

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO AMBIENTE Y TERRITORIO
CONVOCATORIA 2011-2013

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CASO DE ESTUDIO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCE SOCIAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MAZO.**

JOHANA PAMELA ORTEGA TINAJERO

ENERO 2014

**FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
SEDE ECUADOR
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO AMBIENTE Y TERRITORIO
CONVOCATORIA 2011-2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CASO DE ESTUDIO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCE SOCIAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MAZO.**

JOHANA PAMELA ORTEGA TINAJERO

ASESOR DE TESIS: PEDRO MONTALVO

LECTORES/AS: FERNANDO MARTÍN

FABIÁN CRUZ

ENERO 2014

DEDICATORIA

A la vida por la oportunidad de estudiar y superarme,

A Dios por permitirme el milagro de la vida,

A mi familia por su apoyo y amor,

A ti por leerla y revisarla.

Ante todo dedico este gran esfuerzo a toda la generación de personas que siempre miran por el menos afortunado, porque la responsabilidad social debe existir no sólo en las empresas y organizaciones, sino en el interior de cada uno/a de nosotros/as.

“Dame tú lo que me hace falta, y yo te daré lo que te falta a ti” (Smith, 1977: 14).

AGRADECIMIENTOS

Para agradecer a alguien en específico me faltaría más que esta hoja, por eso al mencionar en general, considero que estarán inmiscuidos todos y todas a quienes infinitamente agradezco.

Doy gracias a toda mi familia especialmente a Anita Tinajero y Gloria Araujo, las mejores madres de la tierra.

A mi abuelo Horacio Tinajero Chávez.

A Dios por permitirme estar viva y hacerme el milagro de una sonrisa cada día.

A Juan David Morales y toda su familia Morales Enríquez por su apoyo y cariño.

A mis profesores y profesoras que han sabido transmitir sus conocimientos.

A mi director de tesis Pedro Montalvo, quien dedico tiempo y esfuerzo para la culminación de la misma.

A FLACSO por la oportunidad de estudiar en sus instalaciones.

A mis amigos y amigas. Especialmente Estefanía Ortega.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo y a su personal, quienes permitieron el desarrollo de mi investigación proporcionando toda la información requerida.

ÍNDICE

Contenido	Páginas
RESUMEN	1
CAPÍTULO I	3
Introducción.....	3
Justificación	3
Planteamiento del Problema de Estudio de la Investigación:	4
Preguntas de Investigación:	5
Definición de los Objetivos:	6
Hipótesis de la Investigación:.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
Sistema Económico	7
Economía De Mercado o Primer Sector	9
Economía del Sector Público - Planificación Gobierno o Segundo Sector	12
Economía Social, Popular y/o Solidaria	13
Normativa del sector “Economía Popular y Solidaria” en la República del Ecuador: Propuesta para generar una Política y Cambio Social.	18
Las Cooperativas	21
Sector Cooperativo en el Ecuador: ¿Red de Confianza?	24
Responsabilidad Social Corporativa – Grupos de interés	29
El Balance Social.....	32
CAPÍTULO III	43
MARCO EMPÍRICO	43
Evidencia Empírica.....	43
Propuesta Empírica para el Caso de Estudio	45
Construcción del Balance Social - Requerimientos de la Evidencia Empírica	48
Investigación: Cuantitativa (Encuestas) y Cualitativa (Entrevistas y Grupo Focal) ..	51
Trabajo de Campo	51
Encuesta - Entrevista	52

