



ESPE

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL 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: ESTUDIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA
ASOCIATIVA EN LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE
TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE
LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI Y PROPUESTA DE
UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA EL BALANCE
SOCIAL.**

AUTORAS:

**MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ
BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA**

DIRECTOR: ING. JULIO TAPIA

LATACUNGA

2018



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación “**ESTUDIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA EN LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI Y PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA EL BALANCE SOCIAL.**” realizado por la señorita **MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ** y la señorita **BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita **MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ** y la señorita **BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA** para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 24 de mayo de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Julio".

Ing. Julio César Tapia León

DIRECTOR DEL PROYECTO



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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ**, con cédula de ciudadanía N° 0503733636 y **BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA**, con cédula de ciudadanía N° 0504261249, declaramos que este trabajo de titulación, **“ESTUDIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA EN LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI Y PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA EL BALANCE SOCIAL.”**, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros cuyas fuentes bibliográficas se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 24 de mayo de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mayra Esthefania Guano'.

MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ
C.C.: 0503733636

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Belén Maricela Ronquillo'.

BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA
C.C.: 0504261249



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ**, con cédula de ciudadanía N° 0503733636 y **BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA**, con cédula de ciudadanía N° 0504261249, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación, **“ESTUDIO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA EN LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI Y PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA EL BALANCE SOCIAL”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 24 de mayo de 2018

Firma manuscrita en tinta azul de Mayra Esthefania Guano Gutiérrez.

MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ
C.C.: 0503733636

Firma manuscrita en tinta azul de Belén Maricela Ronquillo Herrera.

BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA
C.C.: 0504261249

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado con mucho cariño:

A Dios por guiar mi camino, por darme fortaleza para continuar en los momentos difíciles que se presentaron en el transcurso de la carrera y por concederme culminar con éxito esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres Julio y Margoth, por creer y confiar en mí, por su apoyo incondicional y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación.

A mis hermanos Eduardo y Andrés por ser parte importante de mi vida y por haber compartido conmigo cada logro alcanzado.

A la memoria de mi abuelita que desde cielo supo guiarme para terminar con éxito mi carrera; a mi abuelito Juan por ser un ejemplo de vida.

A Israel F. por su cariño, paciencia y palabras de motivación.

A todos mis amigos que hicieron de mi etapa universitaria la mejor de todas y con quienes compartí inolvidables experiencias.

Para todos ustedes quienes han sido mi inspiración para lograr cumplir mis objetivos personales y profesionales.

Esthefania G.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo:

A Dios por su infinito amor y por darme la fortaleza necesaria para culminar con esta meta.

A mis queridos padres Blanca y Marcelo quienes han sido el motor más importante en mi vida para avanzar y culminar con una de las etapas más anheladas de mi superación personal y me han brindado su amor y apoyo incondicional, en especial a mi madre, mi guerrera de la vida, quien ha sido mi inspiración de lucha y constancia, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarla cada día más.

A mi hermano por ser uno de los principales motivos que tengo para superarme día a día y a la memoria de mi abuelita quien me ha guiado desde el cielo.

A todos mis amigos y profesores que formaron parte de mi desarrollo profesional y personal, sobre todo a aquellas personas que me acompañaron en los momentos más difíciles, quienes con sus consejos y palabras de motivación me ayudaron a seguir adelante.

Belén R.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento más sincero:

A Dios por darnos fortaleza para continuar en lo adverso, por guiarnos en las situaciones difíciles y por habernos permitido culminar un peldaño más de nuestra etapa profesional.

A nuestros padres por ser los pilares fundamentales en nuestras vidas, por su apoyo incondicional, por dedicarnos su tiempo y esfuerzo para ser mujeres de bien, por sus excelentes consejos en nuestro caminar diario y por inculcarnos valores y deseos de superación.

Un reconocimiento especial a nuestro director de tesis, Ing. Julio Tapia por su invaluable tiempo, paciencia, por su valiosa orientación y apoyo en el desarrollo y culminación de este proyecto.

A la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE por abrirnos las puertas para estudiar una carrera, y a todos sus docentes que fueron parte de nuestra formación profesional y personal especialmente a la Dra. Magda Cejas por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica y cuya colaboración ha sido importante en el desarrollo de esta investigación.

A la Compañía de Transporte "CITIBUS S.A." especialmente a sus directivos por su alto espíritu de colaboración y por las facilidades brindadas para la realización de esta investigación.

Belén y Esthefania

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Tema de Investigación	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Planteamiento del Problema	4
1.3.1 Macro: Responsabilidad Social a nivel de Latinoamérica	4
1.3.2 Meso: Responsabilidad Social en el Ecuador	7
1.3.3 Micro: Responsabilidad Social Empresarial en Cotopaxi	10
1.3.4 Diagnóstico	12
1.3.5 Pronóstico	12
1.3.6 Análisis Crítico	13
1.4 Justificación e importancia	13
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo General	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 Hipótesis	15
1.6.1 Hipótesis Nula	16
1.6.2 Hipótesis Alternativa	16
1.7 Categorización de Variables	16

1.7.1	Subordinación de la Variable Independiente: Responsabilidad Solidaria Asociativa.....	17
1.7.2	Subordinación de la Variable Dependiente: Modelo de Balance Social.....	18
1.8	Operacionalización de las variables	19

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO	22
2.1	Antecedentes Investigativos	22
2.2	Fundamentación Teórica	25
2.2.1	Teoría de Responsabilidad Social Empresarial	25
2.2.2	Teoría de las partes interesadas	26
2.2.3	Teoría de la pirámide de Carroll A.....	26
2.2.4	Teoría de Howard R. Bowen.....	27
2.3	Base Conceptual	27
2.3.1	Responsabilidad Social Empresarial	27
2.3.2	Evolución de la Responsabilidad Social	28
2.3.3	Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	30
2.3.4	Global Reporting Initiative (GRI).....	30
2.3.5	Desarrollo Sostenible	31
2.3.6	Balance Social	34
2.3.7	Evolución del Balance Social.....	34
2.3.8	Modelo de Balance Social según la metodología propuesta por la SEPS.....	36
2.3.9	Economía Popular y Solidaria.....	42
2.4	Base legal	43
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador	43
2.4.2	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	45
2.4.3	Plan Nacional del Buen Vivir.....	48

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.1	Enfoque de la Investigación	51

3.2	Modalidad básica de la investigación.....	52
3.3	Nivel o tipo de investigación.....	53
3.4	Diseño de la Investigación	54
3.5	Población y Muestra.....	55
3.5.1	Población.....	55
3.5.2	Muestra.....	55
3.6	Técnicas de recolección de datos	57
3.6.1	Instrumento (s)	57
3.6.2	Validez y confiabilidad del instrumento de investigación	60
3.7	Técnicas de análisis de datos.....	62
3.8	Informe de Investigación.....	62
3.9	Análisis de Resultados	62
3.9.1	Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa.....	63
3.9.2	Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa.....	64
3.9.3	Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa	65
3.9.4	Aspectos que benefician a la comunidad	66
3.9.5	Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad.....	67
3.9.6	Conocimiento sobre el Balance Social.....	68
3.9.7	La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social	69
3.9.8	Modelo de balance social propuesto por la SEPS	70
3.9.9	Herramienta para la evaluación del Balance Social	71
3.9.10	Principales beneficios para los miembros de la cooperativa.....	72
3.9.11	Incidencia de la RSA y el Balance Social	73
3.10	Discusión de resultados.....	74

CAPITULO IV

4.	ANÁLISIS Y DIANÓSTICO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.....	76
4.1	Análisis Macro Del Sector Cooperativo De Transporte Urbano.....	76
4.1.1	Aspectos económicos	76

4.1.2	Aspectos políticos	78
4.1.3	Aspecto social y cultural	78
4.1.4	Aspecto mercado	79
4.2	Análisis micro del Sector Cooperativo de Transporte Urbano.....	80
4.3	Análisis de cumplimiento del Sector Cooperativo de Transporte Urbano hacia la Responsabilidad Solidaria Asociativa.	80
4.4	Informe del diagnóstico.....	81
4.5	Comprobación de hipótesis	83
4.5.1	Formulación de hipótesis	83
4.5.2	Estadístico de prueba.....	83
4.5.3	Regla de decisión	84
4.5.4	Cálculo de Chi – Cuadrado	84
4.5.5	Decisión.....	87
4.6	Informe Final de investigación.....	89

CAPÍTULO V

5.	PROPUESTA.....	91
5.1	Presentación de la propuesta	91
5.1.1	Título	91
5.1.2	Beneficiarios.....	91
5.1.3	Objetivo general	91
5.1.4	Objetivos específicos.....	91
5.2	Justificación de la propuesta.....	92
5.3	Metodología de la propuesta	92
5.3.1	Definición de criterios	92
5.3.2	Establecimiento de indicadores	94
5.3.3	Proceso de evaluación	120
5.3.4	Presentación	121
5.3.5	Informe de aplicación	124
5.4	Diseño operativo de la propuesta	130
5.5	Desarrollo de un plan estratégico y Balanced Scorecard	146

5.5.1 Misión, Visión y Valores	146
5.5.2 Matriz FODA	147
5.5.3 Objetivos Estratégicos.....	148
5.5.4 Plan Estratégico.....	149
CONCLUSIONES.....	157
RECOMENDACIONES.....	159
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	160
ANEXOS	166

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco Legal para institucionalizar la Responsabilidad Social	3
Tabla 2. Cuadro comparativo entre India y Bolivia en términos de RSE	7
Tabla 3. Dificultades para implementar la estrategia de RS	9
Tabla 4. Listado de compañías y cooperativas de buses urbanos	11
Tabla 5. Operacionalización de las variables	19
Tabla 6. Evolución de la Responsabilidad Social	29
Tabla 7. Estándares de la Responsabilidad Social Empresarial	32
Tabla 8. Evolución del Balance Social	35
Tabla 9. Principios que constituyen el Modelo de BS desarrollado por la SEPS	36
Tabla 10. Macro dimensiones y Dimensiones	37
Tabla 11. Dimensiones de la macrodimensión 1	38
Tabla 12. Dimensiones de la macrodimensión 2	38
Tabla 13. Dimensiones de la macrodimensión 3	39
Tabla 14. Dimensiones de la macrodimensión 4	40
Tabla 15. Dimensiones de la macrodimensión 5	41
Tabla 16. Dimensiones de la macrodimensión 6	41
Tabla 17. Dimensiones de la macrodimensión 7	42
Tabla 18. Constitución de la República del Ecuador	44
Tabla 19. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	47
Tabla 20. Plan Nacional del Buen Vivir	49
Tabla 21. Población	55
Tabla 22. Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa	63
Tabla 23. Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa	64
Tabla 24. Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa	65
Tabla 25. Aspectos que benefician a la comunidad	66
Tabla 26. Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad	67
Tabla 27. Conocimiento sobre el Balance Social	68
Tabla 28. La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social	69
Tabla 29. Modelo de balance social propuesto por la SEPS	70
Tabla 30. Herramienta para la evaluación del Balance Social	71

Tabla 31. Principales beneficios para los miembros de la cooperativa.....	72
Tabla 32. Incidencia de la RSA y el Balance Social.....	73
Tabla 33. Procesamiento de Casos.....	84
Tabla 34. Cruce de Variables.....	85
Tabla 35. Pruebas de Chi-Cuadrado.....	85
Tabla 36. Matriz de Frecuencias Observadas.....	86
Tabla 37. Cálculo Matemático.....	87
Tabla 38. Distribución Chi cuadrado.....	87
Tabla 39. Macrodimensiones y dimensiones aplicadas en el Balance Social.....	93
Tabla 40. Parámetros de calificación.....	94
Tabla 41. Resultados de la Macrodimensión 1.....	125
Tabla 42. Resultados de la Macrodimensión 2.....	126
Tabla 43. Resultados de la Macrodimensión 3.....	127
Tabla 44. Resultados de la Macrodimensión 4.....	128
Tabla 45. Resultados de la Macrodimensión 5.....	128
Tabla 46. Resultados de la Macrodimensión 6.....	129
Tabla 47. Resultados de la Macrodimensión 7.....	129
Tabla 48. Misión, visión y valores.....	147
Tabla 49. Matriz FODA.....	148
Tabla 50. Objetivos Estratégicos.....	149
Tabla 51. Plan de acción.....	150
Tabla 52. Cuadro de Mando Integral.....	154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problemas	13
Figura 2. Categorización de variables	16
Figura 3. Subordinación conceptual de la variable independiente.....	17
Figura 4. Subordinación conceptual de la variable dependiente.....	18
Figura 5. Dimensiones de la Responsabilidad Social	30
Figura 6. Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa	63
Figura 7. Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa	64
Figura 8. Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa.....	65
Figura 9. Aspectos que benefician a la comunidad.....	66
Figura 10. Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad	67
Figura 11. Conocimiento sobre el Balance Social	68
Figura 12. La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social.....	69
Figura 13. Modelo de balance social propuesto por la SEPS	70
Figura 14. Herramienta para la evaluación del Balance Social	71
Figura 15. Principales beneficios para los miembros de la cooperativa	72
Figura 16. Incidencia de la RSA y el Balance Social	73
Figura 17. Producto Interno Bruto	77
Figura 18. Variación del PIB	77
Figura 19. Curva Chi cuadrado	88
Figura 20. Trabajadores despedidos.....	95
Figura 21. Horas hombre.....	96
Figura 22. Remuneración Digna	97
Figura 23. Trabajadores con capacidades especiales	98
Figura 24. Trabajo Comunitario.....	100
Figura 25. Recreación, Ocio, Esparcimiento	101
Figura 26. Cargos institucionales diferenciados por género	103
Figura 27. Asambleas asistidas	104
Figura 28. Acuerdos o convenios con otras organizaciones	106
Figura 29. Aportes de socios.....	108
Figura 30. Distribución de excedentes a la comunidad.....	109

Figura 31. Socios capacitados	110
Figura 32. Directivos capacitados	111
Figura 33. Inversión total en capacitación	112
Figura 34. Inversión en medios de comunicación.....	113
Figura 35. Operaciones con proveedores de la EPS	115
Figura 36. Operaciones con clientes de la EPS.....	116
Figura 37. Compromiso con la comunidad.....	118
Figura 38. Capacitación en medio ambiente.....	119
Figura 39. Actividades medioambientales	120
Figura 40. Funcionamiento de la página de inicio	121
Figura 41. Funcionamiento de la página de inicio	122
Figura 42. Funcionamiento de los indicadores cuantitativos.....	123
Figura 43. Funcionamiento de hoja de resultados.....	124
Figura 44. Escala de colores según el nivel de cumplimiento de RSA.....	124
Figura 45. Pantalla de inicio del simulador.....	130
Figura 46. Pantalla macrodimensión 1	131
Figura 47. Pantalla indicador trabajadores despedidos	131
Figura 48. Pantalla indicador horas hombre	132
Figura 49. Pantalla indicador remuneración digna	132
Figura 50. Pantalla indicador trabajadores con capacidades especiales	133
Figura 51. Pantalla indicador trabajo comunitario.....	133
Figura 52. Pantalla indicador recreación, ocio y esparcimiento	134
Figura 53. Pantalla macrodimensión 2.....	134
Figura 54. Pantalla macrodimensión 3.....	135
Figura 55. Pantalla indicador cargos institucionales diferenciados por género	135
Figura 56. Pantalla indicador asambleas asistidas	136
Figura 57. Pantalla indicador acuerdos o convenios con otras organizaciones	136
Figura 58. Pantalla macrodimensión 4.....	137
Figura 59. Pantalla indicador aportes de socios	137
Figura 60. Pantalla indicador distribución de excedentes a la comunidad	138
Figura 61. Pantalla macrodimensión 5.....	138

Figura 62. Pantalla indicador socios capacitados.....	139
Figura 63. Pantalla indicador directivos capacitados.....	139
Figura 64. Pantalla indicador inversión total en capacitación.....	140
Figura 65. Pantalla indicador inversión en medios de comunicación.....	140
Figura 66. Pantalla macrodimensión 6.....	141
Figura 67. Pantalla indicador operaciones con proveedores de la EPS	141
Figura 68. Pantalla indicador operaciones con clientes de la EPS.....	142
Figura 69. Pantalla macrodimensión 7.....	142
Figura 70. Pantalla indicador compromiso con la comunidad.....	143
Figura 71. Pantalla indicador capacitación del personal en medio ambiente	143
Figura 72. Pantalla indicador actividades medioambientales	144
Figura 73. Pantalla hoja de resultados.....	145

RESUMEN

En los últimos años el tema de la Responsabilidad Social ha sido trascendental, por ende el siguiente tema de investigación se centra en el “Estudio sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi y propuesta de una herramienta de evaluación para el Balance Social”, este sector forma parte de la cadena de valor, razón por la cual se ha convertido en parte fundamental de la economía del Ecuador. La responsabilidad social es considerada como una forma de gestión, relacionada con el compromiso voluntario de brindar soluciones a los problemas de interés público tales como: pobreza, desigualdad social, entre otros, identificando las necesidades que se presentan en distintos ámbitos económicos, sociales y ambientales mediante la definición de estrategias, políticas para posteriormente ejecutar una serie de actividades sostenibles a largo plazo en beneficio de los grupo de interés, generando múltiples ventajas como: mitigar el impacto negativo de sus operaciones para preservar el medio ambiente, dar valor agregado al sector no financiero, mejorar las condiciones de los grupos vulnerables, mejorar la imagen corporativa y a su vez conseguir la fidelidad de los usuarios, mayor productividad por parte de los colaboradores. En la provincia de Cotopaxi, el sector de transporte de buses urbanos, juega un rol importante dentro de la sociedad, la prestación y la calidad del servicio permiten fomentar el desarrollo económico de sus moradores, incrementar las oportunidades laborales, así como también garantizar la inclusión social como lo establece los principios de la LOEPS, sin embargo existe la necesidad de implementar un modelo de Balance Social que permita evaluar el desempeño de las prácticas de responsabilidad social aplicadas a este sector, que facilite definir un diagnóstico a través de la aplicación de indicadores cuantitativos y cualitativos, esto conllevará a una adecuada toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos que persigue cada organización.

PALABRAS CLAVE:

- **RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA**
- **BALANCE SOCIAL**
- **TRANSPORTE URBANO**
- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

ABSTRACT

In recent years the topic of Social Responsibility has been momentous, therefore the next research topic focuses on the "Study on Associative Solidarity Responsibility in cooperatives and urban bus transport companies in the city of Latacunga, province of Cotopaxi and proposal for an assessment tool for the Social Balance", this sector is part of the value chain, which is why it has become a fundamental part of the economy of Ecuador. Social responsibility is considered as a form of management, related to the voluntary commitment to provide solutions to problems of public interest such as: poverty, social inequality, among others, identifying the needs that arise in different economic, social and environmental areas through the definition of strategies, policies to subsequently execute a series of sustainable activities in the long term for the benefit of the stakeholders, generating multiple advantages such as: mitigating the negative impact of their operations to preserve the environment, giving added value to the sector no financial, improve the conditions of vulnerable groups, improve the corporate image and at the same time achieve user loyalty, greater productivity on the part of employees. In the province of Cotopaxi, the urban bus transport sector plays an important role in society, the provision and the quality of the service allow to promote the economic development of its inhabitants, increase employment opportunities, as well as guarantee inclusion social as established by the principles of the LOEPS, however there is a need to implement a Social Balance model that allows evaluating the performance of social responsibility practices applied to this sector, which facilitates the definition of a diagnosis through the application of indicators quantitative and qualitative, this will lead to an adequate decision making for the fulfillment of the objectives pursued by each organization.

KEYWORDS:

- **ASSOCIATIVE SOLIDARITY RESPONSIBILITY**
- **SOCIAL BALANCE**
- **URBAN BUS TRANSPORTATION SECTOR**
- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

Estudio sobre Responsabilidad Solidaria Asociativa en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos en la Ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi y propuesta de una herramienta de evaluación para el Balance Social.

1.2 Antecedentes

Para la ejecución de la actual investigación se basará en estudios de investigaciones previas realizadas a nivel nacional y global acerca de la responsabilidad social asociativa. Así como también se fundamentará en las normativas legales vigentes en el país, en especial la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de la Economía Popular y Solidaria. Entregando como producto un balance social para el sector no financiero de las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Latacunga.

Según (Cajiga, 2010) con respecto a la responsabilidad social, señala que:

Hasta hace relativamente poco tiempo, se asumía que la responsabilidad de las empresas era únicamente generar utilidades. Actualmente, esta concepción no es suficiente ni aceptable. Además de generar utilidades para sus accionistas, la empresa debe tomar en cuenta que sus actividades afectan, positiva o negativamente, la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

Como consecuencia, un número creciente de empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organización en la comunidad, sino que implica también el diálogo y la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa. Para que ésta actúe con responsabilidad social, desde una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que ese concepto sea incorporado a sus procesos de gestión y, por lo tanto, que pase a formar parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planeación interna. (pág. 2)

En este sentido, la Responsabilidad Social consiste en dar un paso más allá de lo establecido en busca del desarrollo sostenible, brindando soluciones a problemas sociales para lo cual es indispensable una constante participación con la comunidad y con los grupos de interés en general, además de un sólido compromiso por parte del nivel directivo al incorporar a la responsabilidad social como parte de la estrategia de la empresa, y a su

vez con el apoyo de todo el personal se pueda ejercer una gestión eficiente que genere un impacto positivo y rentable en la sociedad.

Según (Tous & Ciruela, 2005) en su publicación: Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social afirma que:

La responsabilidad social se puede entender como la respuesta de las organizaciones a las expectativas de los sectores y agentes con los que interactúa. Relaciones que dan lugar a dos tipos de actuaciones: internas (satisfacción de las expectativas y objetivos de trabajadores y sus familiares) y externas (entorno social de las zonas de influencia). Así es, la responsabilidad social engloba todas las relaciones contractuales, implícitas o explícitas que la empresa tiene con aquellos colectivos con los que se relaciona, así como con la sociedad en general, tratando de maximizar el beneficio de todas las partes implicadas.

De una manera más concreta, y para puntualizar su concepto, podemos establecer que una empresa es socialmente responsable cuando:

- Sus productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad
 - Las actividades son respetuosas con el medio ambiente
 - Su comportamiento va más allá del cumplimiento de la normativa vigente
 - Los directivos tienen un comportamiento ético con su personal
 - Son respetados los derechos y deberes de los trabajadores
 - Se fomenta el apoyo a los colectivos más desfavorecidos de las comunidades.
- (pág. 212)

En definitiva la Responsabilidad Social se centra en la integración voluntaria por parte de la empresa, tanto en su forma de gobierno como de gestión, con el fin de mejorar la situación competitiva. Las preocupaciones sociales, medioambientales, económicas y del respeto de los Derechos Humanos se derivan de las relaciones que mantiene la empresa con sus grupos de interés directos, así como con cualquier persona que se vea afectada por el desarrollo de la actividad económica de la misma. (Escamilla, Jiménez, & Prado, 2016)

(Rendueles , 2010) en su documento denominado: Mercadeo Social, Responsabilidad Social y Balance Social: Conceptos a desarrollar por instituciones universitarias afirma que:

El Balance Social aparece en el escenario como la herramienta de medición de la gestión social de las organizaciones pues ya los balances financieros generados como parte de un proceso contable destinado a informar los resultados económicos de un período y como respuesta a las disposiciones legales gubernamentales e impositivas que rigen la operatividad de cada empresa; no representan el patrón de medida exacto para medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de una organización con sentido de responsabilidad social.

Surge entonces la necesidad de un Balance Social como instrumento que permita reportar resultados en términos de inversiones sociales llevadas a cabo para un período determinado, a fin de comunicar e informar a accionistas, empleados y a toda la sociedad

la aplicación de recursos destinados a cumplir con las responsabilidades sociales pautadas por la organización. (pág. 36)

El Balance Social se consolida como un informe de gestión de un determinado periodo de una empresa, que contiene información cuantitativa y cualitativa dentro del contexto económico, social y ambiental, estos resultados contribuyen significativamente para la retroalimentación del cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social y simultáneamente permite medir el impacto que produce la actividad económica en la comunidad.

Con el pasar del tiempo, los problemas que ha enfrentado el ser humano ha impulsado la formalización de la responsabilidad social mediante la creación de varias instituciones y acuerdos, que según (Viteri, 2010) se resume de la siguiente manera:

Tabla 1

Marco Legal para institucionalizar la Responsabilidad Social

AÑO	INICIATIVA	OBJETIVO
1919	Creación OIT	Emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo.
	Pacto Internacional Derechos Económicos, Sociales y Culturales	Componente de los derechos humanos.
1948	Declaración Derechos Humanos.	Protección social y elevar el nivel de vida.
1992	Declaración de Río de Janeiro	Proteger la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial.
2000	Pacto Mundial	Gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, alianza ONU con el sector privado.
	Declaración Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)	Mejorar la vida de las poblaciones más pobres del mundo y permitir a estas personas vivir con dignidad.

Fuente: (Viteri, 2010)

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Macro: Responsabilidad Social a nivel de Latinoamérica

A nivel de Latinoamérica los avances sobre la temática de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son cada vez más claros, transformándose en una tendencia en el ámbito empresarial ya que se orienta a fomentar el bienestar social y mejorar la calidad de vida de la sociedad, es por ello que grandes empresas han implementado políticas y acciones relacionadas con una sociedad mejor y un ambiente sano. Según (Velásquez & Atahuichi, 2015) en su obra: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mencionan lo siguiente:

La RSE en América Latina como concepto y práctica empresarial ha mostrado un crecimiento interesante y constante en la mayoría de los países de la región, la empresa latinoamericana cada vez más está trabajando en programas de RSE orientados a nivel interno o en el ámbito externo u orientado simplemente a la sociedad en la que se desenvuelve la empresa. Sin embargo, hay que reconocer que su práctica no es extendida a todos los sectores empresariales y en muchos casos en Latinoamérica el modelo de empresa clásico no contempla prácticas de RSE socialmente responsables. (pág. 96)

A inicios de los años 90's el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se ha universalizado en América Latina pues presentó un crecimiento de la RSE en las actividades empresariales en algunos países de la región. Entre los países que más se han destacado por ser precursores en la incorporación de la RSE están Brasil, México, Argentina, Chile, Perú y Bolivia quienes han generado normativas y creado instituciones que promueven las prácticas de RSE, convirtiéndose así en claros exponentes del ejercicio y práctica de la misma.

Según (Velásquez & Atahuichi, 2015) en su obra: Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Teorías, tendencias y desafíos futuros para Bolivia, menciona lo siguiente:

En Bolivia, debido a las características de su sector empresarial son pocas las empresas que basan sus actividades en principios de responsabilidad social y en la mayoría de los casos lamentablemente no existe una cultura en pro de la RSE. En este sentido, debe reconocerse que la RSE no es una cultura de la filantropía, ni tampoco pretende que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que sus actividades están orientadas para ser rentables. Sin embargo, implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico. En definitiva, la RSE implica el rol que le toca jugar a las empresas sean grandes o pequeñas en pro del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del

equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es clave para la realización óptima de los negocios. (pág. 38)

En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial en Bolivia ha ido tomando fuerza convirtiéndose en un rol protagónico a nivel empresarial ya que cada vez existe un mayor interés por parte de empresarios bolivianos por conocer los objetivos y metas de la RSE y como su implementación beneficiará a la empresa, al Estado y a la sociedad en general. Actualmente la RSE se encuentra en una etapa de formación, construcción y crecimiento, inicialmente algunos empresarios confundían a la RSE con filantropía, caridad, donaciones, incluso con recaudaciones de fondos, hoy en día, cada vez son más las empresas que tienen la necesidad de implementar modelos de gestión basados en RSE, y de acuerdo normas y lineamientos europeos.

En el caso de Bolivia, según el Informe de Fundempresa en el año 2013 este país registró 122.995 empresas de las cuales 103.621 correspondientes al 84% en su mayoría son empresas pequeñas, mientras que únicamente 19.374 empresas, es decir, el 16% son consideradas medianas y grandes, cabe recalcar que tan solo este 16% de empresas bolivianas impulsan la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y se preocupan por sus impactos económicos, sociales y ambientales, además han empezado a implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, así como también mejorar sus sistemas de gestión. (Espada & Arzabe, 2015)

Bolivia se encuentra en pleno proceso de ejecución de políticas de RSE y de sostenibilidad, tiene la alternativa de elegir un Modelo Económico Social del Estado Plurinacional, para ello cuenta con un marco legal tridimensional dirigido a las Entidades de Intermediación Financieras como son: la Ley 393 de Servicios Financieros, el Reglamento de RSE y el Decreto Supremo N° 1842 y en un futuro estará también dirigido a los demás sectores empresariales de éste país.

Por consiguiente, el propósito del Reglamento de RSE es que las Entidades de Intermediación Financiera (EIFs) cuenten con lineamientos precisos y concisos para la implementación de la RSE en el desarrollo de sus actividades en territorio boliviano, asimismo exige a estas entidades presentar sus Informes de RSE con el fin de dar a conocer

sus avances en las dimensiones económicas, sociales y ambientales. Por otra parte la Ley 393 profundiza temas como la lucha contra la pobreza, inclusión social y económica estableciendo un nexo entre el giro del negocio de las entidades con la RSE, por último se aprobó el Decreto Supremo 1842 el cual establece que las entidades deben destinar un porcentaje de sus utilidades para cumplir con la función social y así contribuir en el desarrollo integral para el buen vivir de la población boliviana (Espada & Arzabe, 2015).

Otro tema importante es la obligatoriedad de presentar sus Balances Sociales, según (Espada & Arzabe, 2015) en su obra: Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Teorías, tendencias y desafíos futuros para Bolivia, menciona lo siguiente:

Los Balances Sociales de las EIFs en Bolivia deben contener al menos lo siguiente:

- a. El apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.
- b. La asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.
- c. La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos.
- d. La atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.
- e. El financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (pág. 92)

Cabe recalcar que la Responsabilidad Social Empresarial ha trascendido más allá de Latinoamérica llegando incluso a convertirse en un tema relevante para las empresas del continente Europeo y Asiático como es el caso de Francia e India, en donde las empresas intentan coordinar la RSE a nivel interno y externo con el fin de estabilizar y mejorar sus modelos de gestión, de igual forma aprobaron leyes para que las empresas desarrollen estrategias y políticas de RSE, adicionalmente proponen estrategias para mejorar la transparencia, difusión y promoción de prácticas de RSE e informen sobre sus actividades mediante un Informe de Balance Social.

A continuación se resume las diferencias y similitudes existentes entre Francia, India y Bolivia en términos de RSE:

Tabla 2**Cuadro comparativo entre India y Bolivia en términos de RSE**

FRANCIA	INDIA	BOLIVIA
La RSE es Voluntaria.	La RSE es Voluntaria.	La RSE es Voluntaria.
La presentación de informes de RSE es obligatoria.	La presentación de informes de RSE es obligatoria.	La presentación de informes de RSE es obligatoria.
La norma fue promovida desde el Gobierno Nacional.	La norma fue promovida desde el Gobierno Nacional.	La norma fue promovida desde una entidad dependiente del Ministerio de Economía.
El proceso de la RSE se debió a factores externos provenientes de la Unión Europea.	Debieron ocurrir una serie de catástrofes con trabajadores para normar la RSE.	La RSE es una consecuencia de la nueva Constitución Política del Estado.
Se publicó una sola norma para todas las empresas nacionales e internacionales, públicas y privadas.	Se publicó una sola norma para todas las empresas nacionales e internacionales, bajo algunos criterios financieros.	Se publicó una norma para entidades de intermediación financiera nacionales e internacionales, públicas y privadas.
Se desarrolló una plataforma virtual para escuchar las expectativas de los grupos de interés.	No se consultó a ningún grupo de interés para la publicación de la norma de RSE.	No se consultó a ningún grupo de interés para la publicación de la norma de RSE.
No se prevén sanciones para quienes incumplan.	No se prevén sanciones para quienes incumplan.	No se prevén sanciones para quienes incumplan.

Fuente: (Espada & Arzabe, 2015)

1.3.2 Meso: Responsabilidad Social en el Ecuador

En Ecuador la concepción sobre Responsabilidad Social por lo general se confunde con actividades relacionadas con la filantropía, donaciones, marketing social, es decir, la problemática se centra en que existen imprecisiones acerca de su verdadero significado e importancia. Según (Viteri, 2010) en la revista científica “Enfoque UTE” publicada por la Universidad Tecnológica Equinoccial manifiesta:

Las empresas ecuatorianas se encuentran en una etapa de transición, en el rol que desempeñan dentro de la sociedad, al pasar de prácticas de ayuda social como beneficencia, a la Responsabilidad Social Empresarial, que nace en los principios y valores organizacionales, enmarcados en una misión y visión, articulando estrategias para mejorar la situación del entorno y hacer que estas acciones perduren en el tiempo; así, en 1998 la Fundación Esquel Ecuador, pionera en la promoción de la RS, junto a otras organizaciones del país y el Synergos Institute de Estados Unidos, dan los primeros pasos en la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).

Según un estudio desarrollado por Ceres, 8 de cada 10 ecuatorianos desconocen qué es la RSC. En este mismo estudio en Quito, se asocia a la RSC con acciones y compromisos de las empresas con el medio ambiente o el entorno comunitario y en Guayaquil con programas de ayuda a damnificados. La organización no gubernamental británica Accountability, según el estudio “Estado de la Competitividad Responsable”, ubica al Ecuador en la posición 79, en un ranking de 108 países. (págs. 96 - 97)

Es común que dentro de la cultura ecuatoriana exista una percepción errónea de lo que realmente significa la Responsabilidad Social Corporativa ya que en varias ocasiones la asocian con una simple acción de marketing exclusiva de grandes empresas, sin embargo en los últimos años hay algunos ejemplos de organizaciones que la han incorporado como parte de su estrategia, y es que todo tipo de empresa sin importar el tamaño ni la actividad económica, pueden llegar a ser promotoras de buenas prácticas de responsabilidad social.

Es así que el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) además del Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) creados en el año 2005, desempeñan un papel relevante para promover e incrementar el interés de las empresas en implementar un modelo de gestión basado en actividades socialmente responsables. De acuerdo con un estudio denominado “Estudio de Responsabilidad Social de empresas del Ecuador” realizado a una muestra de 743 empresas, del sector comercial, de servicios e industrial por (Torresano, 2012) se determina que:

El marco legal del Ecuador es amplio en temas, sociales, ambientales y económicos. Dicha normativa define las obligaciones de las empresas y cuenta con mecanismos de fomento o apoyo a que las empresas tengan prácticas de Responsabilidad Social. Tal es el caso de la Constitución o el Código Orgánico de la Producción, por ejemplo.

De igual forma, al momento se cuenta con distintos instrumentos para facilitar la implementación de la Responsabilidad Social y la medición de los resultados de ésta. Es así como se dispone de la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), como una metodología para elaborar un reporte de sostenibilidad. Sin embargo, en el país es bajo el porcentaje de empresas que disponen de un reporte o informe de sostenibilidad o de un documento similar. (págs. 22 - 40)

Es evidente que otro de los factores que forman parte de la problemática del presente estudio radica en que la mayoría de las empresas ecuatorianas no presentan informes de sustentabilidad, además existe una reducida cantidad de reportes basados en la metodología establecida por el GRI, lo que dificulta la evaluación del cumplimiento de los principios que rigen al balance social.

A continuación se presenta los principales inconvenientes que los empresarios han enfrentado para formular o incorporar su estrategia de responsabilidad social y que conforme ha (Torresano, 2012) son los siguientes:

Tabla 3

Dificultades para implementar la estrategia de RS

Detalle	Total	Tamaño de las empresas			
		Grandes	Medianas	Pequeñas	Microempresas
Costos asociados	45%	37%	50%	45%	42%
Falta de formación del personal a cargo	42%	39%	41%	35%	47%
Falta de información de la RSE	29%	42%	32%	8%	29%
Dificultad para establecer políticas o procedimientos derivados de la RS.	26%	40%	31%	15%	26%
Falta de aliados y cooperación	23%	29%	18%	25%	25%
Falta de Interés por parte de las áreas de la empresa	20%	23%	32%	14%	14%
No hemos enfrentado dificultades	18%	14%	12%	15%	25%
Falta de compromiso de la directiva	13%	13%	24%	13%	4%
Falta de tiempo laboral	2%	0%	3%	3%	2%

Fuente: (Torresano, 2012)

Varias son las dificultades que se han encontrado al momento de implementar estrategias basadas en una conducta socialmente responsable, a esto se suma el desconocimiento acerca de los incentivos con los que cuenta el Estado para impulsar la responsabilidad social tales como capacitación, financiamiento para innovación. Pero hoy en día la responsabilidad social va más allá del cumplimiento de las leyes, sino que además debe enfocarse en aspectos económicos, sociales, ambientales para fomentar un desarrollo

sostenible en el largo plazo sobre todo en el sector no financiero, principalmente en el ámbito del transporte pues según un estudio sobre el gasto empresarial en protección ambiental, ejecutado por el (Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos, 2010) se determinó que “el 80% de las empresas no registra inversión en protección ambiental y no cuentan con un estudio de impacto ambiental”.

1.3.3 Micro: Responsabilidad Social Empresarial en Cotopaxi

En Cotopaxi, la provincia en la cual se desarrollará la presente investigación no es diferente la RSE, de hecho se practica en empresas grandes como es el caso de (Aglomerados Cotopaxi, 2017) la cual formó un área de influencia directa para la implementación de los programas de responsabilidad social empresarial, que además involucra el constante trabajo para mejorar las relaciones con la comunidad cotopaxense, mediante diversos diagnósticos y un estricto sistema socio económico. Además definió una política enfocada exclusivamente en la responsabilidad social para beneficiar a los grupos humanos organizados que se encuentran colindantes con su patrimonio forestal y planta industrial.

Según una investigación realizada en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) que desarrollan sus actividades en el cantón Latacunga, se determinó que no existen reales prácticas de responsabilidad social y algunas de ellas lo realizan de manera empírica.

En base a lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que sobre todo las empresas pertenecientes al sector no financiero como asociaciones, cooperativas, no cuentan con programas de responsabilidad social definidos que se encuentren orientados a la sostenibilidad de la ciudad de Latacunga.

Las cooperativas de transporte son instituciones que tienen como finalidad prestar servicios de transporte de personas o bienes, mismas que están bajo el amparo de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

Las distintas compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos que existen en la ciudad de Latacunga, todavía no han tomado conciencia de la gran importancia de efectuar prácticas socialmente responsables en donde es necesario reconocer que está en

juego el recurso humano, ambiental y social, por lo que es indispensable comenzar a adoptar políticas, prácticas y programas de manera voluntaria que favorezcan la gestión sostenible de estos recursos y que permitan mejorar el bienestar de todas las partes involucradas. Por lo tanto, la verdadera responsabilidad de las compañías de transporte recae en la gestión de los impactos ocasionados por sus operaciones en el entorno.

La ausencia de un modelo de balance social dificulta la detección de los problemas de interés público tales como: desigualdad de ingresos, pobreza, desnutrición, analfabetismo, entre otros. De tal forma que se ve la necesidad de realizar un análisis de responsabilidad solidaria asociativa y el desarrollo de un balance óptimo social a las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga debido a que los transportistas y usuarios en su mayoría presentan varios inconvenientes al momento de la prestación del servicio razón por la cual es importante también considerar que al transportar seres humanos, la seguridad y responsabilidad se convierten en principios fundamentales porque está de por medio la vida de cada uno de los pasajeros.

La (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) en su segunda disposición general menciona que: “Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

Según la Unidad de Movilidad de la ciudad de Latacunga existe una compañía y una cooperativa de transporte de buses urbanos.

Tabla 4

Listado de compañías y cooperativas de buses urbanos

N°	NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	N° DE SOCIOS	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCIÓN
1	Compañía de Transporte Intracantonal de Pasajeros "CITIBUS S.A"	39	Wilson Marcelo Molina Martínez	Av. Unidad Nacional y Marco Tulio Varea
2	Cooperativa de Transporte Urbano "Sultana de Cotopaxi"	60	Luis Gonzalo Molina Dávalos	Calle Félix Valencia y Dos de Mayo

Fuente: (Unidad de Movilidad, 2017)

1.3.4 Diagnóstico

Dentro de la presente investigación el objetivo principal es analizar el nivel de responsabilidad social existente en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, dada la importancia que tiene este sector en la sociedad y a través de un análisis del tema de estudio se ha notado que son pocas las empresas que llevan a cabo prácticas de responsabilidad social, muchas veces por desconocimiento del tema o porque aún no aceptan el reto de implementar este sistema, por lo que se ha podido identificar que existen problemas en cuanto se refiere a la aplicación de prácticas de responsabilidad social y a su vez el manejo de balance social, es por ello que es importante sensibilizar a los socios y accionistas de las cooperativas y compañías sobre los beneficios que supone la divulgación de RSA no solo como una forma de hacer transparente sus acciones sino como una forma de adquirir una ventaja competitiva.

1.3.5 Pronóstico

La Responsabilidad Social en los últimos años ha cobrado importancia en el ámbito empresarial, debido a que un comportamiento socialmente responsable tiene un impacto positivo ya que contribuye a garantizar la sostenibilidad de las organizaciones y de la sociedad.

Dado el limitado conocimiento, la ausencia de herramientas de evaluación y la escasa información que posee en materia de responsabilidad social el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, se ve la necesidad de involucrarse en la implantación de políticas y prácticas de responsabilidad social, ya que una adecuada aplicación de la temática mejorará la imagen tanto interna como externa del sector al cual va dirigido la investigación, incrementará la calidad del servicio y generará mayor aceptación y credibilidad ante la sociedad. Sin embargo la adopción de la responsabilidad social no siempre resulta fácil puesto que no existe una correcta difusión y promoción de una cultura en pro de la RS, a pesar de esto los socios y accionistas están conscientes que el implementar un modelo de Balance Social que evalúe el nivel de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social contribuirá al mejoramiento de las organizaciones en el aspecto económico, social y ambiental, además obtendrán beneficios no solo para las

compañías y cooperativas de buses urbanos sino también para los usuarios y para la sociedad en general.

