	0	0	0%	0	0%
D4	Hombres	0	0	0%	0	0%
D4	Mujeres	0	0	0%	0	0%
D4	Otros (especificar)	1	0	0%	0	0%
D5	D5. ACUERDOS INTERCOOPERATIVOS (Montos)					
D5	- Educativos	0	0	0%	0	0%
D5	- Culturales	0	0	0%	0	0%
D5	- Económicos	0	0	0%	0	0%
D5	- Sociales	0	0	0%	0	0%
D6	D6. ACUERDOS INTERCOOPERATIVOS INTERNACIONALES (Montos)					
D6	- Educativos	0	0	0%	0	0%
D6	- Culturales	0	0	0%	0	0%
D6	- Económicos	0	0	0%	0	0%
D6	- Sociales	0	0	0%	0	0%

La cooperación entre cooperativas es baja existen escasos acuerdos intercooperativos en el periodo de análisis, lo cual limita a que pueda a fortalecer el cooperativismo en el cantón.

- El séptimo principio que comprende al compromiso con la comunidad se puede apreciar únicamente el factor de evaluación correspondiente a la influencia con la comunidad, puesto que de acuerdo a la información proporcionada por la gerencia de la cooperativa no se cumple con lo exigido en el balance.

Tabla 69

Balance Social Séptimo Principio Compromiso con la comunidad

Dimens.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2015	2016	% variación	2017	% variación
D1	D1. INFLUENCIA EN LA COMUNIDAD					
D1	Empleo directo generado	23	34	32%	23	-48%
D1	Empleo Indirecto Generado	20	15	-33%	10	-50%

Los resultados obtenidos de este principio son nulos ya que la cooperativa caso de estudio que pertenesce al segmento de análisis no cumple con el compromiso de la comunidad, siendo que las acciones realizadas corresponden al empleo directo e indirecto que en el año 2017 no apporto con mejoras significativas.

4.3.3 Análisis Indicadores Financieros

Es importante realizar un análisis financiero para conocer el desenvolvimiento económico de la cooperativa caso de estudio, por lo tanto se ha obtenido los indicadores financieros partiendo de los balances y estados de resultados presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los mismos que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 70
Resumen de Indicadores Financieros

INDICADOR	2015	2016	2017
CAPITAL			
Solvencia: (Patrimonio Técnico constituido) / (Activos y contingentes ponderados por riesgo)	16,29%	14,05%	11,92%
CALIDAD DE ACTIVOS			
Morosidad Bruta Total	8,16%	9,81%	6,59%
Morosidad Cartera Consumo	10,24%	17,19%	13,41%
Morosidad Cartera Microcrédito	7,78%	5,05%	5,45%
Morosidad Cartera Vivienda	0,00%	12,90%	0,00%
Provisiones / Cartera de Crédito Improductiva	32,17%	17,90%	31,81%
MANEJO ADMINISTRATIVO			
Activos Productivos / Pasivos con Costo	68,83%	77,84%	88,20%
GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos operacionales / margen financiero	298,57 %	219,34 %	1138,05 %
Gastos de personal / Activo total promedio	5,13%	3,74%	4,59%
Gastos Operativos / Activo total promedio	11,39%	7,39%	8,24%
RENTABILIDAD			
Rendimiento Operativo sobre Activo - ROA	0,04%	0,02%	0,04%
Rendimiento sobre Patrimonio - ROE	0,31%	0,15%	0,35%
LIQUIDEZ			
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo	14,07%	9,25%	19,93%

De lo cual, se puede apreciar lo siguiente:

- La solvencia del capital ha disminuido haciendo que se ponga en riesgo cubrir con el patrimonio técnico respecto a los activos y contingentes en riesgo.