Grupo Focal – Lluvia de Ideas	52
Población y Muestra	53
Métrica de los Ámbitos, Índices, Indicadores y Preguntas.....	55
CAPÍTULO IV	58
APLICACIÓN - CASO DE ESTUDIO PARA EL BALANCE SOCIAL.....	58
Introducción.....	58
Caso de Estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo.....	62
Introducción.....	62
Descripción del Caso de Estudio	63
PARTE I: Diagnóstico de la COAC Textil 14 de Marzo.	63
Antecedentes históricos.	63
Datos de la Cooperativa.....	63
Nombre:	63
Ubicación.....	63
Misión.....	65
Visión.....	66
Valores.....	66
Principios	66
Objeto Social	66
Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo	66
Organigrama de la Cooperativa.....	67
PARTE II: Grupos de Interés de la COACT14M.....	71
Grupos de Interés Internos (GII):	72
Grupos de interés Externo (GIE):	72
PARTE III: Indicadores para el Balance Social	74
Plantear Ámbitos, Índices, Indicadores y Preguntas.	74
Definir las encuestas	75
Trabajo de Campo – Descripción Metodológica.....	76
Resultados de la Tabulación	77
PARTE IV: BALANCE SOCIAL.....	86
Introducción.....	86
Balance Social	87

Análisis Social – Financiero.....	90
Resultados de los Grupos de Enfoque	92
CAPÍTULO V.....	93
CONCLUSIONES.....	93
CAPÍTULO VI.....	95
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	104

Índice de Gráficos

Gráfico N.º 1 Sectores o Subsistemas del Sistema Económico.....	9
Gráfico N.º 2 Sistema Económico Mundial y sus Sectores.....	14
Gráfico N.º 3 Ecuador - Sistema Económico y sus Sectores.....	15
Gráfico N.º 4 Tercer Sector de la Economía Popular y Solidaria	18
Gráfico N.º 5 Economía Solidaria en la Economía Mixta Ecuatoriana.....	20
Gráfico N.º 6 Relación de los Grupos de interés o Stakeholders con la Empresa Ciudadana.....	32
Gráfico N.º 7 Distribución de las Organizaciones Sector Cooperativo.....	61
Gráfico N.º 8 Organigrama de la COACT14M.....	67
Gráfico N.º 9 Organigrama - Estructura Interna - Cooperativas LOEPS (2011)	67
Gráfico N.º 10 Organigrama de la Estructura Interna COACT14M, 2013	68
Gráfico N.º 11 Porcentaje de Encuestados en la COACT14M	77
Gráfico N.º 12 Porcentaje en Género del Total de Encuestados.	78
Gráfico N.º 13 Porcentaje según el Estado Civil de Total de Encuestados.....	78
Gráfico N.º 14 Estudios Terminados según el Total de Encuestados.....	79
Gráfico N.º 15 Edad del Total de Encuestados en la COACT14M.....	80
Gráfico N.º 16 Resumen de Ocupación Actual del Total de Encuestados según CIU 4.0	81
Gráfico N.º 17 Resultados del Balance Social según los principios asignados.	90

Índice de Tablas

Tabla N.º 1 Definición de los Ámbitos para el Balance Social	37
Tabla N.º 2 Definición de los Índices para el Balance Social	38
Tabla N.º 3 Indicadores Económicos Financieros – Ejemplo: Rentabilidad.....	46
Tabla N.º 4 Indicadores Sociales de la OIT.....	49
Tabla N.º 5 Definición de Variables y Métricas para el Balance Social	57
Tabla N.º 6 Indicadores Financieros en el Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito hasta diciembre del 2012	58
Tabla N.º 7 Estado de Resultados Nominal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito 2002 - 2012.....	60
Tabla N.º 8 Agencias de la COAC Textil 14 de Marzo al 2013.....	64
Tabla N.º 9 Agencias de la COAC Textil 14 de Marzo al 2013.....	64
Tabla N.º 10 Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M 2013.....	65
Tabla N.º 11 Principales Responsabilidades de la COACT14M en el ámbito social....	69
Tabla N.º 12 Justificaciones de la Importancia del Balance Social –Entrevistas agosto / 2012	70
Tabla N.º 13 Resumen de los ámbitos, índices e indicadores evaluados para la construcción del Balance Social	75
Tabla N.º 14 Número de preguntas por Encuestado.....	82
Tabla N.º 15 Número de preguntas dirigidas.....	82
Tabla N.º 16 Total de Preguntas Realizadas según el tipo de Respuesta	82
Tabla N.º 17 Preguntas Realizadas según el tipo de Respuesta y Dirección.....	83
Tabla N.º 18 Promedio Respuestas según la Respuesta	84
Tabla N.º 19 Promedio de Respuestas que buscan una negativa según el tipo de encuestado	84