1.3.6 Análisis Crítico

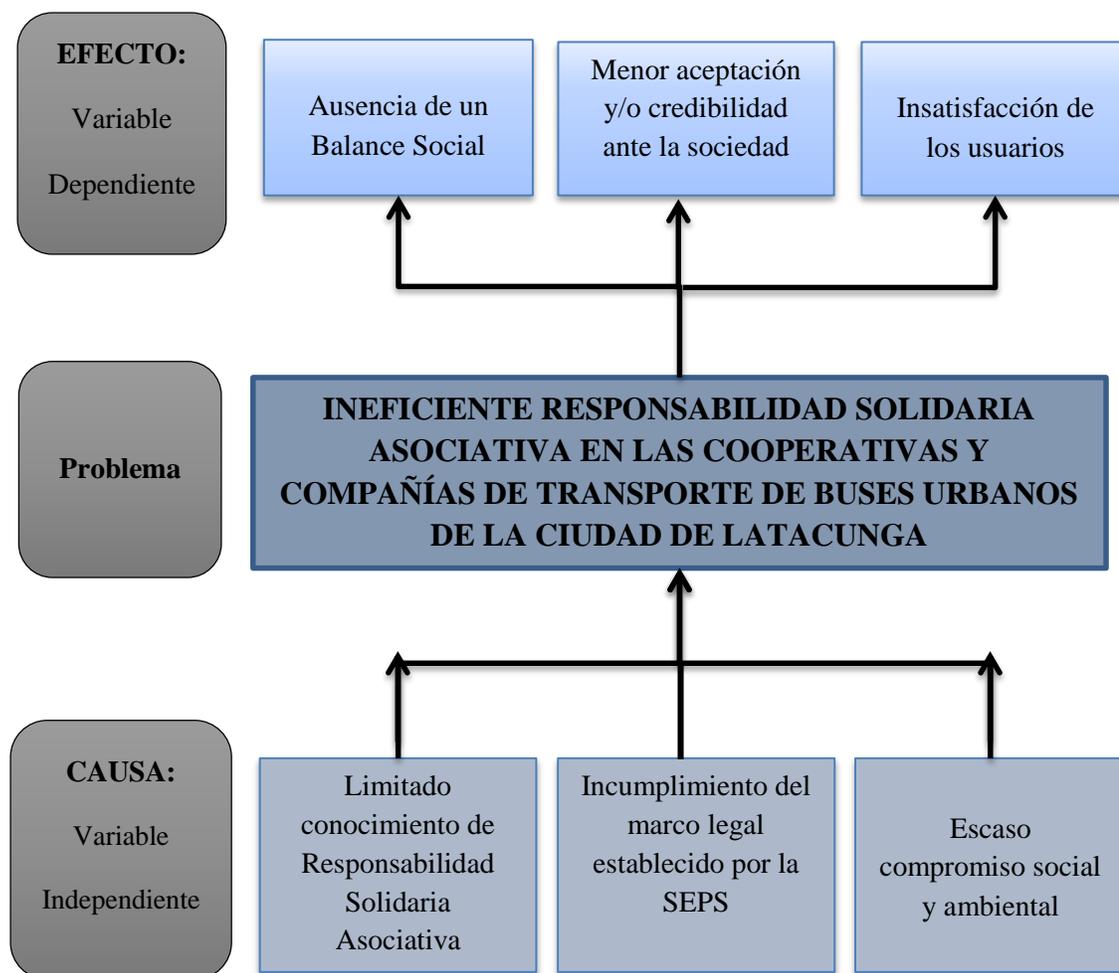


Figura 1. Árbol de Problemas

1.4 Justificación e importancia

La ejecución de este proyecto de investigación es de vital importancia debido que pretende desarrollar un estudio de la responsabilidad solidaria asociativa en el sector no financiero de la Economía Popular y Solidaria enfocada en las Cooperativas y Compañías de Transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga para posteriormente diseñar un modelo de Balance Social con la finalidad de que esta herramienta de gestión permita evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social en sus tres dimensiones que son económico, social y ambiental, así como también permitirá crear conciencia en los

directivos y socios de las cooperativas ayudándolos a obtener beneficios económicos a largo plazo y mejorando el servicio de atención a los usuarios.

Los resultados obtenidos de la investigación se orientarán a la mejora de la administración de las Cooperativas de Transporte Urbano reduciendo los impactos negativos y resaltando los positivos generados en la colectividad.

Este proyecto genera un aporte sustancial tanto para los miembros de las Cooperativas de Transporte Urbano como para sus usuarios pues conocerán la importancia de la responsabilidad social. Para lo cual la investigación se fundamentará en leyes como la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Economía Popular y Solidaria y el Plan de Buen Vivir.

Por otro lado, la investigación ayudará en el aspecto práctico y metodológico al estudiante como un referente que sustente futuros estudios en el ámbito de responsabilidad social, lo que permitirá mantener información veraz, confiable y permanente del sector a analizar.

La presente investigación es conveniente porque como resultado se ofrece un modelo de balance social, esta herramienta facilitará la evaluación del cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social que llevarán a cabo las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Latacunga, basadas en el respeto por los derechos humanos, al medio ambiente, prácticas laborales justas, transparencia, que definitivamente marcará una diferencia competitiva en el sector no financiero, al contribuir con el desarrollo sostenible de los grupos de interés que se encuentran en su entorno tanto interno como externo.

Al ser implementado un modelo de balance social traerá como consecuencia múltiples beneficios, entre los cuales se puede mencionar: mayor rentabilidad en el largo plazo, gestión eficiente de costos y riesgos, reducción del impacto de sus operaciones para preservar el medio ambiente, dar valor agregado al sector no financiero, mejorar las condiciones de grupos vulnerables que se encuentran excluidas de la sociedad, erradicación del trabajo infantil, mejor imagen corporativa y a su vez mejor relación con

la comunidad, fidelidad de los usuarios, mayor productividad por parte de los colaboradores que trabajan en las distintas unidades de buses urbanos.

Los principales beneficiarios de este proyecto serán los grupos de interés, que a nivel interno se encuentran los propietarios, socios, la dirección, los colaboradores y a nivel externo, los clientes, usuarios, los gobiernos nacional y local, la comunidad en general, es así que el modelo de balance social pretende dar respuesta creativa a las demandas e intereses de los stakeholders.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar la Responsabilidad Solidaria Asociativa en las Cooperativas y Compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, con el fin de proponer el diseño de una herramienta de evaluación para el balance social.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir las bases que sustentan la teoría de la Responsabilidad Solidaria Asociativa con el propósito de conocer los factores incidentes en la Responsabilidad Solidaria.
- Diagnosticar a las Cooperativas y Compañías de Transporte de Buses Urbanos de la ciudad de Latacunga, con la finalidad de obtener información respecto a sus planes de Responsabilidad Solidaria.
- Proponer el diseño de una herramienta de evaluación para el balance social, con el fin de determinar la gestión llevada a cabo por las Cooperativas y Compañías de Transporte de Buses Urbanos.

1.6 Hipótesis

A continuación se presenta una breve definición de hipótesis, según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010):

Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan

de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (pág. 92)

1.6.1 Hipótesis Nula

H_0 = La responsabilidad solidaria asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, **NO INCIDE** en el balance social.

1.6.2 Hipótesis Alternativa

H_1 = La responsabilidad solidaria asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, **INCIDE** en el balance social.

1.7 Categorización de Variables

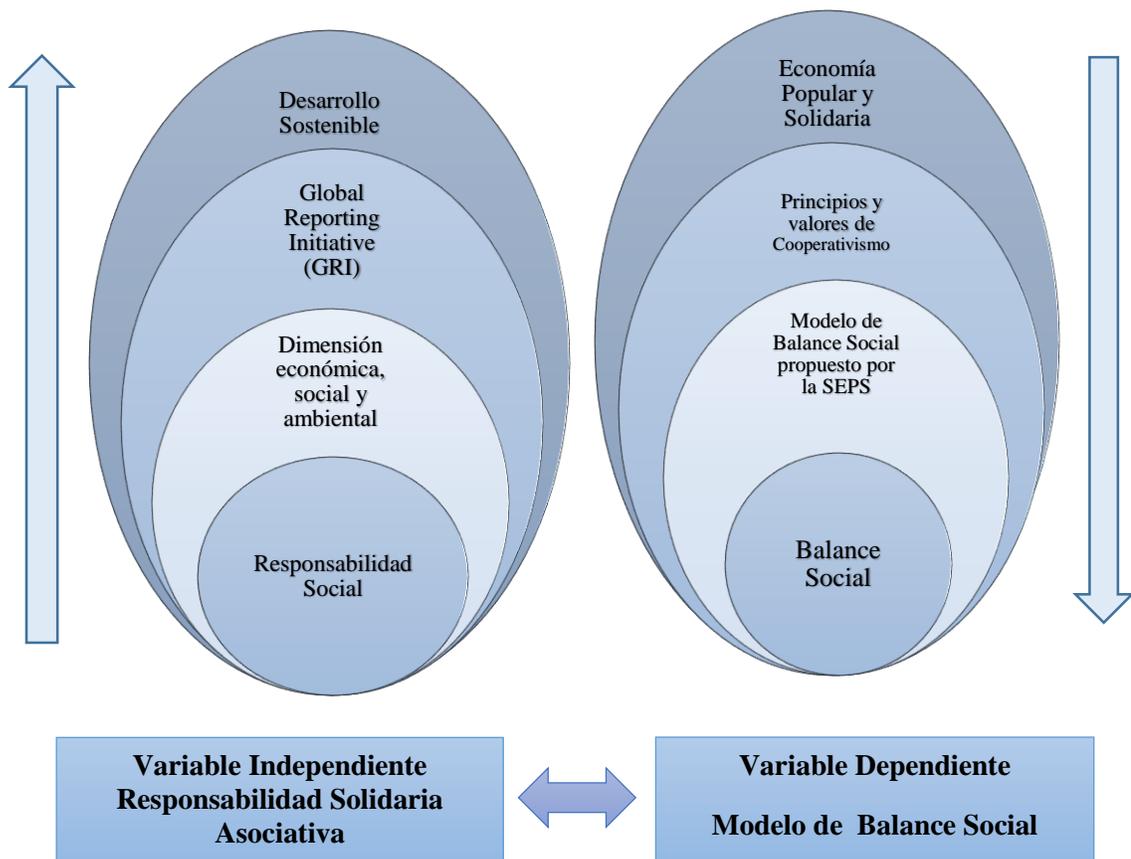


Figura 2. Categorización de variables

1.7.1 Subordinación de la Variable Independiente: Responsabilidad Solidaria Asociativa

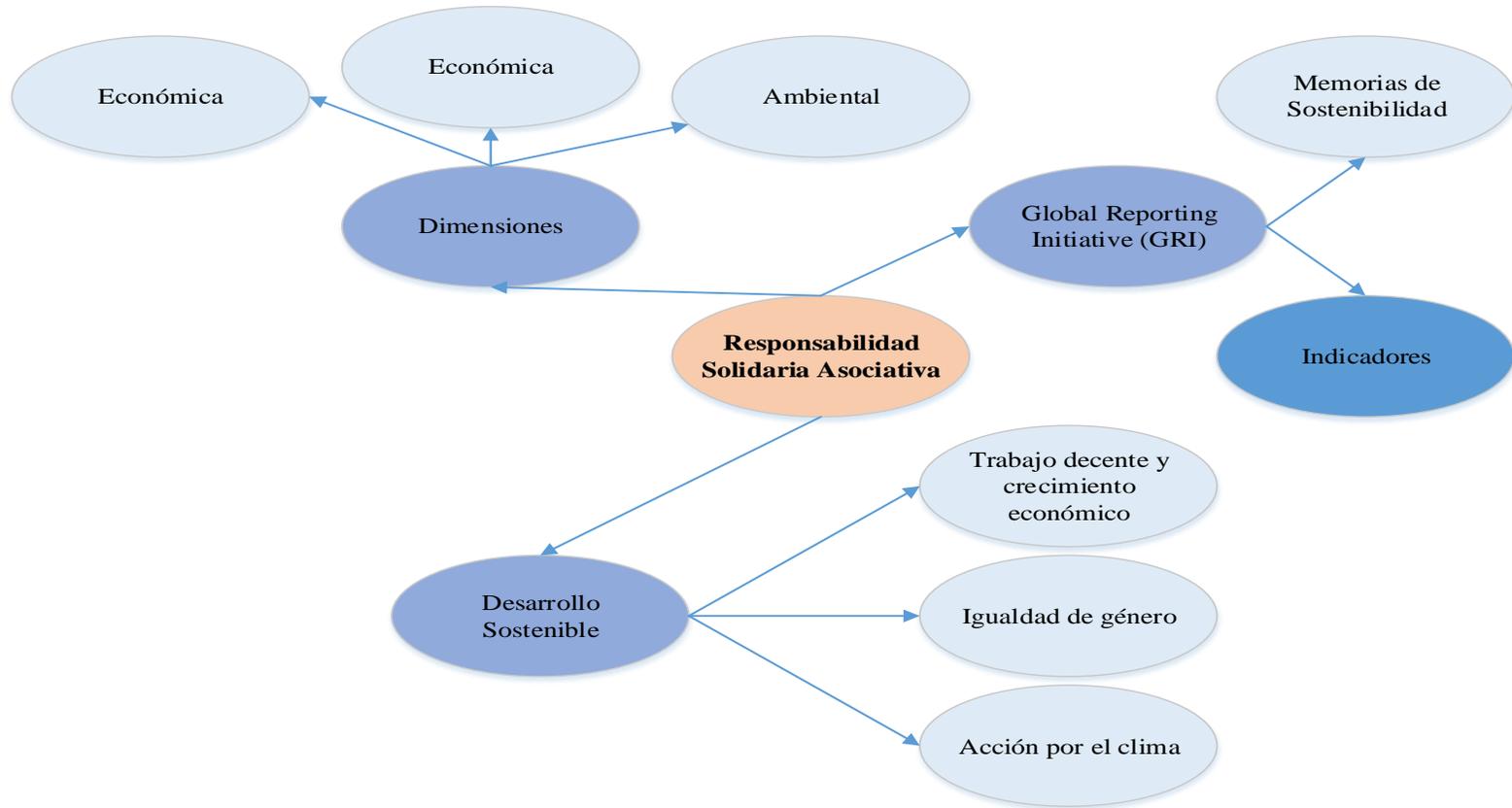


Figura 3. Subordinación conceptual de la variable independiente

1.7.2 Subordinación de la Variable Dependiente: Modelo de Balance Social

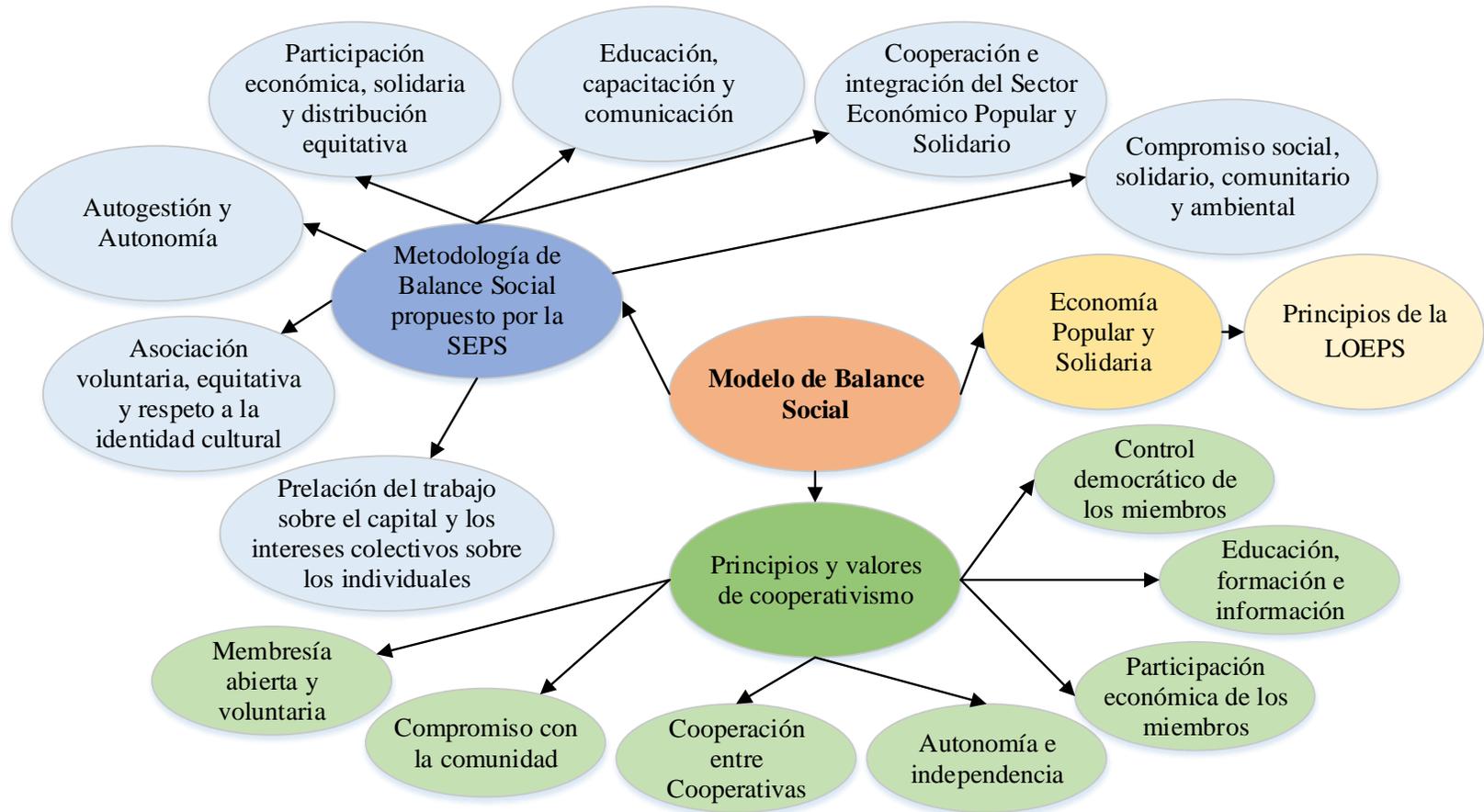


Figura 4. Subordinación conceptual de la variable dependiente

1.8 Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de las variables

Variable Dependiente: Responsabilidad Solidaria Asociativa				
Definición conceptual	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
Según (Fernández R. , 2010) la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se considera como una filosofía y una conducta que las empresas incorporan de manera voluntaria en su gestión para cubrir las expectativas de los diversos grupos de interés (stakeholders), en busca del punto óptimo entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente. (p.19)	Dimensión Económica	Impuestos totales pagados Estructura financiera Distribución de utilidades	¿La Cooperativa ha considerado brindar algún tipo de ayuda económica que beneficien a la sociedad?	Encuesta
	Dimensión Social	Armonía laboral y familiar Programas de salud y bienestar social Programas de educación para la familia Programas de seguro exequial Recreación, Ocio, Esparcimiento Cargos institucionales diferenciado por género Código de ética	¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa?	Encuesta
	Dimensión Ambiental	Normativa medioambiental	¿Cree usted que su Cooperativa aplica responsabilidad solidaria asociativa?	Encuesta
Variable Independiente: Balance Social				
Definición conceptual	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumento
La (Confederación Alemana de Cooperativas) en su documento Balance Social Cooperativo manifiesta: El Balance Social es una herramienta de gestión que refleja resultados cuantitativos y	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Trabajadores despedidos Horas hombre Remuneración Digna Trabajadores con capacidades especiales Clima Laboral Trabajo Comunitario	¿Tiene usted algún conocimiento sobre Balance Social?	Encuesta

CONTINÚA



<p>cualitativos del cumplimiento de la Responsabilidad Social, con el fin de evaluar el desempeño de las organizaciones en un periodo determinado, como en el análisis y monitoreo de las áreas de mejora según los principios cooperativos.</p>	Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	<p>Registro Formal de Ingreso Proceso de ingreso de nuevos socios Política transparente que fija los procesos (no discriminatorios) para el ingreso de socios Registro de retiro de asociados Conocimiento de las leyes y normativas</p>	Según su opinión ¿Es importante que la Cooperativa cuente con políticas y procedimientos de responsabilidad solidaria asociativa?	Encuesta
	Autogestión y autonomía	<p>Asambleas asistidas Transparencia informativa Acuerdos o convenios con otras organizaciones Aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS Sanciones y multas</p>	¿Sabía usted que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria propuso un modelo de balance social?	Encuesta
	Participación económico-social y distribución equitativa de excedentes	<p>Aportes de socios Distribución de excedentes a la comunidad</p>	¿Sabe usted si la Cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social?	Encuesta
	Educación, capacitación y comunicación	<p>Socios capacitados Directivos capacitados Inversión total en capacitación Tiempo de permanencia en la institución de las personas capacitadas Ascensos como resultado de la capacitación Medios de comunicación utilizados Inversión en medios de comunicación</p>	¿Qué beneficios considera usted como el más importante para sus choferes?	Encuesta
	Cooperación e integración del sector	Operaciones con proveedores de la EPS		Encuesta

CONTINÚA



	económico popular y solidario	Operaciones con clientes de la EPS Organismos de integración a los que pertenece la organización Acuerdos suscritos con entidades de la EPS	¿Es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?	
	Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Transacciones equitativas Compromiso con la comunidad Capacitación en medio ambiente Actividades medioambientales	¿En qué aspecto considera usted que la Cooperativa beneficia a la comunidad?	Encuesta

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la realización de la presente investigación es necesaria la revisión de estudios relacionados con las variables a analizar con la finalidad de dar a conocer la información que se ha logrado recopilar en la actualidad con respecto al tema de responsabilidad social y balance social. En esta sección citaremos los documentos de investigación que se han tomado como referencia para el desarrollo del presente estudio:

Según (Holguín & Navas, 2015) su proyecto denominado: “Investigación sobre la aplicación de prácticas de responsabilidad social en las pymes del cantón Latacunga y la elaboración de un manual práctico”, misma que tiene como objetivo concientizar a las empresas sobre el beneficio que tendrían al usar prácticas de responsabilidad social, llegando a determinar las siguientes conclusiones:

Se llegó a determinar que no existen reales prácticas de Responsabilidad Social en las empresas y que en algunos casos los que las desarrollan lo hacen de forma empírica, luego de la investigación realizada en las Pymes que desarrollan su actividad en el Cantón Latacunga, se puede afirmar que existen varias iniciativas en el sector sobre la aplicación aislada de prácticas de responsabilidad social, por lo que se requiere un enfoque que permita consolidar y sistematizar lo que ya se está haciendo, y proyectar un camino de mejora continua que asegure un futuro en el que la R/S sea parte de la cultura empresarial y que involucre a las partes de interés. La herramienta sugerida para conseguirlo es el manual propuesto, el mismo que puede ser adaptado a las necesidades y realidades de la empresa que acoja esta recomendación.

Se ha determinado que la responsabilidad empresarial debe ser considerada una estrategia dentro de las empresas por los beneficios internos y externos que se obtiene al aplicarla, por lo tanto, los propietarios o directivos deberán tener un mayor nivel de conocimiento en esta materia para lo cual se desarrollaron conceptos para entrar en esta nueva tendencia empresarial. (pág. 153)

En esta investigación los autores establecieron que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Latacunga en su mayoría no realizan prácticas de responsabilidad social y en algunos casos las empresas que lo realizan lo hacen de manera empírica, sin embargo en este sector no existen iniciativas sobre la aplicación de responsabilidad social por lo que se propuso elaborar un manual práctico con el fin de que las pymes cuenten con una guía que les permita identificar y aplicar buenas prácticas de responsabilidad social para que de esta manera la responsabilidad social sea parte de la

cultura organizacional y que involucre a todos los niveles de la empresa. En base a este estudio se podrá conocer más a fondo que la aplicación de las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones de la economía popular solidaria genera un impacto positivo no solo en el ámbito económico sino también en el social y ambiental.

Según (Bone, Castillo, & Sandoval, 2015) en su investigación: “Análisis de la Responsabilidad Social en las empresas de Transporte Público Interprovincial del Ecuador, caso Cooperativa de Transportes Occidentales”, tiene como finalidad proponer un modelo de responsabilidad social para que la cooperativa se involucre de forma eficiente, competitiva y responsable en el mercado de transporte, obteniendo las siguientes conclusiones:

Se debe tomar en cuenta que la RSE se debe implantar en todas las empresas sin importar el tamaño, actividad a realizarse o sector al cual pertenezcan ya sea privado o público, este modelo de RSE permitirá que las empresas ganen beneficios y que tanto usuarios como consumidores tengan un interés en particular por dichas empresas.

La responsabilidad social empresarial (RSE) no es un tema que se debe tomar a la ligera es un tema que hoy en día se maneja mucho en las empresas, es por eso que se propuso la implementación de este modelo en la Cooperativa de Transporte Occidentales, ya que se vio la necesidad de cambios no solo en el ámbito ambiental sino también social y económicos.

En el Ecuador no se ha valorado que el transporte terrestre trabaje con RSE como lo podemos observar en los casos de accidentes donde se pierden vidas humanas y existen daños materiales que inquietan a la sociedad.

El servicio que presta Cooperativa de Transportes Occidentales no ha sido un tema de discusión por parte de los accionistas ya que no se ha priorizado este tema. No existe un plan de capacitación adecuada. (pág. 105)

Por lo tanto se puede deducir que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debería ser implementada en todas organizaciones sean estas grandes o pequeñas, ya que contribuye con beneficios económicos, sociales y ambientales a nivel externo e interno. En el caso de Cooperativa de Transportes Occidentales se detectaron falencias en cuanto al servicio que brindan a los usuarios además de una ausencia de capacitaciones en temas de responsabilidad social, para ello se propuso la elaboración de un modelo basado en estrategias para la implementación de RSE que encaminen a la cooperativa hacia la mejora continua permitiendo así precautelar la seguridad de los usuarios, disminuir el efecto ambiental y posicionarse en el mercado.

Según (Suarez, 2015) en su investigación “Propuesta de un Modelo de Balance Social

Cooperativo aplicado a las Cooperativas de Transporte caso Panamericana Internacional”, su principal objetivo es desarrollar un modelo de balance social que permita analizar a la cooperativa.

Al analizar el Balance Social es importante considerar que este informe es el resultado final de incorporar la Responsabilidad Social en una entidad, permite medir como ha cambiado nuestra actuación con respecto a las condiciones de vida de socios, empleados y comunidad. De esta manera las instituciones pueden demostrar preocupación social y medioambiental logrando una desventaja para sus competidores. Las empresas no solo deben enfocarse en maximizar sus ganancias sino también preocuparse por ser objetos sociales para mejorar las condiciones de vida de sus empleados.

Se desarrolló el Balance Social mediante los indicadores cualitativos y cuantitativos distribuidos en las Macrodimensiones y Dimensiones con la información obtenida de la Cooperativa de Transportes Panamericana Internacional en donde se evaluaron los aspectos económicos, sociales y ambientales. (pág. 137)

Según menciona el autor en la Cooperativa de Transporte Panamericana Internacional la responsabilidad social se ha convertido en un tema de gran interés, sin embargo al analizar a la cooperativa se determinó que a pesar de que la institución pertenece al sector de la economía popular y solidaria no cumple con los principios de cooperativismo por lo que existen falencias en diferentes áreas de la cooperativa, por lo tanto se vio la necesidad de desarrollar un modelo de Balance Social acorde a las macrodimensiones y dimensiones propuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que permita evaluar el nivel de cumplimiento de responsabilidad social, tomando como referencia este proyecto de investigación se propondrá un modelo de Balance Social para las Cooperativas de Transporte de Buses Urbanos en la ciudad de Latacunga tomando en cuenta las falencias que se han presentado en los modelos de balance social anteriores para solventar sus fallas.

En la investigación realizada por (Gualancañay, 2017) denominada “Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”, cuyo objetivo es analizar la incidencia del Balance Social como herramienta de medición y control de la responsabilidad social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato, para mejorar el desempeño social y la difusión de sus acciones a la sociedad.

El Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato está consciente de la elaboración del Balance Social, ya que el mismo permite dar cumplimiento a los principios y valores

previamente establecidos por la ACI¹, LOEPS² y Buen Vivir, pero existe desconocimiento sobre la Responsabilidad Social, sin darse cuenta que al cumplir con esta disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, están mostrando su actuación en Responsabilidad Social, ya que están integrando factores económicos, sociales y ambientales, además existe un escaso sentido de pertenencia de los socios hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues los mismos no conocen los derechos y obligaciones que mantienen con estas entidades al momento de ser socios.

En lo referente al Balance Social, existe un grado de desconocimiento sobre la importancia que el mismo tiene para la entrega completa de informes de gestión, pues no existe una concientización sobre este sistema de información que permite transparentar todas las acciones que realizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que no cumplen a cabalidad con las 7 macrodimensiones que conforman el Balance Social. (pág. 98)

Según menciona el autor, los directivos del sector cooperativo de la ciudad de Ambato creen que la elaboración del Balance Social permite cumplir con los valores y principios ya establecidos puesto que ayuda a medir cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de responsabilidad social, sin embargo existe un grado de desconocimiento en cuanto a la importancia del balance social ya que no cumplen con las macrodimensiones que conforman el mismo, por lo que consideran que el sector cooperativista debe implementar el modelo de BS con el fin de divulgar de forma idónea su información sobre el nivel de cumplimiento de responsabilidad social, teniendo en cuenta las falencias del balance social para que las cooperativas puedan tomar acciones correctivas.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Teoría de Responsabilidad Social Empresarial

Según (Cajiga, 2010) en su investigación “El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial” menciona:

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (pág. 2)

¹ ACI: Alianza Cooperativa Internacional, fundada en Londres en 1895, es una organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas.

² LOEPS: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, creada el 28 de abril de 2011 en Ecuador, se encarga de establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria.

En la investigación realizada por el autor en mención revela que es esencial para toda empresa mantener sus actividades enfocadas no solamente en el aspecto económico, sino también en la participación activa y voluntaria con la sociedad para satisfacer las necesidades de los grupos de interés, de esta manera la organización asume poco a poco la nueva tendencia del desarrollo sostenible, en donde se destaca una gestión empresarial basada en la ética y transparencia.

2.2.2 Teoría de las partes interesadas

Según (Velásquez & Atahuichi, 2015) acerca de la teoría en mención manifiestan:

Freeman, E., sin lugar a dudas es uno de los primeros investigadores que para estudiar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial propone formalmente que las acciones de negocios representan actividades en red que integran a los distintos actores como una cadena en que se afectan unos a otros. Además describe que las empresas al llevar a cabo sus actividades no sólo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades.

Para Freeman, la responsabilidad debe integrar la visión de los grupos de interés dándole énfasis a la sustentabilidad de las actividades empresariales, es decir, la ve como un medio de supervivencia de largo plazo sin descuidar los resultados del corto plazo. (pág. 25)

Básicamente esta teoría se enfoca en comprender los diferentes grupos de interés tanto internos como externos, más allá de sus fines económicos, su aplicación implica que las actividades de las cooperativas de transporte de buses urbanos formen una red de colaboración entre los diversos actores y sobre todo velar los intereses de todos los stakeholders, ya que es primordial tener en cuenta que cada persona involucrada en la actividad empresarial forma parte de la cadena de valor.

2.2.3 Teoría de la pirámide de Carroll A.

Según (Velásquez & Atahuichi, 2015) acerca de la teoría en mención manifiestan:

Carroll, A., propone tres aspectos bajo los cuales analizar el desempeño social, los cuales deben estar articulados e interrelacionados. Los aspectos son: una definición básica de Responsabilidad Social; una enumeración de los asuntos por los cuáles una Responsabilidad Social existe; y una especificación de la filosofía de respuesta, mediante lo cual plantea que para la existencia de una definición de RSE, que englobe todos los aspectos que se deben considerar, debe incluir las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de “intención deliberada” del desempeño del negocio.

1. **Responsabilidades Económicas:** Los negocios están en primer lugar y su fin último es obtener utilidades. Asimismo, las empresas tienen la responsabilidad de producir los bienes y los servicios que la sociedad necesite, de modo que pueda lograr maximizar las ganancias para sus dueños y accionistas.

2. **Responsabilidades Legales:** Las sociedades modernas se desarrollan bajo reglas, leyes y regulaciones en general predispuestas para que sean cumplidas por los diferentes negocios. En sí mismos, los requisitos legales reflejan qué comportamientos son considerados como importantes y válidos para la sociedad, por lo que la empresa debería por definición cumplirlos para poder lograr sus objetivos económicos.
3. **Responsabilidades Éticas:** Propone que un comportamiento ético no necesariamente está escrito en la ley y puede que no necesariamente vaya a favor de los intereses económicos de la empresa. En estas responsabilidades se consideran factores como la equidad, justicia, imparcialidad, respeto de los derechos de los individuos y no hacer daño a la comunidad.
4. **Responsabilidades Discrecionales:** Es aquella responsabilidad puramente voluntaria y guiada por el deseo de la compañía en hacer contribuciones sociales que no están incluidas en los mandatos económicos, ni en las leyes o en la ética. En este nivel se incluyen contribuciones filantrópicas de las cuales no se esperan retribuciones para la compañía y que no son esperadas por la comunidad. (págs. 21 - 22)

Las categorías mencionadas anteriormente en la teoría de la Pirámide de Carroll, cobran importancia de acuerdo a la naturaleza y actividad de cada empresa, en el caso de las cooperativas de transporte de buses urbanos manejan todos estos tipos de responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales, demostrando así su compromiso con la sociedad.

2.2.4 Teoría de Howard R. Bowen

Según (Espada & Arzabe, 2015) en la teoría en mención afirman:

Howard Bowen tenía la opinión que “la responsabilidad social de una empresa debía orientarse a las expectativas y valores de la sociedad” e incorpora a la “Responsabilidad” como un factor transversal de los negocios, a través del cual los empresarios se obligan (ellos mismos) a impulsar políticas y decisiones basados en los valores y principios de la sociedad en donde operan. (pág. 59)

En este sentido la teoría de Howard hace alusión de que la responsabilidad consiste en crear conciencia acerca del impacto que las decisiones tomadas por la gerencia tendrán en el largo plazo, las cuales deberán basarse siempre en los principios éticos para mantener e impulsar las buenas condiciones del resto de personas.

2.3 Base Conceptual

2.3.1 Responsabilidad Social Empresarial

El (Fondo Europeo de Desarrollo Regional, 2015) en su guía “Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones” define:

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia al buen gobierno de la empresa, gestionando de forma ética y sostenible, y llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario, con el fin de gestionar su impacto en el ámbito social, ambiental y económico, y obtener los máximos beneficios para el conjunto de la sociedad. (pág. 5)

De acuerdo a la Comisión Europea y citado por (Vives & Peinado-Vara, 2011) en su estudio denominado “La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina” se afirma que:

La Responsabilidad Social Corporativa es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento. (pág. 40)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es considerada como una filosofía y una conducta que las empresas adoptan voluntariamente pues busca la relación con los grupos de interés ya sea internos o externos, tomando en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales no solo para el rendimiento económico de las empresas sino también para el bienestar de la sociedad y la protección al medio ambiente.

2.3.2 Evolución de la Responsabilidad Social

Se ha notado que desde finales de los 90's, la RSE se ha convertido en un tema de gran relevancia dentro del ámbito empresarial, a pesar de que sus bases conceptuales se vienen dando desde una época remota. En la antigüedad en Roma y Grecia ya se consideraba a la filantropía como base que rige la forma de actuar de las personas, la cual consistía en practicar el bien social, así también se suscitaban diversas discusiones y cuestionamientos acerca de temas relacionados a la teoría del bienestar, el rol del hombre en el desarrollo de la sociedad, las posibles mejoras para sostener el crecimiento económico, los efectos que conlleva la avaricia humana (Velásquez & Atahuichi, 2015).

Durante varios años se confundió a la responsabilidad social con prácticas filantrópicas, en donde la preocupación principal se centraba en la distribución de utilidades, dejando de lado el bienestar de los grupos de interés. Sin embargo conforme ha pasado el tiempo, en la segunda parte del siglo XX, se dio el mayor desarrollo y auge con el origen del concepto de Responsabilidad Social Corporativa. En este sentido se muestra la evolución de la Responsabilidad Social en la siguiente tabla:

Tabla 6
Evolución de la Responsabilidad Social

Etapa	Año	Autor/ Institución	Características
30s	1932	Berle y Means (1885-1961)	Se sugiere que las organizaciones deben desarrollar actividades sociales, basadas en promover donaciones privadas.
	1938	Chester Barnard (1886-1961)	El objetivo de la empresa se centra en servir a la sociedad.
50s	1953	Howard R. Bowen (1908-1989)	Aparece el término de ética empresarial y la inquietud acerca de los impactos sociales de las decisiones empresariales dio paso a la creación del concepto de la responsabilidad social.
60s	1963	Instituto de investigación de Stanford: empresa estadounidense, realiza investigaciones científicas	Surge el término stakeholder acuñado por la institución en mención.
	1965	Declaración de Delhi: elaborada en un seminario Internacional sobre la RS de las empresas.	Se establece el modelo de teoría de stakeholder, también se concientiza acerca de la gobernabilidad corporativa en lo que se refiere a transparencia, control, relación con los trabajadores.
70s	1975	Russell Ackoff (1919-2009)	Se basa en una visión de sistema abierto y sostiene que los problemas sociales pueden ser solucionados por el rediseño de organizaciones que cuenten con un sistema de stakeholders, el mismo que ayuda a la gerencia estratégica.
	1977	Wharton School: Escuela de negocios de Pensilvania	Se crea un centro de investigación aplicada con el Proyecto Stakeholder, el cual pretende desarrollar una teoría de gerencia que facilite a los directivos formular e integrar una estrategia corporativa en situaciones adversas.
80s	1988	Ken Blanchard (1939) y Vincent Peale (1898-1993)	Surgen diversos escándalos en organizaciones por negocios dudosos, problemas de corrupción, situaciones que impulsan un nuevo concepto de "inversión social".
90s	1990	New York Times: periódico publicado en la ciudad de New York	Se empieza a utilizar la expresión "Responsabilidad Social Empresarial", con la acepción actual y se evidencia una

Inicios Siglo XXI	2001	Consejo Europeo de Gotemburgo: institución constitucional comunitaria de pleno derecho.	creciente difusión e implantación de prácticas de RSE, como consecuencias de protestas e inadecuadas prácticas laborales. Se establece el Libro Verde de la Unión Europea, a causa de escándalos financieros de corporaciones como Enron y Parmalat por manejar una supuesta gestión sin valores éticos. Así también se desarrolla el concepto de Gobierno Corporativo junto con códigos de conducta.
	2007	Pacto Global de Naciones Unidas: Iniciativa Internacional que promueve la Responsabilidad Social	Se da la iniciativa las Escuelas de Negocio para asociar al Pacto Global con los principios para una educación responsable.

Fuente: (Velásquez & Atahuichi, 2015)

2.3.3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con (Cajiga, 2010) en su documento “Responsabilidad Social Empresarial” manifiesta que la RSE confluye en torno a tres dimensiones de actuación:

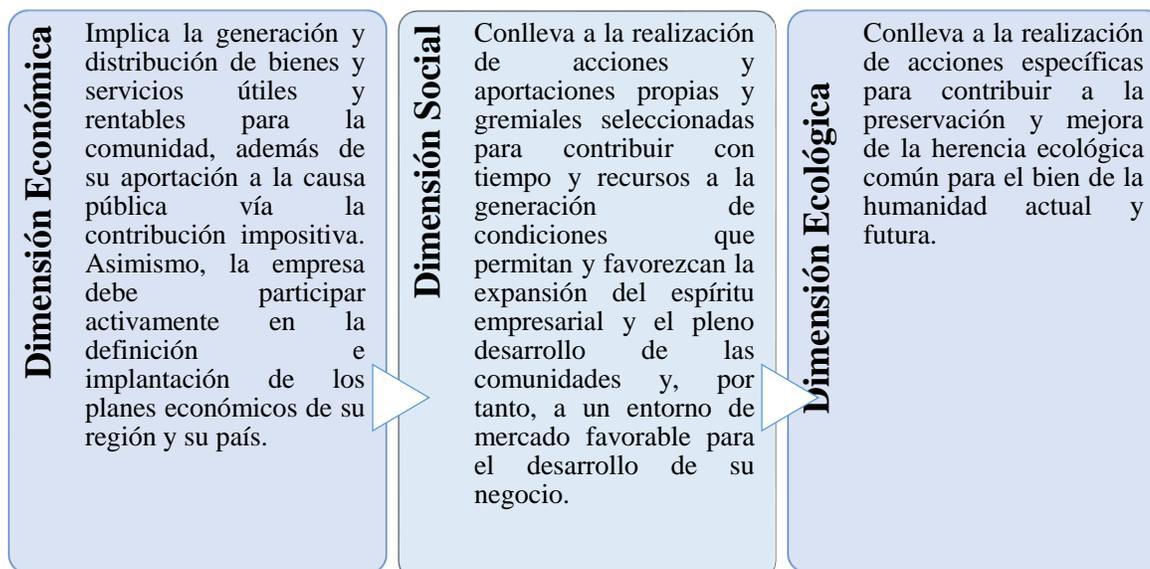


Figura 5. Dimensiones de la Responsabilidad Social

Fuente: (Cajiga, 2010)

2.3.4 Global Reporting Initiative (GRI)

El (Instituto ETHOS, 2007) en su documento: “Guía para la Elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad” señala:

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional cuyo objetivo es desarrollar y mejorar directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad de forma que permitan que los informes de desempeño ambiental, económico y social de organizaciones de cualquier sector tengan la misma periodicidad y sean comparables a los informes financieros. Esa iniciativa existe desde 1997. (pág. 15)

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que incentiva a las entidades a elaborar y proporcionar estándares para realizar sus informes de sostenibilidad en temas de Responsabilidad Social, es aplicable voluntariamente para aquellas organizaciones que deseen informar sobre el impacto económico, social y ambiental de sus actividades empresariales. El GRI no solamente se preocupa por la responsabilidad social sino que propone objetivos para el desarrollo sostenible permitiendo crear beneficios sociales, ambientales y económicos, además se ha establecido principios para realizar los informes de balance social con la finalidad de medir el desempeño de las organizaciones. Cabe mencionar que gracias a esta guía se cuenta con indicadores que han permitido observar buenas prácticas de responsabilidad social.

2.3.5 Desarrollo Sostenible

El (Fondo Europeo de Desarrollo Regional, 2015) define:

Desarrollo Sostenible es definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. El objetivo del Desarrollo Sostenible es reconciliar los aspectos económico, social y ambiental de las actividades humanas, que deben entenderse por parte de las personas, las empresas y sobre todo, el Estado. (pág. 8)

El desarrollo sostenible se entiende como la capacidad de poder satisfacer las necesidades actuales sin afectar las percepciones futuras, trata de equilibrar el desarrollo económico, social y la protección del medio ambiente para mejorar la calidad de vida e incrementar el bienestar de la sociedad en general.

Tabla 7

Estándares de la Responsabilidad Social Empresarial

Título	Descripción	Dimensión	Concepto de RSE	Objetivo
ISO 26000 (Norma Guía)	Provee una guía para las entidades acerca de los principios, temas vinculados con la responsabilidad social y los procedimientos para integrarla en las actividades que se llevan a cabo con los grupos de interés.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medio ambiente 2. Derechos humanos 3. Prácticas laborales 4. Gobierno organizacional 5. Prácticas de negocio justo 6. Participación de la comunidad 7. Consumidores 	Responsabilidad de una entidad frente a los impactos que sus decisiones y prácticas originan en la sociedad y el medio ambiente, a través de una conducta ética y transparente.	Orientar a las organizaciones con respecto a la responsabilidad social, que permita aportar al desarrollo sostenible.
Global Reporting (GRI)	Contribuye con directrices que facilitan la realización de memorias de RSE, teniendo en cuenta los impactos tanto sociales, económicos, así como también ambientales de una organización.	<p>Las directrices de la GRI se basan en los siguientes principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Materialidad 2. Participación de los grupos de interés 3. Contexto de Sostenibilidad 4. Contexto de Exhaustividad. 	Desde la perspectiva de Sostenibilidad: “la manera en la que aporta la empresa en el largo plazo a la mejora o al deterioro del ámbito social, ambiental y económico a nivel local, regional o global”.	Las directrices definen indicadores que se categorizan en sociales, económicos y ambientales, con el propósito de identificar los impactos relevantes de una empresa que pueden influir en las decisiones de los stakeholders.
Indicadores Ethos de RSE	Estos indicadores establecen cómo la empresa puede optimizar su desempeño en temas relacionados con la RSE.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valores, Transparencia y Gobernanza 2. Público Interno 3. Medio Ambiente 4. Proveedores 5. Consumidores y Clientes 	La RSE es establecida por la relación que la entidad establece con todos sus grupos de interés, a corto y a largo plazo.	Evaluar el nivel de progreso de las estrategias, actividades y políticas adaptadas a las áreas que implica la responsabilidad social de una entidad.