- Los resultados de morosidad de la cooperativa Juan de Salinas son satisfactorios puesto que más bajo este indicador es mejor, en donde la cuenta de Cartera de Crédito Improductiva debe ser analizada para evitar problemas a futuro.
- En lo que respecta el manejo administrativo al analizar los valores obtenidos por parte de los activos productivos respecto a los pasivos con costo, se puede apreciar un indicador aceptable y satisfactorio para la entidad financiera puesto que entre más alto es mejor y este fue creciendo desde el año 2015 al 2017. En cuanto a los gastos se tiene un escenario aceptable del 2015 al 2016 ya que bajo los resultados de este indicador, pero en suben en el periodo del 2016 al 2017, siendo necesario evaluar en que cuenta se está teniendo excesos.
- Se aprecia una mejor en el periodo 2016 a 2017 al tener una mayor puntuación en el indicador que corresponde, a más alto mejor, siendo más eficiente maneje mis activos para generar la utilidad (retorno por activos) y mi patrimonio (retorno por capital invertido).
- Al evaluar la liquidez considerando el criterio que a más alto mejor y que por prudencia financiera debe ser mínimo el 14%, se aprecia una caída en este indicador en el año 2016, lo cual es recuperado en el año 2017 con una mejora en la liquidez.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 PROPUESTA EL BALANCE SOCIAL PARA LAS COAC SEGMENTO 3

5.1.1 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL BALANCE SOCIAL

Para determinar el grado del cumplimiento del balance social se hace necesario utilizar ciertos indicadores, los cuales evaluarán los siete principios cooperativos del balance social como son:

- Primer principio Asociación Voluntaria y Abierta

Considerando que este principio indica el libre ingreso y egreso de asociados, destacando la situación económica y financiera se determina los siguientes indicadores.

$$\text{Ingreso de asociados} = \frac{\text{Total de asociados integrantes}}{\text{Total de asociados al inicio del ejercicio}} \times 100$$

Tabla 71

Porcentaje de ingreso de asociados

Año	2015	2016	2017
Total de asociados integrantes	2.092	2.459	2.686
Total de asociados al inicio del ejercicio	2.459	2.686	3.091
Porcentaje de Ingreso de asociados	85%	92%	87%

$$\text{Egreso de asociados} = \frac{\text{Total de asociados que egresaron}}{\text{Total de asociados al inicio del ejercicio}} \times 100$$

Tabla 72
Porcentaje de egreso de asociados

Año	2015	2016	2017
Total de asociados que egresaron	37	72	154
Total de asociados al inicio del ejercicio	2.459	2.686	3.091
Porcentaje de Egreso de asociados	2%	3%	5%

$$\text{Causa de Egreso de asociados} = \frac{\text{Total asociados que egresaron por causas}}{\text{Total de asociados que egresaron}} \times 100$$

Tabla 73
Porcentaje de causas de egreso de asociados

Año	2015	2016	2017
Total de asociados que egresaron por causas	37	70	154
Total de asociados que egresaron	37	72	154
Porcentaje de causas de Egreso de asociados	100%	97%	100%

- Segundo principio Control democrático para los asociados

Las cooperativas al ser entidades dedicadas al beneficio de la colectividad el control democrático y la participación activa del socio en las asambleas permiten fijar políticas y tomar decisiones en función del bienestar de la sociedad, por lo tanto se evalúa este principio en base lo siguiente:

$$\text{Asistencia Asamblea Ordinaria} = \frac{\text{Total de asociados al cierre del ejercicio}}{\text{Total de asociados presentes en la asamblea}} \times 100$$

Tabla 74**Porcentaje de asistencia Asamblea Ordinaria**

Año	2015	2016	2017
Total de socios/as de la cooperativa al cierre del ejercicio	2.459	2.686	3.072
Total de socios/as presentes en la Asamblea Ordinaria	23	28	30
Porcentaje de asistencia asamblea ordinaria	0,9%	1,0%	1,0%

Promedio asistencia asamblea extraordinaria

$$= \frac{\text{Total de asociados al cierre del ejercicio}}{\text{Total de asociados presentes en la asamblea}} \times 100$$

Tabla 75**Porcentaje de asistencia Asamblea Extraordinaria**

Año	2015	2016	2017
Total de socios/as de la cooperativa al cierre del ejercicio	2.459	2.686	3.072
Total de socios/as presentes en la Asamblea Extraordinaria	18	20	24
Porcentaje de asistencia asamblea extraordinaria	0,7%	0,7%	0,8%