Tabla N.º 20 Promedio de Respuestas que buscan una respuesta afirmativa según el tipo de encuestado	84
Tabla N.º 21 Índices Financieros para el Análisis Financiero	85
Tabla N.º 22 Índices Financieros Adicionales.....	86
Tabla N.º 23 Matriz de Métrica para los Campos del Balance Social.....	87
Tabla N.º 24 Balance Social de la COACT14M - Agosto del 2013.....	88
Tabla N.º 25 Resultados Definidos por Principios del Balance Social de la COACT14M a agosto del 2013	89
Tabla N.º 26 Resultados de los Índices Financieros y Sociales a agosto del 2013	91
Tabla N.º 27 Grupos de Enfoque.....	92

Índice de Anexos

Anexo N.º 1 Matriz Análisis de los Principios para la construcción del Balance Social en base a los Estudios de Mejores Prácticas.....	104
Anexo N.º 2 Entrevistados en la Cooperativa Textil 14 de Marzo año 2012.....	107
Anexo N.º 3 Puntos Importantes - Reglamento Interno de Trabajo de la COACT14M.	114
Anexo N.º 4 Número de Socios/as Internos o Empleados/as de las Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M al 2013.....	116
Anexo N.º 5 Número de Socios/as Externos de las por Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M a mayo del 2013.....	117
Anexo N.º 6 Descripción, Puntaje en Ámbitos, Índices, Indicadores (Preguntas).....	118
Anexo N.º 7 Formato Encuesta Socios/as Internos y Externos	123
Anexo N.º 8 Cronograma – Trabajo de Campo.....	130
Anexo N.º 9 Resumen de la Ocupación Actual de los encuestados según el CIIU 4.0 – INEC, 2012.....	132
Anexo N.º 10 Gráficos adicionales de las Ocupaciones Actuales de los Encuestados organizados por Código CIIU 4.0 (INEC, 2012).....	133
Anexo N.º 11 Ficha de Índices Financieros: Definición, Fórmula e Interpretación....	135
Anexo N.º 12 Ficha de Índices Sociales: Definición, Fórmula e Interpretación.....	138
Anexo N.º 13 Análisis de los Programas Sociales en la COACT14M para definir los Índices Sociales	142
Anexo N.º 14 Criterios de los Grupos de Enfoque en Orden de Prioridad (Matriz de Priorización).	154
Anexo N.º 15 Resultados Finales de los Grupos de Enfoque.....	163

RESUMEN

La importancia de la construcción de un Balance Social es generar una información detallada y estructurada de la responsabilidad social, ambiental y económica, es una herramienta que lograría formalizar el cumplimiento de los llamados programas sociales.

La construcción del Balance Social se fortalece al considerarla en la Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador elaborada en el año 2011; que considera fundamental contar con esta herramienta en este sector.

En base a lo mencionado, es pertinente una propuesta de Balance Social que permita sugerir lineamientos de su estructura a tomar en cuenta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador.

En la primera parte de esta tesis encontraremos el planteamiento del problema de estudio, la preguntas, objetivos e hipótesis de la investigación, parte fundamental para la aprobación del plan de tesis.

En el Capítulo I se enfoca todo lo relacionado en el Marco Teórico, en el cual se habla del sistema económico dividido en tres ámbitos: economía de mercado, economía del sector público; y la economía del sector social, popular y solidario. Dentro de este último se menciona la normativa vigente de las cooperativas, la definición de este sector para el Ecuador. Por otro lado, se indica lo referente a Responsabilidad Social Corporativa, el Balance Social y las definiciones teóricas de los ámbitos, índices e indicadores (se utilizan para cuantificar los principios), con las variables respectivas.

En el Capítulo II se desarrolla el Marco Empírico, en el cual se estructura la metodología de la investigación, partiendo de la evidencia empírica con otros estudios realizados o investigaciones referentes a la responsabilidad social, luego se define la investigación cuantitativa y cualitativa, los agentes, actores y sujetos; la manera de realizar el trabajo de campo, las encuestas, entrevistas y grupos focales; también se define los cálculos para la muestra.