CONTINÚA



6. Comunidad 7. Gobierno y Sociedad			
Guía del Pacto Mundial	Ofrece un marco de trabajo contextual para promover la innovación, las prácticas destacadas en donde prevalecen las ideas voluntarias que junto con los sistemas regulatorios se complementan mutuamente para fomentar el sentido de responsabilidad social.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Derechos humanos 2.Ámbito laboral 3.Medio ambiente 4.Anticorrupción 	<p>Las actividades ejecutadas por las empresas fundamentadas en principios universales coadyuvan a la creación de un mercado global equitativo, con inclusión social.</p> <p>Incorporar los principios del Pacto Mundial en los procedimientos, para que sean parte de la gestión, la estrategia y la cultura empresarial.</p>

Fuente: (Duque, Cardona, & Rendón, 2013)

2.3.6 Balance Social

Los autores (González, y otros, 2001) en su documento “El Balance Social: Un enfoque integral” definen al balance social como:

Es una herramienta de la política empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información, planeamiento de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona. Consiste en reunir y sistematizar la información correspondiente a las dimensiones sociales de la empresa, realizando con objetividad y seriedad una descripción de indicadores, así como una enumeración realista y rigurosa de las tareas realizadas por la institución en materia social. (pág. 11)

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013) en su documento Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS afirma:

El balance social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de la cual se cualifica la Responsabilidad Social de la entidad en ámbitos como el medio ambiental, económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores previamente establecidos y acordados (ACI, LOEPS, comercio justo) relacionado estos con la misión y visión de la entidad. (pág. 8)

El Balance Social es una herramienta que permite evaluar el desempeño de una organización reflejando los resultados cualitativos y cuantitativos del nivel de cumplimiento de la responsabilidad social, consta de indicadores económicos, sociales y ambientales relacionados con los grupos internos y externos de la organización. También analiza cada una de las áreas de una empresa de acuerdo a los principios cooperativos enfocándose en los beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, socios, accionistas y a la comunidad.

2.3.7 Evolución del Balance Social

En la década de los 60's en los Estados Unidos de Norteamérica surgen las primeras experiencias e intentos de exponer públicamente indicadores semejantes a los que hoy en día caracterizan al Balance Social.

Durante la década de los 70's en el ámbito empresarial la elaboración de sistemas de información social se extendieron hacia Europa Occidental, en Francia aparece la primera definición de Balance Social y se decretó una ley que determinaba que empresas con más de 300 empleados publicaran un balance anual relatando sus

prácticas laborales, desde entonces el balance social fue evolucionando en profundidad y alcance (Instituto ETHOS, 2007).

A partir de los noventa se amplía la difusión del balance social en organizaciones públicas y privadas de países latinoamericanos como Brasil, Chile, Ecuador, Colombia, Perú y Uruguay.

Tabla 8

Evolución del Balance Social

AÑO	DESCRIPCIÓN
1960	En USA surgen ideologías de la Responsabilidad Social
1972	La empresa Singer publica lo que se reconoció como el primer balance social en el mundo.
1974	En USA, Europa y Latinoamérica varios estudios sugieren modelos de balance social.
1992	La norma ISO 14000 establece directrices para la gestión ambiental.
1997	Se funda el Global Reporting Initiative (GRI), con el fin de que las empresas adopten y estandaricen sus informes ambientales, económicos y sociales.
1998	Se funda el Instituto Ethos de empresas de Responsabilidad Social.
1999	Se crea el Índice de Sustentabilidad Dow Jones, primer índice que evalúa el desempeño financiero de las empresas líderes de sustentabilidad.
	La ONU promueve el Pacto Mundial e implementa diez principios en áreas como medio ambiente, trabajo y combate a la corrupción.
2000	Se publica la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI. Se lanza la primera versión de los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial.
2001	El Instituto Ethos lanza la Guía de Elaboración del Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social.
2002	El GRI lanza una nueva versión sobre las Directrices para los Informes de Sustentabilidad.
2004	La Organización Internacional de Estandarización (ISO) decide la creación de la norma ISO 26000 de la responsabilidad social.
2005	Se crea el Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE) y el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).

CONTINÚA



2006 El GRI lanza la tercera generación de las Directrices para los Informes de Sustentabilidad.

Fuente: (Instituto ETHOS, 2007)

2.3.8 Modelo de Balance Social según la metodología propuesta por la SEPS

En el Ecuador la Ley de Economía Popular y Solidaria en la Disposición General Segunda estableció que las organizaciones sujetas a esta ley deberán incluir en sus informes de gestión el balance social con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales. El Modelo de Balance Social ecuatoriano se basa en los diez principios del Buen Vivir, los ocho principios de la LOEPS y los siete principios que establece la ACI.

Tabla 9

Principios que constituyen el Modelo de BS desarrollado por la SEPS

Principios Buen Vivir (10)	Principios de LOEPS (8)	Principios ACI (7)
Unidad en la diversidad	Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común	Membresía abierta y voluntaria
Ser humano que desea vivir en sociedad	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Control democrático de los miembros
Igualdad, integración y cohesión social	Comercio justo, ético y responsable	Participación económica de los miembros
Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas	Equidad de género	Autogestión e independencia
Relación armónica con la naturaleza	Respeto a la identidad cultura	Educación, formación e información
Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa	Autogestión	Cooperación entre cooperativas
Trabajo y un ocio liberadores	Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas	Compromiso con la comunidad
Reconstrucción de lo público	Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	
Democracia representativa, participativa y deliberativa		
Estado democrático, pluralista y laico		

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

De la unión de los tres bloques de principios se obtienen 7 macrodimensiones y 24 dimensiones las cuales se convertirán en los principios del balance social, de esta manera la SEPS ha desarrollado un Modelo de Balance Social que posee características propias de la realidad ecuatoriana.

Tabla 10**Macro dimensiones y Dimensiones**

MACRODIMENSIONES	DIMENSIONES
M1: Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Prelación del trabajo sobre el capital • D2: Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales. • D3: Ocio liberador
M2: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Accesibilidad asociativa y cooperativa • D2: Retiro de asociados • D3: Conocimiento cooperativo y del sistema económico, social y solidario.
M3: Autogestión y Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Acceso a cargos Institucionales • D2: Control democrático por los socios • D3: Transparencia informativa • D4: Acuerdos con otras organizaciones (no EPS) • D5: Relación con el Estado • D6: Estructura del Patrimonio • D7: Equilibrio real de poder entre asociados
M4: Participación económica, solidaria y distribución equitativa	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Concentración de aportes sociales • D2: Utilización de utilidades y excedentes • D3: Valor Agregado Cooperativo
M5: Educación, capacitación y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización. • D2: Promoción de la EPS • D3: Investigación y desarrollo
M6: Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS). • D2: Integración sectorial
M7: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Comercio Justo • D2: Comunidad • D3: Medio Ambiente

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

Según un estudio realizado por la Economía Popular Solidaria las macrodimensiones y dimensiones mencionadas en la Tabla 10 quedaron definidas como se muestra a continuación:

1. Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales

Esta macrodimensión hace referencia a que las entidades que pertenecen a la Economía Popular Solidaria (EPS) se basan en la búsqueda del buen vivir,

enfocándose principalmente en el ser humano y en su calidad de vida.

Tabla 11

Dimensiones de la macrodimensión 1

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Prelación del trabajo sobre el capital	Se fundamenta en la priorización del trabajo por sobre la acumulación del capital, es decir, la forma en que las entidades de la EPS crean y distribuyen el trabajo, tomando en consideración el bienestar colectivo de los miembros de la organización.
Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	Promueve el bienestar colectivo de los miembros de las entidades pertenecientes a la EPS mediante la proyección de actividades y montos invertidos para este fin.
Ocio liberador	Tiempo que los socios, trabajadores y personal administrativo de la organización dedican a la realización de actividades recreativas.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural

Esta macrodimensión se fundamenta en el principio de igualdad e integración, de tal forma que las organizaciones garanticen la accesibilidad a las mismas, libres de ningún tipo de discriminación, la equidad de género y el conocimiento sobre el sistema económico popular y solidario para construir un país más equitativo, solidario respetuoso y justo.

Tabla 12

Dimensiones de la macrodimensión 2

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Accesibilidad asociativa y cooperativa	Las organizaciones de la EPS son de índole voluntario y se caracterizan por facilitar el ingreso a todas las personas que estén prestos a adquirir responsabilidades.
Retiro de los Asociados	Los miembros de las entidades pertenecientes a la EPS tendrán total libertad para retirarse de la organización. Según la LOEPS las causas para el retiro serán voluntarias, por exclusión, fallecimiento o pérdida de la personalidad jurídica.

CONTINÚA



Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros

Tanto los miembros como los trabajadores de las entidades de la EPS deberán conocer los principios cooperativos, los principios establecidos por la LOEPS y la misión y visión de su organización, así como también del sistema económico, social y solidario para satisfacer necesidades y obtener fines socioeconómicos comunes.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

3. Autogestión y autonomía

Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria garantizan la autonomía de la organización a través del acceso a cargos administrativos mientras que la autogestión garantiza el autocontrol y la relación con entidades del mismo sector económico.

Tabla 13

Dimensiones de la macrodimensión 3

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Acceso a cargos institucionales	Garantiza que las entidades de la EPS faciliten a los miembros de la organización el acceso a ocupar cargos institucionales con igualdad de facilidades y oportunidades de elegir y ser elegido y sin ningún tipo de discriminación.
Control democrático por los socios	Corresponde al autocontrol de la entidad impulsada por todos los miembros y socios que integran la misma, miembros que tendrán una participación en el planteamiento de políticas y toma de decisiones.
Transparencia informativa	Básicamente es el derecho de los socios y la obligación que la organización tiene con cada uno de ellos, de manera que se garantice su participación en todo proceso de toma de decisiones al tiempo que serán informados de los acuerdos establecidos en el mismo.
Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)	Reflejan los acuerdos y convenios que las organizaciones de la EPS establecen con cualquier tipo de entidades, miembros o no de este sector, en favor de su autonomía, garantizando su preservación y con total libertad para firmar ese tipo de acuerdos.
Relación con el Estado	Mide los acuerdos y convenios que las entidades de la EPS mantienen con las instituciones del sector público tales como ministerios, gobiernos seccionales, municipios, entidades de control, etc.

CONTINÚA



Estructura del patrimonio	Muestra la estructura del balance de la organización y pese a que las entidades de la EPS se rigen por sus principios, mismos que son opuestos al de la economía de capital no excluye a estas entidades de presentar los estados contables.
Equilibrio real de poder entre asociados	Mide si las organizaciones de la EPS y SFPS garantizan el equilibrio real de poder entre los asociados a través de mecanismos de control que imposibiliten la acumulación de éste por algún miembro o grupo.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

4. Participación económica solidaria, y distribución equitativa

Los miembros deben contribuir y participar de manera equitativa y solidaria en el control democrático el capital de la organización de la economía popular y solidaria. Por lo menos una parte de ese capital constituye el patrimonio de propiedad común de la organización, por lo cual sus miembros recibirán una compensación limitada, si es que la hay, sobre utilidades y excedentes garantizando la justicia social y económica.

Tabla 14

Dimensiones de la macrodimensión 4

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Concentración de aportes sociales	Debido a que las entidades de la EPS se rigen a los principios de igualdad, equidad y solidaridad, esta dimensión genera lineamientos con el fin de inhabilitar la concentración de aportes sociales de los miembros de la organización.
Utilización de utilidades y excedentes	Según lo establece la LOEPS las utilidades y los excedentes se distribuirán al menos el 50% al Fondo Irrepartible de Reserva Legal, el 5% como contribución a la Superintendencia y el saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.
Valor agregado cooperativo	Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), esta dimensión calcula la totalidad de incremento de valor, mismo que se genera como resultado de las actividades realizadas en la organización. Además refleja la distribución del valor agregado entre los socios, trabajadores y el Estado.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

5. Educación, capacitación y comunicación

La macrodimensión en mención corresponde a que las entidades de la EPS deben considerar la ejecución de programas de educación para los miembros de la organización, asistencia técnica y capacitación, de manera que aseguren la mejora continua en el desarrollo de las actividades de la organización.

Tabla 15

Dimensiones de la macrodimensión 5

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	Siendo la educación, formación y capacitación pilares fundamentales dentro del cooperativismo se considera importante que los miembros de la organización cuenten con conocimientos del sistema económico popular y solidario, asistencia técnica para la consecución de las actividades primarias de la cadena de valor; y la capacitación que da cabida a todas aquellas actividades secundarias de la organización.
Promoción de la EPS	Proceso mediante el cual se cuantifica y cualifica los procesos de promoción de la entidad y del sector tras la identificación y caracterización de la comunicación.
Investigación y desarrollo	Cuantifica el número y monto de proyectos de investigación y desarrollo, mismos que estarán destinados a adquirir nuevos conocimientos y a mejorar los procesos de la organización para beneficio propio y de la comunidad.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario

Las entidades de la EPS buscan la integración sectorial, mediante la interacción, participación económica y alianzas con entidades del mismo sector tanto a nivel local como nacional e internacional.

Tabla 16

Dimensiones de la macrodimensión 6

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)	Se establecerá la interacción existente entre las entidades de la EPS con el fin de buscar el fortalecimiento del sector, diferenciando tanto las actividades comerciales como las financieras.

CONTINÚA



Integración sectorial

Las organizaciones de la EPS propenderán a la integración del sector cooperativo y del resto de la EPS, para ello formalizarán convenios de apoyo mutuo, generarán redes a distintos niveles, todo ello basado en la reciprocidad y la redistribución.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental

Esta macrodimensión hace referencia a que las entidades de la EPS garanticen el derecho de la naturaleza promoviendo el comercio justo, ético y responsable con el fin de asegurar el bienestar de sus miembros de la organización de la comunidad.

Tabla 17

Dimensiones de la macrodimensión 7

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Comercio Justo	Establece las relaciones de intercambio basada en principios como: transparencia, respeto, equidad y precios justos, para lo cual se crean indicadores cualitativos de acuerdo al cumplimiento de principios y valores que definan el comercio justo.
Comunidad	El compromiso social que las organizaciones de la EPS tienen con la comunidad es constituido por las actividades realizadas y los montos destinados para beneficio general de la sociedad.
Medio ambiente	Las organizaciones de la EPS en cumplimiento de su compromiso con la comunidad promueven la protección al medio ambiente mediante actividades y programas ambientales.

Fuente: (Coraggio, y otros, 2013)

2.3.9 Economía Popular y Solidaria

A través de la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) se define a la Economía Popular y Solidaria como:

La forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (pág. 3)

En el Ecuador se estableció a la Economía Popular y Solidaria como un sistema económico basado en la igualdad de oportunidades, la solidaridad, el respeto, la responsabilidad social y ambiental, la autogestión y la expectativa de una economía

incluyente y sustentable, planteándose como una alternativa para alcanzar el buen vivir, la justicia económica y la equidad mediante la inclusión de los grupos más vulnerables y la clase trabajadora, exceptuando la explotación laboral y considerando los principios cooperativistas.

2.4 Base legal

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador publicada según el Registro Oficial N° 449 y vigente desde el año 2008 tiene como propósito construir un país democrático y una sociedad que respeta la dignidad de las personas con el fin de vivir en diversidad y armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir, a continuación se señalan los principales artículos que tienen estrecha relación con las variables de estudio.

En Título II: Derechos; Capítulo sexto: Derechos de libertad; el artículo 66, literal 15 y 26 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) manifiesta:

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental. (p. 28)

26. El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas. (pág. 30)

En el Título VI: Régimen de Desarrollo; Capítulo primero: Principios generales, los artículos 276, literal 2 y 278, literal 1 y 2 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona:

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable. (p.90)

Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental. (pág. 91)

En el Título VI: Régimen de Desarrollo; Capítulo cuarto: Soberanía económica, el artículo 283 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) señala:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción

y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (pág. 93)

En el Título VI: Régimen de Desarrollo; Capítulo sexto: Trabajo y producción, el artículo 319 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) indica:

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (pág. 101)

Tabla 18

Constitución de la República del Ecuador

ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN	APORTE/INVESTIGACIÓN
Art. 66	El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.	La Constitución de la República del Ecuador hace hincapié a que todo tipo de organizaciones incluido el sector cooperativista en el cual se basa la investigación deben desarrollar sus actividades económicas conforme a los principios de responsabilidad social empresarial considerando los aspectos económicos, sociales y ambientales, además de asegurar el buen vivir de la población.
Art. 276	Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable	
Art. 278	Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.	
Art. 283	El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.	
Art. 319	Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.	

Fuente: (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.4.2 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Conforme con la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) la cual fue creada el 28 de abril de 2011, en Quito, Ecuador, con el propósito de reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Económico Popular y Solidario, potenciar cada una de las prácticas efectuadas por comunas, pueblos y distintas nacionalidades, además de establecer un marco jurídico común, el cual se encarga de regir a todas las personas naturales y jurídicas de dicho sector. Por tal razón, se señalan los principales artículos que tiene estrecha relación con las variables de estudio (Responsabilidad Social y Balance Social), los cuales se detallan a continuación:

En el Título I: Del Ámbito, Objeto y Principios, se consideran los artículos 3 y 4 de la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) que se describen respectivamente de la siguiente manera:

Art.- 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (pág. 4)

Art.- 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (pág. 4)

En el Título II: De la Economía Popular y Solidaria; Capítulo I: De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria; los artículos 21 y 28 de la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) establecen:

Art.- 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (pág. 8)

Art.- 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (pág. 9)

En Título V: Del Fomento, Promoción e Incentivos; Capítulo Tercero: De los Incentivos; el artículo 141 de la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) menciona:

Art.- 141.- Incentivos por responsabilidad ambiental.- El Estado incentivará a las personas y organizaciones sujetas a esta Ley, para que sus actividades se realicen conforme a los postulados del desarrollo sustentable establecidos en la Constitución y contribuyan a la conservación y manejo del patrimonio natural. (pág. 33)

Además dentro de la presente (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)se encuentra la siguiente disposición general, relevante para el tema de investigación:

SEGUNDA.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural. (pág. 45)

La Ley de Economía Popular y Solidaria pretende fomentar el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, basados en la transparencia, la democracia, la solidaridad con el propósito de dar cumplimiento a las prácticas socialmente responsables con los socios y los grupos de interés.

Tabla 19

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN	APORTE/INVESTIGACIÓN
Art. 3	La presente Ley tiene por objeto: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay.	Los artículos que se consideran de la Ley de Economía Popular y Solidaria servirán como base para la creación del modelo de balance social, el mismo que permitirá fomentar el desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, fundamentados en la transparencia, la democracia, la solidaridad, de esta forma se facilitará el cumplimiento con su responsabilidad hacia los socios y grupos de interés.
Art. 4	Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.	
Art. 21	Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.	
Art. 28	Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.	
Art. 141	Incentivos por responsabilidad ambiental.- El Estado incentivará a las personas y organizaciones sujetas a esta Ley, para que sus actividades se realicen conforme a los postulados del desarrollo sustentable establecidos en la Constitución y contribuyan a la conservación y manejo del patrimonio natural.	

Fuente: (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011)

2.4.3 Plan Nacional del Buen Vivir

El (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017-2021) fue aprobado el 13 de julio de 2017 por el Consejo Nacional de Planificación, en Quito, Ecuador, es considerado como el supremo instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, en el que se establecen directrices con el propósito de dar cumplimiento al Programa del Gobierno y sobre todo garantizar los derechos de los ciudadanos, dicho documento se rige bajo tres ejes, que a su vez se subdividen en 9 objetivos Nacionales de Desarrollo, sin embargo se mencionan los más relevantes que mantienen relación con el tema de investigación:

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida, el cual reconoce al ser humano como sujeto de derechos sin discriminación alguna y contiene los siguientes objetivos del (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017-2021):

El Objetivo 1: Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global; hace referencia a la política 1.15: “Promover el uso y el disfrute de un hábitat seguro, que permita el acceso equitativo a los espacios públicos con enfoque inclusivo” (pág. 58).

El Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones, hace alusión a la política 3.4: “Promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático, e impulsar las mismas en el ámbito global” (pág. 66).

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad, considera que el sistema económico se basa en una economía social y solidaria que impulsa la productividad, además se garantiza la sustentabilidad ambiental y el crecimiento económico, dentro del este eje se destaca el objetivo del (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017-2021) que se describe a continuación:

El Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria, se toma en cuenta la siguiente política 5.1: “Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas” (pág. 282).

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado, requiere de la participación activa de la ciudadanía para mitigar la corrupción y fortalecer el rol del Estado mejorando su posicionamiento estratégico, por ende se toma en cuenta los siguientes objetivos del (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017-2021):

El Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social, con respecto a la política 8.1: “Impulsar una nueva ética laica, basada en la honestidad, la solidaridad, la corresponsabilidad, el diálogo, la igualdad, la equidad y la justicia social como valores y virtudes que orientan el comportamiento y accionar de la sociedad y sus diversos sectores” (pág. 83).

El Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo, en donde se encuentra la siguiente política 9.6: “Proteger y promover los derechos de las personas en situación de movilidad humana en el territorio nacional y en el exterior” (pág. 106).

El principal propósito del Plan del Buen Vivir es buscar el bien común de la población, en el cual se manifiesta la equidad de género y en sí el bienestar de toda la sociedad, donde prevalecen los intereses colectivos sobre los individuales.

Tabla 20

Plan Nacional del Buen Vivir

OBJETIVOS	POLÍTICA	META	APORTE/ INVESTIGACIÓN
1.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.	1.15 Promover el uso y el disfrute de un hábitat seguro, que permita el acceso equitativo a los espacios públicos con enfoque inclusivo.	Reducir la tasa de pobreza multidimensional desde el 35,1% al 27,4% a 2021.	El Plan del Buen Vivir se constituye como una herramienta que sirve de guía para alcanzar un óptimo balance social dentro de la sociedad, ya que su principal objetivo es buscar el bien común de la población, en donde se manifieste la equidad de género y en sí el bienestar de toda la ciudadanía, donde prevalecen los intereses
3.- Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones	3.4 Promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático, e impulsar las mismas en el ámbito global.	Mantener el 16% de territorio nacional bajo conservación o manejo ambiental a 2021.	

CONTINÚA



5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria	5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.	Incrementar el acceso de la Economía Popular y Solidaria a mercados locales e internacionales a 2021.	colectivos sobre los individuales.
8.- Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social	8.1 Impulsar una nueva ética laica, basada en la honestidad, la solidaridad, la corresponsabilidad, el diálogo, la igualdad, la equidad y la justicia social como valores y virtudes que orientan el comportamiento y accionar de la sociedad y sus diversos sectores.	Mejorar los índices de percepción de discriminación y exclusión a 2021.	
9. Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo	9.6 Proteger y promover los derechos de las personas en situación de movilidad humana en el territorio nacional y en el exterior.	Incrementar las atenciones a las personas en movilidad humana para la protección de sus derechos, de 699 631 a 750 000, en 2021.	

Fuente: (Plan Nacional del Buen Vivir, 2017-2021)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios, al respecto (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) en su libro “Metodología de la Investigación” explican lo siguiente:

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 4).

Para (Muñoz Razo, 2011) el enfoque cuantitativo:

Es un enfoque de carácter objetivo, pues se dedica a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio. Sus resultados exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad para probar la inferencia causal que explica por qué las cosas suceden o no de una forma determinada. (pág. 127)

Es decir, el enfoque cuantitativo contribuye con evidencia numérica a la teoría que se desea explicar, fundamentándose principalmente en un razonamiento deductivo que va de lo general a lo particular, jugando un papel importante ya que pretende acortar la información facilitando a los investigadores la recopilación y el análisis de datos para probar hipótesis y con esto encontrar la solución del problema. En la presente investigación aplicaremos este enfoque debido a que se efectuará la recolección de datos para comprobar la hipótesis, en base al cálculo numérico y análisis estadístico para establecer indicadores y medir el grado de cumplimiento de responsabilidad social en las cooperativas de transporte de buses urbanos.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

Se empleará un enfoque cualitativo puesto que éste se fundamenta en describir o generar teorías a partir de los datos obtenidos. De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) este enfoque: “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (pág. 7)

Según (Muñoz Razo, 2011) el enfoque cualitativo:

Se fundamenta más en estudios descriptivos, interpretativos e inductivos (que van de lo particular a lo general) y se utilizan para analizar una realidad social al amparo de un enfoque subjetivo, con el propósito de explorar, entender, interpretar y describir el comportamiento de la realidad en estudio, no necesariamente para comprobarla. Por lo general, esta exploración se realiza con la recopilación de datos sin medición numérica, lo cual permite que emerjan puntos de vista, emociones, experiencias y otros aspectos no cuantificables. De esta manera se pretende entender la realidad a través de esas aportaciones subjetivas, o bien, a través de las interpretaciones también subjetivas, que de ellas hace el propio investigador. (pág. 22)

El enfoque cualitativo en una investigación pretende estudiar una parte de la realidad empírica ya que usualmente no busca comprobar hipótesis sino describir las cualidades del objeto de estudio, este enfoque generalmente se basa en la lógica y el proceso inductivo pues considera el fenómeno de estudio como un todo, al cual trata de entender, en la presente investigación se aplicará este enfoque ya que la información será recolectada mediante encuestas y entrevistas que permitirán interpretar la situación de la Responsabilidad Social como objeto de estudio en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.

3.1.3 Enfoque Mixto

Conforme a lo establecido por (Ruiz, 2006) se expone lo siguiente:

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.

Para desarrollar el presente proyecto de investigación se aplica el enfoque mixto, en el cual se combina tanto el enfoque cuantitativo para analizar datos numéricos que permiten determinar con exactitud patrones de comportamiento en una población; así como también el enfoque cualitativo que se basa en descripciones y observaciones de teorías, en este sentido ambos enfoques se complementan para determinar resultados relevantes, con el fin de obtener una comprensión e interpretación más amplia del tema en estudio.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del presente proyecto se emplearon las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1 Investigación de Campo

Según (Muñoz Razo, 2011) la investigación de campo:

Es aquella que se apoya en instrumentos y técnicas de recolección de datos diseñados para obtener información directamente en el campo donde se desarrolla el fenómeno. Como es lógico, el análisis de información, la interpretación de sus conclusiones se derivan exclusivamente de lo obtenido en el ambiente (campo) donde se presenta el fenómeno. Su propósito es estudiar las características, conductas y peculiaridades de estudio y establecer una comparación con la teoría existente sobre el tema, para corroborarla, complementarla o refutarla y así generar nuevos conocimientos sobre el objeto de estudio. Por su naturaleza, este tipo de investigación obtiene información de primera mano, esto es, de manera directa. (pág. 25)

La investigación de campo según lo expuesto por el autor (Muñoz Razo, 2011) consiste en la recolección de datos obtenidos directamente desde la fuente, sin manipular las variables del proyecto. En la presente investigación se tomará en consideración esta modalidad debido a que la información será recolectada mediante entrevistas o encuestas en un escenario real, en este caso a los socios y accionistas de las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.

3.2.2 Investigación Documental – Bibliográfica

De acuerdo a (Muñoz Razo, 2011) la investigación documental-bibliográfica:

Es aquella que se apoya en la recopilación de información a través de documentos gráficos formales e informales. Esto permite al investigador fundamentar y complementar su investigación con lo aportado por diferentes autores. La característica distintiva de la investigación de carácter documental es que obtiene su información mediante fuentes de información de tipo escrito, como fuentes bibliográficas, monográficas, fonográficas e incluso a partir de medios digitales. Entre los propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación. (pág. 223)

La investigación documental - bibliográfica básicamente se fundamenta en la información que se obtienen de fuentes documentales, la misma que una vez recopilada el investigador debe analizar para aportar con nuevos conocimientos. Por lo tanto la presente investigación utilizará dicha modalidad ya que está respaldada en criterios de varios autores, a su vez permite interpretar y analizar las diferentes teorías plasmadas en libros, textos, artículos científicos, leyes, páginas web, revistas u otros archivos que tengan relación con la Responsabilidad Social y el Balance Social.

3.3 Nivel o tipo de investigación

3.3.1 Investigación Descriptiva

Según (Grajales, 2000) en su trabajo “Tipos de Investigación” menciona que:

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir. (pág. 2)

(Pazmiño, 2007) en su libro “Tiempos de Investigar: Investigación Científica 1” manifiesta lo siguiente:

La investigación descriptiva se ocupa de estudiar los hechos en tiempo presente, es decir aquellas que ocurren en la actualidad. Para cumplir su finalidad suele valerse de la estadística que coadyuva al análisis cuanti-cualitativo de los sucesos, esto implica la medición exhaustiva de sus componentes. (pág. 33)

La presente investigación utilizará un estudio descriptivo ya que se realizará un diagnóstico de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos para dar a conocer su desempeño con respecto a la responsabilidad social de tal forma que sea posible desarrollar el modelo de evaluación para el balance social.

3.4 Diseño de la Investigación

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) el diseño de la investigación es “un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (pág. 120).

El diseño de la presente investigación es de carácter no experimental y según (Hernández, Fernández, & Baptista, Fundamentos de metodología de la investigación, 2007) “es la investigación que se realiza sin manipular ni hacer variar en forma intencional las variables, lo que hacemos en esta investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (pág. 140). Por lo tanto la estrategia que se tomó en consideración es la técnica de la encuesta como instrumento para la recolección de datos, el objetivo es conocer a profundidad el desempeño de las cooperativas y compañías de buses urbanos en materia de Responsabilidad Solidaria Asociativa (RSA) de tal manera que permita diseñar un modelo de Balance Social para este sector.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Según (Bernal, 2006) en su libro “Metodología de la Investigación” explica que la población es “la totalidad de elementos e individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia o bien unidad de análisis” (pág. 164).

Para (Quezada Lucio, 2010) la población:

Es el conjunto de todos los individuos que porten información sobre el fenómeno que se estudia. Representa una colección completa de elementos que poseen algunas características comunes. Constituye un conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. (pág. 95)

La población o universo tomada en cuenta para el presente estudio está conformado por los 99 socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.

Tabla 21

Población

OPERADORAS DE TRANSPORTE URBANO	N° DE SOCIOS	% DE PARTICIPACIÓN
Cooperativa de Transporte Urbano "Sultana de Cotopaxi"	60	60,61%
Compañía de Transporte Intracantonal de Pasajeros "CITIBUS S.A"	39	39,39%
TOTAL	99	100%

Fuente: (Unidad de Movilidad de Latacunga, 2017)

3.5.2 Muestra

(Lerma, 2009) indica que “la muestra es un subconjunto de la población” (pág. 73) y manifiesta que una muestra se utiliza cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar a todos los elementos de la población.

Por su parte (Bernal, 2006) explica que la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (pág. 165).

3.5.2.1 Muestreo Probabilístico Aleatorio

Según (Martínez, 2012) en un artículo designado como “El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias” manifiesta que:

El muestreo probabilístico tiene como fundamento a la teoría de la probabilidad, y entre sus características distintivas se cuenta la preocupación porque cada una de las unidades que constituyen el marco muestral tenga una probabilidad conocida de ser elegida. La selección se realiza en forma aleatoria y se procura garantizar la ausencia de sesgos. Lo que se pretende obtener, a partir de la muestra, es la información más amplia posible sobre los valores del parámetro estudiado en la población de la que ésta se extrajo. (pág. 614)

Dentro del muestreo probabilístico se encuentran varias opciones que contienen diseños como por ejemplo: el aleatorio simple, el estratificado, el de conglomerados y el sistemático. En el caso del muestreo aleatorio simple, de acuerdo con (Casal & Mateu, 2003) “todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que formarán parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios” (pág. 3).

Por tal razón, en la presente investigación se aplica el muestreo aleatorio simple, en donde cada uno de los socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, cuentan con la misma probabilidad de selección, por lo que es necesario aplicar la siguiente fórmula para delimitar y establecer la muestra a la que será aplicada el instrumento de evaluación:

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

Dónde:

- n = tamaño de la muestra
- Z = nivel de confianza (1.96)
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- E = Error muestral (0.05)
- N = Tamaño de la población

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 99}{(99 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{95,0796}{1,2054}$$

$$n = 78,87$$

$$\therefore n = 79$$

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se considerará una muestra de 79 socios/accionistas, pertenecientes a las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.

3.6 Técnicas de recolección de datos

La recopilación de datos se efectuó a través de una encuesta, según (Münch & Ángeles, 1997) “es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso de cuestionarios o entrevistas (pág. 55), misma que fue aplicada en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos que son parte de la población en el presente estudio.

3.6.1 Instrumento (s)

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que según (Muñoz Razo, 2011) consiste:

En recopilar datos mediante la aplicación de cédulas o formularios, en un universo o una muestra de individuos, con preguntas impresas (cerradas, abiertas, de opción múltiple, de grados, etc.); el encuestado responde de acuerdo a su criterio y brinda información útil para el investigador. Esto permite clasificar sus respuestas y hacer una tabulación e interpretación para llegar a datos significativos. (pág. 227)

El cuestionario fue elaborado con una serie de preguntas de tipo cerradas, las mismas que según (Muñoz Razo, 2011) “son las interrogantes donde el encuestado tiene la oportunidad de elegir, entre las opciones presentadas, aquella respuesta que esté de acuerdo con su opinión” (pág. 227).

A su vez se incluyeron preguntas dicotómicas que de acuerdo a (Muñoz Razo, 2011) “solo permiten dos posibles respuestas, por lo general opuestas entre sí”; y preguntas de alternativas múltiples que son “ítems que presentan varias alternativas entre las que el encuestado elige alguna; por lo general, estas opciones incluyen una gama de respuestas que varían de un extremo a otro” (págs. 227 - 228).

A continuación, se presenta el modelo del cuestionario definitivo que se aplicó en la presente investigación:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS/ACCIONISTAS DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA

Objetivo: Establecer el nivel de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa en las Cooperativas y Compañías de Transporte Urbano de la ciudad de Latacunga y propuesta de un modelo de Balance Social.

INSTRUCCIONES. – Lea detenidamente cada una de las preguntas. Marque con una X una sola respuesta.

Parte I: Información General

1.1 Años de creación de la Cooperativa:

- a) De 1 a 5 años ()
- b) De 6 a 10 años ()
- c) Mayor a 10 años ()

Responsabilidad Solidaria Asociativa: Es una nueva forma de gestión, llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario que beneficien a los grupos de interés.

Parte II: Preguntas relacionadas con Responsabilidad Solidaria Asociativa.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa?

- 1.1 Si ()
- 1.2 No ()

2. ¿Cree usted que su Cooperativa aplica responsabilidad solidaria asociativa?

- 2.1 Si ()
- 2.2 No ()

3. Según su opinión ¿Es importante que la Cooperativa cuente con políticas y procedimientos de responsabilidad solidaria asociativa?

- 3.1 Si ()
- 3.2 No ()

4. ¿En qué aspecto considera usted que la Cooperativa beneficia a la comunidad?

- 4.1 Beneficios económicos ()
- 4.2 Desarrollo Social ()
- 4.3 Desarrollo de actividades ambientales ()

5. ¿La Cooperativa ha considerado brindar algún tipo de ayuda (económica, social, trabajo comunitario, etc.) que beneficien a la sociedad?

- 5.1 Sí ()
- 5.2 No ()

Parte III: Preguntas relacionadas con Balance Social.

Balance Social: Conjunto de técnicas, modelos, sistemas y procedimientos que permiten evaluar la situación de la empresa en el ámbito de la eficiencia social.

6. ¿Tiene usted algún conocimiento sobre Balance Social?

- 4.1 Si ()
- 4.2 No ()

7. ¿Sabe usted si la Cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social?

- 7.1 Sí ()
- 7.2 No ()

8. ¿Sabía usted que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria propuso un modelo de balance social?

- 8.1 Si ()
- 8.2 No ()

9. Según su opinión, ¿Es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?

- 9.1 Sí ()
- 9.2 No ()

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS/ACCIONISTAS DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA

10. De los siguientes beneficios ¿Cuál considera usted como el más importante para sus choferes?

- 10.1 Remuneración digna ()
- 10.2 Ambiente laboral ()
- 10.3 Programas de salud y Bienestar social ()
- 10.4 Capacitación ()
- 10.5 Armonía familiar y laboral ()
- 10.6 Horas de recreación ()

Parte V: Preguntas relacionadas con la propuesta.

Propuesta: Proyecto o idea que se presenta a una persona para brindar solución a diversos problemas.

11. ¿Considera usted que una responsabilidad solidaria asociativa incide en la existencia de una herramienta que posibilite la adopción del balance social dentro de la cooperativa/ compañía?

- 11.1 Sí ()
- 11.2 No ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3.6.2 Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente obtiene los datos que pretende obtener” (pág. 201).

Para establecer la validez del contenido de un instrumento a menudo se usa la opinión de expertos, en el caso de la presente investigación el cuestionario a utilizar será validado por expertos en el área científica y metodológica.

Como expertos en contenido se contó con la participación del Ingeniero Julio Tapia León, director de la Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría y el Ingeniero Galo Vásquez, director del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, en cuanto a la validación metodológica fue realizada por la PHD Magda Cejas Martínez, docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L.

Con respecto a la confiabilidad (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) explican que “es el grado en que un elemento produce resultados consistentes y coherentes” (pág. 200), en la presente investigación se empleó el coeficiente alfa Cronbach que mide la fiabilidad del instrumento y que generalmente es el más utilizado.

La evidencia de la validación del instrumento del presente proyecto de investigación se adjunta a continuación:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo....., titular de la cédula de ciudadanía N°..... de profesión....., ejerciendo actualmente como..... de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a las Asociaciones de comercio al por menor del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			OBSERVACIONES
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
Presentación del Instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia de la pregunta con los objetivos				
Relevancia del Contenido				
Factibilidad de Aplicación				

Ciudad, Día.....Mes.....Año.....

Nombres y Apellidos del Experto

C.C.....

3.7 Técnicas de análisis de datos

Una vez recopilada la información a través de las encuestas aplicadas se inició la fase de análisis de los resultados según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010) “se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (pág. 278), para ello se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), el cual permite a los investigadores realizar varios procedimientos estadísticos como tabular los datos, generar tablas de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos que subsiguientemente fueron interpretados.

3.8 Informe de Investigación

Según (García Martínez, 2014) en su libro Metodología de la Investigación menciona que “el informe o reporte de investigación es un documento escrito que expone en forma objetiva y explícita el planteamiento, el desarrollo, los resultados y las conclusiones del estudio” (pág. 115).

3.9 Análisis de Resultados

La investigación se realizó en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta dirigida a los socios/accionistas de este sector que son quienes conforman la población del presente estudio. De esta manera se aplicaron las encuestas gracias a que los directivos de las cooperativas y compañías permitieron el acceso a sus instalaciones en donde los socios, accionistas y el resto del personal en su mayoría colaboraron significativamente en el desarrollo de las encuestas para el levantamiento de información.

Se aplicaron un total de 79 encuestas las cuales fueron tabuladas a través del programa SPSS mediante el cual obtuvimos los resultados que se presentan a continuación:

3.9.1 Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa

Pregunta N° 1: ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa?

Tabla 22

Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	59	74,7	74,7	74,7
	No	20	25,3	25,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

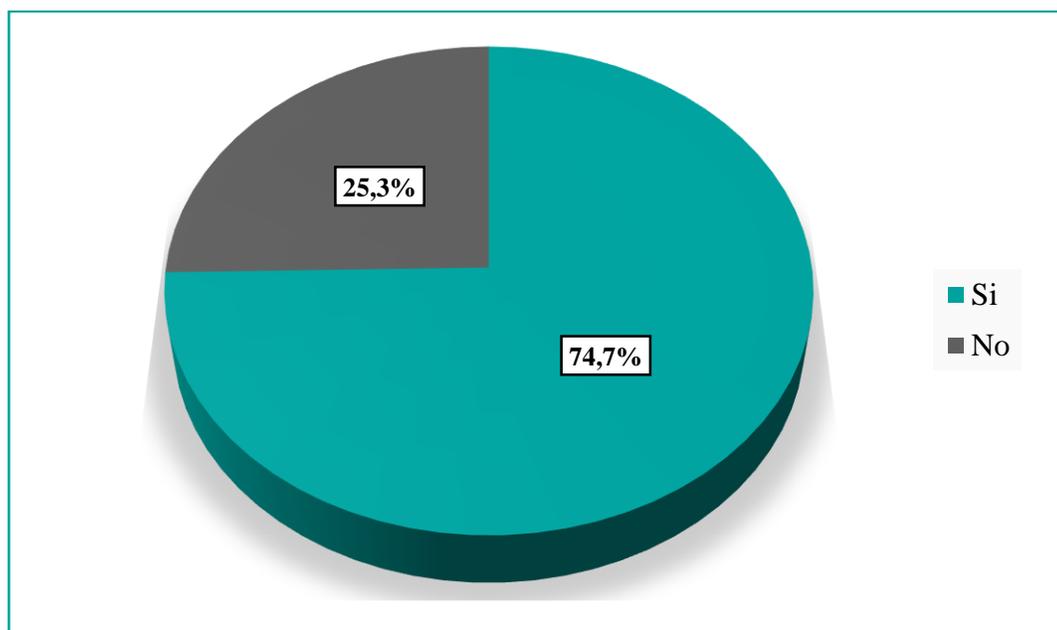


Figura 6. Conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa

Análisis e interpretación:

Del 100% de los socios encuestados en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos se pudo evidenciar que el 74,7% de los socios/accionistas conocen lo que es la responsabilidad solidaria asociativa debido a que reciben capacitaciones por parte de empresas especializadas en materia de responsabilidad social, mientras que el 25,3% restante manifestó que desconoce el tema en mención reflejando que los conocimientos de RSA no ha llegado a todos los miembros de las cooperativas y compañías.

3.9.2 Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa

Pregunta N° 2: ¿Cree usted que su Cooperativa aplica responsabilidad solidaria asociativa?

Tabla 23

Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	67	84,8	84,8	84,8
	No	12	15,2	15,2	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

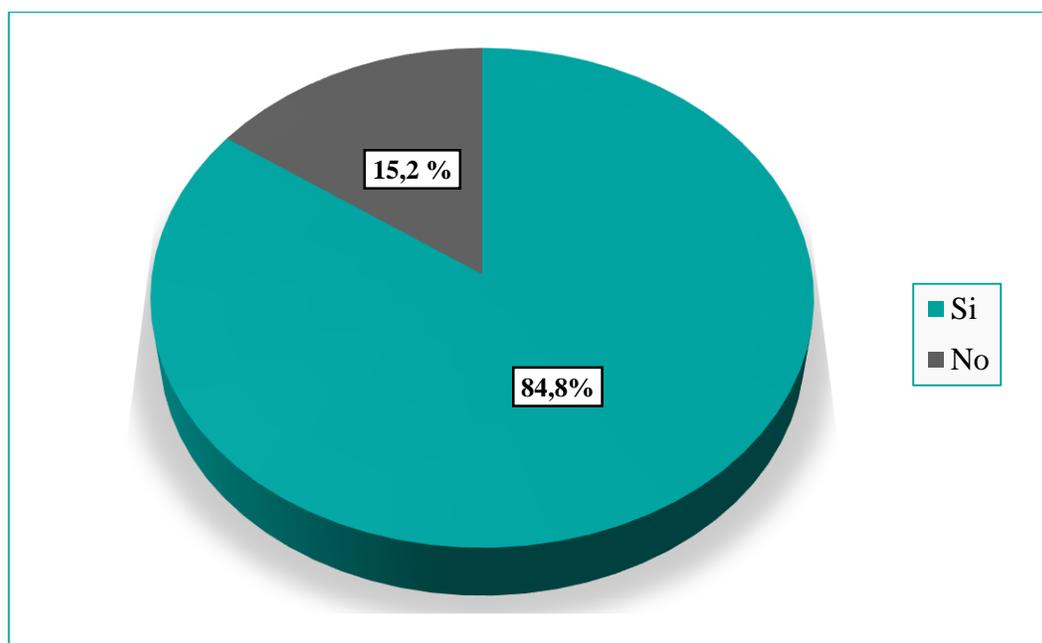


Figura 7. Aplicación de la Responsabilidad Solidaria Asociativa

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, la mayoría de los socios/accionistas, es decir, el 84,8% afirman que las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos aplican responsabilidad asociativa, sin embargo cabe recalcar que el tema es reciente y no posee una normativa clara para su implementación por lo que es confundido con actividades filantrópicas y donaciones, a su vez el 15,2% considera que no aplican responsabilidad social en las cooperativas.