Porcentaje de mujeres con mando de jefatura

$$= \frac{\text{Total mujeres con mando (jefatura) en la cooperativa}}{\text{Total de mujeres trabajadoras en la cooperativa}} \times 100$$

Tabla 76**Porcentaje de mujeres con mando de jefatura**

Año	2015	2016	2017
Mujeres con mando(Jefatura) en la cooperativa	3	2	4
Mujeres trabajadoras en la cooperativa	12	11	15
Porcentaje de mujeres con mando de jefatura	25,0%	18,2%	26,7%

Porcentaje de hombres con mando de jefatura

$$= \frac{\text{Total hombres con mando (jefatura) en la cooperativa}}{\text{Total de hombres trabajadoras en la cooperativa}} \times 100$$

Tabla 77**Porcentaje de hombres con mando de jefatura**

Año	2015	2016	2017
Hombres con mando(Jefatura) en la cooperativa	3	3	4
Hombres trabajadores en la Cooperativa	6	7	9
Porcentaje de hombres con mando de jefatura	50,0%	42,9%	44,4%

- Tercer principio Participación económica para los asociados

El capital de la cooperativa comprende los aportes de los asociados mediante aportes de dinero o mediante préstamos generados, por lo tanto es importante conocer la participación de los mismos.

$$\text{Porcentaje de Ahorro} = \frac{\text{Reserva Legal}}{\text{Capital común cooperatible irrepartible}} \times 100$$

Tabla 78
Porcentaje de Ahorro

Año	2015	2016	2017
Reserva Legal	42.829,9	79.197,6	123.391,5
Capital común cooperativo irrepartible (reservas)	73.736,0	117.310,2	161.504,2
Porcentaje de ahorro	58,1%	67,5%	76,4%

- Cuarto principio Autonomía e Independencia

El cumplimiento de este principio comprende los acuerdos que pueden beneficiar con otras cooperativas para garantizar la autonomía y libertad de esta manera fijar políticas para aportar al cooperativismo en la comunidad.

$$\text{Aportes al capital de otras organizaciones Bancos} = \frac{\text{Depositos en bancos}}{\text{Aportaciones integradas}} \times 100$$

Tabla 79
Porcentaje de Aportaciones en Bancos

Año	2015	2016	2017
Depósitos en Bancos	14.660,7	247.246,7	900.538,5
Aportaciones (integradas)	492.905,6	476.275,1	598.573,5
Porcentaje de Aportaciones en Bancos	3,0%	51,9%	150,4%

Aportes al capital de otras organizaciones Cooperativas

$$= \frac{\text{Depositos en cooperativas}}{\text{Aportaciones integradas}} \times 100$$

Tabla 80
Porcentaje de Aportaciones en Cooperativas

Año	2015	2016	2017
Depósitos en Cooperativas	0,0	5.563,9	201.436,9
Aportaciones (integradas)	492.905,6	476.275,1	598.573,5
Porcentaje de Aportaciones en			
Cooperativas	0,0%	1,2%	33,7%

$$\text{Participación en otras organizaciones} = \frac{\text{Cantidad de cargos en el periodo}}{\text{Total de cargos}} \times 100$$

Tabla 81
Porcentaje de participación en otras organizaciones

Año	2015	2016	2017
Cantidad de cargos en el periodo	0,0	0,0	0,0
Total de cargos	0,0	0,0	0,05
Porcentaje de Aportaciones en			
Cooperativas	0%	0%	0%

- Quinto principio Educación, Capacitación e Información

Pretende evaluar la política educativa de la cooperativa de este segmento considerando que el desarrollo académico del cliente o colaborador aportan al desarrollo sustentable del país.

$$\text{Participación en actividades educativas} = \frac{\text{Cantidad de colaboradores}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$$

Tabla 82

Porcentaje de participación en actividades educativas

Año	2015	2016	2017
Funcionarios capacitados	5,0	4,0	7,0
Total de trabajadores	18,0	18,0	24,0
Porcentaje de participación en actividades			
educativas	27,8%	22,2%	29,2%

Participación en actividades educativas organizadas por la cooperativa

$$= \frac{\text{Cantidad de asistentes}}{\text{Total de socios}} \times 100$$

Tabla 83

Porcentaje de participación en actividades educativas organizadas por la cooperativa

Año	2015	2016	2017
Cantidad de asistentes	0,0	0,0	0,0
Total de socios	2.459	2.686	3.091
Porcentaje de participación en actividades			
educativas organizadas por la cooperativa	0%	0%	0%

- Sexto principio Cooperación entre cooperativas

Busca medir el cumplimiento de relación y ayuda mutua con cooperativas del sector de lo cual se debe resaltar el incumplimiento total en este principio, que de acuerdo a los indicadores establecidos se propone las siguientes fórmulas de cálculo.