En el Capítulo III se desarrolla el caso de estudio cuya fuente principal fue adquirida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo (COACT14M) ubicada en San Rafael, cantón Rumiñahui, provincia Pichincha. En este capítulo se dividen cuatro partes principales para la construcción del Balance Social. La primera

parte identifica a la cooperativa realizando un diagnóstico; la segunda parte define los grupos de interés internos y externos para la COACT14M; la tercera parte reconoce los indicadores para el Balance Social y por último la cuarta parte implementa el Balance Social, además informa sobre lo realizado en el análisis financiero y social y grupos focales.

Por último, en los Capítulos IV y V, se encuentran las conclusiones y recomendaciones respectivamente, que responden principalmente a las hipótesis de la presente investigación, adicionalmente algunas conclusiones y recomendaciones suscitadas en la investigación.

CAPÍTULO I

Introducción

“Si el hombre es su propio fundamento, entonces la única posibilidad para pensar la institución de la sociedad es partir de lo que es” (Rosanvallon, 2006: 22).

La presente investigación aparece de la necesidad por conocer el ámbito de Responsabilidad Social en el sector cooperativo que forma parte de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador, para lo cual se estructurará un Balance Social, según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) para el Ecuador es una obligación construir un balance social en este sector.

Justificación

La presente investigación tiene por objetivo analizar la responsabilidad social estructurada desde un Balance Social, partiendo de la teoría del Sector de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador y en concreto en una de las formas de organización que son “las cooperativas”. Nos encontramos en una era de la información, pero sobre todo del cambio global en las actividades, las empresas o diferentes formas de organización empiezan a preocuparse por ayudar o apoyar a sus empleados, comunidad, el medio ambiente y sociedad.

La sociedad se ha desarrollado bajo sistemas económicos y cualquiera que sea esta, ha considerado tres diferentes subsistemas como son: el mercado, el gobierno y el ámbito social – solidario. El sistema económico capitalista buscaría producir en grandes cantidades para reducir y mantener costos, abriendo nuevos mercados. El actual sistema económico podría mejorar la interrelación empresa – hombre, por medio de los subsistemas localizados intrínsecamente, fomentando la participación desde la sociedad, en base a sus necesidades y planteando nuevos programas sociales. Existe una serie de empresas que buscan apoyar a sus trabajadores, a la sociedad y sobre todo recalcan su *responsabilidad social* en todo lo que hacen, utilizando un informe social o en caso de las cooperativas reflejando la distribución de sus recursos económicos en el denominado *balance social*. En los grandes y pequeños negocios es fundamental conocer el aporte que generan sus ingresos en la sociedad, lógico sería que si tienen mayores ganancias sean reflejadas con mayor aporte para la sociedad, la comunidad, los empleados y el ambiente. Es así que desarrollan otras formas de ver a la economía y sobre todo la política de un país. Ecuador, busca alternativas para incluir ese sector informal,

actualmente con un gobierno de izquierda asume el reto de un cambio social económico y político desde el año 2007.

Una cooperativa que comparte un símbolo en común del “cooperativismo” tendría una filosofía distinta puesto que, el propósito son las personas y no el capital económico, y esta debería estar reflejada en el *balance social*. Actualmente existe la necesidad de definir el balance social en la realidad de la cooperativa del presente caso de estudio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”, dejando planteado la manera óptima de hacerlo y que constituya una base para enfocarlo a la realidad de otras cooperativas y en el futuro sea una base para el Sector de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador y adaptable a las distintas cooperativas en el mundo.

Planteamiento del Problema de Estudio de la Investigación:

El tema de la responsabilidad social, ambiental, cultural es de trascendencia para todo sector económico. La mayoría de instituciones no olvidan contribuir a la sociedad en cuanto a impuestos y otras obligaciones, sin embargo las nuevas tendencias buscan una filosofía más humana, más allá de lo que constituye mantener a la organización solo por obtener ganancias.