3.9.3 Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa

Pregunta N° 3: Según su opinión ¿Es importante que la Cooperativa cuente con políticas y procedimientos de responsabilidad solidaria asociativa?

Tabla 24

Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	74	93,7	93,7	93,7
	No	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

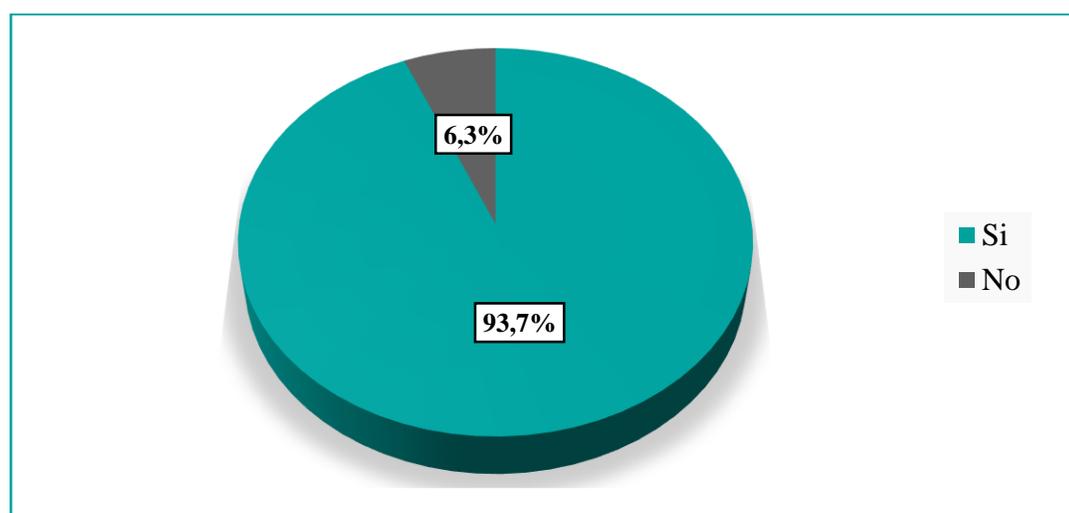


Figura 8. Políticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados el 93,7% de los socios/accionistas consideran que es importante que las cooperativas y compañías cuenten con políticas y procedimientos de responsabilidad solidaria asociativa ya que a pesar de su limitado conocimiento sobre el tema creen que el implementar dichas políticas traerá consigo ventajas como mejorar la relación con clientes y proveedores, apoyar la formación y el desarrollo profesional de todos los empleados de la compañía y fomentar el compromiso con el bienestar de los trabajadores, sus familias y la sociedad en general, por otra parte el 6,3% de los socios considera que no es importante contar con dichas políticas.

3.9.4 Aspectos que benefician a la comunidad

Pregunta N° 4: ¿En qué aspecto considera usted que la Cooperativa beneficia a la comunidad?

Tabla 25

Aspectos que benefician a la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Beneficios económicos	10	12,7	12,7	12,7
	Desarrollo Social	67	84,8	84,8	97,5
	Desarrollo de actividades ambientales	2	2,5	2,5	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

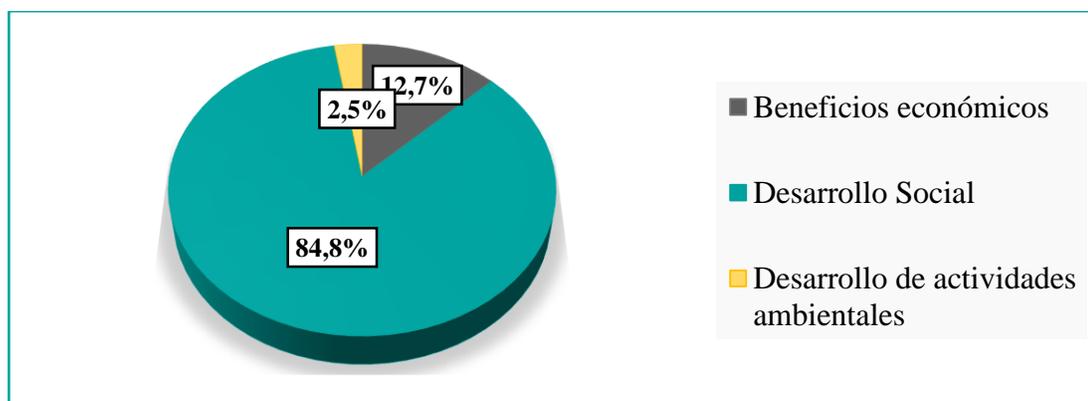


Figura 9. Aspectos que benefician a la comunidad

Análisis e interpretación:

Se puede constatar que los socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte urbano consideran que el “desarrollo social” es el principal aspecto que beneficia a la comunidad pues garantiza el mejoramiento de la vida de todas las personas, se encuentra representado por el 84,8%, lo que significa que la mayoría de los encuestados se identifican con el cumplimiento de las exigencias que tienen frente a la sociedad en materia de Responsabilidad Social, por otra parte el 12,7% cree que el beneficio económico es el aspecto que favorece a la comunidad ya que además de ofrecer servicios de calidad, generan utilidades, empleos y pagan impuestos para el desarrollo del país, por último el 2,5% de los socios estima que el desarrollo de actividades ambientales es el

aspecto de menor importancia pese a que fomentan la protección de recursos ambientales y tratan de mitigar el impacto ambiental.

3.9.5 Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad

Pregunta N° 5: ¿La Cooperativa ha considerado brindar algún tipo de ayuda (económica, social, trabajo comunitario, etc.) que beneficien a la sociedad?

Tabla 26

Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	71	89,9	89,9	89,9
	No	8	10,1	10,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

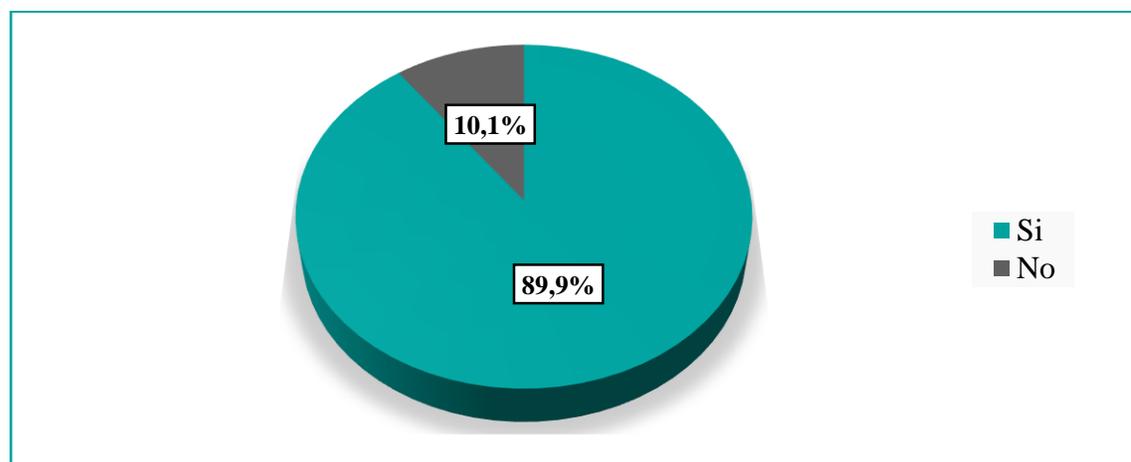


Figura 10. Tipo de ayuda que beneficia a la sociedad

Análisis e interpretación:

Se determinó que el 91,1% de los encuestados afirman que si han brindado algún tipo de ayuda ya sea económico, social, trabajo comunitario, etc., que beneficien a la sociedad, como ejemplo de algunas de estas iniciativas se encuentran: el trabajo de mantenimiento y limpieza de las paradas de los buses urbanos con la participación activa de todos los socios/accionistas para brindar un servicio de calidad a los usuarios y sobre todo para erradicar problemas de salud de la ciudadanía, así también la cooperativa realiza

contribuciones económicas a favor del progreso de determinados sectores, mientras que por otra parte el 8,9% considera no brindar ninguna clase de ayuda.

3.9.6 Conocimiento sobre el Balance Social

Pregunta N° 6: ¿Tiene usted algún conocimiento sobre lo que es el Balance Social?

Tabla 27

Conocimiento sobre el Balance Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	6	7,6	7,6	7,6
	No	73	92,4	92,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

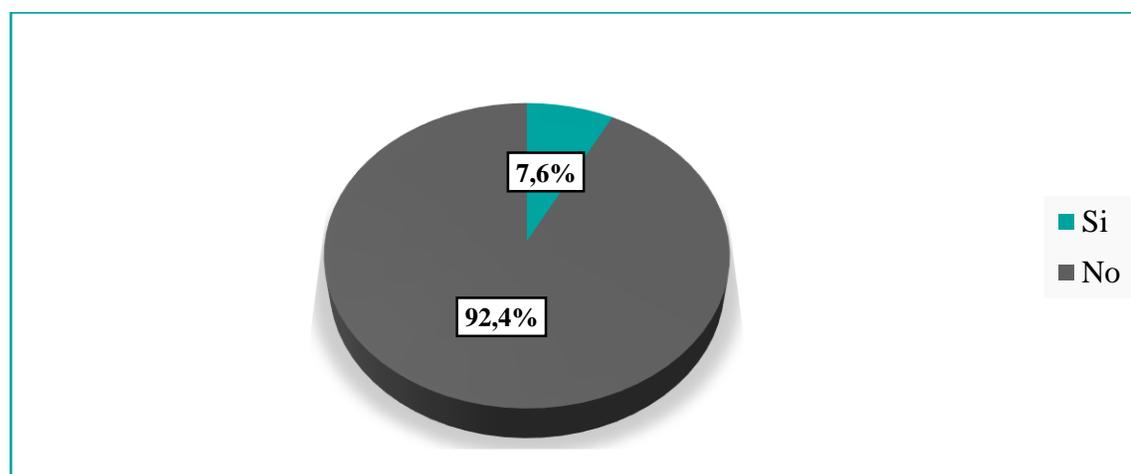


Figura 11. Conocimiento sobre el Balance Social

Análisis e interpretación:

Del 100% de socios/accionistas encuestados en las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos se determinó que en su mayoría, es decir, el 92,4% desconoce lo que es el Balance Social, lo que significa que los socios no han recibido capacitaciones por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ni por organismos del Estado, por su parte el 7,6% de los socios afirma que tiene una noción sobre el tema mencionado con anterioridad.

3.9.7 La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social

Pregunta N° 7: ¿Sabe usted si la Cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social?

Tabla 28

La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	5	6,3	6,3	6,3
	No	74	93,7	93,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

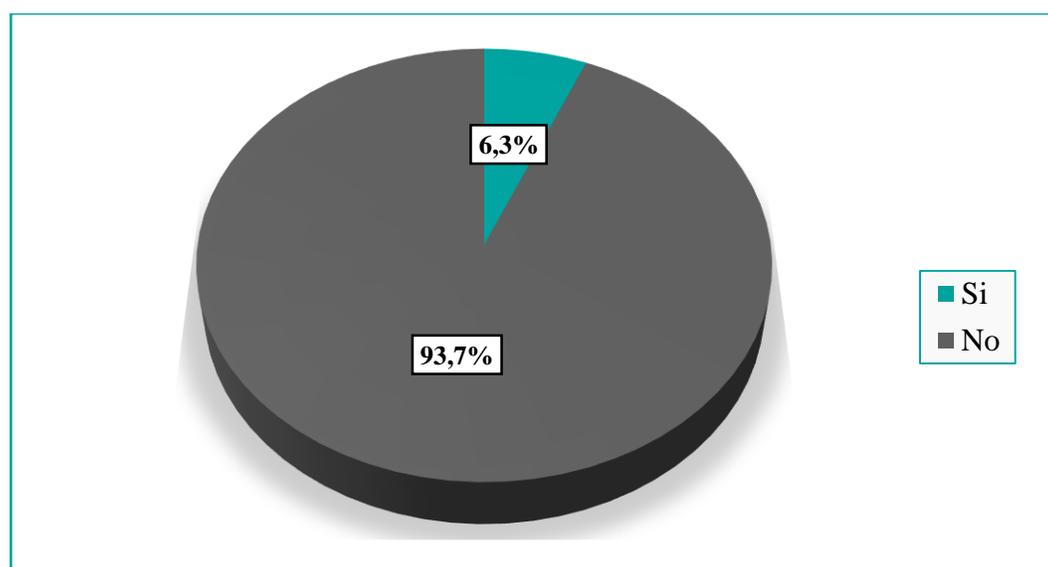


Figura 12. La cooperativa cuenta con un modelo de Balance Social

Análisis e interpretación:

La mayoría de los socios/accionistas, representado por el 93,7% consideran que las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos no cuentan con un modelo de Balance Social debido a que no han recibido la información necesaria y tampoco conocían sobre los beneficios de implementar esta herramienta.

3.9.8 Modelo de balance social propuesto por la SEPS

Pregunta N° 8: ¿Sabía usted que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria propuso un modelo de balance social?

Tabla 29

Modelo de balance social propuesto por la SEPS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Si	9	11,4	11,4	11,4
	No	70	88,6	88,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

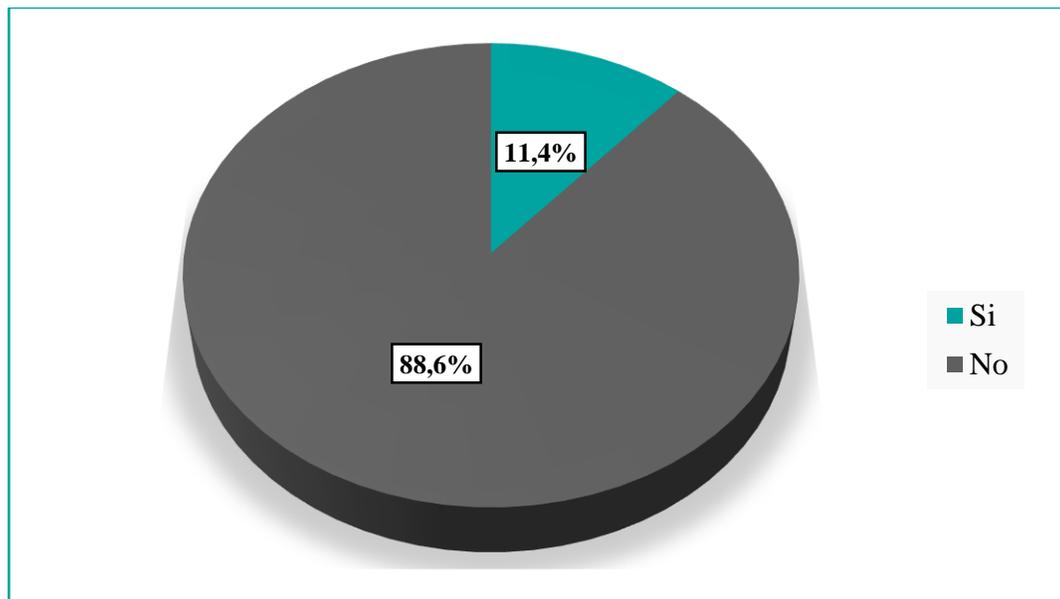


Figura 13. Modelo de balance social propuesto por la SEPS

Análisis e interpretación:

Una vez recolectada la información se determinó que el 88,6% de los socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos desconocen que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) propuso un modelo de Balance Social, esto a causa de que no existe una normativa legal establecida que incluya al Balance Social en las organizaciones del sector no financiero, por otro lado el 11,4% mencionó que de cierta manera tiene una noción de la propuesta de la SEPS.

3.9.9 Herramienta para la evaluación del Balance Social

Pregunta N° 9: Según su opinión, ¿es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?

Tabla 30

Herramienta para la evaluación del Balance Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	72	91,1	91,1	91,1
	No	7	8,9	8,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

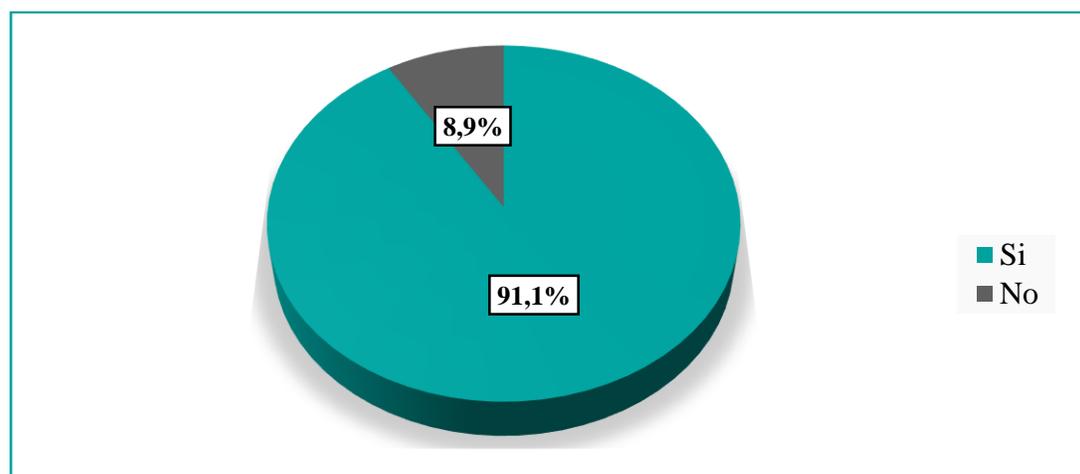


Figura 14. Herramienta para la evaluación del Balance Social

Análisis e interpretación:

El 91,1% de los socios/accionistas considera que es importante que las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos cuenten con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social debido a que este mejora la imagen corporativa, la relación con la comunidad, la fidelidad de los usuarios y a obtener mayor productividad por parte de los colaboradores, por el contrario el 8,95% no lo consideran relevante, sin embargo una vez que los socios/accionistas conocieron los beneficios de implementar un modelo de Balance Social, mencionaron estar dispuestos a colaborar para desarrollar esta herramienta.

3.9.10 Principales beneficios para los miembros de la cooperativa

Pregunta N° 10: De los siguientes beneficios ¿Cuál considera usted como el más importante para sus choferes? Elija una sola opción.

Tabla 31

Principales beneficios para los miembros de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Remuneración digna	24	30,4	30,4	30,4
	Ambiente laboral	8	10,1	10,1	40,5
	Programas de salud y bienestar social	6	7,6	7,6	48,1
	Capacitación	37	46,8	46,8	94,9
	Armonía familiar y laboral	4	5,1	5,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

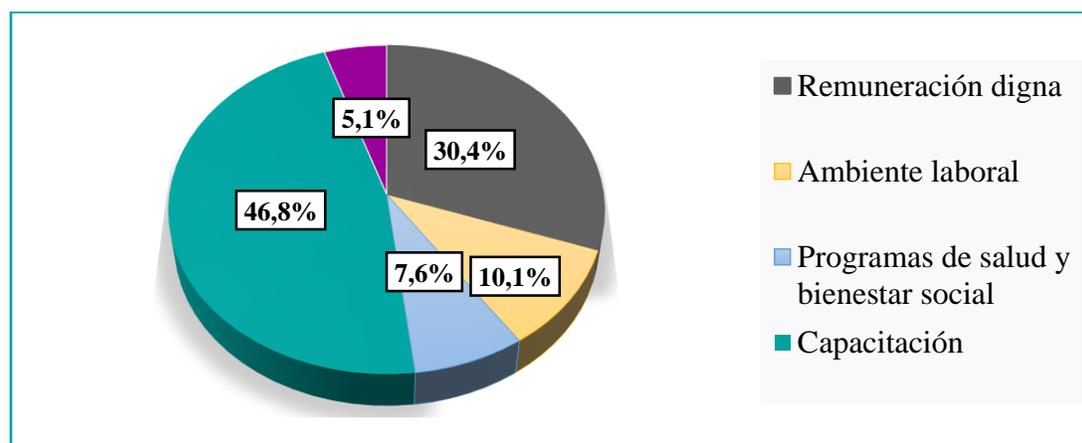


Figura 15. Principales beneficios para los miembros de la cooperativa

Análisis e interpretación:

El 48,1% de los socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte urbano consideran que la “capacitación” es el principal beneficio para los trabajadores ya que les permite una formación integral, por otra parte el 30,4% asegura que la “remuneración digna” es otro de los beneficios importantes que se les otorga a los colaboradores puesto que un salario justo mejorará su calidad de vida. Para el 10,1% de los socios es primordial el ambiente laboral debido a que la calidad de éste influye en el desempeño del trabajador. Un 7,6% de los encuestados considera importante los

programas de salud y bienestar social y únicamente el 5,1% da prioridad a la armonía familiar y laboral.

3.9.11 Incidencia de la RSA y el Balance Social

Pregunta N° 11: ¿Considera usted que la responsabilidad solidaria asociativa incide en el balance social?

Tabla 32

Incidencia de la RSA y el Balance Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	76	96,2	96,2	96,2
	No	3	3,8	3,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

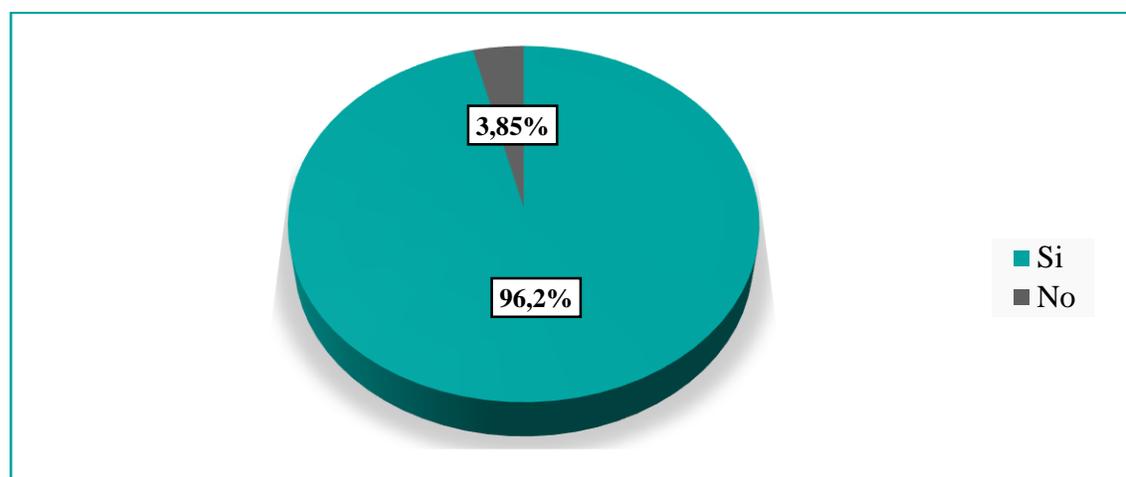


Figura 16. Incidencia de la RSA y el Balance Social

Análisis e interpretación:

El 96,2% de la muestra encuestada afirma que la Responsabilidad Solidaria Asociativa incide en el Balance Social, ya que los socios/accionistas consideran que promover la propuesta de la SEPS e implementar un modelo de Balance Social que evalúe el nivel de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social generará beneficios no solo para las compañías y cooperativas sino también para los usuarios y para la sociedad en general.

3.10 Discusión de resultados

Las encuestas fueron aplicadas de manera satisfactoria a la muestra determinada con anterioridad, la cual es equivalente a 79 socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad Latacunga, elegidos de manera aleatoria con el propósito de recopilar información relevante con respecto a las variables de estudio: Responsabilidad Solidaria Asociativa y Balance Social.

Los resultados obtenidos de la encuesta demuestran que el 74,7% de los socios/accionistas conocen lo que es la responsabilidad solidaria asociativa debido a que reciben capacitaciones por parte de empresas especializadas en la materia, a su vez el 84,8% de los socios afirman que las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos aplican RSA, sin embargo es necesario señalar que como el tema apenas está entrando en auge, no cuenta con una normativa clara para su correcta implementación dentro del sector no financiero.

De igual manera un gran porcentaje representado por el 93,7% de los socios/accionistas asumen que es importante que las cooperativas y compañías cuenten con políticas y procedimientos de responsabilidad solidaria debido a que poco a poco van creando conciencia acerca los beneficios que implican su adaptación para todos los grupos de interés. El principal aspecto que beneficia a la comunidad es el “desarrollo social” pues garantiza el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas y se encuentra representado por el 84,8%, así también el 91,1% asegura que las cooperativas y compañías han brindado algún tipo de ayuda ya sea económico, social, trabajo comunitario, etc., a favor del progreso de la sociedad.

Por otro lado, se evidencia un porcentaje significativo en cuanto al desconocimiento sobre lo que es el Balance Social (92,4%), debido a la limitada información sobre los beneficios de implementar esta herramienta, razón por la cual el 93,7% de los socios afirma que no cuentan con un modelo de Balance Social e incluso el 88,6% desconoce que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria propuso un modelo de Balance Social, por consiguiente los socios (48,1%) consideran que la “capacitación” es el principal beneficio para los choferes y todo el personal.

Sin embargo, el 91,1% de los socios/accionistas consideran que es importante que las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos cuenten con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social, además el 96,2% de los socios afirma que la Responsabilidad Solidaria Asociativa incide en el Balance Social, por lo que están dispuestos a colaborar para desarrollar esta valiosa herramienta.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS Y DIANÓSTICO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ASOCIATIVA DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI

4.1 Análisis Macro Del Sector Cooperativo De Transporte Urbano

En Latinoamérica el sector de transporte es considerado como la base de cualquier sistema eficiente de movilidad urbana, pues ayuda a las ciudades a ser más dinámicas y competitivas. En este sentido, en el transporte público urbano de pasajeros se desarrollan una gran variedad de actividades económicas que directa e indirectamente generan empleo, ingresos, inversiones, utilidades y contribuyen de esa manera al bienestar social y al desarrollo económico de un determinado país.

Es importante mencionar que el servicio de transporte público urbano se presenta como la forma más ágil y económica para el desarrollo de la movilidad sostenible en países de América Latina y, por lo tanto, es el modo más elegido. La adecuada integración del planeamiento de la red de rutas, el cumplimiento, la calidad y la puntualidad del servicio se consolidan como un valor agregado para los usuarios.

4.1.1 Aspectos económicos

El transporte es un sector que forma parte de la cadena de valor y producción de un número considerable de industrias, razón por la cual se ha convertido en el motor de la economía de los diferentes países, por consiguiente la prestación y calidad del servicio de transporte es fundamental para impulsar el desarrollo económico, acrecentar las oportunidades en el ámbito laboral, así como para garantizar la inclusión social.

De acuerdo con datos proporcionados por el (Banco Central del Ecuador, 2018) se afirma que:

La economía ecuatoriana presentó un crecimiento en el tercer trimestre de 2017, es decir, el PIB de Ecuador, a precios constantes, mostró una tasa de variación trimestral de 0.9 % en comparación con el segundo trimestre de 2017 y, una variación interanual de 3.8 % en relación al tercer trimestre de 2016. (pág. 5)

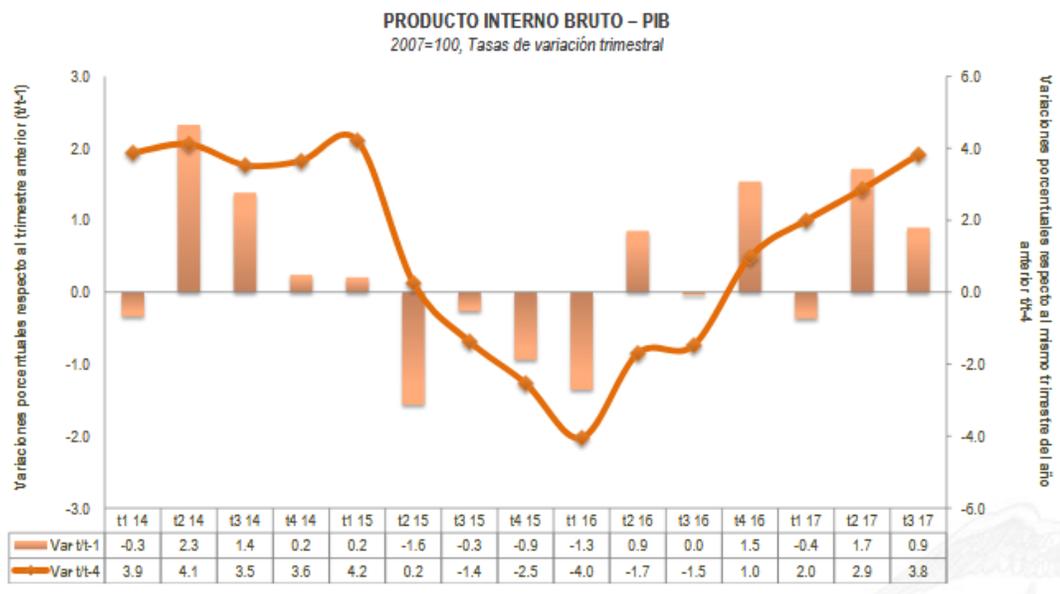


Figura 17. Producto Interno Bruto

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2018)

Con respecto a la variación interanual del PIB de Ecuador del 3.8% en el tercer trimestre de 2017, una de las actividades económicas como es el caso del transporte mostró una tasa de variación interanual positiva del 4.9%, y se refleja a continuación:

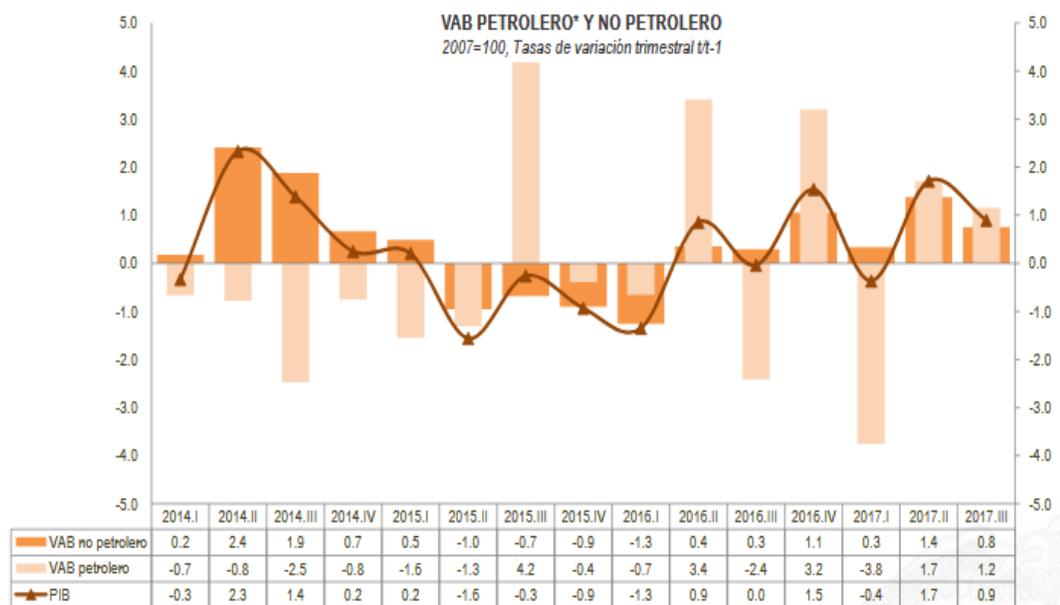


Figura 18. Variación del PIB

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2018)

El sector de transporte tiene vínculos importantes con el desarrollo económico de un país, ya que hace posible el acceso a recursos, bienes, insumos, lugares de trabajo e instalaciones educativas, tiendas, servicios sociales, instalaciones recreativas, comunitarias, entre otras, que de otra forma no serían asequibles por razones de distancia. De esta forma, un adecuado servicio de transporte de buses urbanos contribuye al desarrollo económico estimulando una variedad de procesos interconectados en toda la economía, generando mayores oportunidades para el comercio que aumentan la productividad en general.

4.1.2 Aspectos políticos

El gobierno juega un papel importante dentro del entorno político, debido a que toma las decisiones en materia de transporte, regulaciones, gravámenes y tasas de impuestos. Uno de los aspectos políticos relevantes son los subsidios que se manejan dentro del sector en estudio, según (El Telégrafo, 2018) se menciona que:

En Ecuador el precio de gasolinas, diésel y gas licuado de petróleo en la cadena de comercialización, se mantiene congelado desde el año 2000. En el país hay 1'965.538 carros livianos y 301.806 vehículos comerciales que se dedican al transporte urbano y de carga. Estos tienen subsidios en los combustibles por parte del Estado.

El subsidio de combustibles es un tipo de ayuda económica que se otorga con mayor prioridad al transporte urbano de los países que son productores de petróleo, sin embargo el procedimiento de aprobación de este aspecto político se basa en un estudio previo y análisis del Presupuesto General del Estado con el que disponga el país, y por lo general se ratifican para conservar la tarifa de los pasajes, aminorar el desperdicio de combustibles y cooperar con el desarrollo de la ciudadanía.

4.1.3 Aspecto social y cultural

El sistema de transporte de buses urbanos, por lo general, son más atractivos para los usuarios y más económicos para las operadoras, ya que ofrecen la posibilidad de viajar desde cualquier lugar hacia otro destino.

Las necesidades de transporte urbano de todos los grupos sociales rara vez se cumplen, principalmente en las ciudades de países en vías de desarrollo como el caso de Ecuador. Esto puede ser debido a la limitada comprensión de tales necesidades, a la escasa información sobre las tendencias de transporte de los diversos grupos de población o por

el limitado conocimiento sobre la importancia de entender todas estas necesidades y actuar sobre ellas.

Sin embargo, el avance cultural de los últimos años se ha traducido en un cambio de las costumbres de la sociedad, resultado del desarrollo que ha presentado el transporte, es decir, el servicio de transporte de buses urbanos no se usa a menudo, por lo económico, por el factor tiempo, o por lo confortable que resulte sino de acuerdo con una costumbre cultural inculcada. Por ejemplo: la vida de las comunidades indígenas tiene un ritmo más lento en comparación con las grandes concentraciones urbanas, por lo que la cultura influye de cierta manera en el modo de elección del sistema de transporte que se ajuste a las costumbres y necesidades de cada ciudadano.

4.1.4 Aspecto mercado

Un servicio de transporte sostenible requiere fortalecer varias características del sistema que incluye: igualdad social, movilidad, accesibilidad, eficiencia, valores éticos, seguridad, comodidad, baja emisión de carbono, y en general que las actividades desarrolladas sean amigables con el medio ambiente.

Las nuevas tendencias de organización y funcionamiento del servicio de transporte de buses urbanos se deben acoplar a una transformación institucional, política y operativa que sirva de soporte funcional a las demandas urbanas y a las tendencias del desarrollo social.

La demanda del servicio del transporte de buses urbanos por parte de los usuarios, responde a su necesidad de acceso físico a lugares de trabajo, instituciones educativas, instalaciones de servicios sociales, entre otras.

A pesar de la expansión urbana, la manifestación de diversos segmentos sociales en función del incremento de la población, el abastecimiento del servicio de transporte se está acoplando a las nuevas tendencias generadas dentro del sector. Simultáneamente desde el punto de vista de los usuarios, un aspecto clave del crecimiento de la demanda del servicio transporte de buses urbanos es el precio que corresponde a la tarifa de pasajes establecida. El costo del transporte al usuario puede incluir tarifas, combustible, mantenimiento de la unidad, también está determinado por el valor del tiempo dedicado al viaje, la confiabilidad, calidad, seguridad y condiciones de confort.

4.2 Análisis micro del Sector Cooperativo de Transporte Urbano

En la provincia de Cotopaxi, la prestación y la calidad del servicio de transporte de buses urbanos, son fundamentales tanto para fomentar el desarrollo económico de sus moradores, las oportunidades laborales, así como para garantizar la inclusión social. Es así, que la sociedad cotopaxense tiene cierta preferencia por el transporte urbano de pasajeros, sobre todo aquellas personas que no tienen acceso a un coche privado, convirtiéndose en el principal modo de elección para todos los ciudadanos, en el cual se considera que la tarifa del pasaje es totalmente asequible y permite la movilidad hacia distintos destinos.

En la ciudad de Latacunga, se determinó que los miembros de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos en su mayoría, conocen lo que es la Responsabilidad Solidaria Asociativa debido a que reciben capacitaciones por parte de empresas especializadas, a pesar de eso existe confusión del verdadero significado de responsabilidad social al momento de su aplicación, ya que la asocian con prácticas orientadas a la filantropía, donaciones e incluso con marketing social.

Sin embargo, los directivos de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos están cada vez más conscientes de que es esencial intensificar las capacitaciones en áreas de responsabilidad social y principalmente denotan la necesidad de contar con un modelo de Balance Social, para fomentar el compromiso con los grupos de interés y así contribuir con el desarrollo sostenible de la sociedad cotopaxense.

4.3 Análisis de cumplimiento del Sector Cooperativo de Transporte Urbano hacia la Responsabilidad Solidaria Asociativa.

En el análisis de cumplimiento del sector de cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga se tomó en cuenta las encuestas aplicadas a este sector con el objetivo de conocer el nivel de cumplimiento de prácticas de responsabilidad social. Para lo cual se consideró la pregunta N° 1 del cuestionario misma que menciona si los socios/accionistas tienen conocimiento sobre la responsabilidad solidaria asociativa, del 100% de los encuestados el 74,7% conocen sobre el tema en mención debido a que

reciben capacitaciones por parte de empresas especializadas en materia de responsabilidad social.

También se tomó en cuenta la pregunta N° 2 que hace referencia a si las cooperativas y compañías aplican responsabilidad solidaria asociativa en la cual la mayoría de los encuestados consideran que si aplican, sin embargo cabe recalcar que dicho término es confundido con actividades filantrópicas y donaciones. La pregunta N° 6 está relacionada a si los socios/accionistas conocen sobre lo que es el balance social en donde el 92,4% respondió negativamente.

Se analizó la pregunta N°7 la cual trata si la cooperativa cuenta con un modelo de balance social, a la cual del 100% de los encuestados el 93,7% contesto que las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos no poseen dicho modelo.

Por último se tomó en consideración la pregunta N° 9 misma que menciona si los socios/accionistas creen que es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el balance social, a la cual el 91,1% de los encuestados respondió afirmativamente debido a que este mejora la imagen corporativa, la relación con la comunidad, la fidelidad de los usuarios y a obtener mayor productividad por parte de los colaboradores por lo que serían más competitivos a nivel local.

4.4 Informe del diagnóstico

INFORME DE DIAGNÓSTICO DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS DEL CANTÓN LATACUNGA

Introducción:

El sector de transporte público urbano de pasajeros de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, ha tenido que enfrentar varios desafíos, entre los cuales se destacan, la inapropiada calidad de la infraestructura vial, ocasionada por el uso ineficiente de los recursos económicos destinados en materia vial, la inadecuada planificación de la distribución de las rutas en base a la existencia, apertura o proyección de futuras vías, para así lograr una mejor cobertura de la demanda del servicio de transporte y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Objetivos:

- Identificar los puntos críticos de sector de transporte de buses urbanos.
- Describir por qué este sector no cuenta con políticas y procedimientos de responsabilidad social.
- Exponer por qué algunas leyes de este sector se aplican de manera inadecuada.

Puntos críticos:

- Una vez analizado el sector de cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, se evidencia una gran problemática en relación al transporte por carretera, siendo sus causas principales la falta de planificación y control por parte de los organismos competentes; la falta de cultura y conciencia vial por parte de conductores, peatones y usuarios del transporte; entre otros factores.
- Los socios/accionistas tienen un limitado conocimiento sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa.
- Existe un desconocimiento sobre lo que es el Balance Social por ende, las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos, no cuentan con un modelo que evalúe la RSA.

Análisis:

Una vez aplicadas las encuestas, se detectaron varias falencias dentro de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, entre las cuales se resalta la inexistencia de un modelo de Balance Social y el limitado conocimiento acerca de la Responsabilidad Solidaria Asociativa, se ha evidenciado también varias dificultades en el sistema de transporte urbano asociadas con la falta de priorización en construcción y adecuación de la infraestructura vial, lo que impide el desarrollo tan importante en la economía de la zona, el desconocimiento del aspecto normativo y el crecimiento del parque automotor a nivel local y provincial imposibilitan el normal desplazamiento y movilidad de los ciudadanos.

Ahora los socios y accionistas están más conscientes de los beneficios que acarrea el actuar de manera responsable con los grupos de interés, por ello se despertó el interés de contar con un modelo de Balance Social que les permitirá evaluar el cumplimiento de sus

prácticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa, lo cual permitirá mejorar la imagen corporativa, la rentabilidad y la lealtad de los usuarios.

4.5 Comprobación de hipótesis

La comprobación de hipótesis es un procedimiento mediante el cual se determina si se puede aceptar o rechazar la hipótesis nula o alternativa, para ello se utilizará el estadístico de prueba Chi cuadrado que según (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010) “es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas” (pág. 327).

En la presente investigación para comprobar la hipótesis se realizará dos procedimientos el primero mediante la utilización del programa estadístico SPSS y el segundo de forma manual, para lo cual (Mendenhall, Beaver, & Beaver, 2010) establecen los pasos a seguir para la verificación de hipótesis:

1. Formulación de hipótesis nula y alternativa
2. Estadística de prueba
3. Regla de decisión
4. Calcular Chi cuadrado
5. Decisión o conclusión (pág. 349)

4.5.1 Formulación de hipótesis

H_0 = La responsabilidad solidaria asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, **NO INCIDE** en el balance social.

H_1 = La responsabilidad solidaria asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, **INCIDE** en el balance social.

4.5.2 Estadístico de prueba

Para la comprobación de hipótesis se ha seleccionado las variables ya establecidas en la presente investigación:

- **Variable Independiente:** Responsabilidad Solidaria Asociativa
- **Variable Dependiente:** Balance Social

Por lo tanto para la variable independiente se consideró la pregunta N° 1 del cuestionario, ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa? y para la variable dependiente la pregunta N° 9, ¿Es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social? Cabe recalcar que las dos variables son de naturaleza cualitativa por lo que se utilizará el estadístico de prueba Chi Cuadrado, para medir la relación entre las dos variables.

4.5.3 Regla de decisión

- Si el estadístico de prueba Chi cuadrado (X^2) cae en la región de rechazo, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- Si el estadístico de prueba Chi cuadrado (X^2) cae en la región de aceptación, entonces se acepta la hipótesis nula o la prueba se juzga como no concluyente y se rechaza la hipótesis alternativa.

4.5.4 Cálculo de Chi – Cuadrado

4.5.4.1 Procedimiento SPSS

El programa estadístico permitió realizar la comprobación de hipótesis mediante el estadístico de prueba Chi cuadrado con los datos obtenidos de las encuestas realizadas en el trabajo de campo de la presente investigación. A continuación se presentan las tablas obtenidas con el SPSS.