Préstamos otorgados a cooperativas

$$= \frac{\text{Monto total de préstamos otorgados a cooperativas}}{\text{Monto total de préstamos otorgados en el ejercicio}} \times 100$$

Préstamos recibidos de cooperativas

$$= \frac{\text{Monto total de préstamos recibidos a cooperativas}}{\text{Monto total de préstamos recibidos en el ejercicio}} \times 100$$

Participación en asambleas de cooperativas en grado superior

$$= \frac{\text{Cantidad de asambleas asistidas}}{\text{Total de asambleas convocadas por cooperativas en grado superior}} \times 100$$

- Séptimo principio: Preocupación por la comunidad

El cumplimiento del séptimo principio comprende en las acciones desarrolladas por la cooperativa al desarrollo sostenible de la comunidad, en base de actividades como el desarrollo social y cultural, cuidado del medio ambiente.

De lo cual se puede evidenciar el incumplimiento de este principio al tener acciones respecto a los ejes de este factor, los indicadores obtenidos se encuentran en cero, sin embargo se propone las fórmulas de cálculo, para su evaluación futura.

Contribuciones para el desarrollo social comunitario

$$= \frac{\text{Monto invertido para acciones de desarrollo comunitario}}{\text{Monto presupuestado para acciones de desarrollo comunitario}} \times 100$$

Contribuciones para el cuidado del medio ambiente

$$= \frac{\text{Monto invertido para acciones del cuidado del medio ambiente}}{\text{Monto presupuestado para acciones del medio ambiente}} \times 100$$

5.1.2 Hallazgos

Con el análisis realizado al Balance Social y la aplicación de los indicadores se obtiene que es importante mejorar en los siguientes principios:

- Quinto principio
- Sexto principio
- Séptimo principio

En la siguiente tabla se detalla cada uno de los principios del cooperativismo que están siendo incumplidos.

Tabla 84
Resumen de Hallazgos

Principio	Hallazgo	Acción
Primer	Porcentaje aceptable respecto al libre ingreso y egreso de asociados.	Ninguno
Segundo	Aceptable participación en las asambleas por parte de los socios	Ninguno
Tercero	Porcentaje aceptable de los aportes de los asociados en lo referente a préstamos generados	Ninguno
Cuarto	Porcentaje aceptable en lo que respecta a los acuerdos con otras cooperativas para garantizar la autonomía y libertad en el aspecto económico.	Ninguno
Quinto	Bajo porcentaje como resultado del desarrollo académico del cliente o colaborador	Proyecto 1
Sexto	No existe relación y ayuda mutua con cooperativas del sector	Proyecto 3
Séptimo	Los indicadores obtenidos se encuentran en cero al no tener acciones desarrolladas por la cooperativa al desarrollo sostenible de la comunidad	Proyecto 2

5.1.3 PROPUESTA DE PROYECTOS

En el plan de mejora propuesto para dar cumplimiento a los principios que no están siendo efectuados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3, caso de estudio COAC Juan de Salinas, se plantea el siguiente plan de mejora.

Objetivo:

Proponer proyectos para la mejora respecto al cumplimiento del Balance Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 del Cantón Rumiñahui.

Metas:

En Diciembre del 2020 se habrá implementado el 75% de los planes de acción respecto al cumplir con el Balance Social en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Juan de Salinas, entidad del caso de estudio.

Insumos:

Con el diagnóstico realizado de cómo se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, se detecta puntos de mejora como propuesta para el análisis respectivo por parte de los directivos de las entidades de estudio que permitan implementarle y de esta manera cumplir con lo exigido en el balance social.