Las cooperativas de ahorro y crédito han surgido en su papel de ayudar a sus socios y fomentar el desarrollo económico, social de este grupo y su alrededor, la pregunta sería ¿es importante la rentabilidad?

Una clave de la economía solidaria constituye en institucionalizar reglas morales que permitan el adecuado funcionamiento de toda la economía. Para lo cual, es fundamental desarrollar o construir un subsistema basado en normas y además establecer alianzas entre la producción, organización y consumo, asegurando una economía hacia el lucro sin límites (Coraggio, 2002); se podría considerar también el desarrollo de un informe que planteé el apoyo social.

Las cooperativas “luchan con una fuerza de mercado” (Coraggio, 2008: 2); siendo su entorno el que provoca esa lucha insaciable, donde a diferencia de las cooperativas, los Bancos cuentan con una misión capitalista (Coraggio, 2008), lo que permite su crecimiento debido al consumismo. Podría considerarse además que ambos necesitan la rentabilidad para sobrevivir en el medio que los rodea, cuya diferencia es el propósito de cada uno, siendo importante cuantificar estos aportes en la sociedad e inversión realizada, emitiendo un *balance social*.

La diferencia también existe en la estructura del capital en el banco constituida por un número limitado de accionistas y con un sistema cerrado, por otro lado, una estructura de capital de la Cooperativa que es constituida por un número de socios (mínimo once) en un sistema abierto¹ cuya responsabilidad es limitada pero su visión social busca mejorar la condición de vida de sus socios, según el MIES IEPS (Ministerio de inclusión Económica y Social – Instituto de Economía Popular y Solidaria del Ecuador) en el 2012. Más allá del sistema económico determinado de distinta manera en cada país, se debería considerar a las personas, quienes son lo más importante para accionar cualquier empresa.

La economía popular y solidaria tiene su aplicabilidad en diferentes tipos de organizaciones, en el Ecuador fundamentalmente se podría situar en las cooperativas, las cuales son constituidas con la finalidad del bien común de los socios².

Preguntas de Investigación:

¿Cuáles son los factores a considerar para la construcción e implementación de un Balance Social en el caso de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”?

- ¿Cuál es el alcance del Balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”?
- ¿Cuáles son los indicadores claves que permiten medir el cumplimiento del Balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”?
- ¿Con la implementación del Balance Social llega a cumplir la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” con los principios cooperativos?

¹ Un sistema abierto significa cada socio es parte de la cooperativa y al conformarla tiene el derecho a elegir la Asamblea General que los representa o ser parte de esta. En cambio un sistema cerrado está formado por quienes son parte de esa organización que se constituyó. Por ejemplo, el Banco se constituye con un número limitado de accionistas, siendo los accionistas los que eligen, aprueban o desaprueban cualquier inversión. La constitución de cada uno es diferente y por tanto, su accionar es muy distinto.

² Una diferencia es que los socios realizan aportaciones, mientras los accionistas adquieren acciones. En las cooperativas y compañías limitadas quienes la integran se llaman socios, a diferencia del accionista conocido en las sociedades anónimas y bancos. Sus misiones son distintas, inclusive desde que son constituidas. Eso no significa que sean o no responsables socialmente.

Definición de los Objetivos:

Objetivo General:

- Construir e implementar un modelo de Balance Social en el caso de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”, partiendo del plan estratégico.

Objetivos Específicos:

- Determinar el alcance del Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”.
- Desarrollar un diagnóstico, los alcances en la parte ambiental, social, interna y externa para considerar un plan de acción y determinar los programas sociales que está desarrollando la Cooperativa año 2011 al 2013; conociendo las motivaciones que considera el plan estratégico de la cooperativa para la construcción del Balance Social.
- Diseñar el modelo de Balance Social que será vinculado con el diagnóstico, así identificar, construir y evaluar los indicadores claves que permitan medir el cumplimiento del Balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” a agosto del 2013.
- Comunicar a la gerencia, a la junta general de accionistas y las comisiones especiales los principales los resultados del análisis y la implementación del Balance Social.