Tabla 33

Procesamiento de Casos

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa? * Según su opinión, ¿es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?	79	100,0%	0	,0%	79	100,0%

Fuente: Tabulación SPSS

Tabla 34

Cruce de Variables

		Según su opinión, ¿es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?			Total
		Si	No		
¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa?	Si	Recuento	57	2	59
		Recuento esperado	53,8	5,2	59,0
	No	Recuento	15	5	20
		Recuento esperado	18,2	1,8	20,0
Total		Recuento	72	7	79
		Recuento esperado	72,0	7,0	79,0

Fuente: Tabulación SPSS

Tabla 35

Pruebas de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Significación Asintótica (bilateral)	Significación Exacta (bilateral)	Significación Exacta (unilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	8,638 ^a	1	,003		
Corrección de Continuidad	6,169	1	,013		
Razón de Verosimilitud	7,328	1	,007		
Prueba exacta de Fisher				,010	,010
Asociación Lineal por Lineal	8,528	1	,003		
N de casos válidos	79				

a. 1 celda 25,0% tiene un recuento esperado menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,77.

b. Se ha calculado solo para la tabla 2x2.

Fuente: Cálculo Chi Cuadrado SPSS

4.5.4.2 Procedimiento Manual

Para iniciar la comprobación de hipótesis se presentan las frecuencias observadas obtenidas del cruce de variables.

Tabla 36

Matriz de Frecuencias Observadas

	Según su opinión, ¿es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?		Total	
	Si	No		
¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es la responsabilidad solidaria asociativa?	Si	57	2	59
	No	15	5	20
Total	72	7	79	

Una vez definidas las frecuencias observadas, se determina las frecuencias esperadas utilizando la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{(Total\ marginal\ de\ renglón)(total\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

$$fe_1 = \frac{59 * 72}{79} = 53,772$$

$$fe_3 = \frac{20 * 72}{79} = 18,227$$

$$fe_2 = \frac{59 * 7}{79} = 5,227$$

$$fe_4 = \frac{20 * 7}{79} = 1,772$$

Determinadas las frecuencias esperadas, posteriormente se calcula el Chi – cuadrado aplicando la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

- X^2 = Valor a calcularse de chi – cuadrado.
- Σ = Sumatoria
- O_i = Frecuencia observada, datos de la investigación
- E_i = Frecuencia teórica o esperada

Tabla 37

Cálculo Matemático

	O_i	E_i	$(O_i - E_i)$	$(O_i - E_i)^2$	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
Si favorable, Si ayuda	57	53,772	3,228	10,41998	0,19378085
Si favorable, No ayuda	2	5,227	-3,227	10,41353	1,99225732
No favorable, Si ayuda	15	18,227	-3,227	10,41353	0,57132435
No favorable, No ayuda	5	1,772	3,228	10,41998	5,88035214
Total Chi Cuadrado					8,63771467

Para efectos de la presente investigación y con el objetivo de no cometer errores se utilizará un nivel de significancia igual a 0,05 y se establecen los grados de libertad mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1$$

4.5.5 Decisión

A continuación se toma la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis alternativa, en base a los resultados obtenidos con el cálculo de chi cuadrado, tal valor es comparado con el valor de la tabla del estadístico de distribución Chi cuadrado como se muestra a continuación:

Tabla 38

Distribución Chi cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017

CONTINÚA



8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Fuente: Tabla Chi cuadrado de Pearson

El valor que resultó del cálculo de Chi cuadrado fue $X^2 = 8,6377$ resultando ser mayor que $X^2 = 3,8415$; por lo tanto, este valor cae en la zona de rechazo, que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y se opta por aceptar la hipótesis alternativa.

H_1 = La responsabilidad solidaria asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, **INCIDE** en el balance social.

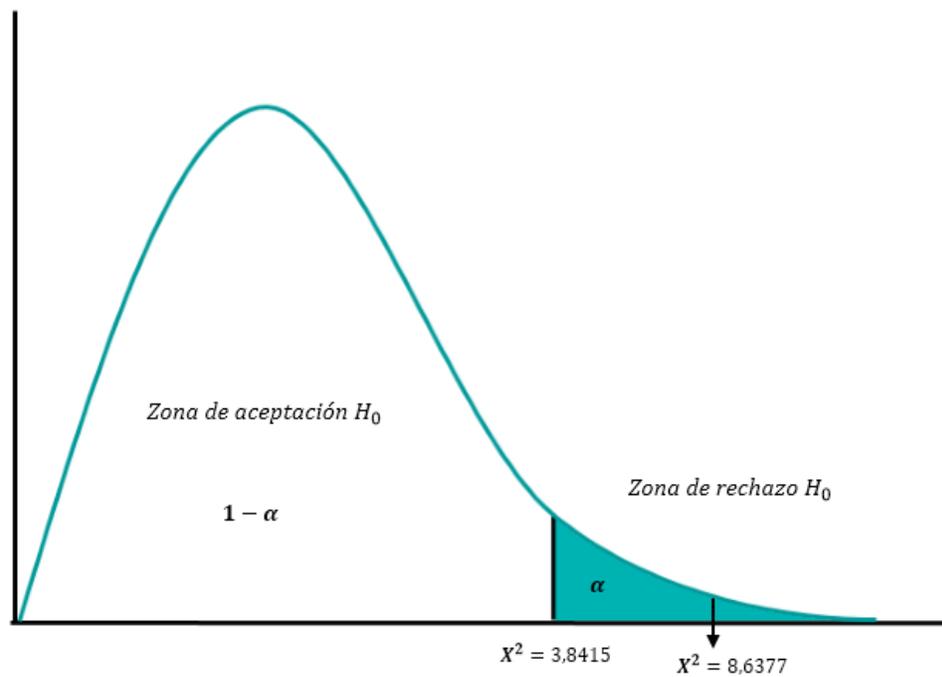


Figura 19. Curva Chi cuadrado

4.6 Informe Final de investigación

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL SECTOR DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS DE LA CIUDAD LATACUNGA

Antecedentes:

Desde tiempos remotos, la necesidad de trasladarse de un lugar a otro ha sido innata en el ser humano, considerando que las primeras civilizaciones se movilizaban a pie, poco después lograron domesticar animales para utilizarlos como medios de transporte, simultáneamente con el incremento de la población y la expansión de diversas zonas geográficas aparecieron los carruajes y en vista del crecimiento de la demanda del servicio surgió el transporte motorizado, el cual en los últimos años se ha convertido en un sector indispensable para el desarrollo económico y cultural de la sociedad, razón por la cual el gobierno busca constantemente invertir en la infraestructura de vías, carretas que faciliten el acceso a lugares recónditos, de esta manera hoy en día se cuenta con transporte público urbano que cada vez se va ajustando a las diversos requerimientos por parte de la ciudadanía con el fin de contribuir con el desarrollo económica y cultural de la sociedad.

Objetivos:

- Diagnosticar el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.
- Establecer por qué en las cooperativas y compañías tiene un limitado conocimiento sobre la responsabilidad solidaria asociativa.
- Comprobar si las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos cuentan con un modelo de balance social.

Resultados:

- Los socios/accionistas de las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos no poseen conocimiento del balance social y por ende no se aplican en ninguna de ellas.
- Los socios/accionistas desconocen de las normativas aplicables a su sector debido a la escasa capacitación en temas relacionados con la responsabilidad solidaria asociativa y con el balance social.

- El sector de transporte de buses urbanos es deficiente con respecto al nivel de cumplimiento de prácticas de responsabilidad solidaria asociativa.
- Después que los socios/accionistas conocieron los beneficios sobre la responsabilidad solidaria asociativa, consideraron importante la aplicación de prácticas de RSA, y adoptar una herramienta que evalúe el balance social.

Recomendaciones:

- Las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos deben solicitar capacitación en materia de responsabilidad solidaria asociativa.
- Se debería implementar una normativa o resolución que obligue a las compañías y cooperativas, a llevar prácticas de responsabilidad solidaria asociativa.
- Es recomendable que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de a conocer los beneficios que tienen las instituciones de este sector al aplicar el modelo de balance social propuesto por esta entidad.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta

Debido a que las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos no cuentan con un balance social que evidencie los niveles de responsabilidad solidaria asociativa se propone un simulador que permita evaluar a través de indicadores cualitativos y cuantitativos el desempeño de las cooperativas en el ámbito económico, social y ambiental.

5.1.1 Título

Simulador de un modelo de balance social dirigido a las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

5.1.2 Beneficiarios

Compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

5.1.3 Objetivo general

Diseñar una herramienta para la evaluación del balance social mediante indicadores cualitativos y cuantitativos con el fin de valorar el nivel de cumplimiento de las prácticas de responsabilidad solidaria asociativa en las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.

5.1.4 Objetivos específicos

- Determinar factores y aspectos propios del sector de transporte de buses urbanos que permitan elaborar un modelo de balance social.
- Establecer indicadores cualitativos y cuantitativos para cada dimensión de acuerdo a estándares pre establecidos con el fin de medir el nivel de responsabilidad solidaria asociativa.
- Estructurar el modelo de Balance Social para las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos.

- Realizar una prueba piloto para la implementación del balance social en las compañías y cooperativas con el fin de demostrar la factibilidad del modelo propuesto.

5.2 Justificación de la propuesta

La presente herramienta de evaluación de balance social tiene como propósito valorar a las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, así como también permitirá analizar a este sector en términos de responsabilidad social con el fin de identificar aspectos positivos y negativos existentes en las compañías y posteriormente buscar alternativas de solución para aquellas falencias detectadas.

Este modelo ha sido elaborado para facilitar a las compañías y cooperativas su autoevaluación y el nivel de prácticas de responsabilidad social, en definitiva servirá como referente para aquellas entidades que requieran de un modelo de balance social que refleje los niveles de responsabilidad solidaria asociativa permitiendo la toma de decisiones asertivas así como también mejora la imagen corporativa, la relación con la comunidad, la fidelidad de los usuarios y la rendición de cuentas a los socios/accionistas y a todos los grupos de interés.

5.3 Metodología de la propuesta

La propuesta se realizó de acuerdo a parámetros establecidos en el modelo de balance social elaborado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el simulador fue adaptado de acuerdo a las necesidades y características propias de las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos.

5.3.1 Definición de criterios

La herramienta de evaluación del balance social consta de 7 macrodimensiones y 19 dimensiones que a su vez están compuestas por indicadores cualitativos y cuantitativos los mismos que fueron establecidos por criterios y sub criterios y acoplados al sector de transporte de buses urbanos.

Tabla 39

Macrodimensiones y dimensiones aplicadas en el Balance Social

MACRODIMENSIONES	DIMENSIONES
M1: Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Prelación del trabajo sobre el capital • D2: Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales. • D3: Ocio liberador
M2: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Accesibilidad asociativa y cooperativa • D2: Retiro de asociados • D3: Conocimiento cooperativo y del sistema económico, social y solidario.
M3: Autogestión y Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Acceso a cargos Institucionales • D2: Control democrático por los socios • D3: Transparencia informativa • D4: Acuerdos con otras organizaciones (no EPS) • D5: Relación con el Estado • D6: Estructura del Patrimonio
M4: Participación económica, solidaria y distribución equitativa	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Concentración de aportes sociales • D2: Utilización de utilidades y excedentes
M5: Educación, capacitación y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Inversión en educación • D3: Comunicación
M6: Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Intercooperación • D2: Integración sectorial
M7: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • D1: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental

Los indicadores cuantitativos serán medidos a través de fórmulas y representados por una curva de utilidad, mismos que fueron diseñados en base a las dimensiones de la responsabilidad social y leyes y normativas vigentes en el país.

Los indicadores cualitativos serán evaluados mediante estándares que permiten medir el desempeño de las cooperativas y compañías con respecto a prácticas de responsabilidad social y balance social, para lo cual se establecieron parámetros de calificación como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 40**Parámetros de calificación**

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN	
Satisfactorio 100%	La compañía/cooperativa cumple con el estándar establecido además de características que dan un valor añadido.
Cuasi Satisfactorio 70% - 99,99%	La compañía/cooperativa cumple con el estándar establecido, sin embargo se pueden evidenciar pequeñas deficiencias que no influyen de manera significativa.
Poco Satisfactorio 35% - 69,99%	La compañía/cooperativa cumple parcialmente con el estándar establecido, demostrando deficiencias que influyen en el cumplimiento de objetivos.
Deficiente 0% - 34,99%	La compañía/cooperativa no cumple con el estándar establecido, demostrando deficiencias que influyen significativamente en el cumplimiento de objetivos.

5.3.2 Establecimiento de indicadores

Los indicadores cualitativos y cuantitativos establecidos para el modelo de evaluación de balance social miden el nivel de cumplimiento de la responsabilidad solidaria asociativa en las cooperativas y compañías de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, dichos indicadores se detallan a continuación:

5.3.2.1 Macrodimensión 1: Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.

Esta macrodimensión hace referencia a que las compañías y cooperativas deben garantizar la estabilidad laboral y buscar el bien colectivo de los trabajadores.

a. Dimensión 1: Prelación del trabajo sobre el capital**a.1 Indicador cuantitativo: Trabajadores despedidos**

Este indicador mide el nivel de estabilidad laboral que existe dentro de la cooperativa y/o compañía, ya sea por despidos o deserción.

Fórmula:

$$TD = \frac{NTD}{NTRL} \times 100$$

Donde:

- **TD:** Porcentaje de trabajadores que fueron despedidos en el año.
- **NTD:** Número de trabajadores que fueron despedidos durante el año.
- **NTRL:** Número de trabajadores que poseen relaciones laborales con la cooperativa y/o compañía durante el año.



Figura 20. Trabajadores despedidos

En este indicador se considera que el nivel tolerable de trabajadores despedidos debe ser como máximo el 20%, éste se mide a través de una curva de utilidad lineal en la cual su punto óptimo es el 0% para después decrecer entre el 0% y 20%, porcentajes superiores al 20% tienen una calificación de cero considerándose deficiente.

a.2 Indicador cuantitativo: Horas hombre

Este indicador mide la relación entre las horas laboradas y el número de trabajadores en la compañía/cooperativa en toda la semana.

Fórmula:

$$HH = \frac{SHT}{NT}$$

Dónde:

- **HH:** Horas hombre
- **SHT:** Sumatoria de horas trabajadas en una semana.
- **NT:** Número de trabajadores que laboraran durante la semana.



Figura 21. Horas hombre

En este indicador se considera que la jornada máxima de un trabajador es de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, la curva de utilidad es lineal y tiene un crecimiento entre 0 y 40 horas, tomando en cuenta que valores menores a 40 horas se considera subempleo, el nivel óptimo de este indicador es entre 40 y 60 horas, para después tener un declive entre las 60 y 100 horas que son consideradas como explotación laboral penalizándose con la reducción de la calificación.

a.3 Indicador cuantitativo: Remuneración Digna

Este indicador tiene como objetivo medir la relación entre la totalidad del gasto de remuneración de los trabajadores de la cooperativa/compañía frente a lo que se debería pagar en sueldos y salarios tomando como base una Remuneración Básica Unificada (RBU), para el 2018 se estableció una cantidad de 386 dólares.

Fórmula:

$$RD = \frac{TSS}{NTC}$$

Dónde:

- **RD:** Remuneración digna
- **TSS:** Total de sueldos y salarios que destina la cooperativa/compañía mensualmente.
- **NTC:** Número de trabajadores que tienen relaciones laborales con la cooperativa/compañías.



Figura 22. Remuneración Digna

En este indicador se toma en consideración la remuneración básica unificada que un trabajador debe recibir como mínimo, la curva de utilidad es lineal muestra un crecimiento entre 375 y 500 dólares, su nivel óptimo se encuentra en valores superiores a 500 dólares.

a.4 Indicador cuantitativo: Trabajadores con capacidades especiales

Este indicador cuantifica el porcentaje de trabajadores con capacidades especiales que existen en la cooperativa/compañía con igual o más de 25 trabajadores, tiene la obligación de contratar al 4% del total de su personal con capacidades especiales.

Fórmula:

$$PTCE = \frac{TCEC}{NTC} \times 100$$

Dónde:

- **PTCE:** Porcentaje de trabajadores con capacidades especiales.
- **TSS:** Es el número de trabajadores con capacidades especiales que tiene la cooperativa/compañía.
- **NTC:** Número de trabajadores que tienen relaciones laborales con la cooperativa/compañías.



Figura 23. Trabajadores con capacidades especiales

En este indicador se considera el porcentaje de trabajadores especiales en una compañía, según el código de trabajo el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad es del 4% del total de trabajadores, sin embargo este indicador muestra su zona óptima entre el 6% y 10% con una calificación de 1 puesto que la RSA tiene como finalidad contribuir... La curva de utilidad es exponencial mostrando un crecimiento entre el 0% y 10% para luego tener un declive lineal entre el 10 y 20%.

a.5 Indicador cualitativo: Armonía laboral y familiar

Este indicador pretende cualificar los esfuerzos que la organización realiza para que el entorno familiar de los trabajadores sea el mejor posible, el estándar se fijará a través de conferencias y charlas de integración, planificación y armonía familiar.

b. Dimensión 2: Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales**b.1 Indicador cualitativo: Clima Laboral**

Este indicador cualifica el tipo ambiente y la convivencia laboral existente en las compañías y cooperativas, el estándar se fijará a través de documentos que corroboren las prácticas de buena relación e integración de los trabajadores.

b.2 Indicador cualitativo: Programas de salud y bienestar social

Este indicador evalúa cualitativamente los planes y programas con los que las compañías y cooperativas cuentan para cuidar la salud e integridad de sus trabajadores, el estándar se fijará a través del cumplimiento de la afiliación al IESS, seguros contra accidentes además del acceso a una atención médica de calidad.

b.3 Indicador cualitativo: Programas de educación para la familia

Este indicador tiene como propósito medir cualitativamente el incentivo que existe por parte de las compañías y cooperativas en el tema de educación de los miembros de la familia de trabajadores, el estándar se fijará a través de programas académicos como becas de estudio para los familiares de los trabajadores.

b.4 Indicador cualitativo: Programas de seguro exequial

Este indicador busca verificar la existencia de un seguro de exequias para los trabajadores de las compañías y cooperativas y en qué nivel cubre los gastos fúnebres, el estándar se fijará a través de programas de seguro exequial que cubra con los gastos de velación y sepelio de los trabajadores.

b.5 Indicador cuantitativo: Trabajo Comunitario

Este indicador mide el porcentaje de horas de trabajo por la comunidad sobre el total de horas de trabajo de todos los socios/accionistas, tomando como mínimo que por cada 40 horas de trabajo, existirán entre 3-5 horas de trabajo comunitario.

Fórmula:

$$TC = \frac{THBC}{NS} \times 100$$

Donde:

- **TC:** Promedio de horas de trabajo comunitario a favor de la sociedad.
- **THBC:** Total de horas que los socios/accionistas emplean en beneficio a la comunidad.
- **NS:** Número de socios/accionistas.



Figura 24. Trabajo Comunitario

En este indicador se toma en consideración las horas que las compañías y cooperativas deben dedicar a la comunidad, la curva de utilidad del indicador trabajo comunitario es lineal mostrando un crecimiento entre 0 y 3 horas, el nivel óptimo será entre 3 y 5 horas por semana por cada trabajador de la compañía con una calificación de 1, para luego decrecer entre 5 y 8 horas calificándose entre 1 y 0, para valores superiores a 8 horas se considera deficiente y tendrá una calificación de 0.

c. Dimensión 3. Ocio liberador

c.1 Indicador cuantitativo: Recreación, Ocio, Esparcimiento

Este indicador mide el porcentaje de horas de recreación, ocio y esparcimiento sobre el total de horas de trabajo de todos los trabajadores de una cooperativa/compañía.

Fórmula:

$$HROE = \frac{THR}{NS}$$

Donde:

- **HROE:** Horas de recreación, ocio y esparcimiento para los socios/accionistas.
- **THR:** Total horas de recreación, ocio y esparcimiento que realizan los socios/accionistas de manera semanal.
- **NS:** Número de socios/accionistas existentes en la compañía/cooperativa.



Figura 25. Recreación, Ocio, Esparcimiento

En este indicador se considera las horas que las compañías y cooperativas deben dedicar a la recreación, ocio, esparcimiento de los trabajadores, la gráfica de utilidad es lineal muestra un crecimiento entre 0 y 2 horas con calificaciones entre 0 y 1, la zona

óptima se encuentra entre 2 y 4 horas por cada trabajador con una calificación de 1, en caso de excederse de las 4 horas de recreación por semana la calificación será de cero.

5.3.2.2 Macrodimensión 2: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural

Esta macro dimensión hace referencia a que las compañías y cooperativas deben establecer mecanismos de no discriminación para el ingreso de nuevos socios así como buscar un trato digno, equitativo y voluntario.

a. Dimensión 1: Accesibilidad asociativa y cooperativa

a.1 Indicador cualitativo: Registro formal de ingreso

Este indicador verifica si las compañías y cooperativas llevan un registro ordenado y documentado de ingreso de nuevos socios.

a.2 Indicador cualitativo: Proceso de ingreso de nuevos socios

Este indicador se enfoca en los manuales, políticas, requisitos y procedimientos existentes o no en las compañías y cooperativas referentes al proceso para la admisión de nuevos socios.

a.3 Indicador cualitativo: Política clara que establece los procesos (no discriminatorios) para el ingreso de socios

Este indicador busca evidenciar que las compañías y cooperativas cuenten con políticas de igualdad y no discriminación para el ingreso de nuevos socios.

b. Dimensión 2: Retiro de asociados

b.1 Indicador cualitativo: Registro de retiro de asociados

Este indicador califica cualitativamente el cumplimiento del estatuto y reglamento de las compañías y cooperativas en donde la calidad de socio se pierde por retiro voluntario, exclusión o expulsión y fallecimiento. El estándar se fijará mediante el registro, socialización y documentación de la salida del socio.

c. Dimensión 3: Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario

c.1 Indicador cualitativo: Conocimiento de las leyes y normativas

Este indicador evalúa cualitativamente si los directivos y socios de las compañías y cooperativas están al tanto de las leyes y normativas existentes, relacionadas al sistema económico social y solidario con el fin de garantizar el nivel de cumplimiento.

5.3.2.3 Macrodimensión 3: Autogestión y autonomía

Esta macrodimensión adopta estrategias de gestión que involucren a todos los socios y demás interesados y garantiza la autonomía de las compañías y cooperativas.

a. Dimensión 1: Acceso a cargos institucionales

a.1 Indicador cuantitativo: Cargos institucionales diferenciados por género

Mide el libre acceso a los cargos institucionales con total igualdad de condiciones para todos los miembros de las compañía/cooperativa, sin ningún tipo de discriminación.

Fórmula:

$$CIDG = \frac{NMC}{TCC} \times 100$$

Donde:

- **CIDG:** Cargos institucionales diferenciados por género.
- **NMC:** Número de mujeres que ocupan cargos en la cooperativa/compañía.
- **TCC:** Total de cargos dentro de la cooperativa/compañía.

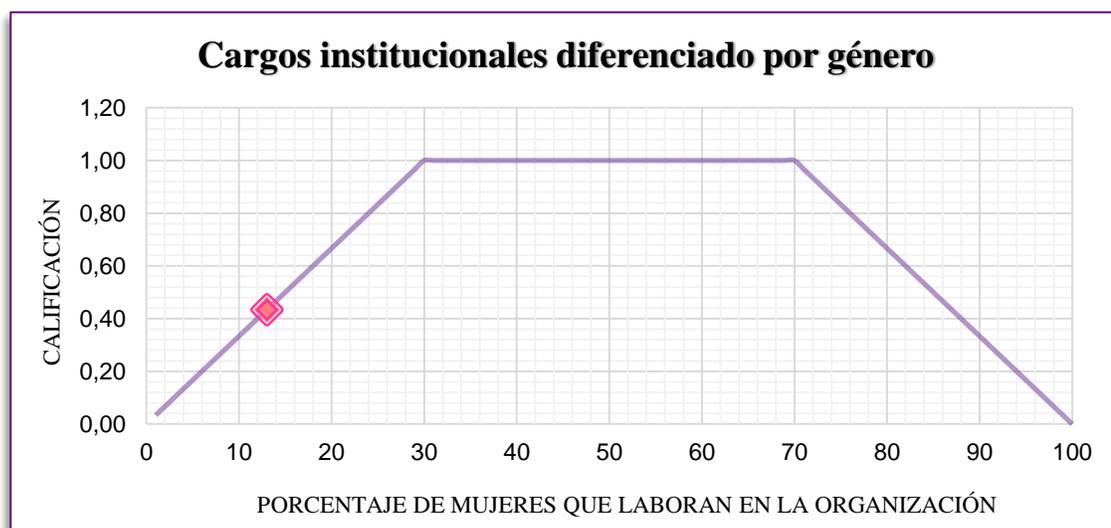


Figura 26. Cargos institucionales diferenciados por género

En este indicador se considera que el acceso a los cargos institucionales en las compañías y cooperativas debe tener igualdad de condiciones entre los diferentes géneros, la gráfica de utilidad muestra un crecimiento entre 0% y 30% con calificaciones entre 0 y 1 en caso de que las mujeres ocupen cargos institucionales, su zona óptima se encuentra entre el 30% y 70% con una calificación de 1 para después tener un declive en valores entre el 70% y 100%.

b. Dimensión 2. Control democrático para socios y asociados

b.1 Indicador cuantitativo: Asambleas asistidas

Este indicador hace referencia al número de socios convocados a las asambleas y al número de socios asistentes.

Fórmula:

$$PAA = \frac{NAA}{TAC} \times 100$$

Donde:

- **PAA:** Porcentaje asambleas asistidas en al año.
- **NAA:** Número de asambleas asistidas
- **TAC:** Total de asambleas convocadas

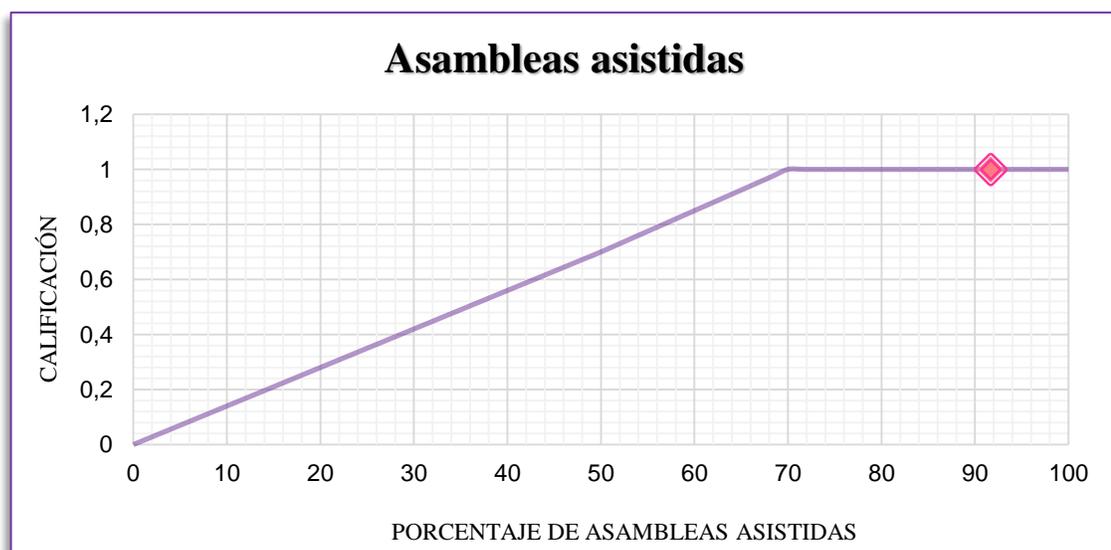


Figura 27. Asambleas asistidas

En este indicador se considera que la asistencia a las asambleas y reuniones de las compañías y cooperativas son de carácter obligatorio para todos los miembros de la organización, la curva de utilidad es lineal y muestra un crecimiento entre el 0% y 70% de asistencia a las asambleas con calificaciones entre 0 y 1, su zona óptima serán porcentajes igual o mayores al 70%.

c. Dimensión 3: Transparencia informativa

c.1 Indicador cualitativo: Transparencia informativa

Este indicador implica que la información tratada en reuniones, asambleas, consejos debe ser transparente y oportuna, el estándar se fijará a través de procesos claros y concisos para que los temas tratados y las decisiones y acuerdos tomados sean difundidos a todos los miembros de las cooperativas y compañías.

d. Dimensión 4: Acuerdos con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS

d.1 Indicador cuantitativo: Acuerdos o convenios con otras organizaciones

Este indicador mide el nivel de acuerdos y convenios que la compañía/cooperativa ha firmado con todo tipo de entidades no miembros de la EPS, así como los montos del negocio que estos acuerdos implican.

Fórmula:

$$ARO = \frac{ACO}{TAC} \times 100$$

Donde:

- **ARO:** Acuerdos realizados con otras organizaciones
- **ACO:** Acuerdos con otras organizaciones no miembros de la EPS.
- **TAC:** Total acuerdos o convenios con otras organizaciones.

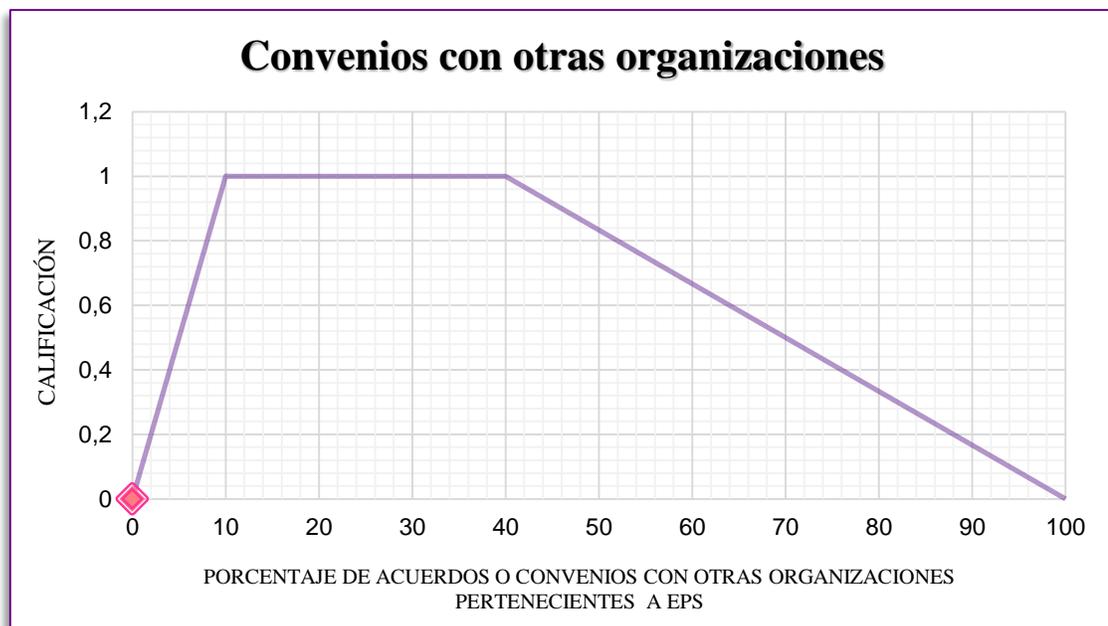


Figura 28. Acuerdos o convenios con otras organizaciones

En este indicador se considera los acuerdos y convenios que las compañías y cooperativas tienen con otras organizaciones no pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria (EPS), siendo un nivel óptimo porcentajes entre el 10% y 40% de acuerdos y convenios con organizaciones no miembros de la EPS, la gráfica de utilidad es lineal y muestra un crecimiento del 0% al 10% con calificaciones entre 0 y 1, su zona óptima se encuentra entre el 10% y 40% con una calificación de 1, para finalmente decrecer a partir del 40% hasta el 100%.

e. Dimensión 5: Relación con el estado

e.1 I Indicador cualitativo: Impuestos totales pagados

Este indicador evalúa si las compañías y cooperativas están cumpliendo con sus obligaciones tributarias (IVA, Impuesto a la Renta), el estándar se fijará con documentos que verifiquen el pago de obligaciones fiscales.

e.2 Indicador cualitativo: Aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS

Este indicador verifica si las compañías y cooperativas están cumpliendo con sus obligaciones laborales en cuanto a la afiliación al IESS y pagos de aporte personal y

patronal a sus trabajadores, el estándar se fijará a través de procesos que permitan el pago de los diferentes aportes.

e.3 Indicador cualitativo: Sanciones y multas

Este indicador refleja las sanciones y multas de las cuales hayan sido objeto las compañías y cooperativas y a las cuales ha tenido que hacer frente en un periodo determinado.

f. Dimensión 6: Estructura del patrimonio

f.1 Indicador cualitativo: Estructura financiera

Este indicador se enfoca en si las compañías y cooperativas cuentan con procesos que permitan informar sobre la situación financiera a los diferentes organismos de regulación y control.

5.3.2.4 Macrodimensión 4: Participación económico-social y distribución equitativa de excedentes

Esta macrodimensión se enfoca en la contribución y participación de los miembros de las compañías y cooperativas de forma equitativa en el control del capital social y en la distribución de utilidades y excedentes considerando las disposiciones legales.

a. Dimensión 1: Concentración de aportes sociales

a.1 Indicador cuantitativo: Aportes de socios

Este indicador busca conocer los aportes reales y la participación de los socios hacia la cooperativa y será permitido hasta $\leq 10\%$ del capital social total según lo menciona la ley.

Fórmula:

$$PAS = \frac{(TAI \div NS)}{CS} \times 100$$

Donde:

- **PAS:** Porcentaje de aporte por socio

- **TAI:** Total aporte individual de los socios
- **NS:** Número de socios
- **CS:** Capital social



Figura 29. Aportes de socios

En este indicador se considera que las aportaciones individuales de cada socio tienen un máximo del 10% del capital social, la gráfica de utilidad es lineal y su zona óptima se encuentra entre el 0,1% y 5% para después decrecer de manera exponencial hasta el 10%, los porcentajes superiores al 10% se considerarán deficientes y tendrán una calificación de cero.

b. Dimensión 2. Utilización de utilidades y excedentes

b.1 Indicador cualitativo: Distribución de utilidades

Este indicador evalúa que las compañías y cooperativas cuenten con procedimientos para que la utilización de utilidades y excedentes sea distribuida de acuerdo a la ley y que un porcentaje sea destinado en beneficio de la sociedad.

b.2 Indicador cuantitativo: Distribución de excedentes a la comunidad

Este indicador evalúa que las compañías y cooperativas distribuyan sus utilidades a favor de la comunidad.

Fórmula:

$$DEC = \frac{DUC}{UT} \times 100$$

Donde:

- **DEC:** Distribución de excedentes a la comunidad.
- **DUC:** Distribución de utilidades destinadas a la comunidad
- **UT:** Utilidad total

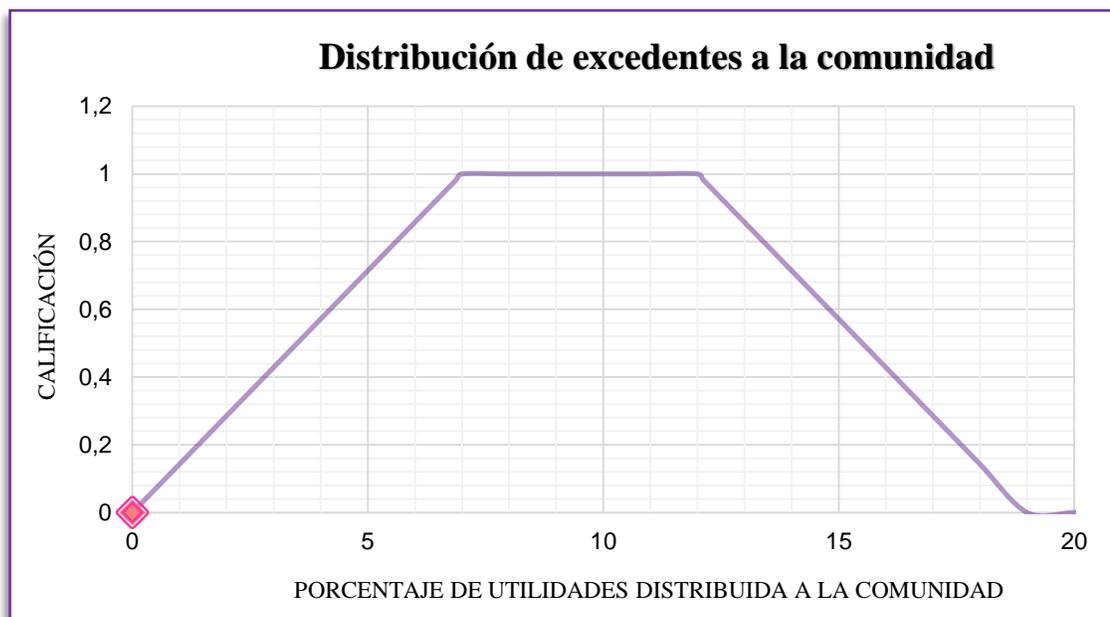


Figura 30. Distribución de excedentes a la comunidad

En este indicador se observa la distribución de utilidades generadas por las compañías y cooperativas, considerándose un nivel óptimo entre el 7% y 12% de excedentes destinados a la comunidad, la gráfica de utilidad es lineal muestra un crecimiento entre el 0% y 7% y un declive a partir del 12%, los valores que sobrepasan el 19% se consideran deficientes.

5.3.2.5 Macrodimensión 5: Educación, capacitación y comunicación

Esta macrodimensión hace referencia a que las compañías y cooperativas deben organizar programas de educación y capacitación destinadas a los trabajadores y a los socios.

a. Dimensión 1: Inversión en Educación

a.1 Indicador cuantitativo: Socios capacitados

Este indicador permite identificar el número de socios que fueron capacitados en un periodo determinado, referente a los programas de capacitación establecidos.

Fórmula:

$$NSC = \frac{SC}{TS} \times 100$$

Donde:

- **NSC:** Número de socios/accionistas capacitados
- **SC:** Socios/accionistas capacitados
- **TS:** Socios/accionistas capacitados

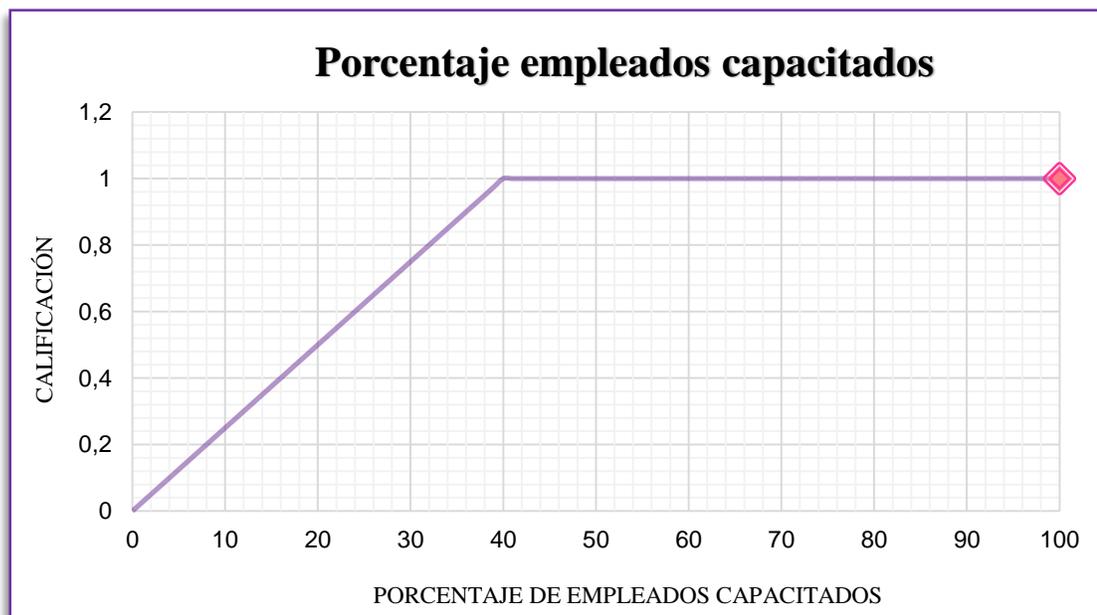


Figura 31. Socios capacitados

En este indicador se considera el plan de capacitación y formación que las compañías y cooperativas tienen para los trabajadores y los socios estableciéndose como la zona óptima porcentajes superiores al 40%, la gráfica de utilidad es lineal mostrando un crecimiento del 0% al 40%.

a.2 Indicador cuantitativo: Directivos capacitados

Este indicador permite conocer la cantidad de personal que fue capacitado en el área administrativa.

Fórmula:

$$NDC = \frac{DC}{TD} \times 100$$

Donde:

- **NDC:** Número de directivos capacitados
- **DC:** Directivos capacitados
- **TD:** Total directivos

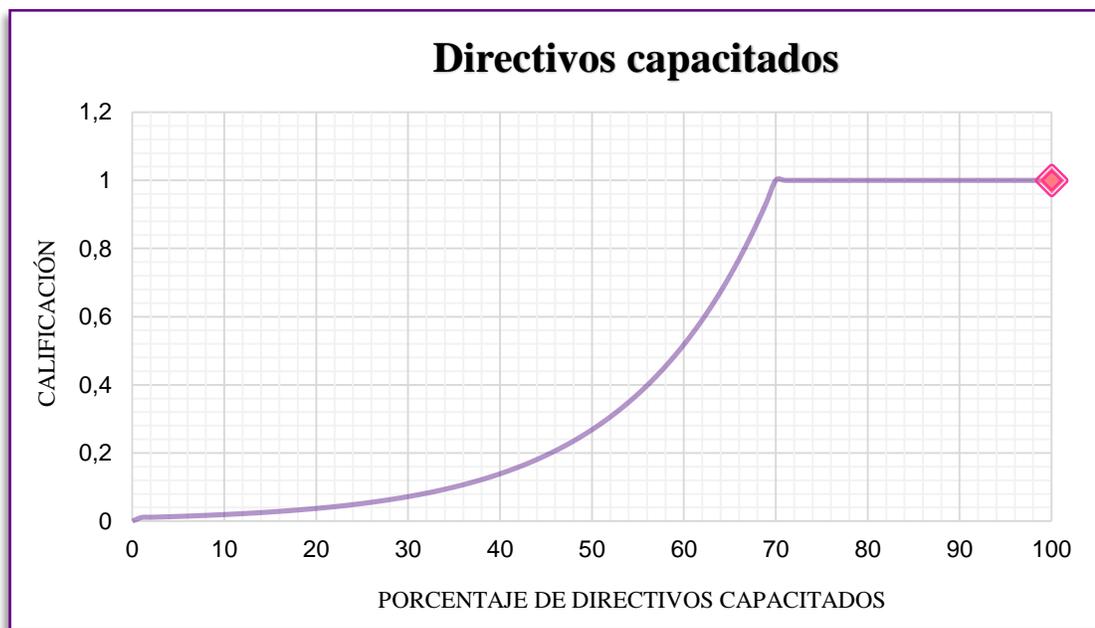


Figura 32. Directivos capacitados

En este indicador se considera el número de directivos que han sido capacitados en la compañía o cooperativa estableciéndose como la zona óptima porcentajes entre el 70% y 100% de directivos capacitados, la gráfica de utilidad es exponencial mostrando un crecimiento entre el 0% y 70%.

a.3 Indicador cuantitativo: Inversión total en capacitación

Este indicador permite conocer el monto que la compañía/cooperativa destina en todo lo referente a capacitación del personal.