Proceso:

Se presenta en las siguientes matrices los planes de acción en función de los principios que fueron detectados con incumplimientos en la evaluación del Balance Social del periodo 2015 al 2016, para que la gerencia de la cooperativa caso de estudio pueda implementarlos.

Tabla 85
Proyecto N.1

PROYECTO N. 1						
I. INFORMACIÓN GENERAL						
Perspectiva Principio Balance Social:	Quinto Principio					
Estrategia:	Formar líderes para que fomenten decisiones audaces y generen cambio					
Proyecto:	Ofrecer charlas de liderazgo a los socios					
II. OBJETIVOS						
Objetivo del Proyecto:	Con la oferta de charlas de liderazgo se formará líderes competentes, con la finalidad de estimular al emprendimiento en el sector.					
Responsables:	Gerencia General					
III. CURSOS DE ACCIÓN						
CONTENIDO	AÑO 2019					
	ENE-FEB	MAR-ABR	MAY-JUN	JUL-AGO	SEP-OCT	NOV-DIC
1. Determinar programas para la capacitación						
a. Investigar el perfil de los socios						
b. Determinar competencias a desarrollar						
2. Contratar al profesional para capacitación						
a. Investigar el perfil del capacitador						
b. Buscar profesional con competencias para brindar la charla						
c. Contratar al profesional						
3. Realizar promoción del evento						
a. Contratar empresa publicitaria para elaboración de medios publicitarios						
b. Comunicar a la población sobre el evento mediante redes sociales						
4. Gestionar el evento						
a. Cumplir con la programación						
b. Monitorear el evento						
Fecha inicial	ene-19					
Fecha final	jun-19					

CONTINÚA



IV. RECURSOS						
ACTIVIDADES	Recurso Humanos	Costo	Recurso Materiales	Costo	Recurso Tecnológico	Costo
1. Determinar programas para la capacitación	Gerencia General		Materiales de oficina	\$ 100,00		
2. Contratar al profesional para capacitación	Gerencia General	\$ 3.500,00				
3. Realizar promoción del evento	Encargado de Relaciones Públicas		Materiales de oficina, recursos, mobiliario	\$ 1.500,00	Equipo de Computación	
4. Gestionar el evento	Encargado de Relaciones Públicas		Materiales de oficina, recursos, mobiliario	\$ 100,00	Equipo de Computación	

Tabla 86
Proyecto N.2

PROYECTO N. 2						
I. INFORMACIÓN GENERAL						
Perspectiva Principio Balance Social:	Séptimo Principio					
Estrategia:	Desarrollar productos financieros destinados					
Proyecto:	Promocionar créditos que favorezcan al cuidado de la naturaleza					
II. OBJETIVOS						
Objetivo del Proyecto:	Ofrecer nuevas alternativas de productos financieros para cumplir con la responsabilidad ambiental					
Responsables:	Jefe de Crédito					
III. CURSOS DE ACCIÓN						
CONTENIDO	AÑO 2019					
	ENE-FEB	MAR-ABR	MAY-JUN	JUL-AGO	SEP-OCT	NOV-DIC
1. Capacitar al personal de la cooperativa respecto a las finanzas verdes						
a. Desarrollar políticas de finanzas verdes						
b. Socializar el proceso de finanzas verdes a la comunidad						
2. Aplicar campaña de cuidado de recursos naturales						
a. Capacitar al personal en el cuidado de los recursos naturales en la cooperativa						
b. Buscar estrategias para disminuir el desperdicio de recursos						
c. Asignar comités de control para el cuidado del desperdicio en la cooperativa						
3. Ofrecer charlas de concientización a la comunidad						
a. Contratar empresa publicitaria para elaboración de medios publicitarios						
b. Comunicar a la población sobre el evento mediante redes sociales						
c. Gestionar eventos de concientización con la comunidad						
Fecha inicial	mar-19					
Fecha final	dic-19					