Hipótesis de la Investigación:

- Las variables establecidas para el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” son parte del plan estratégico de la misma.
- Las actividades de la Cooperativa reflejan responsabilidad social.
- Es adecuado el uso del Balance Social para la cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”.
- El Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” exclusivamente valida lineamientos de los principios cooperativos.

A continuación tenemos el marco teórico con los conceptos para construir un Balance Social basado en el sector de la Economía Social y Solidaria.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

“Los pueblos son ricos cuando viven como pobres y cuando nadie tiene en cuenta aquello que les falta, sino aquello que necesitan” (Maquiavelo, 2005: 139).

Somos parte de un mundo lleno de necesidades y se podría considerar que la Responsabilidad Social es la manera de cubrir algunas necesidades, buscando el bien común entre las organizaciones, instituciones, empresas y la sociedad, comunidad, medio ambiente.

Partiendo desde el interés por buscar un bien común, que para Adam Smith, la propuesta de bienestar se halla justamente en buscar el consenso con el resto, por lo que

[...] una sociedad civilizada se ve siempre obligada a la cooperación y concurrencia de la multitud [...] el hombre se halla siempre constituido, según la ordinaria providencia, en la necesidad de la ayuda de su semejante, [...] aquella ayuda del hombre estaría siempre de la pura benevolencia de su prójimo, [...] Cualquiera que en materia de intereses estipula con otro, se propone hacer esto: *dame tú lo que me hace falta, y yo te daré lo que te falta a ti* (Smith, 1977: 14).

Un egoísmo que debido al interés individual, lograría un bienestar social y el trabajo en cooperación lograría desarrollar las actividades de manera óptima (Smith, 1977). Para Smith, siendo el padre de la economía política, considera que los intereses individuales logran cubrir las necesidades colectivas. Estos intereses individuales forman parte del sistema económico que a continuación se detalla.

Sistema Económico

El sistema económico está determinado por cada territorio, para lo cual es preciso conocerlo y definir aquellos sectores o subsistemas que lo conforman, además se podría considerar que este sistema económico evoluciona, mejora, busca una mejor manera de desarrollar cada nación.

La definición de un sistema económico podría entenderse como el conjunto de actividades desarrolladas por diferentes instituciones en el mundo, región o nación que permiten una organización mejor de los recursos asignados.

Un sistema económico es un “conjunto de relaciones, reglas e instituciones que caracterizan el funcionamiento económico de un país y que instrumentan las medidas que es necesario tomar para alcanzar los objetivos prefijados” (Andersen, 1998: 619). La economía capitalista es una “economía basada en la propiedad privada de los

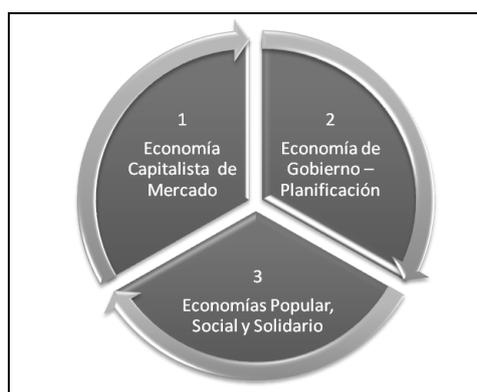
factores de producción, en la que las empresas y los individuos persiguen la obtención de un beneficio” (Andersen, 1998: 212)

El capitalismo es “un sistema económico social y político iniciado en Europa en el siglo XVIII, cuyas características vienen determinadas en la propiedad privada de los medios e instrumentos de producción y del cambio en que se desarrolla un sistema de libertad de mercado y precios” (Martínez, 2003: 59).