Fórmula:

$$ITC = \frac{GC}{TG} \times 100$$

Donde:

- **ITC:** Inversión total en capacitación
- **GC:** Gastos destinados a capacitación
- **TG:** Total gastos

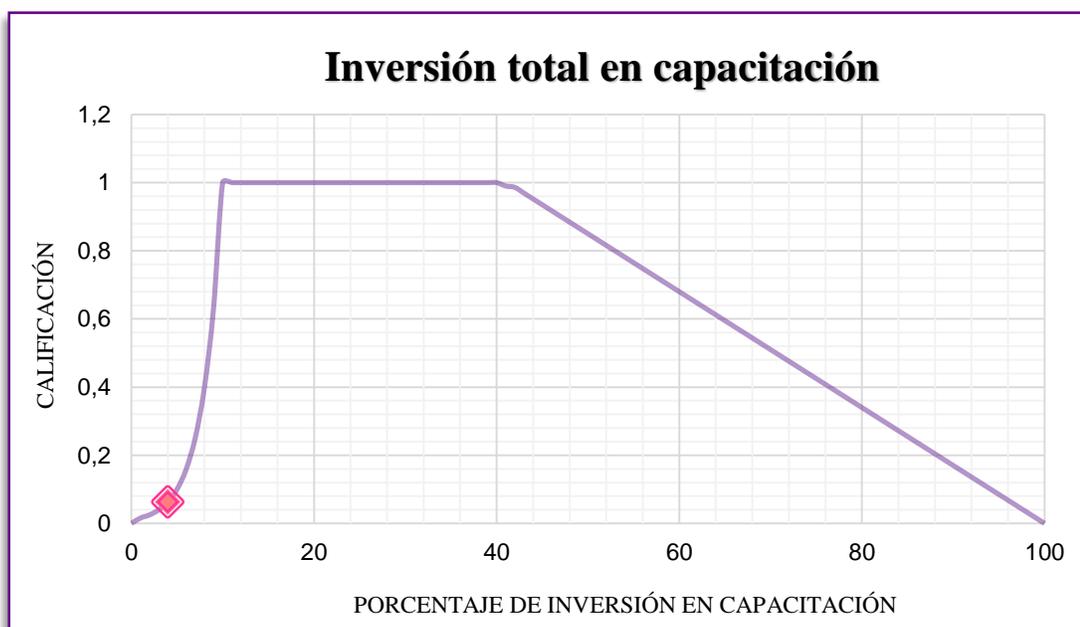


Figura 33. Inversión total en capacitación

En este indicador se observa el porcentaje de gastos que se destina a la capacitación de los miembros de la compañía o cooperativa, considerándose un nivel óptimo porcentajes entre el 10% y 40% de inversión en capacitación, la gráfica de utilidad es exponencial y muestra un crecimiento entre el 0% y 10%, tiene un declive lineal a partir del 40% hasta llegar al 100% considerándose deficiente.

b. Dimensión 3: Comunicación

b.1 Indicador cualitativo: Medios de comunicación utilizados

Este indicador valora si las compañías y cooperativas utilizan medios de comunicación interna como reuniones, charlas, asambleas, carteleras, correo electrónico, etc., el estándar se fijará mediante procedimientos y canales de comunicación escritos, orales o tecnológicos.

b.2 Indicador cuantitativo: Inversión en medios de comunicación

Este indicador verifica el monto que la compañía/cooperativa utiliza en medios de comunicación.

Fórmula:

$$IMC = \frac{ICI}{TI} \times 100$$

Donde:

- **IMC:** Inversión en medios de comunicación
- **ICI:** Inversión en comunicación interna
- **TI:** Total ingresos

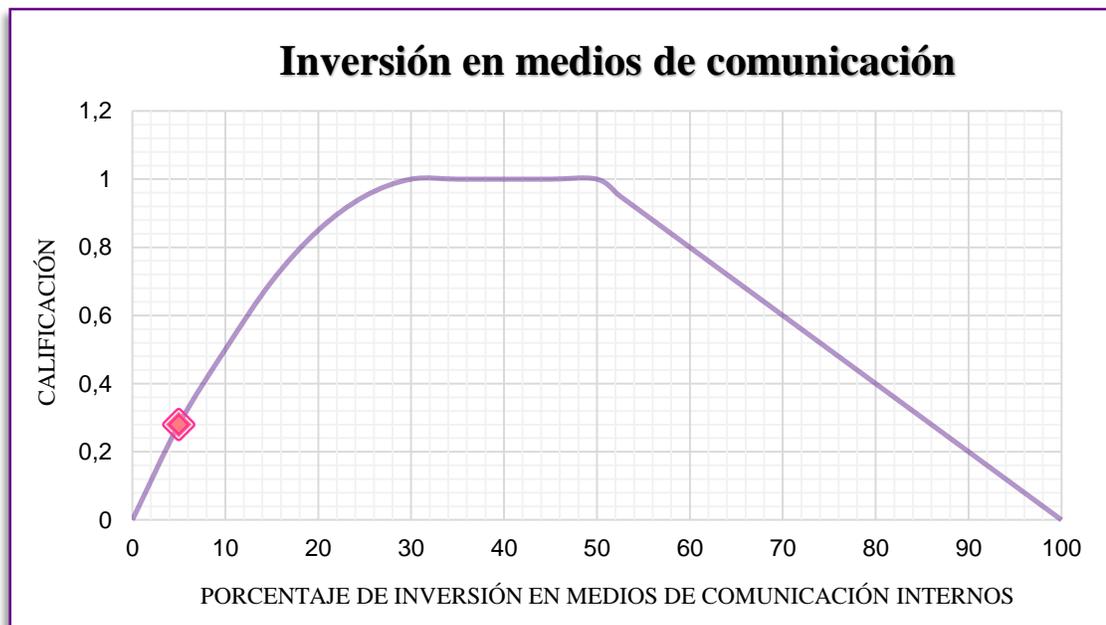


Figura 34. Inversión en medios de comunicación

En este indicador se mide el porcentaje de ingresos que se destina a los medios de comunicación de la compañía o cooperativa, considerándose un nivel óptimo porcentajes entre el 30% y 50% de inversión en comunicación interna, la gráfica de utilidad es exponencial y muestra un crecimiento entre el 0% y 30%, y un declive lineal a partir del 50% hasta llegar al 100% teniendo una calificación de cero y considerándose deficiente.

5.3.2.6 Macrodimensión 6: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario

Esta macrodimensión hace referencia a que las compañías y cooperativas deben poseer acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y alianza con otras organizaciones miembros de la EPS.

a. Dimensión 1: Intercooperación

a.1 Indicador cuantitativo: Operaciones con proveedores de la EPS

Este indicador se enfoca en medir si las compañías/cooperativas cuentan con políticas que permita realizar operaciones con proveedores de la Economía Popular y Solidaria.

Fórmula:

$$OPEPS = \frac{GEPS}{GT} \times 100$$

Donde:

- **OPEPS:** Monto de operaciones con proveedores de la EPS
- **GEPS:** Gastos proveedores de la Economía Popular y Solidaria (EPS)
- **GT:** Gastos Totales

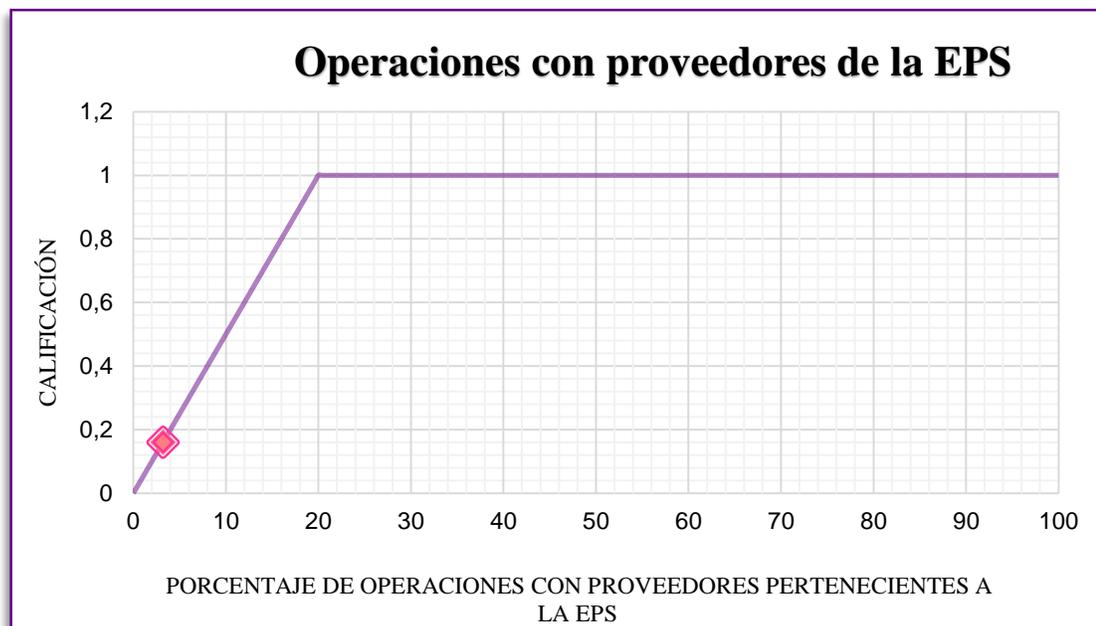


Figura 35. Operaciones con proveedores de la EPS

En este indicador se observa el porcentaje de gastos que las compañías y cooperativas mantienen con los proveedores de la EPS, considerándose un nivel óptimo entre el 20% y 100%, la gráfica de utilidad es lineal y muestra un crecimiento entre el 0% y 20% en relación con las operaciones con miembros pertenecientes a la EPS.

a.2 Indicador cuantitativo: Operaciones con clientes de la EPS

Este indicador se enfoca en medir si las compañías/cooperativas cuentan con políticas que permita realizar operaciones con clientes de la Economía Popular y Solidaria.

Fórmula:

$$OCEPS = \frac{IEPS}{IT} \times 100$$

Donde:

- **OCEPS:** Operaciones con clientes de la EPS
- **IEPS:** Ingresos de la Economía Popular y Solidaria (EPS)
- **IT:** Ingresos Totales

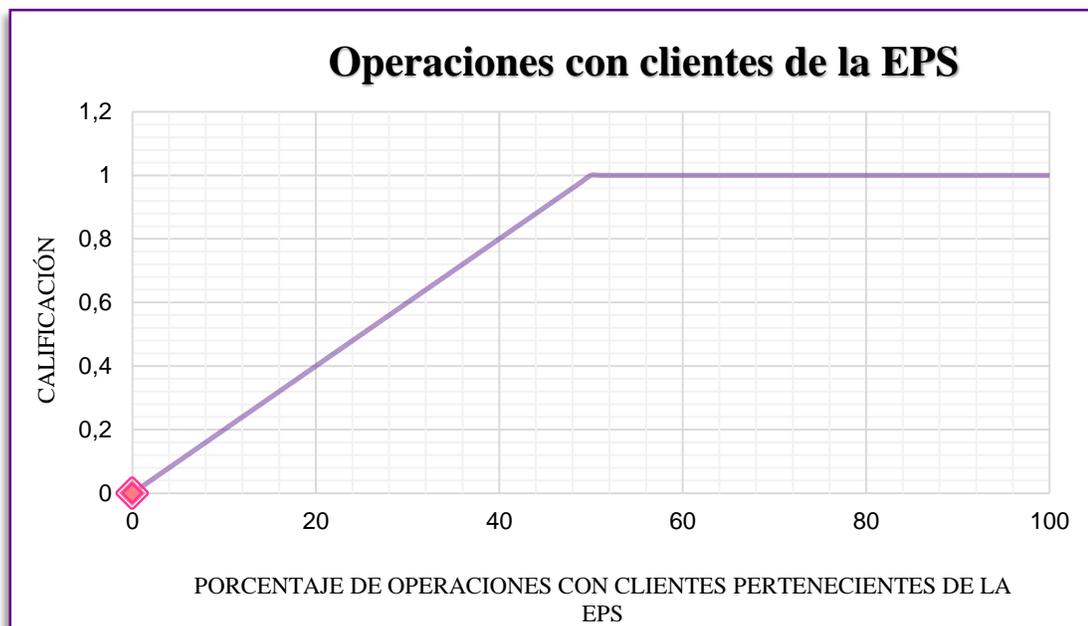


Figura 36. Operaciones con clientes de la EPS

En este indicador se observan los ingresos que las compañías y cooperativas obtienen de los miembros pertenecientes a la EPS, considerándose un nivel óptimo entre el 50% y 100%, la gráfica de utilidad es lineal y muestra un crecimiento entre el 0% y 50% en relación con las operaciones con clientes de la EPS.

b. Dimensión 2: Integración sectorial

b.1 Indicador cualitativo: Organismos de integración a los que pertenece la organización

Este indicador evidencia si las compañías y cooperativas tienen políticas que faculte admitir organismos de integración a los que corresponde la cooperativa.

b.2 Indicador cualitativo: Acuerdos suscritos con entidades de la EPS

Este indicador evalúa en las compañías y cooperativas la existencia de acuerdos y convenios suscritos con entidades de la Economía Popular y Solidaria.

5.3.2.7 Macrodimensión 7: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental

Esta macrodimensión hace referencia al nivel de compromiso que las compañías y cooperativas tienen con la comunidad, con el medio ambiente y con los miembros de su organización.

a. Dimensión 1: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental

a.1 Indicador cualitativo: Código de ética

Este indicador evalúa la existencia de un código de ética como referente de la conducta personal y profesional, en el cual se estipula los valores y principios que los miembros de las compañías y cooperativas deben cumplir para el correcto funcionamiento de la entidad. El código de ética debe ser socializado a todos los miembros de la cooperativa.

a.2 Indicador cuantitativo: Compromiso con la comunidad

Este indicador permite conocer el nivel de apego de las compañías/cooperativas con la comunidad, los proyectos que han realizado a favor de la misma de manera voluntaria.

Fórmula:

$$CC = \frac{RDS}{TCG} \times 100$$

Donde:

- **CC:** Compromiso con la comunidad
- **RDC:** Rubro destinado al beneficio de la comunidad.
- **TCG:** Total costos y gastos



Figura 37. Compromiso con la comunidad

En este indicador se consideran los fondos destinados al beneficio de la comunidad, estableciéndose como nivel óptimo valores superiores al 5% y teniendo como mínimo un 40% del total de costos y gastos, la gráfica de utilidad es lineal y muestra un crecimiento entre 0% y 5%.

a.3 Indicador cualitativo: Normativa medioambiental

Este indicador permite conocer el grado de conocimiento del personal en cuanto a la normativa medioambiental, el estándar se fijará a través de la existencia de políticas relacionadas con la protección y del medio ambiente.

a.4 Indicador cuantitativo: Capacitación en medio ambiente

Este indicador permite determinar el número de horas capacitadas al personal en cuanto a educación ambiental.

Fórmula:

$$CMA = \frac{SCMA}{TS} \times 100$$

Donde:

- **CMA:** Capacitación del personal en medio ambiente
- **SCMA:** Total socios capacitados en medio ambiente
- **TS:** Total socios/accionistas

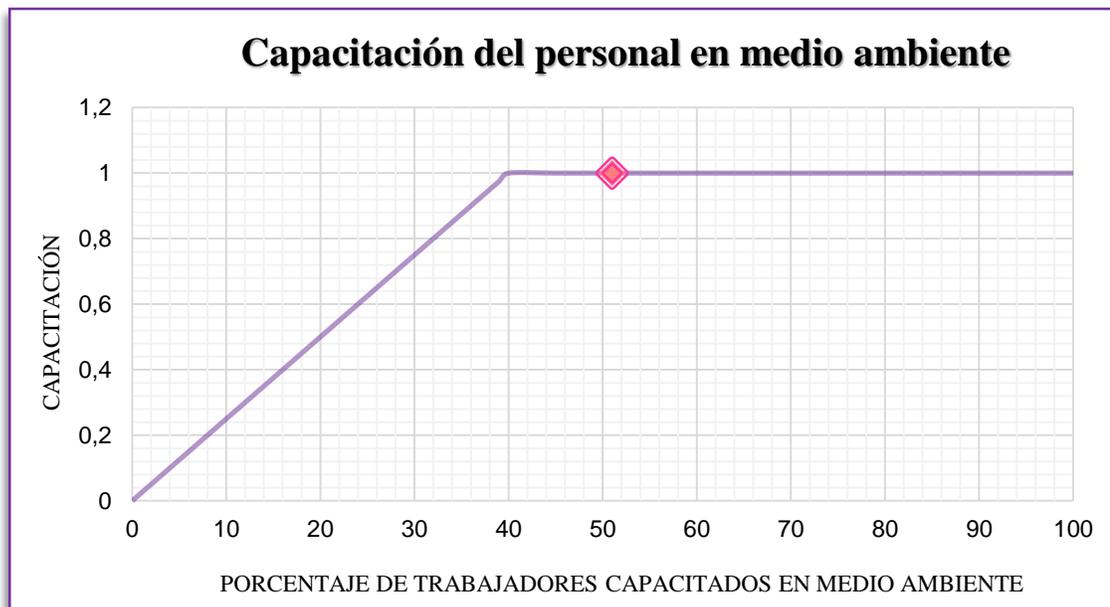


Figura 38. Capacitación en medio ambiente

En este indicador se considera el plan de capacitación que las compañías y cooperativas tienen para los trabajadores y los socios en temas del cuidado hacia el medio ambiente, estableciéndose como nivel óptimo porcentajes entre el 40% y 100% del personal capacitado, la gráfica de utilidad es lineal y refleja un crecimiento del 0% al 40% con calificaciones entre 0 y 1.

a.5 Indicador cuantitativo: Actividades medioambientales

Este indicador permite determinar el número de actividades realizadas a favor del medio ambiente.

Fórmula:

$$AM = \frac{NAME}{NAMP} \times 100$$

Donde:

- **AM:** Actividades medioambientales
- **NAME:** Número de actividades medioambientales ejecutadas.
- **NAMP:** Número de actividades medioambientales planificadas.

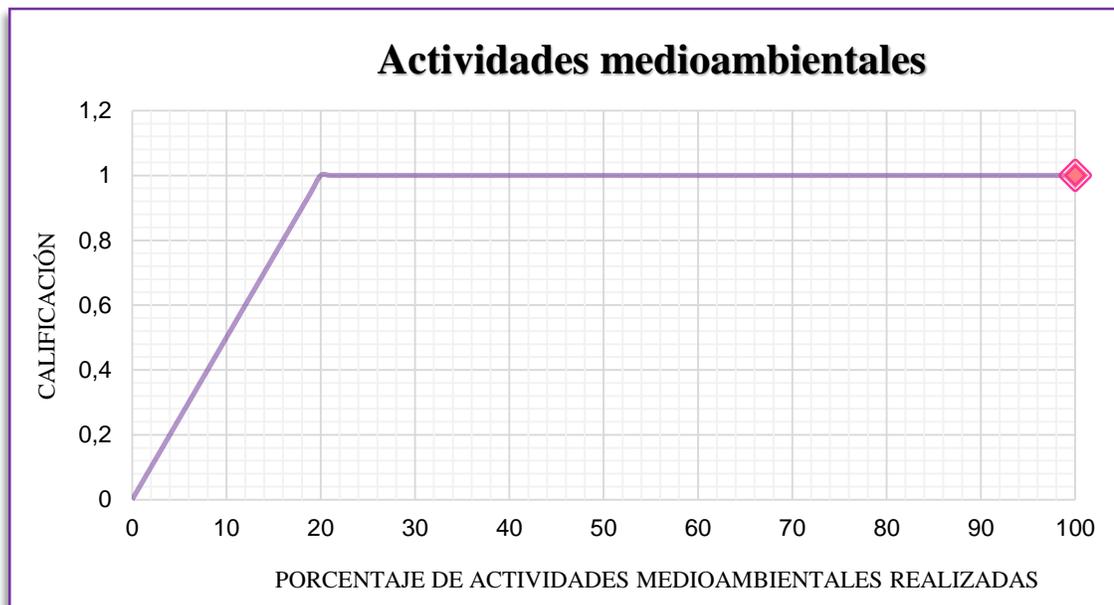


Figura 39. Actividades medioambientales

En este indicador se considera las actividades planificadas en relación a la protección del medio ambiente, estableciéndose como nivel óptimo porcentajes entre 20% y 100% de cumplimiento de dichas actividades, la gráfica de utilidad es lineal y refleja un crecimiento del 0% al 20% con calificaciones entre 0 y 1.

5.3.3 Proceso de evaluación

Los indicadores cualitativos y cuantitativos serán evaluados de acuerdo a los parámetros y aspectos descritos en el establecimiento de criterios, para ello se recopilará información de cada una de las cooperativas con el fin de introducirla en el modelo de balance social, esta herramienta evaluará tanto los indicadores como las macrodimensiones al final se obtendrá resultados globales del desempeño y del cumplimiento de estándares de calidad de las compañías y cooperativas de transporte de buses.

5.3.4 Presentación

El modelo de balance social está dirigido a las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos, la plantilla fue elaborada en hojas de cálculo (Excel) y está estructurada como se detalla a continuación:

5.3.4.1 Página de Inicio

La página de inicio es básicamente el índice del modelo contiene el título de la herramienta de evaluación, el nombre de la compañía a ser evaluada, las 7 macrodimensiones enlazadas con hipervínculos que permiten un acceso más fácil a las demás partes que componen el modelo.



Figura 40. Funcionamiento de la página de inicio

5.3.4.2 Página de Macrodimensiones

La página principal de cada macrodimensión contiene una tabla de indicadores cualitativos y cuantitativos establecidos para cada dimensión y con su respectiva valoración, además presenta una gráfica resumen de la macrodimensión en general. Los indicadores cuantitativos cuentan con hipervínculos que permiten acceder a su página principal.

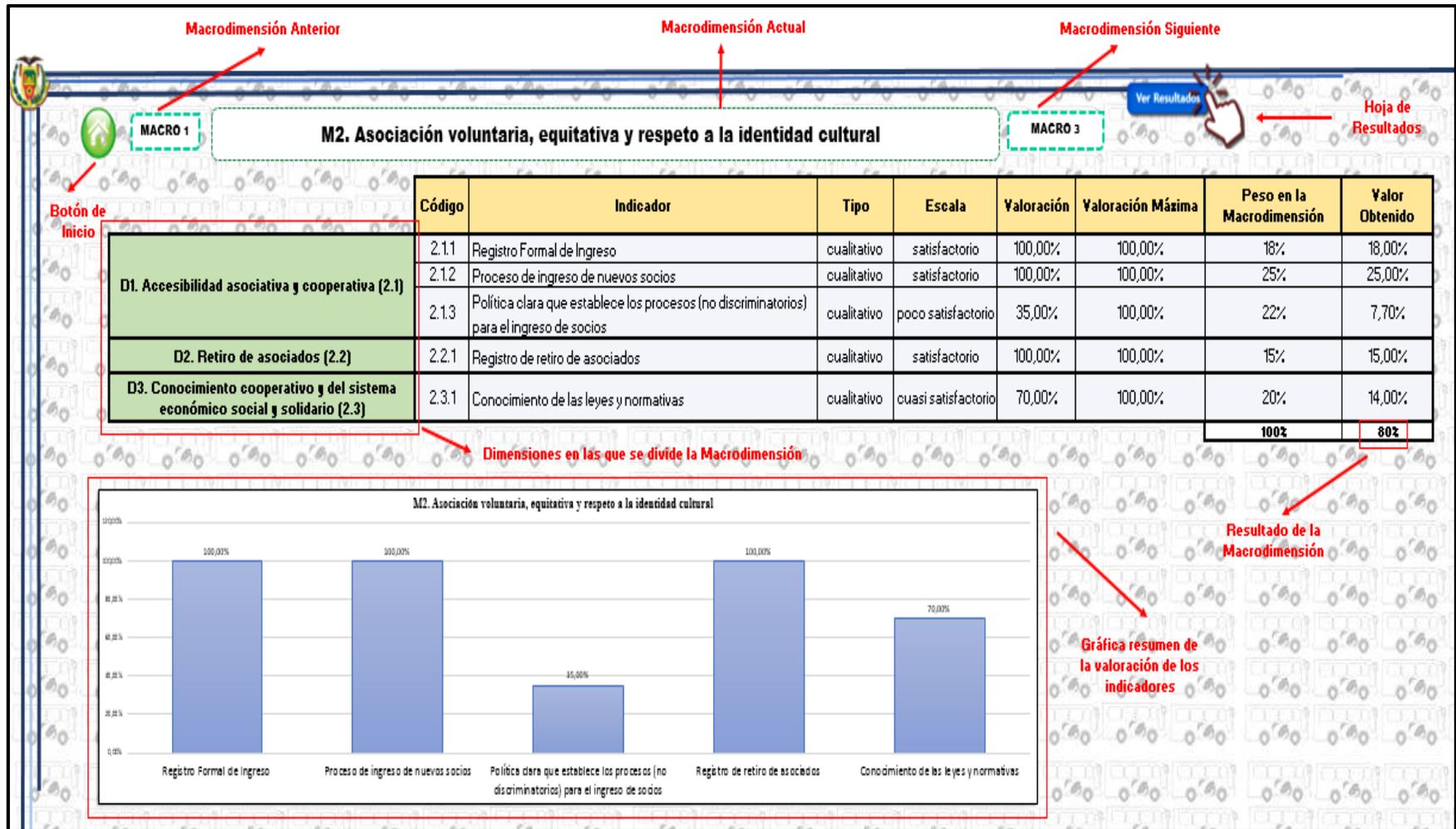


Figura 41. Funcionamiento de la página de inicio

5.3.4.3 Página de Indicadores Cuantitativos

Los indicadores cuantitativos se miden mediante fórmulas y cálculos matemáticos, una vez ingresados los datos se obtiene el resultado con su respectiva valoración y se presenta el gráfico de la curva de utilidad. Cabe recalcar que los indicadores cualitativos se miden a través parámetros de calificación previamente establecidos o mediante la percepción de expertos por lo que no esencial aplicar cálculos matemáticos.

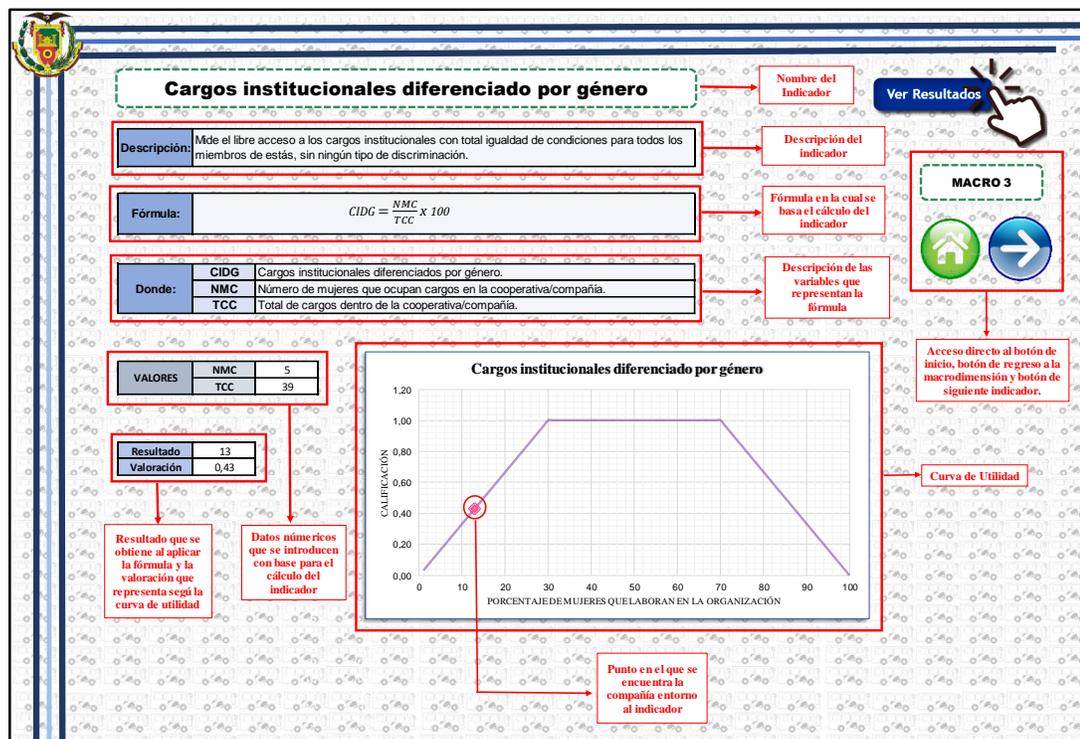


Figura 42. Funcionamiento de los indicadores cuantitativos

5.3.4.4 Hoja de resultados

La hoja de resultados contiene una tabla resumen de las 7 macrodimensiones con su respectiva ponderación y calificaciones obtenidas como resultado de la evaluación, además presenta el porcentaje total del nivel de cumplimiento de la compañía y una gráfica que refleja la evaluación por cada macrodimensión, a su vez cada indicador y el resultado final de cada macrodimensión son representados por barras que van creciendo de acuerdo al porcentaje de cumplimiento.

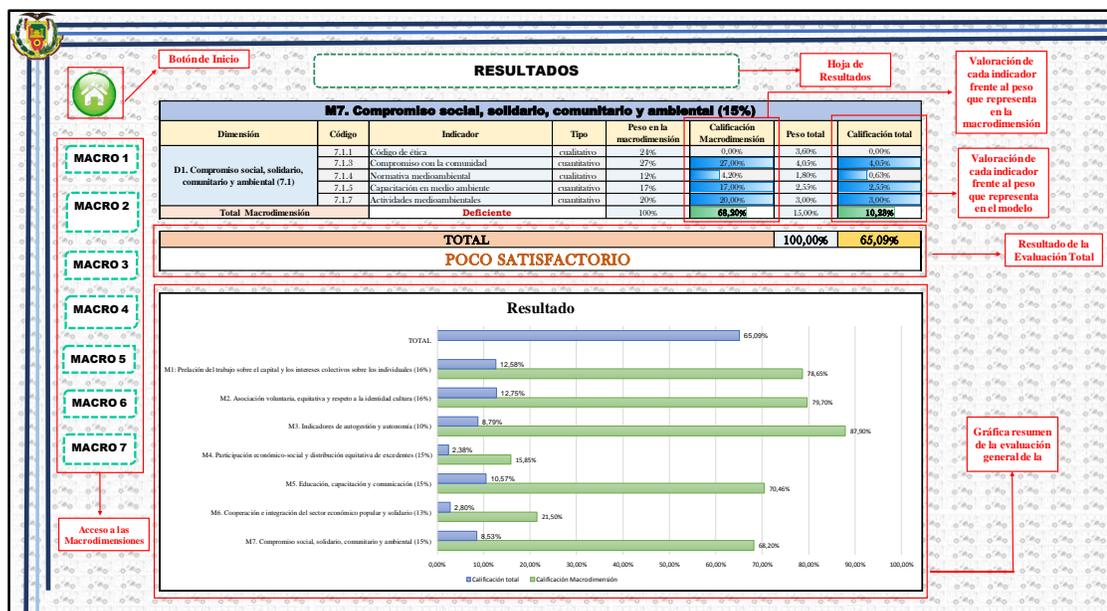


Figura 43. Funcionamiento de hoja de resultados

Cabe recalcar que para el resultado final del modelo de Balance Social se utilizaron los parámetros de calificación según una escala de colores a continuación:



Figura 44. Escala de colores según el nivel de cumplimiento de RSA

5.3.5 Informe de aplicación

La aplicación del modelo de balance social se realizó en la Compañía de Transporte Intracantonal de Pasajeros “CITIBUS S.A” de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, la compañía se encuentra ubicada en la avenida Unidad Nacional y Marco Tulio Varea, misma que proporcionó la información necesaria para ingresar los datos en el modelo planteado.

La información recolectada fue proporcionada por los directivos de la compañía quienes colaboraron afablemente con los datos solicitados.

A continuación se muestra los resultados que el modelo de balance social arrojó para cada de las dimensiones evaluadas.

Tabla 41

Resultados de la Macrodimensión 1

M1: Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales (16%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Prelación del trabajo sobre el capital (1.1)	1.1.1	Trabajadores despedidos	cuantitativo	12%	9,00%	1,92%	1,44%
	1.1.2	Horas hombre	cuantitativo	18%	18,00%	2,88%	2,88%
	1.1.3	Remuneración Digna	cuantitativo	15%	15,00%	2,40%	2,40%
	1.1.4	Trabajadores con capacidades especiales	cuantitativo	8%	0,00%	1,28%	0,00%
	1.1.5	Armonía laboral y familiar	cualitativo	7%	4,90%	1,12%	0,78%
D2. Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales (1.2)	1.2.1	Clima Laboral	cualitativo	5%	1,75%	0,80%	0,28%
	1.2.2	Programas de salud y bienestar social	cualitativo	8%	8,00%	1,28%	1,28%
	1.2.3	Programas de educación para la familia	cualitativo	5%	0,00%	0,80%	0,00%
	1.2.4	Programas de seguro exequial	cualitativo	3%	3,00%	0,48%	0,48%
	1.2.5	Trabajo Comunitario	cuantitativo	12%	12,00%	1,92%	1,92%
D3. Ocio liberador (1.3)	1.3.1	Recreación, Ocio, Esparcimiento	cuantitativo	7%	7,00%	1,12%	1,12%
Total Macrodimensión		Cuasi satisfactorio		100%	78,65%	16,00%	12,58%

La macrodimensión 1: Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales alcanzó un 78,5% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias significativas en cuanto a la contratación y el ingreso de trabajadores con capacidades especiales, programas de educación para la familia y deficiencias no tan significativas en clima y armonía laboral y familiar, obteniendo así una calificación cualitativa de cuasi satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 42

Resultados de la Macrodimensión 2

M2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural (16%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Accesibilidad asociativa y cooperativa (2.1)	2.1.1	Registro Formal de Ingreso	cualitativo	18%	18,00%	2,88%	2,88%
	2.1.2	Proceso de ingreso de nuevos socios	cualitativo	25%	25,00%	4,00%	4,00%
	2.1.3	Política clara que establece los procesos (no discriminatorios) para el ingreso de socios	cualitativa	22%	7,70%	3,52%	1,23%
D2. Retiro de asociados (2.2)	2.2.1	Registro de retiro de asociados	cualitativo	15%	15,00%	2,40%	2,40%
D3. Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario (2.3)	2.3.1	Conocimiento de las leyes y normativas	cualitativo	20%	14,00%	3,20%	2,24%
Total Macrodimensión		Cuasi satisfactorio		100%	79,70%	16,00%	12,75%

La macrodimensión 2: Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural alcanzó un 79,70% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias no tan significativas en cuanto a las políticas que establecen los procesos (no discriminatorios) para el ingreso de socios pues las mismas no están establecidas claramente en su reglamento interno y en el conocimiento de leyes y normativas debido a que no están al tanto de las normativas legales que amparan a la organización, obteniendo así una calificación cualitativa de cuasi satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 43

Resultados de la Macrodimensión 3

M3. Autogestión y autonomía (10%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Acceso a cargos institucionales (3.1)	3.1.1	Cargos institucionales diferenciado por género	cuantitativo	9%	3,90%	0,90%	0,39%
D2. Control democrático para socios y asociados (3.2)	3.2.1	Asambleas asistidas	cuantitativo	10%	10,00%	1,00%	1,00%
D3. Transparencia informativa (3.3)	3.3.1	Transparencia informativa	cualitativo	18%	18,00%	1,80%	1,80%
D4. Acuerdos con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS (3.4)	3.4.1	Acuerdos o convenios con otras organizaciones	cuantitativo	7%	0,00%	0,70%	0,00%
D5. Relación con el estado (3.5)	3.5.1	Impuestos totales pagados	cualitativo	18%	18,00%	1,80%	1,80%
	3.5.2	Aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS	cualitativo	20%	20,00%	2,00%	2,00%
	3.5.3	Sanciones y multas	cualitativo	8%	8,00%	0,80%	0,80%
D6. Estructura del patrimonio (3.6)	3.6.1	Estructura financiera	cualitativo	10%	10,00%	1,00%	1,00%
Total Macrodimensión		Cuasi satisfactorio		100%	87,90%	10,00%	8,79%

La macrodimensión 3: Autogestión y autonomía alcanzó un 87,90% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias significativas en cuanto a los acuerdos o convenios con otras organizaciones pues no poseen ningún tipo de alianza con organizaciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria, además tiene deficiencias no tan significativas en los cargos institucionales diferenciados por género debido a que un porcentaje mínimo de mujeres ocupan cargos importantes, obteniendo así una calificación cualitativa de cuasi satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 44

Resultados de la Macrodimensión 4

M4. Participación económico-social y distribución equitativa de excedentes (15%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación Macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Concentración de aportes sociales (4.1)	4.1.1	Aportes de socios	cuantitativo	50%	7,92%	7,50%	1,19%
	4.2.1	Distribución de utilidades	cuantitativo	30%	0,00%	4,50%	0,00%
D2. Utilización de utilidades y excedentes (4.2)	4.2.2	Distribución de excedentes a la comunidad	cuantitativo	20%	7,92%	3,00%	1,19%
	Total Macrodimensión		Poco Satisfactorio	100%	60,50%	15,00%	9,08%

La macrodimensión 4: Participación económico-social y distribución equitativa de excedentes alcanzó un 87,90% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias significativas en la distribución de utilidades ya que no las distribuyen adecuadamente a los socios y no destinan ningún monto a la comunidad, obteniendo así una calificación cualitativa de poco satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 45

Resultados de la Macrodimensión 5

M5. Educación, capacitación y comunicación (15%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación Macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Inversión en Educación (5.1)	5.1.1	Socios capacitados	cuantitativo	25%	25,00%	3,75%	3,75%
	5.1.2	Directivos capacitados	cuantitativo	25%	25,00%	3,75%	3,75%
	5.1.3	Inversión total en capacitación	cuantitativo	20%	1,26%	3,00%	0,19%
D3. Comunicación (5.3)	5.3.1	Medios de comunicación utilizados	cuantitativo	15%	15,00%	2,25%	2,25%
	5.3.2	Inversión en medios de comunicación	cuantitativo	15%	4,20%	2,25%	0,63%
Total Macrodimensión		Cuasi satisfactorio	100%	70,46%	15,00%	10,57%	

La macrodimensión 5: Educación, capacitación y comunicación alcanzó un 70,46% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias en la inversión total en capacitación y la inversión en medios de comunicación, obteniendo así una calificación

cuantitativa de cuasi satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 46

Resultados de la Macrodimensión 6

M6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario (13%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación Macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Intercooperación (6.1)	6.1.1	Operaciones con proveedores de la EPS	cuantitativo	25%	4,00%	3,25%	0,52%
	6.1.2	Operaciones con clientes de la EPS	cuantitativo	25%	0,00%	3,25%	0,00%
D2. Integración sectorial (6.2)	6.2.1	Organismos de integración a los que pertenece la organización	cuantitativo	25%	8,75%	3,25%	1,14%
	6.2.2	Acuerdos suscritos con entidades de la EPS	cuantitativo	25%	8,75%	3,25%	1,14%
Total Macrodimensión		Deficiente		100%	21,50%	13,00%	2,80%

La macrodimensión 6: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario alcanzó un 21,50% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias significativas en la intercooperación e integración con entidades de la economía popular y solidaria, obteniendo así una calificación cualitativa de deficiente según los parámetros de calificación previamente establecidos.

Tabla 47

Resultados de la Macrodimensión 7

M7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental (15%)							
Dimensión	Código	Indicador	Tipo	Peso en la macrodimensión	Calificación Macrodimensión	Peso total	Calificación total
D1. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental (7.1)	7.1.1	Código de ética	cuantitativo	24%	0,00%	3,00%	0,00%
	7.1.3	Compromiso con la comunidad	cuantitativo	27%	27,00%	3,00%	3,38%
	7.1.4	Normativa medioambiental	cuantitativo	12%	4,20%	3,00%	0,53%
	7.1.5	Capacitación en medio ambiente	cuantitativo	17%	17,00%	3,00%	2,13%
	7.1.7	Actividades medioambientales	cuantitativo	20%	20,00%	3,00%	2,50%
Total Macrodimensión		Poco satisfactorio		100%	68,20%	15,00%	8,53%

CONTINÚA 

TOTAL	100,00%	65,09%
POCO SATISFACTORIO		

La macrodimensión 7: Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental alcanzó un 68,20% de cumplimiento concluyendo que la compañía tiene deficiencias significativas en el indicador código de ética pues la compañía no cuenta con este manual, y en la normativa medioambiental, es decir, no están comprometidos con la protección del medioambiente, obteniendo así una calificación cualitativa de poco satisfactorio según los parámetros de calificación previamente establecidos.

La evaluación general de la compañía alcanzó una calificación del 65,09% considerándose como poco satisfactorio, se recomienda poner énfasis en la integración con organismos miembros de la Economía Popular y Solidaria.

5.4 Diseño operativo de la propuesta

El simulador de balance social que fue aplicado a la compañía “CITIBUS S.A.” ubicada en la ciudad de Latacunga, consta de 29 pantallas que se muestra a continuación:



Figura 45. Pantalla de inicio del simulador

En la pantalla de inicio se muestra las 7 macrodimensiones, el botón de acceso a la hoja de resultados, el nombre de los autores y el nombre de la compañía a aplicar el modelo de Balance Social.