CONTINÚA



IV. RECURSOS						
ACTIVIDADES	Recurso Humanos	Costo	Recurso Materiales	Costo	Recurso Tecnológico	Costo
1. Capacitar al personal de la cooperativa respecto a las finanzas verdes	Jefe de Crédito		Materiales de oficina	\$ 300,00	Equipo de Computación	
2. Aplicar campaña de cuidado de recursos naturales	Jefe de Talento Humano		Materiales de oficina	\$ 200,00	Equipo de Computación	
3. Ofrecer charlas de concientización a la comunidad	Encargado de Relaciones Públicas		Materiales de oficina, recursos, mobiliario	\$ 1.500,00	Equipo de Computación	

Tabla 87
Proyecto N.3

PROYECTO N. 3						
I. INFORMACIÓN GENERAL						
Perspectiva Principio Balance Social:	Sexto Principio					
Estrategia:	Realizar alianzas estratégicas					
Proyecto:	Realizar convenios de alianza respecto al aspecto financiero y desarrollo del talento humano					
II. OBJETIVOS						
Objetivo del Proyecto:	Buscar entidades públicas y privadas que apoyen al crecimiento de la cooperativa					
Responsables:	Gerente General					
III. CURSOS DE ACCIÓN						
CONTENIDO	AÑO 2019					
	ENE-FEB	MAR-ABR	MAY-JUN	JUL-AGO	SEP-OCT	NOV-DIC
1. Planificar reuniones con entidades financieras del sector						
a. Buscar entidades con las que se pueda realizar convenios						
b. Gestionar reuniones						
2. Buscar entidades financieras internacionales que apoyen el crecimiento de la cooperativa						
a. Presentar propuestas de alianza						
b. Elaborar planes de inversión cooperativo						
Fecha inicial	ene-19					
Fecha final	dic-19					

CONTINÚA



IV. RECURSOS						
ACTIVIDADES	Recurso Humanos	Costo	Recurso Materiales	Costo	Recurso Tecnológico	Costo
1. Planificar reuniones con entidades financieras del sector	Gerente General		Materiales de oficina	\$ 300,00	Equipo de Computación	
2. Buscar entidades financieras internacionales que apoyen el crecimiento de la cooperativa	Gerente General		Materiales de oficina	\$ 500,00	Equipo de Computación	

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La elaboración del Balance Social para las cooperativas que son parte del segmento 3 y que ofrecen sus servicios en el Cantón Rumiñahui, en el periodo de análisis del 2015 al 2017, han permitido evidenciar diversos aspectos de incumplimiento respecto a los siete principios del cooperativismo.
- La metodología utilizada para el levantamiento de la información como para la tabulación de los resultados obtenidos permitió recolectar ordenadamente para evaluar los 7 principios de cumplimiento del balance social.
- De la evaluación al caso de estudio correspondiente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas y San Juan de Cotogchoa, se puede conocer por el criterio de los socios aspectos desfavorables en lo que respecta a las directrices del balance social mediante las encuestas realizadas, como se menciona en la investigación al ser información confidencial no se pudo obtener datos numéricos de la COAC San Juan de Cotogchoa, por lo tanto se analiza los datos de la COAC Juan de Salinas mediante la aplicación de indicadores determinando incumplimiento específicamente en el 5, 6 y 7 principio del balance social.
- Se propone planes de acción en caminados a mejorar el cumplimiento de los principios que no se están aplicando en la cooperativa caso de estudio y se propone indicadores para su posterior evaluación.

- De la evaluación realizada respecto a las variables de investigación, se puede evidenciar que el balance social se encuentra aplicado en 57.14%, con relación a la fidelidad de los socios existe poco crecimiento en ingreso de socios y la salida de los socios por diferentes motivos presenta una variación significativa y progresiva desde el año 2015 al 2017, de acuerdo las encuestas realizadas al personal se puede apreciar que la mayoría de empleados no se encuentran satisfechos con las remuneraciones pudiendo causar deserción laboral pese a que se sienten identificados con la cooperativa lo que afecta el desarrollo organizacional.
- Se puede concluir que el incumplimiento del Balance Social en las COAC del segmento 3 del cantón Rumiñahui, es generada por la limitada rentabilidad, puesto que al ser entidades con activos poco representativos, deben colocar sus recursos monetarios para cumplir con sus obligaciones propias, minimizando las actividades que tengan que ver con el desarrollo social, ambiental del entorno en que se encuentran.