El inicio de esta gran estructura política se da a partir de la Segunda Guerra Mundial, siendo organizada mediante la unión de países capitalistas y con el respaldo de Estado Unidos de Norte América, los cambios no fueron solo en la parte económica sino también política (Furtado, 1975). El capitalismo como sistema económico, en un inicio también emergió como una necesidad. Berberoglu (1977) realiza un análisis sobre como el feudalismo fue sustituido por el capitalismo, después de un largo debate sobre el fin del feudalismo y el resurgimiento del capitalismo; Berberoglu (1977), casi para finalizar, indica que “[...] Dobb, Sweezy y Marx están de acuerdo en que existen fuerzas tanto internas como externas en relación con la economía feudal” (Berberoglu, 1977: 1331). También, al manifestarse un cambio político, se consigue cambios en la ideología en este caso “surgió la ideología por la interdependencia” (Furtado; 1975: 889). Es decir se logra cambios en los patrones de consumo, creando un espacio idóneo para el acceso de otros pueblos a este tipo de sistema (Furtado, 1975). El sistema económico capitalista ha manifestado un “atraso en la institucionalización de la superestructura y la modificación de las relaciones de poder entre los estados céntricos y los periféricos” (Furtado, 1975: 897), donde “el triunfo reclamado por el neoliberalismo ofrece, en el mejor de los casos, una política económica excluyente, diferenciadora, injusta y empobrecedora de las mayorías” (De la Peña, 1994: 192). Para Cueva, 1976 la segunda guerra mundial repercutió en que la economía latinoamericana se haya alejado del sistema capitalista – imperialista (Cueva, 1976). Además, “las crisis económicas del centro imperialista no hacen más que producir efectos negativos en las áreas dependientes” (Cueva, 1976: 825). Entonces, “la utopía capitalista, [...] últimamente ha sido cuestionada debido al incremento de las desigualdades sociales, contradiciendo el imaginario igualitarista surgido de la Revolución Francesa” (Laville y Garcia, 2009: 82).

Se podría considerar que el sistema económico capitalista emergió luego del feudalismo debido a las necesidades y circunstancias cambiantes en la sociedad, asimismo un sistema económico contiene una serie de subsistemas, los cuales trabajan en diversos ámbitos, donde se podría combatir los problemas del sistema económico capitalista logrando una mejor superestructura. Es así que, dentro del sistema económico se encuentra:

Gráfico N.º 1 Sectores o Subsistemas del Sistema Económico



Fuente: Adaptado de Kawano, 2013 cita a Lewis and Conaty, 2012

Elaborado por: autora.

Identificar estos tres sectores que son parte del sistema económico permite vislumbrar de mejor manera la estructura del mismo. Conocer la manera en que los sectores o subsistemas son desarrollados intrínsecamente y tratarlos detalladamente sería el propósito inicial.

A continuación, se describe los tres sectores del sistema económico, resaltando especialmente el sector Economía Popular y Solidario o Tercer Sector que abordará la presente investigación

Economía De Mercado o Primer Sector

La economía de mercado significa que “las cantidades objeto de transacción y los precios son fijados por las fuerzas de la oferta y demanda del mercado” (Andersen, 1998: 212). El mercado “es una organización social en la que se realiza el intercambio de mercancías” (Frenzel, 1975: 102) y “como sistema de coordinación garantiza una compensación de los planes económicos individuales ventajosa para todos” (Hasse et al; 2008: 155).

El primer sector o mercado es parte del sistema económico especialmente del capitalista (debido a que existen otros sistemas económicos como son el socialista, comunista).

El sector mercado está representado principalmente por las empresas o entidades privadas, los recursos son adquiridos por medio del comercio de bienes y servicios, destinados al individuo, otras empresas privadas, entidades del sector público y organizaciones de la economía social y solidaria.

El mercado genera gran debate, se manifiesta que la crisis económica que mantiene la mayor parte del sistema financiero alrededor del mundo desde el año 2007 “[...] deja a la vista que la autoregulación del mercado es un mito y que el capitalismo, además de generar desigualdad y destruir los ecosistemas en que se basa la vida, resulta intrínsecamente inestable e ineficiente” (Laville y Garcia, 2009: 13). La acumulación del capital comercial y productivo en la economía del mercado ha promulgado “[...] el acortamiento del ciclo de vida de los productos, la no imputabilidad del alto costo social y ecológico generado por una revolución tecnológica orientada por la ganancia [...]” (Coraggio, 2011: 71). Según Furtado, 1975³ adoptar un estilo de vida de un país industrializado demanda mayor consumo colectivo y privado generando así una “creciente capitalización” (Furtado, 1975: 881).