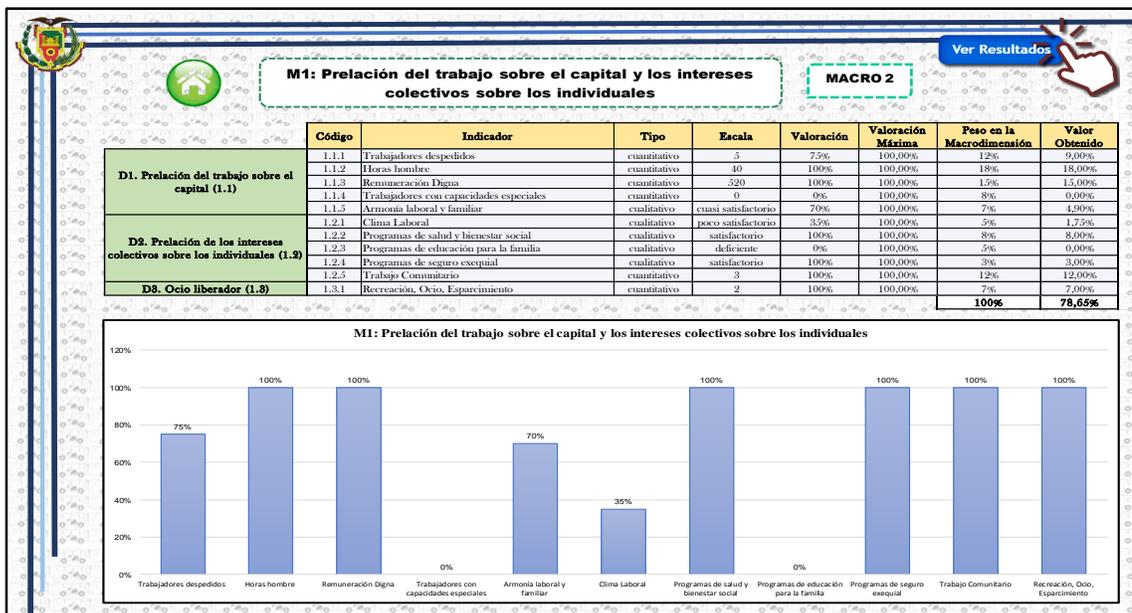


Figura 46. Pantalla macrodimensión 1

En la pantalla de la primera macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

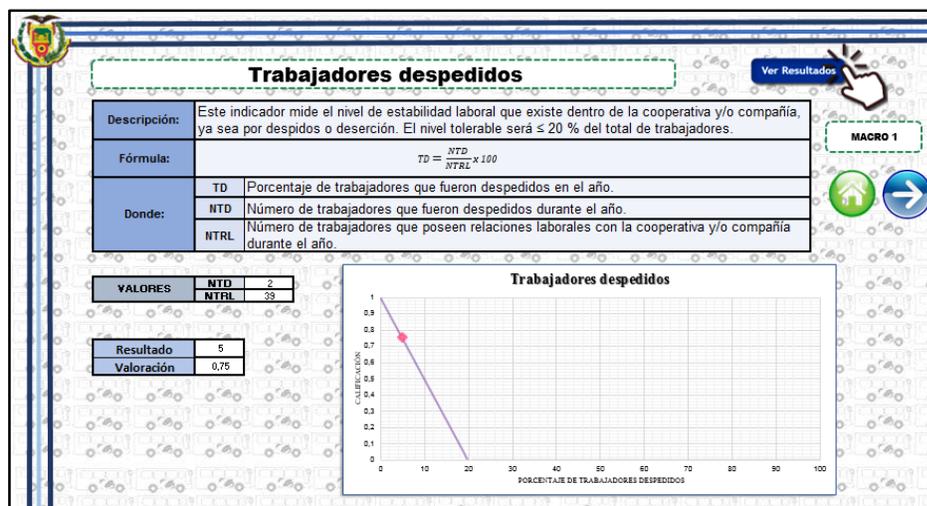


Figura 47. Pantalla indicador trabajadores despedidos

En esta pantalla se puede observar el indicador “trabajadores despedidos” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

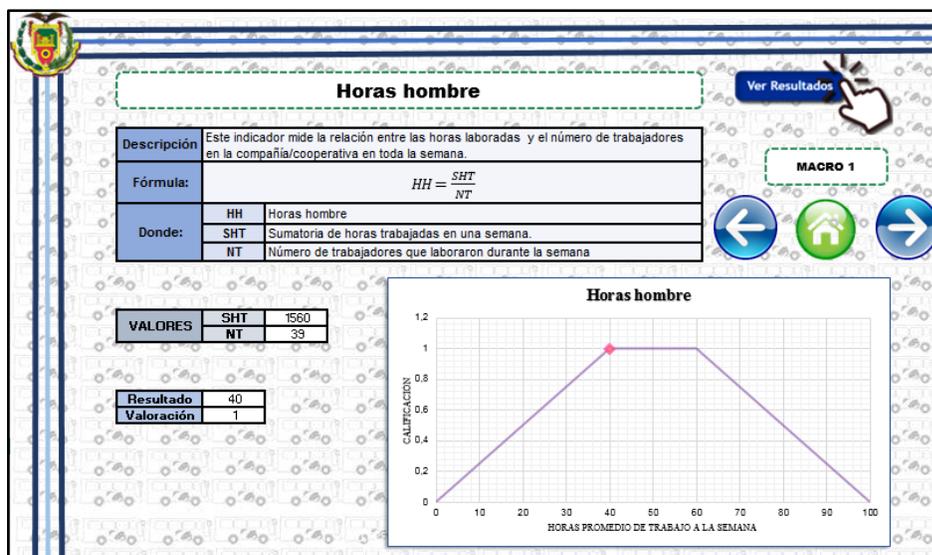


Figura 48. Pantalla indicador horas hombre

En esta pantalla se puede observar el indicador “horas hombre” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

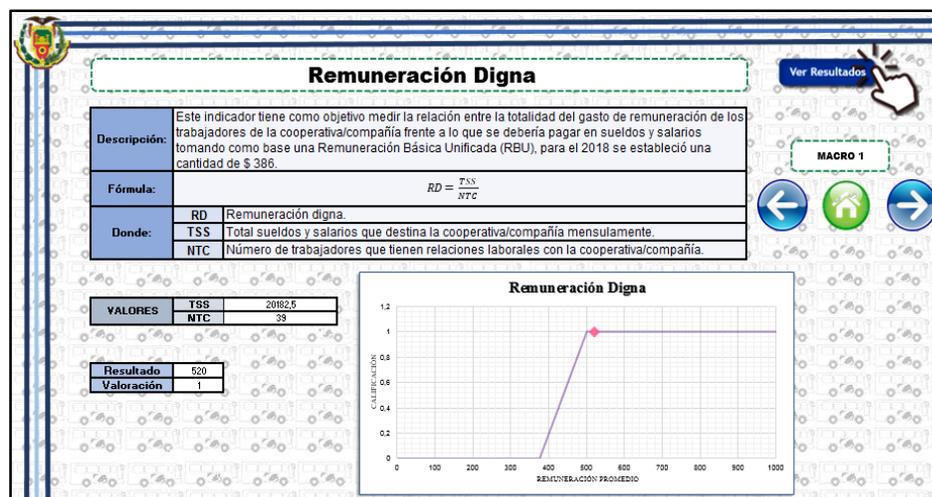


Figura 49. Pantalla indicador remuneración digna

En esta pantalla se puede observar el indicador “remuneración digna” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

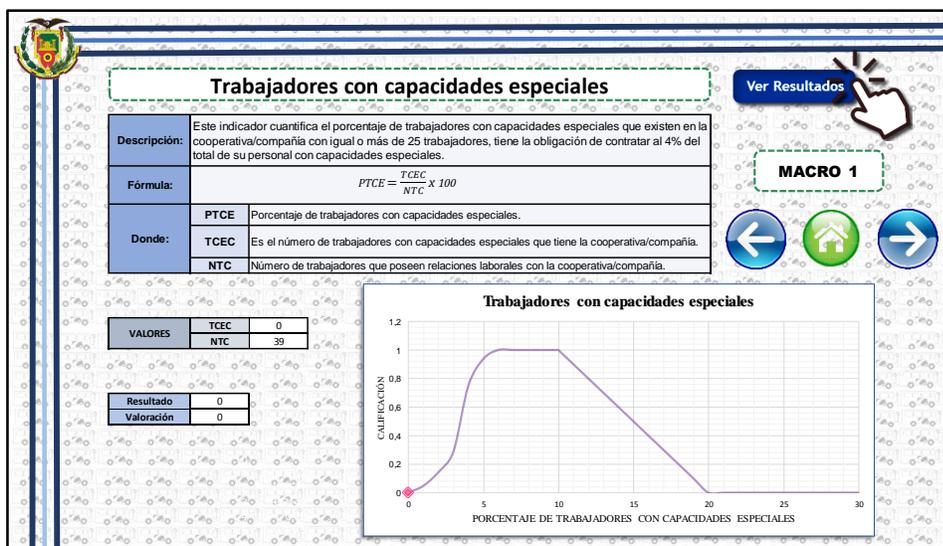


Figura 50. Pantalla indicador trabajadores con capacidades especiales

En esta pantalla se puede observar el indicador “trabajadores con capacidades especiales” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

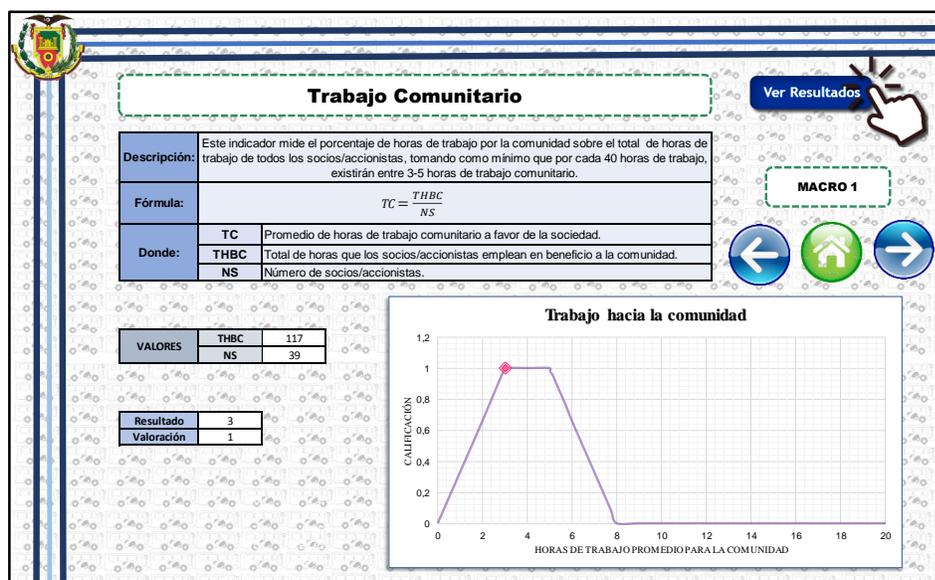


Figura 51. Pantalla indicador trabajo comunitario

En esta pantalla se puede observar el indicador “trabajo comunitario” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

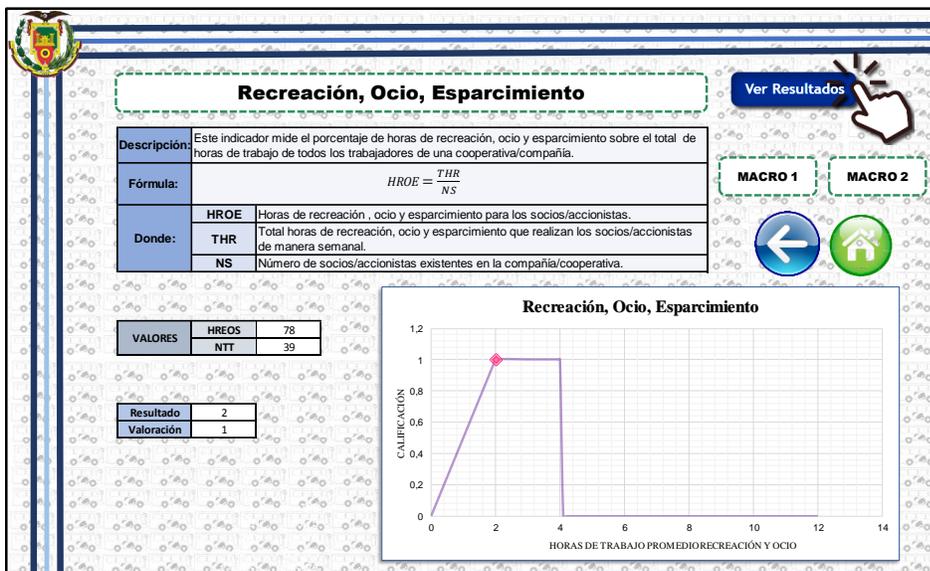


Figura 52. Pantalla indicador recreación, ocio y esparcimiento

En esta pantalla se puede observar el indicador “recreación, ocio y esparcimiento” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

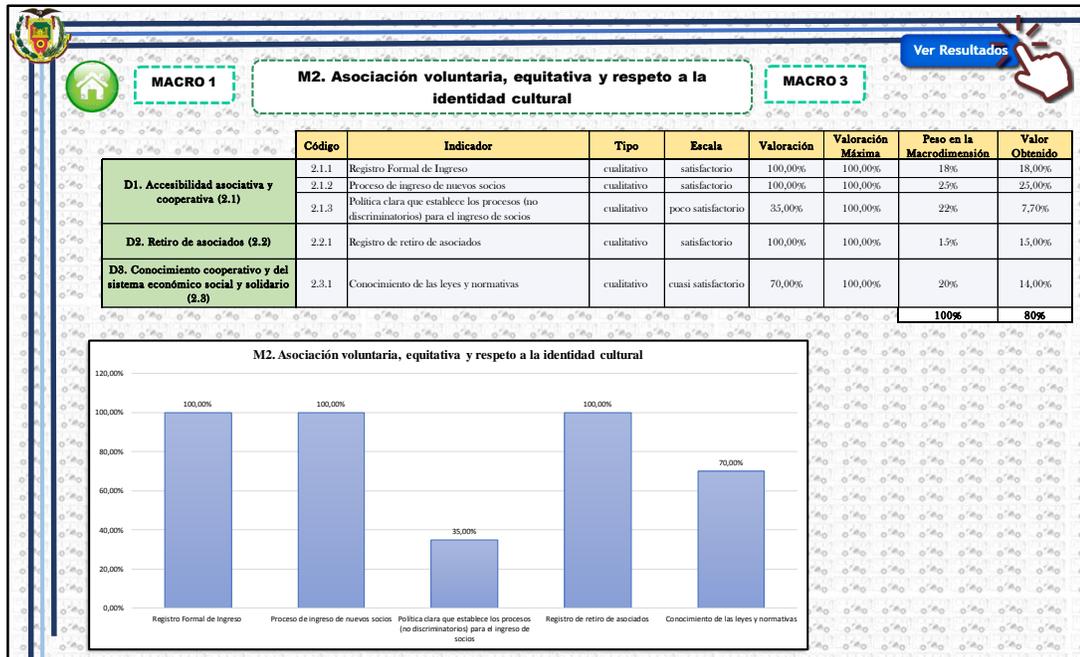


Figura 53. Pantalla macrodimensión 2

En la pantalla de la segunda macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

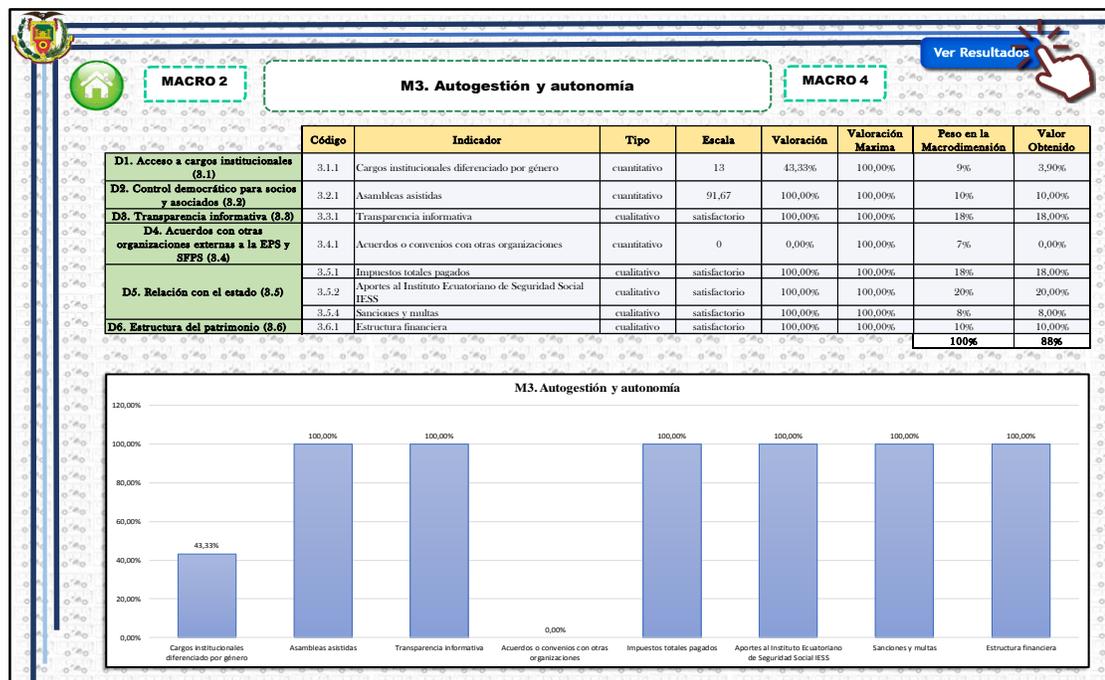


Figura 54. Pantalla macrodimensión 3

En la pantalla de la tercera macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

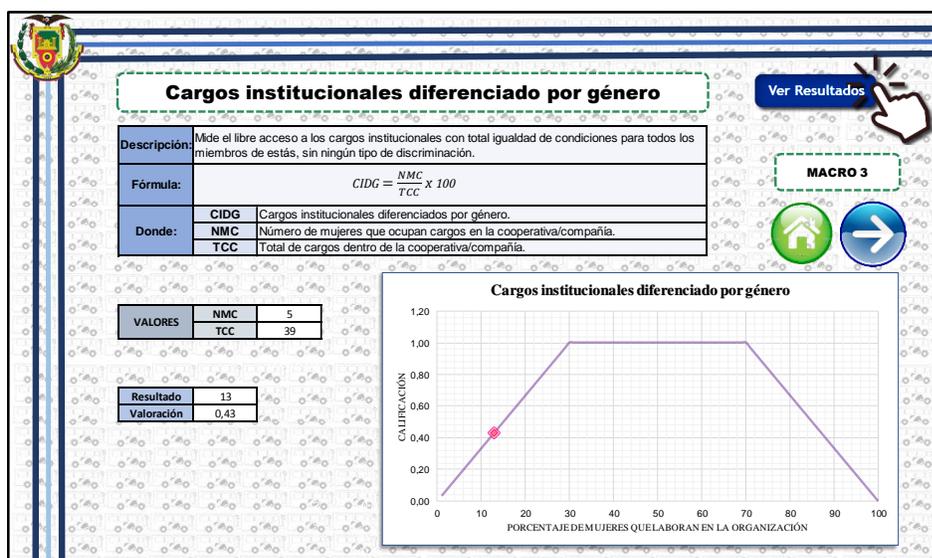


Figura 55. Pantalla indicador cargos institucionales diferenciados por género

En esta pantalla se puede observar el indicador “cargos institucionales diferenciados por género” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

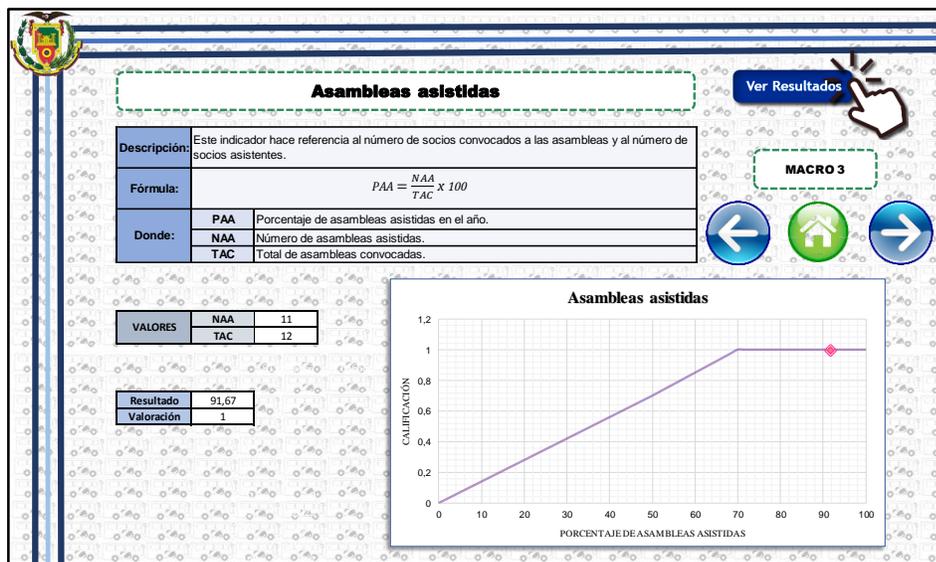


Figura 56. Pantalla indicador asambleas asistidas

En esta pantalla se puede observar el indicador “asambleas asistidas” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

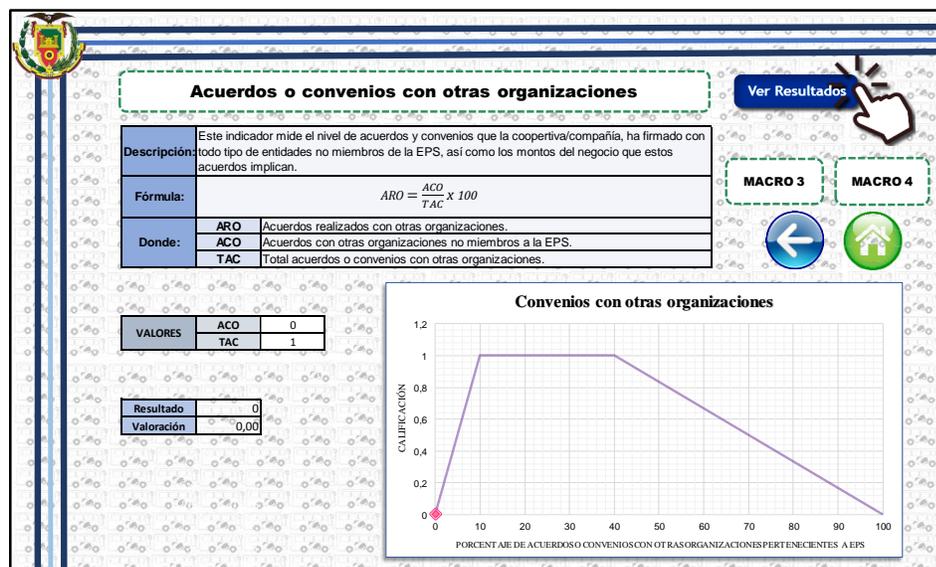


Figura 57. Pantalla indicador acuerdos o convenios con otras organizaciones

En esta pantalla se puede observar el indicador “acuerdos o convenios con otras organizaciones” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

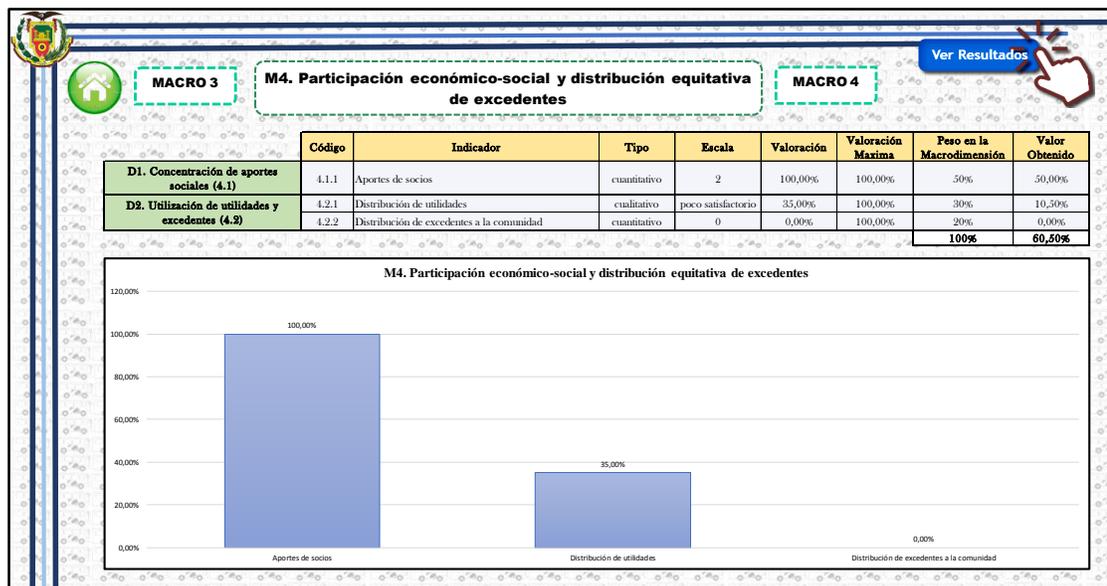


Figura 58. Pantalla macrodimensión 4

En la pantalla de la cuarta macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

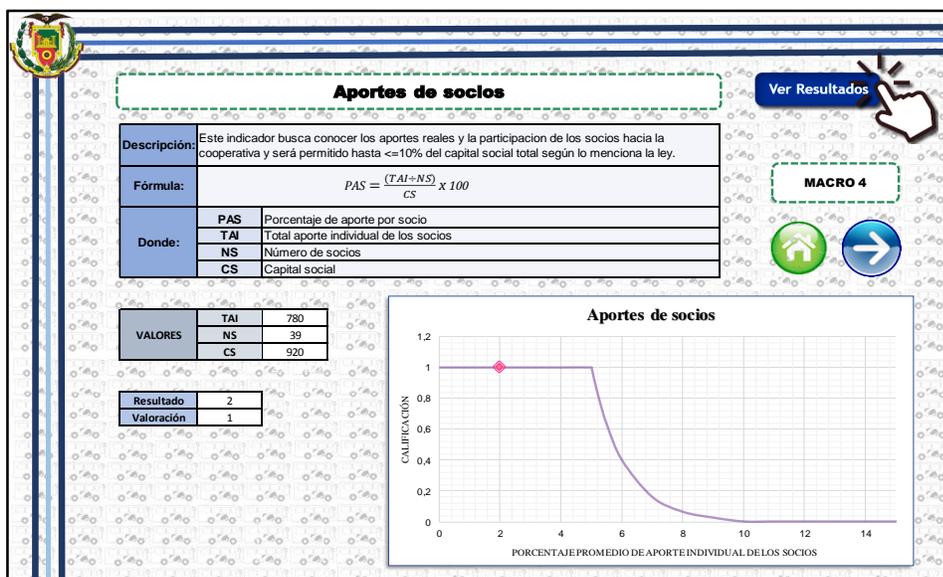


Figura 59. Pantalla indicador aportes de socios

En esta pantalla se puede observar el indicador “aportes de socios” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

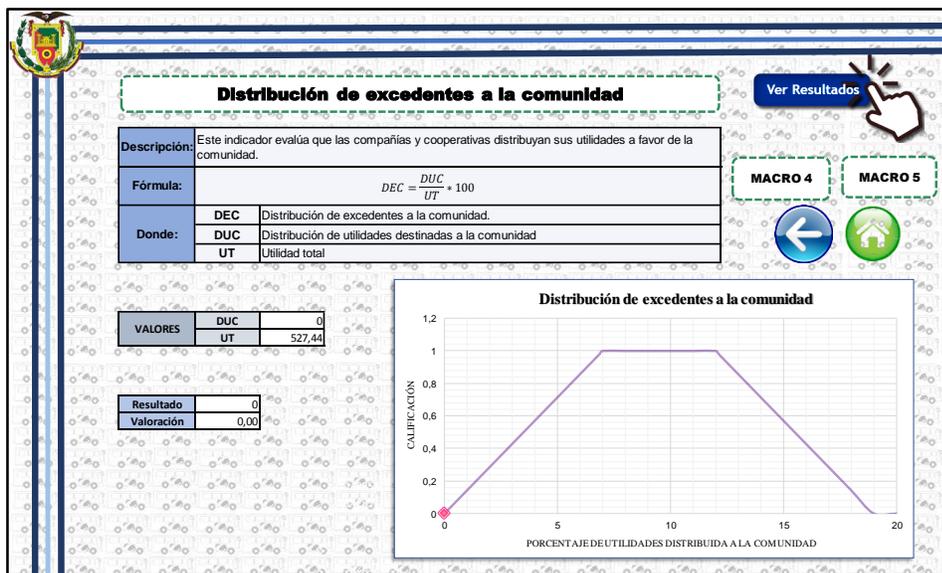


Figura 60. Pantalla indicador distribución de excedentes a la comunidad

En esta pantalla se puede observar el indicador “distribución de excedentes a la comunidad” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

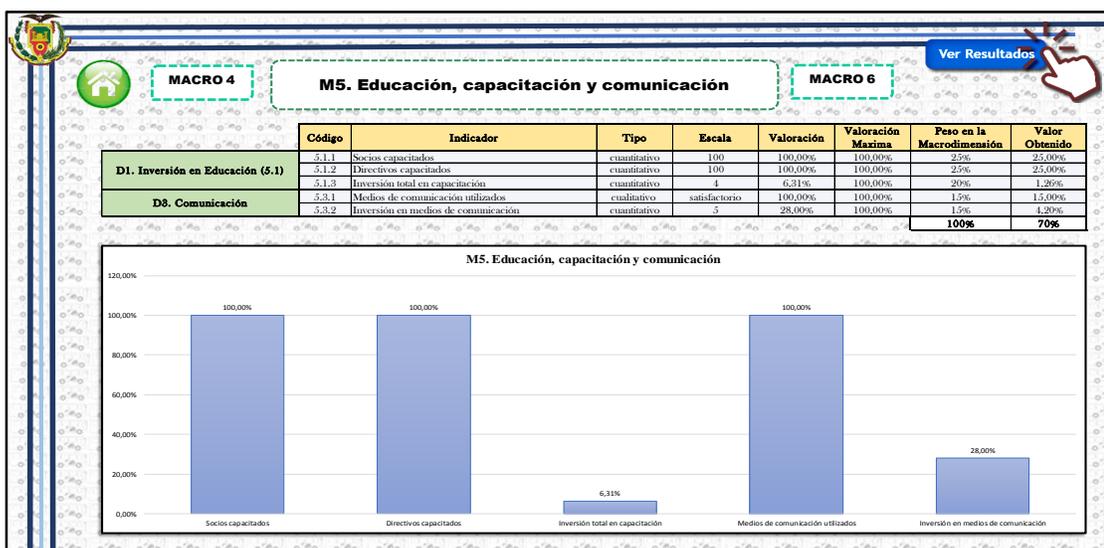


Figura 61. Pantalla macrodimensión 5

En la pantalla de la quinta macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

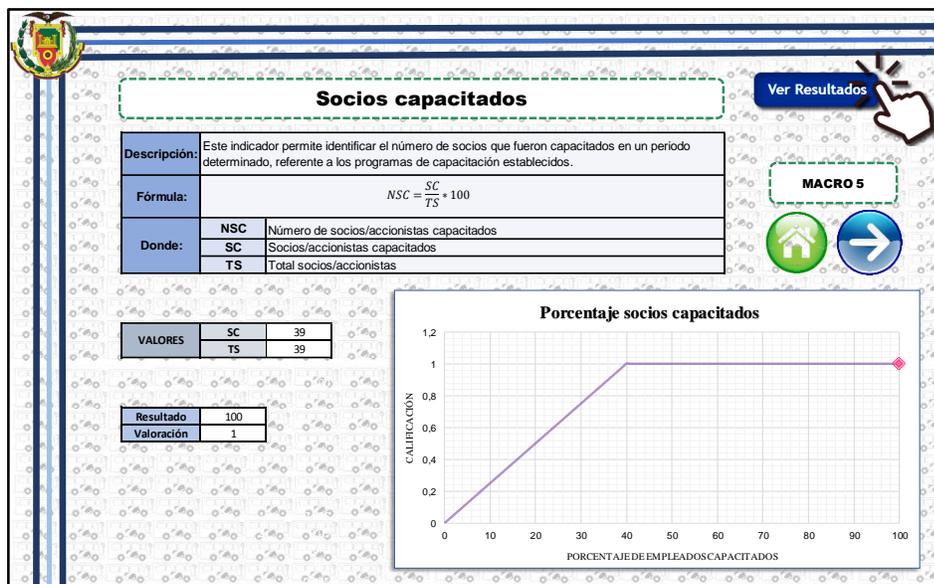


Figura 62. Pantalla indicador socios capacitados

En esta pantalla se puede observar el indicador “socios capacitados” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

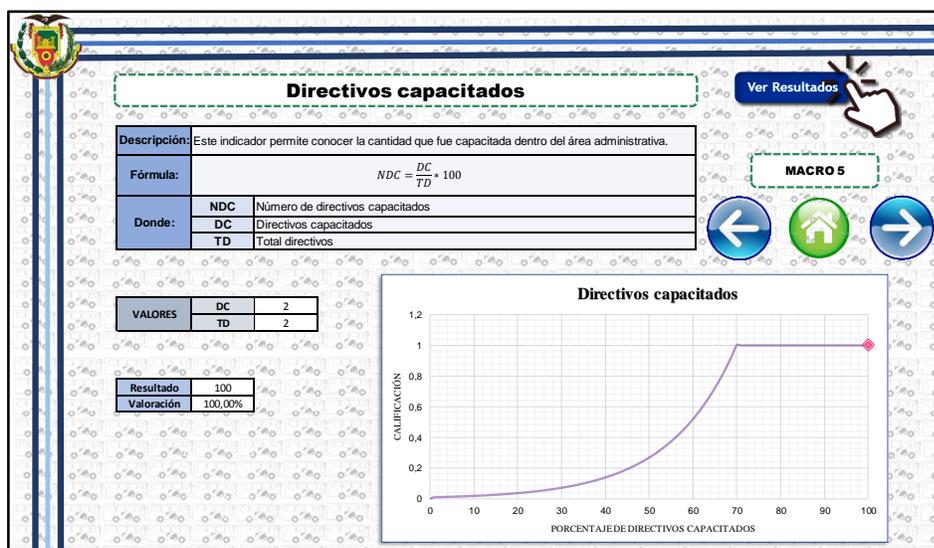


Figura 63. Pantalla indicador directivos capacitados

En esta pantalla se puede observar el indicador “directivos capacitados” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

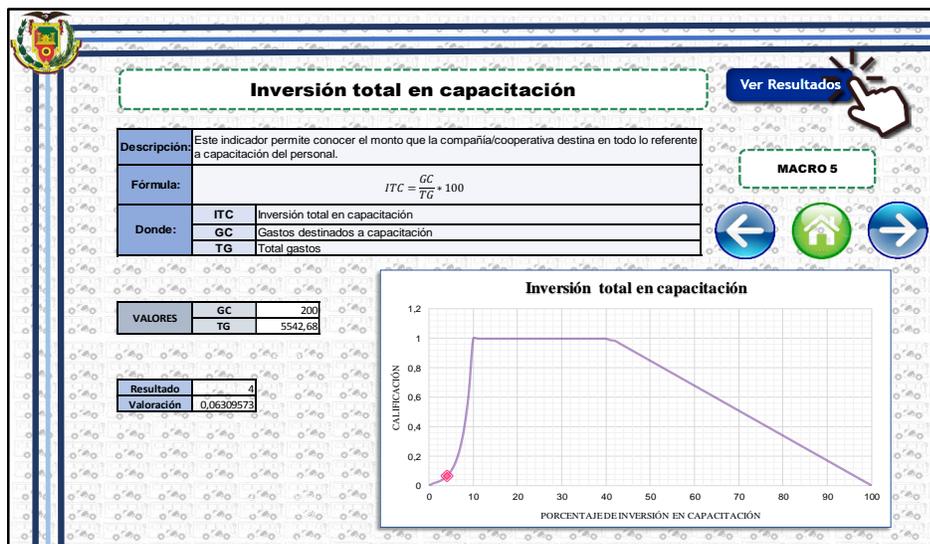


Figura 64. Pantalla indicador inversión total en capacitación

En esta pantalla se puede observar el indicador “inversión total en capacitación” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

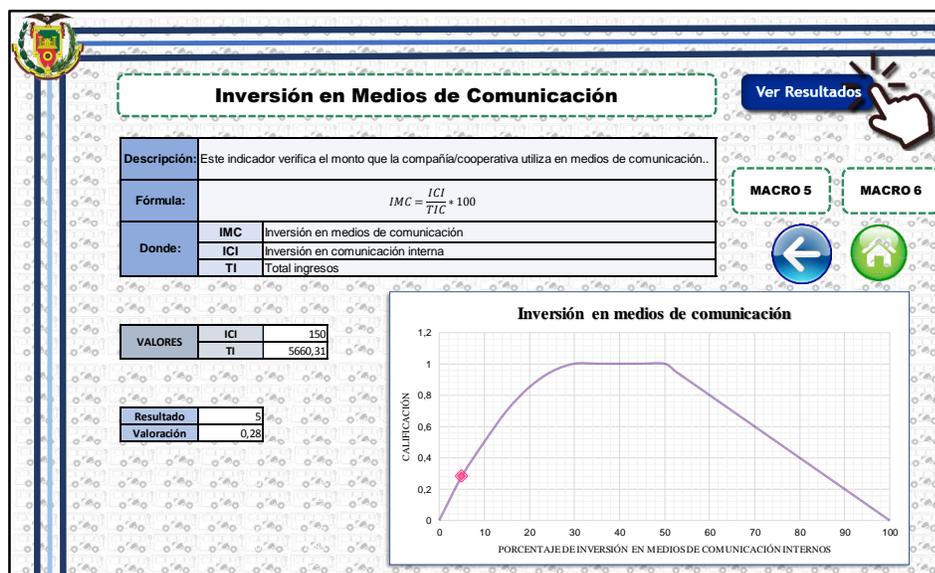


Figura 65. Pantalla indicador inversión en medios de comunicación

En esta pantalla se puede observar el indicador “inversión en medios de comunicación” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

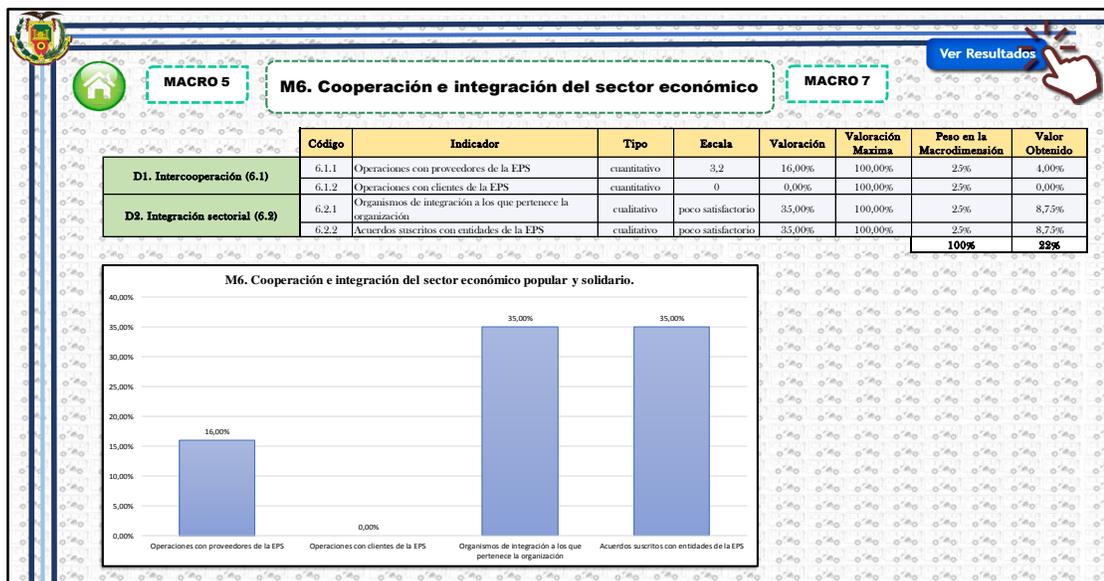


Figura 66. Pantalla macrodimensión 6

En la pantalla de la sexta macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

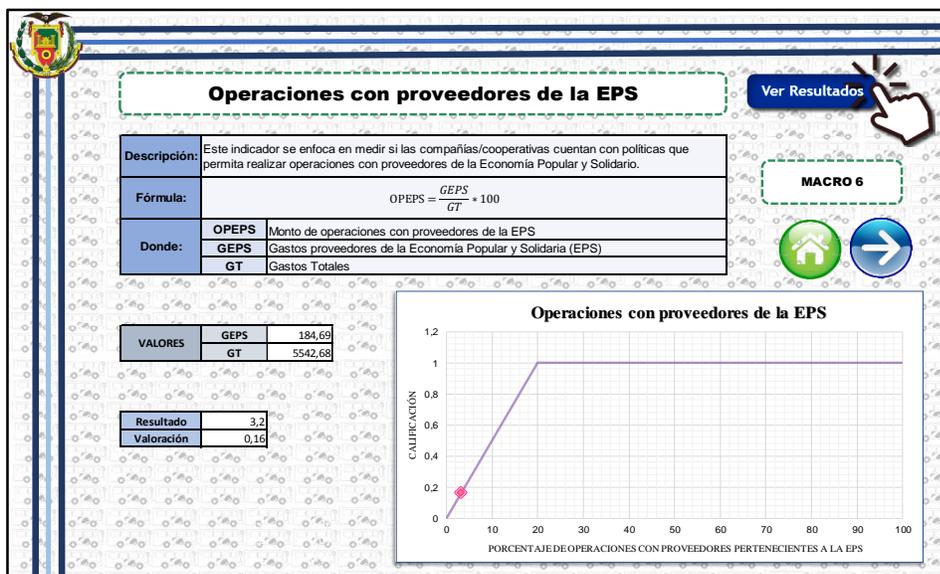


Figura 67. Pantalla indicador operaciones con proveedores de la EPS

En esta pantalla se puede observar el indicador “operaciones con proveedores de la EPS” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

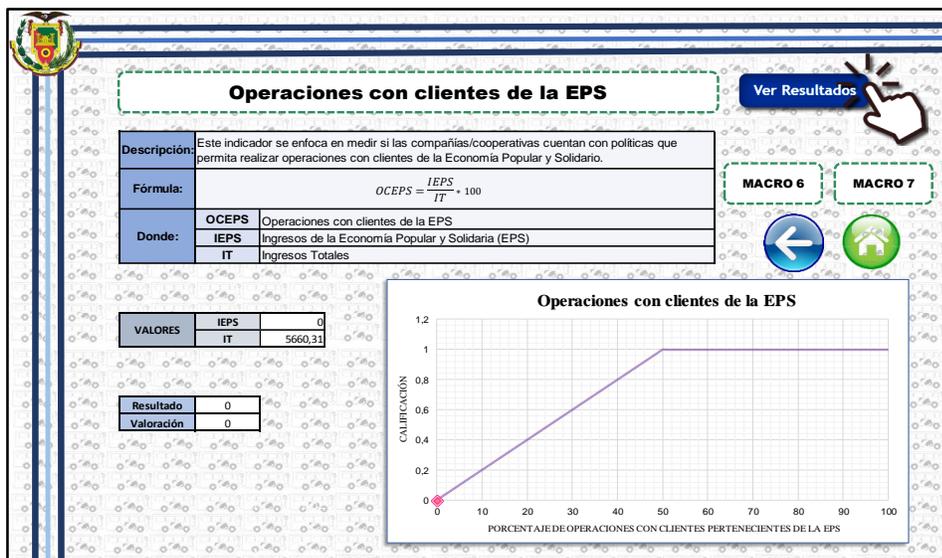


Figura 68. Pantalla indicador operaciones con clientes de la EPS

En esta pantalla se puede observar el indicador “operaciones con clientes de la EPS” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

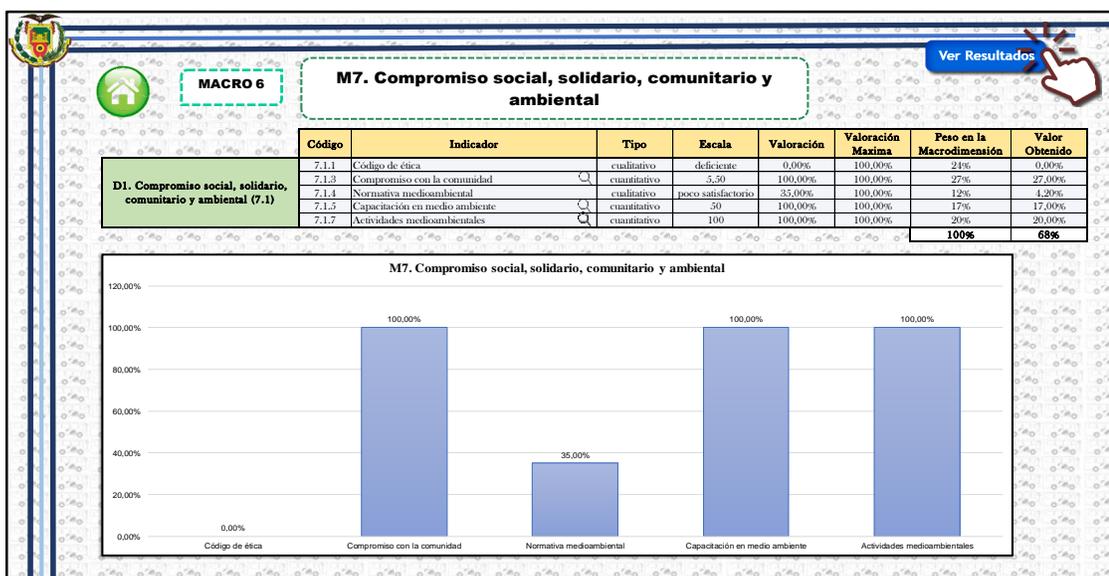


Figura 69. Pantalla macrodimensión 7

En la pantalla de la séptima macrodimensión se puede observar las dimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

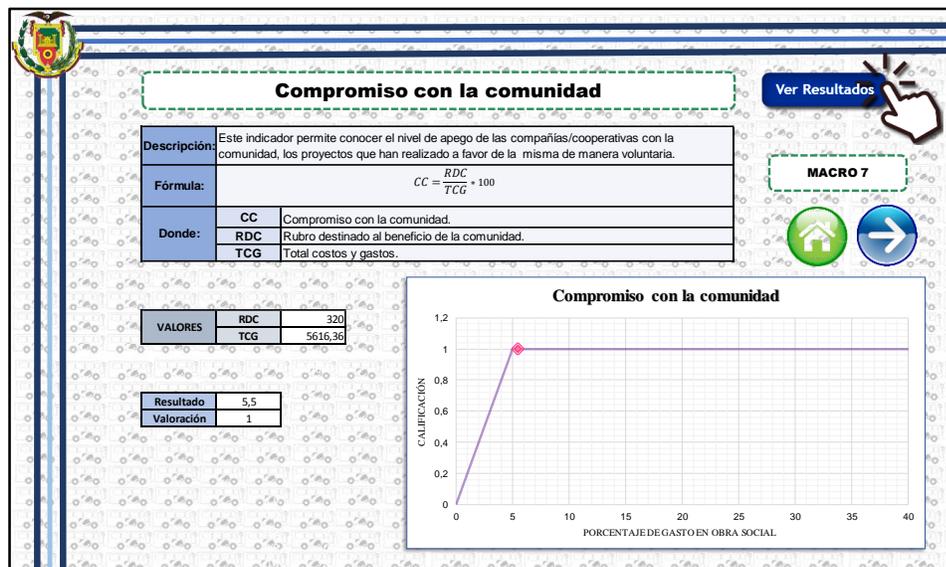


Figura 70. Pantalla indicador compromiso con la comunidad

En esta pantalla se puede observar el indicador “compromiso con la comunidad” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

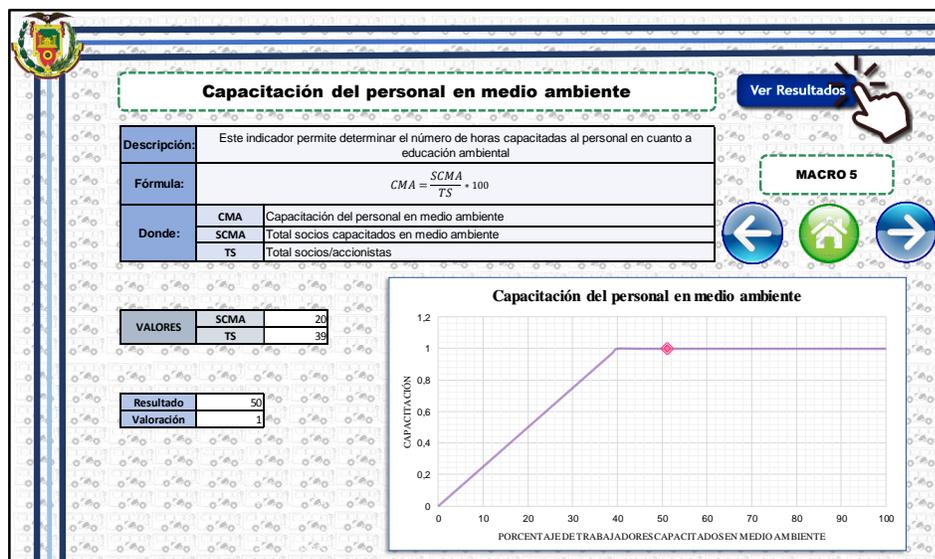


Figura 71. Pantalla indicador capacitación del personal en medio ambiente

En esta pantalla se puede observar el indicador “capacitación del personal en medio ambiente” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

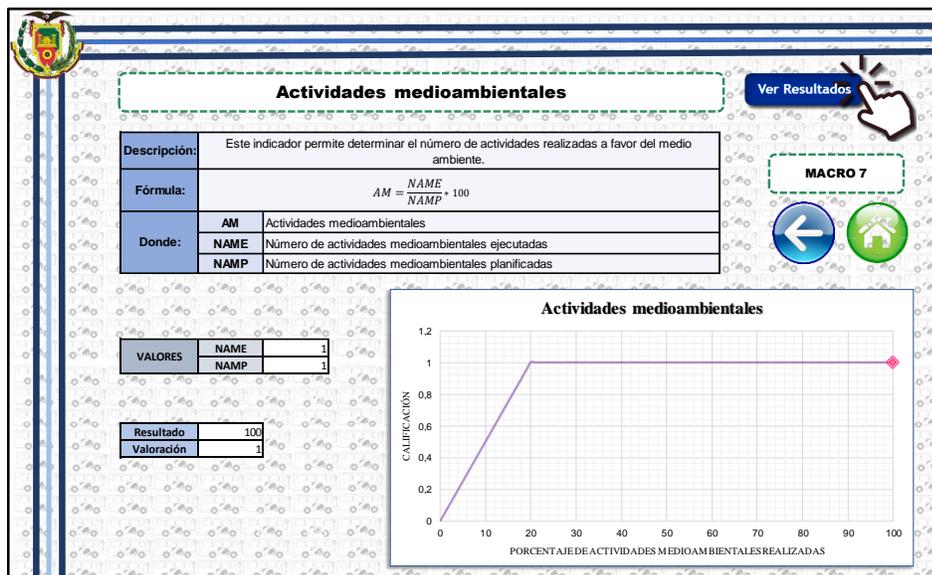


Figura 72. Pantalla indicador actividades medioambientales

En esta pantalla se puede observar el indicador “actividades medioambientales” con su descripción, fórmula en la cual se basa el cálculo, la descripción de las variables que representan la fórmula, las casillas para el ingreso de datos, el resultado con su respectiva valoración y la gráfica de la curva de utilidad.