6.2 Recomendaciones

- Las cooperativas de este segmento al estar limitadas en su capital no destinan recursos para cumplir con lo solicitado en el Balance Social, sin embargo al ser un requisito a cumplir por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se recomienda poner en práctica los planes de acciones propuestos y mejorar el cumplimiento de los indicadores del balance social.

- Es importante conocer la metodología del balance social respecto a los 7 principios de cumplimiento a todos los colaboradores de la entidad financiera, puesto que permitirá que los colaboradores puedan aportar con ideas para consumir con dichos principios.
- El proyecto pretendió cubrir con las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, sin embargo se vio limitada en la recolección de datos al no ser parte de una de las entidades, por lo tanto se recomienda socializar los resultados obtenidos en esta investigación para que puedan servir de ayuda a las demás entidades que son parte del segmento.
- Se recomienda realizar convenios con entidades del sector privado y público del sector, considerando que el Cantón Rumiñahui ha crecido notablemente y se cuenta con una gran oferta de empresas para asociarse de la tal manera que se pueda incrementar los ingresos.
- Es importante realizar una investigación de mercado para captar nuevas necesidades del mercado, de esta manera aumentar la cartera de socios, que se puedan beneficiar de los servicios financieros de las cooperativas del sector y obtener una fidelización del socio a este segmento de cooperativas.
- Es importante considerar en el plan anual del presupuesto de la entidad financiera las actividades que deben cumplirse con el Balance Social, para que de esta manera no se ve afectado en la rentabilidad de la misma, pero pueda cumplirse con lo solicitado por el sistema financiera para la mejorara en la sociedad y en el ambiente, no únicamente en lo económico.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, A. (2008). *Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. Revista de Ciencias Sociales, Vol. XIV, No. 1, 9-19, 2008. Red Universidad del Zulia.*
- Arnago, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.*
- Audisio, N. (2006). *Gestión por beneficios. Nuevas herramientas de gestión. Argentina: Grupo Editor Brujas.*
- Burgos, L. (2006). *Economía Social Cooperativismo. España: Lex Nova.*
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. (2012). *“Alianza para el Desarrollo Iniciativas de Reducción de la Pobreza Eficientes y Sostenibles a Través de una Cooperación Innovadora entre ONG, PERSONAS, Sector Público y Universidades del Ecuador.* Recuperado el 1 de Mayo de 2018, de <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2013/09/Informaci%C3%B3n-Transversal-sobre-la-RSE-Ecuador.pdf>
- Duvalt, R. (2005). *Direccionario Enciclopédico Salvat. Barcelona: Salvat.*
- González, L., & San Bartolomé, J. C. (2008). *Balance Social Cooperativo: Una construcción en construcción, primera edición . México: Esic.*
- ISO 26000:2010. (2010). *Guía de Responsabilidad Social.* Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jordan, F. &. (2005). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas.. Ecuador: Abya-Yala.*

Manzano, M., Redondo, M., & Robles, M. (2016). La importancia del balance social como instrumento de la gestión: Una propuesta de modelo para los centros especiales de empleo. *Universidad de Valladolid, RIGC-Vol XIV, N.27, 21.*

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria.* Recuperado el 1 de Mayo de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica.* Madrid: Esic.

Organización de Naciones Unidas. (2013). *ONU establece três pilares para o desenvolvimento sustentável dos países: econômico, social e ambiental.* Recuperado el 28 de Julio de 2018, de <http://www.senado.gov.br/noticias/Jornal/emdiscussao/rio20/temas-em-discussao-na-rio20/onu-estabelece-tres-pilares-para-o-desenvolvimento-sustentavel-dos-paises-economico-social-e-ambiental.aspx>

Organización de Naciones Unidas. (24 de Febrero de 2017). *Los pilares de la ONU.* Recuperado el 28 de Julio de 2018, de <https://blogs.un.org/es/2017/02/24/los-pilares-de-la-onu-desarrollo-si-pero-sostenible-2/>

Spear, R. (2006). *El balance social en la economía social: enfoques y problemática.* España: Red CIRIEC.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Registro de asociados Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Quito.