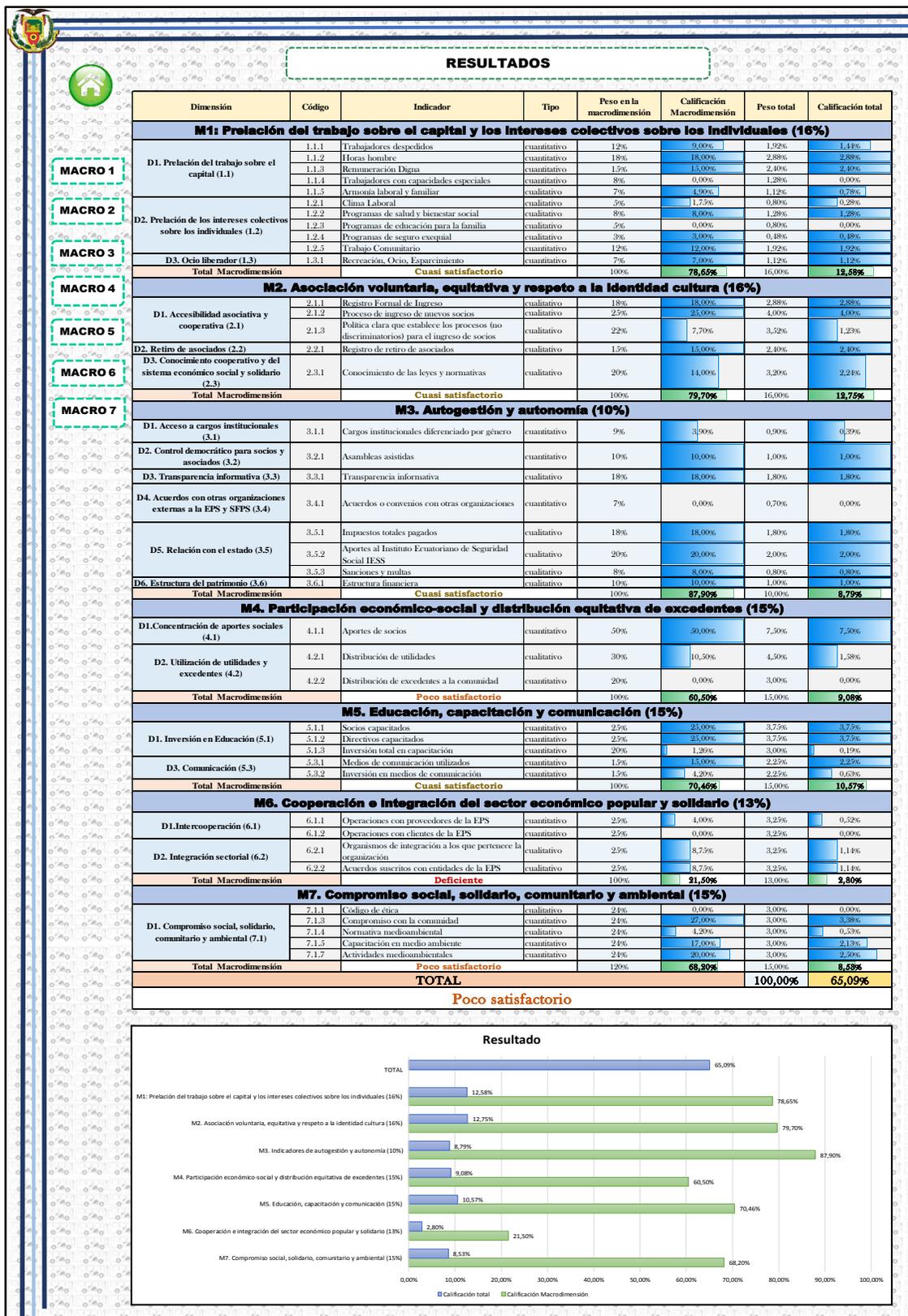


Figura 73. Pantalla hoja de resultados

En la pantalla se puede observar la hoja de resultados de las 7 macrodimensiones con sus respectivos indicadores además se presenta una gráfica resumen de la evaluación general de la compañía.

5.5 Desarrollo de un plan estratégico y Balanced Scorecard para el caso de estudio

De acuerdo con un artículo de (Fernández A. , 2001) denominado como: “El Balanced Scorecard: ayudando a implementar la estrategia” se menciona la siguiente definición:

El Balanced Scorecard también llamado Cuadro de Mando Integral es un modelo de gestión que traduce la estrategia en objetivos relacionados, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización. (pág. 32)

De esta manera, el Balanced Scorecard es capaz de establecer una relación coherente entre sus elementos, simplificar la gestión, priorizar lo importante y promover el aprendizaje en la empresa, en base a las siguientes perspectivas que permiten la evaluación del desempeño:

- Perspectiva Financiera
- Perspectiva del cliente
- Perspectiva interna
- Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

Para el presente proyecto de investigación se ha desarrollado un plan estratégico, el cual es un documento que se constituye como una herramienta de planificación y gestión de las cooperativas y compañías de transporte urbano, el cual contiene la estrategia a seguir durante un periodo de tiempo determinado, para lo cual es necesaria la participación y el compromiso tanto de los directivos como de los socios, permitiendo así conseguir la buena marcha institucional, particularmente en el cumplimiento de sus finalidades.

5.5.1 Misión, Visión y Valores

Según (Fernández A. , 2001) la aplicación del Balanced Scorecard “empieza con la definición de la misión, visión y valores de la organización. La estrategia de la organización sólo será consistente si se han conceptualizado esos elementos”. (pág. 34)

Tabla 48

Misión, visión y valores

Filosofía de la Compañía y Cooperativas de Transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga	
MISIÓN	Ofrecer servicios de transporte público urbano de pasajeros en la ciudad de Latacunga, mediante unidades confortables con personal calificado, actuando de manera responsable, oportuna, ágil y segura con los grupos de interés, garantizando así la satisfacción del usuario y sobre todo aportando con el desarrollo sostenible de la sociedad.
VISIÓN	Al 2023, líder en la gestión de buenas prácticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa en el sector de transporte público urbano, mediante la aplicación del modelo de Balance Social basado en la transparencia, valores éticos, en beneficio de la sociedad Cotopaxense y Ecuatoriana.
VALORES	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: Se trabaja con total apego a las normativas establecidas, actuando de manera responsable con los grupos de interés (socios, trabajadores, gobierno, comunidad, usuarios, medio ambiente). • Respeto: Es primordial poner en práctica las relaciones interpersonales, mismas que son primordiales para establecer un adecuado clima laboral. • Equidad: La selección de cargos institucionales y el ingreso de socios se basan en procesos no discriminatorios en donde prevalece la equidad de género y social. • Honestidad: Todos los procedimientos y actividades se efectúan con total transparencia. • Solidaridad: Colaboración mutua con otras organizaciones, sean o no miembros de la Economía Popular y Solidaria.

5.5.2 Matriz FODA

Para establecer un diagnóstico de la situación actual de la compañía es necesario realizar un análisis mediante la aplicación de la matriz FODA, la cual es un instrumento que permite examinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran directa e indirectamente relacionados con el sector de transporte público urbano, todos estos factores pueden afectar de manera diferente y en distinto grado a la actividad ejercida por la organización.

La matriz FODA se constituye como una herramienta que facilita la detección de variables que pueden tener algún tipo de influencia en las actividades desarrolladas por la

compañía, lo que repercute o incide en el adecuado desarrollo de la misma, además nos sirve de guía ante los posibles cambios que se presentan en el entorno. Por tal razón se ejecuta dicho análisis a continuación:

Tabla 49

Matriz FODA

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Conocimiento sobre Responsabilidad Solidaria Asociativa	Desconocimiento acerca del Balance Social
Compromiso social con la comunidad.	Limitadas actividades medioambientales.
Equidad de género en todo proceso, sean estos: selección del personal, ingreso de un nuevo socio, entre otros.	Escasos acuerdos suscritos con entidades de la Economía Popular y Solidaria.
Transparencia informativa.	Reducida inversión en capacitación.
Buen clima laboral y social	Débiles sistemas de comunicación.
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Cobertura de servicios de transporte a nivel nacional.	Competencia desleal
Acuerdos o convenios con centros de capacitación.	Cambio en los subsidios al transporte público.
Extenderse en el mercado	Desastres naturales
Incremento de la demanda del servicio.	Inestabilidad política, económica y legal en el país.
Desarrollo de nuevas estrategias de calidad, medio ambiente que permiten mejorar el servicio de transporte.	Saturación de la infraestructura en transporte.

5.5.3 Objetivos Estratégicos

Algo fundamental es que los objetivos estratégicos reflejen la estrategia y que los indicadores sean adecuados para su seguimiento y se establecen acorde a cada perspectiva del Balanced Scorecard.

Tabla 50**Objetivos Estratégicos**

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Financiera	Gestionar de manera eficiente los recursos económicos mediante la distribución de los excedentes, en igual proporción de conformidad al monto de participación en la actividad económica de la Cooperativa.
Clientes	Incrementar la satisfacción y el grado de fidelización por parte de los clientes, a través del cumplimiento de las normativas impuestas para el sector.
Procesos Internos	Promover un marco de confianza dentro de la Cooperativa, mediante el cumplimiento de las leyes del código de trabajo y otras normativas afines al sector, actividades de esparcimiento amigables con el ambiente, a fin de garantizar un buen clima laboral.
Aprendizaje y Conocimiento	Incrementar el monto de inversión en capacitación al personal y a los socios en temas relacionados con la Responsabilidad Solidaria Asociativa y Balance Social, a través la gestión adecuada de los fondos económicos, con el propósito de mejorar constantemente los servicios prestados a la comunidad.

5.5.4 Plan Estratégico

El plan estratégico es un programa que contiene un plan de acción el cual se basa en reflejar todo lo que se pretende alcanzar y la forma de conseguirlo, el cual se plasma en un documento donde se recopilan todas las decisiones orientadas hacia una gestión con excelencia, esto a su vez permite fomentar la participación del personal de la compañía, puesto que es imprescindible el compromiso de todos.

Tabla 51

Plan de acción

Plan de acción	Línea Estratégica	Objetivo	Fecha de actuación	Meta	Personal Implicado	Acciones a desarrollar
Aporte de socios	Perspectiva Financiera	Conocer los aportes reales y la participación de los socios hacia la cooperativa/ compañía.	Período comprendido entre 2018-2023	Controlar que el aporte de los socios sea menor o igual al 10% del capital social total.	Socios de la cooperativa	Verificar los certificados de aportación de cada socio.
Distribución de Excedentes a la comunidad	Perspectiva Financiera	Distribuir un porcentaje de las utilidades a favor de la comunidad.	Período comprendido entre 2018-2023	Asignar al menos un 7% de las utilidades en actividades que contribuyan con el bienestar de la sociedad.	Personal administrativo	Fijar un porcentaje fijo de las utilidades destinadas en beneficio a la comunidad.
Inversión total en capacitación	Perspectiva Financiera	Conocer el monto que fue destinado en todo lo que tiene que ver con las capacitaciones.	Período comprendido entre 2018-2023	Designar entre el 10% y 40% en inversión en capacitación del total de gastos del periodo económico.	Personal administrativo	Verificar las cuentas relacionadas en los balances económicos.
Inversión en medios de comunicación	Perspectiva Financiera	Asignar una parte de los ingresos a la adquisición de medios de comunicación.	Período comprendido entre 2018-2023	Invertir entre el 30% y 50% en medios de comunicación.	Personal administrativo	Llevar un registro de los rubros destinados a medios de comunicación.
Trabajo Comunitario	Perspectiva Clientes	Emplear más tiempo en actividades que beneficien a la comunidad.	Período comprendido entre 2018-2023	Aplicar de 3 a 5 horas al trabajo comunitario durante la semana.	Trabajadores de la compañía/ cooperativa	Programar actividades que impliquen trabajo comunitario.
Acuerdos o convenios con otras organizaciones	Perspectiva Clientes	Establecer acuerdos o convenios con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS.	Período comprendido entre 2018-2023	Obtener como mínimo un 10% de acuerdos o convenios con otras organizaciones no miembros de la EPS.	Personal administrativo	Promover negociaciones justas con organizaciones externas a la EPS en donde exista un beneficio mutuo.

CONTINÚA



Operaciones con proveedores de la EPS	Perspectiva Clientes	Mantener operaciones con proveedores del sector Popular y Solidario	Período comprendido entre 2018-2023	Alcanzar un porcentaje del 20% en adelante, en cuanto se refiere al monto de compras a proveedores de la EPS.	Personal administrativo	Solicitar servicios, repuestos y accesorios a proveedores de la Economía Popular y Solidaria.
Operaciones con clientes de la EPS	Perspectiva Clientes	Satisfacer las necesidades de clientes de la EPS.	Período comprendido entre 2018-2023	Cubrir al menos el 50% de las necesidades de los clientes pertenecientes a la EPS.	Personal administrativo	Realizar registros de operaciones con clientes que pertenezcan al sector Popular y Solidario.
Compromiso con la comunidad	Perspectiva Clientes	Ejecutar actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.	Período comprendido entre 2018-2023	Emplear como mínimo el 5% del total de costos y gastos a obras sociales.	Personal administrativo y trabajadores de la compañía/cooperativa	Crear proyectos que contribuyan con el desarrollo sostenible de la sociedad.
Actividades medio ambientales	Perspectiva Clientes	Determinar el cumplimiento de las actividades planificadas a favor del medio ambiente.	Período comprendido entre 2018-2023	Ejecutar como mínimo el 20% de las actividades programadas en beneficio al medio ambiente.	Personal administrativo y trabajadores de la compañía/cooperativa	Planificar actividades factibles tales como mingas, charlas a la comunidad.
Trabajadores despedidos	Perspectiva de procesos internos	Medir el nivel de estabilidad laboral que existe dentro de la cooperativa y/o compañía.	Período comprendido entre 2018-2023	Reducir el porcentaje de trabajadores despedidos al 0%.	Personal administrativo	Verificar que cada trabajador ocupe el puesto que más se acople a sus competencias profesionales y habilidades.

CONTINÚA



Horas hombre	Perspectiva de procesos internos	Comprobar que cada trabajador cumpla con la jornada máxima de trabajo.	Período comprendido entre 2018-2023	Constatar que el número de horas laboradas por un trabajador durante la semana se encuentre en el rango de 40 y 60 horas.	Trabajadores de la compañía/cooperativa	Organizar adecuadamente los turnos de trabajo con el tiempo máximo de conducción acumulable por chofer.
Remuneración Digna	Perspectiva de procesos internos	Proporcionar un salario justo a cada trabajador	Período comprendido entre 2018-2023	Constatar que el valor pagado por concepto de sueldos y salarios sea igual o mayor a \$386 de acuerdo con el cargo institucional.	Personal administrativo	Verificar los roles de pago de cada trabajador.
Trabajadores con capacidades especiales	Perspectiva de procesos internos	Contribuir con la inclusión social y el desarrollo sostenible.	Período comprendido entre 2018-2023	Contratar al 4% del total del personal con capacidades especiales.	Personal administrativo	Desarrollar perfiles de trabajo que faciliten la contratación de personal con capacidades especiales.
Recreación, Ocio y Esparcimiento	Perspectiva de procesos internos	Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	Período comprendido entre 2018-2023	Destinar de 2 a 4 horas a la ejecución de actividades de esparcimiento y recreación durante la semana.	Personal administrativo y trabajadores de la compañía/cooperativa	Estructurar itinerarios para las actividades de esparcimiento, como por ejemplo: partidos de fútbol.
Cargos institucionales diferenciados por género	Perspectiva de procesos internos	Permitir el libre acceso a los cargos institucionales con total igualdad de condiciones para todos los miembros de estás.	Período comprendido entre 2018-2023	Mantener un porcentaje de contratación de mujeres entre el 30% y 70% del total del personal.	Personal administrativo	Contratar personal idóneo en base a procedimientos de selección sin ningún tipo de discriminación.
Asambleas asistidas	Perspectiva de procesos internos	Determinar el nivel de cumplimiento de los socios al cumplir con su deber de asistir a las asambleas.	Período comprendido entre 2018-2023	Conseguir que el nivel de asistencia a las asambleas sea mayor al 70% del número total de socios.	Socios de la cooperativa	Establecer un adecuado proceso de comunicación para la convocatoria a asambleas.



Socios capacitados	Perspectiva aprendizaje y conocimiento	Desarrollar actividades de capacitación para los socios.	Período comprendido entre 2018-2023	Contar con más del 40% del personal capacitado.	Socios de la cooperativa	Establecer convenios con centros de capacitación.
Directivos capacitados	Perspectiva aprendizaje y conocimiento	Capacitar a los directivos de la cooperativa/compañía.	Período comprendido entre 2018-2023	Capacitar a más del 70% de los directivos.	Personal administrativo	Fijar acuerdos y convenios con centros de capacitación.
Capacitación del personal en medio ambiente	Perspectiva aprendizaje y conocimiento	Impartir conocimiento, actitudes y valores para asumir un compromiso de acciones responsables con el medio ambiente.	Período comprendido entre 2018-2023	Cubrir más del 40% del personal con capacitación en cuanto se refiere al medio ambiente.	Trabajadores de la compañía/cooperativa	Contratar servicios de capacitación especializados en temas del medio ambiente.

Tabla 52

Cuadro de Mando Integral

Nombre del Indicador	Objetivo	KPI/Fórmula	Meta	Medios o proyectos estratégicos
Perspectiva Financiera				
Aporte de socios	Conocer los aportes reales y la participación de los socios hacia la cooperativa/ compañía.	$PAS = \frac{(TAI \div NS)}{CS} \times 100$	Controlar que el aporte de los socios sea menor o igual al 10% del capital social total.	Verificar los certificados de aportación de cada socio.
Distribución de Excedentes a la comunidad	Distribuir un porcentaje de las utilidades a favor de la comunidad.	$DEC = \frac{DUC}{UT} \times 100$	Asignar al menos un 7% de las utilidades en actividades que contribuyan con el bienestar de la sociedad.	Fijar un porcentaje fijo de las utilidades destinadas en beneficio a la comunidad.
Inversión total en capacitación	Conocer el monto que fue destinado en todo lo que tiene que ver con las capacitaciones.	$ITC = \frac{GC}{TG} \times 100$	Designar entre el 10% y 40% en inversión en capacitación del total de gastos del periodo económico.	Verificar las cuentas relacionadas en los balances económicos.
Inversión en medios de comunicación	Asignar una parte de los ingresos a la adquisición de medios de comunicación.	$IMC = \frac{ICI}{TIC} \times 100$	Invertir entre el 30% y 50% en medios de comunicación.	Llevar un registro de los rubros destinados a medios de comunicación.
Perspectiva Clientes				
Trabajo Comunitario	Emplear más tiempo en actividades que beneficien a la comunidad.	$TC = \frac{THBC}{NS}$	Aplicar de 3 a 5 horas al trabajo comunitario durante la semana.	Programar actividades que impliquen trabajo comunitario.
Acuerdos o convenios con otras organizaciones	Establecer acuerdos o convenios con otras organizaciones externas a la EPS y SFPS.	$ARO = \frac{ACO}{TAC} \times 100$	Obtener como mínimo un 10% de acuerdos o convenios con otras organizaciones no miembros de la EPS.	Promover negociaciones justas con organizaciones externas a la EPS en donde exista un beneficio mutuo.
Operaciones con proveedores de la EPS	Mantener operaciones con proveedores del sector Popular y Solidario	$OPEPS = \frac{GEPS}{GT} \times 100$	Alcanzar un porcentaje del 20% en adelante, en cuanto se refiere al monto de compras a proveedores de la EPS.	Solicitar servicios, repuestos y accesorios a proveedores de la Economía Popular y Solidaria.

CONTINÚA



Operaciones con clientes de la EPS	Satisfacer las necesidades de clientes de la EPS.	$OCEPS = \frac{IEPS}{IT} * 100$	Cubrir al menos el 50% de las necesidades de los clientes pertenecientes a la EPS.	Realizar registros de operaciones con clientes que pertenezcan al sector Popular y Solidario
Compromiso con la comunidad	Ejecutar actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.	$CC = \frac{RDC}{TCG} * 100$	Emplear como mínimo el 5% del total de costos y gastos a obras sociales.	Crear proyectos que contribuyan con el desarrollo sostenible de la sociedad.
Actividades medioambientales	Determinar el cumplimiento de las actividades planificadas a favor del medio ambiente.	$AM = \frac{NAME}{NAMP} * 100$	Ejecutar como mínimo el 20% de las actividades programadas en beneficio al medio ambiente.	Planificar actividades factibles tales como mingas, charlas a la comunidad.
Perspectiva Procesos Internos				
Trabajadores despedidos	Medir el nivel de estabilidad laboral que existe dentro de la cooperativa y/o compañía.	$TD = \frac{NTD}{NTRL} * 100$	Reducir el porcentaje de trabajadores despedidos al 0%	Verificar que cada trabajador ocupe el puesto que más se acople a sus competencias profesionales y habilidades.
Horas hombre	Comprobar que cada trabajador cumpla con la jornada máxima de trabajo.	$HH = \frac{SHT}{NT}$	Constatar que el número de horas laboradas por un trabajador durante la semana se encuentre en el rango de 40 y 60 horas.	Organizar adecuadamente los turnos de trabajo con el tiempo máximo de conducción acumulable por chofer.
Remuneración Digna	Proporcionar un salario justo a cada trabajador	$RD = \frac{TSS}{NTC}$	Constatar que el valor pagado por concepto de sueldos y salarios sea igual o mayor a \$386 de acuerdo con el cargo institucional.	Verificar los roles de pago de cada trabajador.
Trabajadores con capacidades especiales	Contribuir con la inclusión social y el desarrollo sostenible.	$PTCE = \frac{TCEC}{NTC} * 100$	Contratar al 4% del total del personal con capacidades especiales.	Desarrollar perfiles de trabajo que faciliten la contratación de personal con capacidades especiales.
Recreación, Ocio y Esparcimiento	Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.	$HROE = \frac{THR}{NS}$	Destinar de 2 a 4 horas a la ejecución de actividades de esparcimiento y recreación durante la semana.	Estructurar itinerarios para las actividades de esparcimiento, como por ejemplo: partidos de fútbol.

CONTINÚA



Cargos institucionales diferenciados por género	Permitir el libre acceso a los cargos institucionales con total igualdad de condiciones para todos los miembros de éstas.	$CIDG = \frac{NMC}{TCC} \times 100$	Mantener un porcentaje de contratación de mujeres entre el 30% y 70% del total del personal.	Contratar personal idóneo en base a procedimientos de selección sin ningún tipo de discriminación.
Asambleas asistidas	Determinar el nivel de cumplimiento de los socios al cumplir con su deber de asistir a las asambleas.	$PAA = \frac{NAA}{TAC} \times 100$	Conseguir que el nivel de asistencia a las asambleas sea mayor al 70% del número total de socios.	Establecer un adecuado proceso de comunicación para la convocatoria a asambleas.
Perspectiva Aprendizaje y Conocimiento				
Socios capacitados	Desarrollar actividades de capacitación para los socios.	$NSC = \frac{SC}{TS} * 100$	Contar con más del 40% del personal capacitado.	Establecer convenios con centros de capacitación.
Directivos capacitados	Capacitar a los directivos de la cooperativa/compañía.	$NDC = \frac{DC}{TD} * 100$	Capacitar a más del 70% de los directivos.	Fijar acuerdos y convenios con centros de capacitación.
Capacitación del personal en medio ambiente	Impartir conocimiento, actitudes y valores para asumir un compromiso de acciones responsables con el medio ambiente.	$CMA = \frac{SCMA}{TS} * 100$	Cubrir más del 40% del personal con capacitación en cuanto se refiere al medio ambiente.	Contratar servicios de capacitación especializados en temas del medio ambiente.

CONCLUSIONES

- Una vez desarrollada la presente investigación, se puede concluir que en la actualidad la responsabilidad social juega un rol importante dentro de las empresas ya que se orienta a promover el bienestar social y la calidad de vida de la sociedad, combatiendo la desigualdad social, pobreza y la corrupción. A su vez se determina que la Responsabilidad Social tiene una extensa fundamentación teórica basada en una gestión ética y transparente integrada en toda la organización sin embargo el nivel de aplicación es bajo debido a su carácter voluntario.
- Las cooperativas y compañías del sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, principalmente se inclinan por sus intereses económicos, dejando en segundo plano los aspectos sociales y ambientales, debido al limitado conocimiento y escasa capacitación en materia de responsabilidad social, sin embargo este sector ha incorporado recientemente el tema puesto que es aplicado en algunos aspectos de manera parcial más no en su totalidad.
- Conforme a los resultados de la presente investigación se puede determinar que en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, la problemática se centra en que existen imprecisiones acerca del verdadero significado e importancia de la Responsabilidad Solidaria Asociativa (RSA) debido a que no cuenta con una normativa clara para su implementación, a su vez la temática es confundida con actividades relacionadas con la filantropía, donaciones, marketing social. La hipótesis planteada fue comprobada y aceptada a través de la aplicación del estadístico chi cuadrado en el programa SPSS, en el cual se hizo un cruce de variables considerando las siguientes preguntas tanto para la variable dependiente así como también para la variable independiente: ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es Responsabilidad Solidaria Asociativa? y ¿Es importante que la cooperativa cuente con una herramienta que le permita evaluar el Balance Social?, reflejando un resultado de 8,6377 siendo mayor al valor que se establece en la tabla (3,84) con un grado de libertad y un nivel de significancia de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que la Responsabilidad Solidaria Asociativa en el sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga incide en el Balance Social.

- Después de haber realizado el trabajo de campo de la presente investigación, se concluye que los integrantes del sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga, desconocen totalmente de la temática de Balance Social, por ende se propone el diseño de un modelo de Balance Social tomando como referencia la metodología propuesta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y adaptado al sector no financiero, el mismo que permite evaluar el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Solidaria Asociativa en el ámbito económico, social y ambiental a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, los cuales fueron acoplados a las necesidades y características propias de las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos, esta herramienta facilita la detección de falencias que de cierta manera obstruyen el desarrollo de los principios alineados al plan del Buen Vivir y a los establecidos por la Economía Popular y Solidaria.
- Una vez aplicado el modelo de Balance Social para evaluar el desempeño del comportamiento socialmente responsable en el sector de transporte urbano, se hicieron evidentes las siguientes falencias: limitada integración y participación económica con las entidades de la Economía Popular y Solidaria (21,50%), la inexistencia de una política concreta que permite participar de manera equitativa en la distribución de utilidades y excedentes en beneficio de los miembros de la compañía y de la comunidad (60,50%), así también con respecto al compromiso social, solidario, comunitario y ambiental se denota un resultado poco satisfactorio correspondiente al 68,20% debido a la inexistencia de un código de ética y a las limitadas actividades planificadas a favor del medio ambiente, por el contrario también se detectaron aspectos positivos tales como: la gestión y autonomía de las cooperativas y compañías del sector en análisis al presentar un resultado cuasi-satisfactorio del 87,90% gracias a que mantienen un aceptable control democrático para socios y asociados, un equitativo acceso a los cargos institucionales en relación al género y sobre todo cumplen con las normas establecidas por el Estado, en este contexto, una vez analizado todas las macrodimensiones dentro del modelo de Balance Social, se presenta un resultado global concerniente al 65,09% lo que significa que el comportamiento socialmente responsable es poco satisfactorio, sin embargo los directivos y socios de las compañías y cooperativas de transporte de buses urbanos están cada vez más

conscientes de las ventajas y del valor agregado que atrae una adecuada responsabilidad social por lo que están dispuestos a trabajar en el mejoramiento de los aspectos débiles.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las organizaciones buscar mecanismos de información a través de organismos de control para difundir los conceptos precisos y componentes actuales de la responsabilidad social, con el fin de que se propague hacia todos los niveles de la sociedad, para que la misma no sea una práctica voluntaria sino una iniciativa social y responsable.
- En la actualidad la Responsabilidad Solidaria Asociativa es un tema que está entrando en auge, en donde la sostenibilidad, la transparencia, el compromiso social dejaron de ser una opción, por lo que es recomendable para el sector de transporte urbano implementar políticas y programas de capacitación en materia de responsabilidad social y balance social, para que sea más viable la adaptación de estos temas dentro de las compañías y cooperativas del sector de transporte de buses urbanos de la ciudad de Latacunga.
- Se recomienda al sector de transporte de buses urbanos implementar un modelo de Balance Social propuesto como una herramienta de autoevaluación del desempeño en cuanto se refiere a la conducta socialmente responsable, esto permitirá detectar tanto las debilidades como las fortalezas de su gestión, para brindar solución a los problemas que se generan dentro del aspecto económico, social y ambiental, a su vez permite definir estrategias y políticas acorde a las necesidades que presentan los diferentes grupos de interés, generando un impacto positivo y sostenibilidad en el tiempo.
- El modelo de Balance Social propuesto fue diseñado acorde a los parámetros factibles y aplicables, dirigidos para cualquier tipo de cooperativa y compañía del sector de transporte urbano, por lo que es recomendable poner en práctica su utilización de manera adecuada, poniendo énfasis en las falencias detectadas para posteriormente buscar alternativas de solución que permitan potenciar cada uno de los aspectos económicos, sociales y ambientales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aglomerados Cotopaxi. (01 de Enero de 2017). Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de Aglomerados Cotopaxi web site:<http://www.cotopaxi.com.ec/responsabilidad-social-empresarial-rse-2>
- Banco Central del Ecuador. (02 de Febrero de 2018). *Estadísticas Macroeconómicas, presentación coyuntural*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro022018.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial Pearson Educación de México.
- Bone, I. C., Castillo, G. E., & Sandoval, J. C. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social en la empresas de Transporte Público Interprovincial del Ecuador, caso "Cooperativa de Transportes Occidentales"*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Gerencia y Liderazgo. Recuperado el 3 de Noviembre de 2017, de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10134/1/UPS%20-%20ST001687.pdf>
- Cajiga, J. F. (2010). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017 , de Centro Mexicano para la Filantropía: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). *Tipos de muestreo*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2017, de <http://protocollo.com.mx/wp-content/uploads/2016/10/Tipos-de-Muestreo.pdf>
- Confederación Alemana de Cooperativas. (s.f.). *Balance Social Cooperativo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de <http://www.dgrv.org/docs/691.descripcionBS2017.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi: Asamblea Constituyente del Ecuador.

- Coraggio, J. L., Muñoz, R., Naranjo, C., Jácome, H., Ruiz, M. J., & Páez, J. R. (2013). *Estudio sobre Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2017, de https://issuu.com/alelozanocazar/docs/estudios_sobre_eps
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 196-206.
- El Telégrafo. (06 de 05 de 2018). *El precio de los combustibles en Ecuador es el más bajo de la región*. Obtenido de <http://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-precio-de-los-combustibles-en-ecuador-es-el-mas-bajo-de-la-region>
- Escamilla, Jiménez, & Prado. (2016). Análisis de la divulgación de la información sobre la responsabilidad social corporativa en las empresas de transporte público urbano en España. *RC-SAR Revista de Contabilidad*, 195-203.
- Espada, J., & Arzabe, L. (Noviembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de La Empresa Protagonista en RSE y sus Impulsores: <http://www.kas.de/wf/doc/22089-1442-4-30.pdf>
- Fernández, A. (2001). El Balanced Scorecard: ayudando a implementar la estrategia. *Revista de Antiguos Alumnos IESE*, 32-42.
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Club Universitario.
- Fondo Europeo de Desarrollo Regional. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>
- García Martínez, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Ciencias Sociales*. México, D.F.: Editorial Trillas S.A.
- González, I., López, L., Peña, T., Preziosa, M., Ripoll, S., & Sylvester, R. (2001). El Balance Social "Un enfoque integral". *Argentina: Idea*, 11-28.

- Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *Tipos de Investigación*. Recuperado el 9 de Diciembre de 2017, de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Gualancañay, J. A. (2017). *Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2017, de Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25033/1/T3942i.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Holguín, M. R., & Navas, R. S. (2015). *Investigación sobre la aplicación de prácticas de responsabilidad social en las pymes del cantón Latacunga y la elaboración de un manual práctico. Maestría en Gestión de Empresas. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Latacunga*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/9418/T-ESPEL-MAE-0085.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos. (2010). *INEC*. Recuperado el 09 de Octubre de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/el-80-de-las-empresas-en-ecuador-no-invierten-en-proteccion-ambiental/>
- Instituto ETHOS. (2007). *Guía para la Elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/8Gu%C3%ADa-para-la-Elaboraci%C3%B3n-del-Balance-Social-Y-Memorias-de-Sostenibilidad-en-espa%C3%B1ol-2007.pdf>

- Lerma, H. D. (2009). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 15 de Octubre de 2017, de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532
- Martínez, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Revista Ciencia & Saúde Coletiva*, 613-619.
- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). *Introducción a probabilidad y estadística*. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <https://www.educacion-holistica.org/notepad/documentos/Medicina/Epidemiolog%C3%ADa%20y%20Bioestadist%C3%ADca/Introduccion%20a%20la%20Probabilidad%20y%20Estadistica.pdf>
- Münch, L., & Ángeles, E. (1997). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México, D.F.: Editorial Trillas S.A.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México, D.F.: Editorial Pearson Educación, México.
- Pazmiño, I. (2007). *Tiempos de Investigar: Investigación Científica I*. Quito-Ecuador: Editorial GRULEER.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2017-2021). Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la Investigación: Estadística aplicada en la Investigación*. Lima-Perú: Editorial: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Rendueles, M. (2010). Mercadeo Social, Responsabilidad Social y Balance Social: Conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Telo. Revista de Estudios*

- Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 29-42. Recuperado el 6 de Octubre de 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/2492/3649>
- Ruiz, M. (2006). *Enfoque Mixto*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de Enciclopedia Virtual: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html
- Suarez, M. B. (2015). *Propuesta de un Modelo de Balance Social Cooperativo aplicado a las Cooperativas de Transporte caso Panamericana Internacional. Trabajo de titulación previo a la Obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2017, de Universidad Politécnica Salesiana. Quito: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9589/1/UPS-QT07755.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2017, de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20social_Jos%C3%A9%20P%C3%A1ez.pdf/9ad072fb-c1eb-49f7-9b24-e224ad2d428a
- Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de empresas del Ecuador*. Recuperado el 9 de Octubre de 2017, de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/Estudio-de-RS-de-empresas-del-Ecuador-2012.pdf>
- Tous , D., & Ciruela, A. M. (2005). Responsabilidad social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. Modelo general de balance social. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 209-240.
- Unidad de Movilidad. (2017). *Unidad de Movilidad*. Recuperado el 11 de Octubre de 2017, de www.movilidad.latacunga.gob.ec
- Velásquez, I., & Atahuichi, D. (Noviembre de 2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Principios conceptuales y fundamentos teóricos: <http://www.kas.de/wf/doc/22089-1442-4-30.pdf>

Viteri, J. (2010). Responsabilidad Social. *Enfoque UTE* , 90-100. Recuperado el 23 de 10 de 2017, de <http://oaji.net/articles/2015/1783-1426291813.pdf>

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. Washington, DC.: Banco Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 17 de Noviembre de 2017, de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5383/La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20.pdf?sequence=1>

ANEXOS



ESPE
 UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
 INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas: **MAYRA ESTHEFANIA GUANO GUTIÉRREZ y BELÉN MARICELA RONQUILLO HERRERA.**

En la ciudad de Latacunga, a los 24 días del mes de mayo de 2018

Aprobado por:


 Ing. Julio César Tapia León
 DIRECTOR DEL PROYECTO


 Eco. Alisva Cárdenas Pérez
 DIRECTORA DE CARRERA


 Dr. Freddy Jaramillo
 SECRETARIO ACADÉMICO





COMPañIA DE TRANSPORTE INTRACANTONAL DE PASAJEROS

“CITIBUS S.A.”

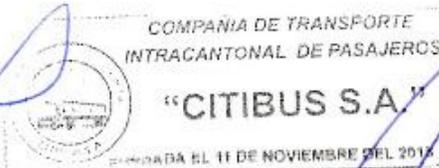
FUNDADA EL 11 DE NOVIEMBRE DEL 2015

Latacunga, 15 de Enero del 2018

A quien interese:

A petición de las señoritas Mayra Esthefania Guano Gutiérrez y Belén Maricela Ronquillo Herrera estudiantes de la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Extensión Latacunga, se le extiende la debida autorización concedida por el Directorio de la Compañía para el uso del nombre de nuestra institución COMPañIA DE TRANSPORTE INTRACANTONAL DE PASAJEROS “CITIBUS S.A.” para el desarrollo del proyecto de titulación con el tema “Estudio sobre la Responsabilidad Solidaria Asociativa en las Cooperativas y Compañías de Transporte de buses urbanos en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi y propuesta de una herramienta de evaluación para el Balance Social”.

Para constancia firman.


Sr. Joselito Moreno
PRESIDENTE CÍA. CITIBUS

Sr. Marcelo Molina
GERENTE CÍA. CITIBUS

Dirección: Sur Av. Unidad Nacional 56-283 y Marco Tulio Varea
Teléfonos: 2813-025 / 2809-000 Email: citibus2015@hotmail.com
Latacunga - Ecuador