Por otro lado, se encuentran representantes de las empresas decidiendo sobre las oportunidades del mercado (Cardero y Domínguez, 1982: 900). “Se identifican entre otros los grupos industriales, bancarios, comerciales y financieros [...] cada uno de los cuales privilegia un estado del proceso general: capital productivo, capital dinero y el capital financiero” (Cardero y Domínguez, 1982: 900)

El comportamiento del mercado ha cambiado, Cardero y Domínguez (1982) consideran que en los últimos años, se ha logrado incrementar las relaciones directas entre quienes conforman las industrias y los bancos, así la banca ha comercializado nuevos servicios, diversificando y desarrollando nuevas oportunidades para financiar. Además los bancos han desarrollado servicios financieros de carácter no bancario, como la consultoría financiera, la transferencia electrónica de fondos y la consultoría industrial” (Cardero y Domínguez, 1982: 905).

Entonces, “[...] el proceso de integración llevaría necesariamente a la creciente interdependencia entre países y regiones dentro del sistema capitalista” (Furtado, 1975:

³ Más información en: Furtado, 1975: 881-882.

895), también fueron las acciones de las grandes empresas las que precipitaron este proceso (Furtado, 1975). Por otro lado, Cardero y Domínguez (1982) indican que son los bancos y las multinacionales los que originaron la “internacionalización del capital [...] donde el grupo financiero aparece como el *punte* entre los componentes microeconómicos y la evolución del sistema monetario internacional” (Cardero y Domínguez, 1982: 912). El sector enfocado al mercado, aún está en auge, el capitalismo ha permitido que el sector privado⁴ se fortalezca.

Por otro lado, se logra un acercamiento social por medio de la empresa, puesto que la empresa constituye una dinámica importante en la economía saludable de un país.

Si la gran empresa operara como una institución internacional dentro del sistema capitalista, la defensa del nivel de empleo y la preservación de los intereses sociales y culturales de las sociedades nacionales actuales tendrán que transformarse necesariamente en la preocupación dominante de los Estados (Furtado, 1975: 891).

Según Cardero y Domínguez (1982) en los grupos financieros la competencia, las alianzas, las formas y fronteras no deben considerarse definitivas (Cardero y Domínguez, 1982). Si sus alianzas empresariales no son permanentes, deberían considerarse sus proyectos sociales como la imagen de las empresas que permanecerán aunque se disuelvan.

[...] las tensiones estructurales más significativas que se manifiestan en el centro y en la periferia del sistema capitalista, parecen favorecer la subordinación de lo estrictamente económico a valores sociales [...] existen indicios de que se está gestando una época de convergencia, hacia una concepción de desarrollo que implica un nuevo proyecto de civilización (Furtado, 1975: 902).

El sector empresarial se ha caracterizado también por buscar ese “objeto social” que se visualiza en la generación de empleo, apertura de nuevos negocios, mantener y crecer rentablemente para asegurar a quienes son parte de la sociedad (OIT, 2001). Estas manifestaciones de “proyecto social” (Furtado, 1975: 902), son desarrolladas por lo que algunos conocen como “responsabilidad social y corporativa” (Furtado, 1975: 902). Entonces, la empresa actual no solo se preocupa por aspectos rentistas, puesto que la gerencia gestiona en diferentes áreas involucrando lo social, humano, comercial y

⁴ “Sector o parte de la actividad económica de un país o región que está integrado por empresas y consumidores en cuyas actividades productivas no interviene el Estado. Comprende las empresas de propiedad independiente que existen con el propósito de obtener ganancias, las organizaciones no lucrativas y las familias individuales” (Martínez, 2003: 295)

política, donde articula y vincula programas referentes al progreso empresarial y social (OIT, 2001).

En ese sentido, el mercado tiene un interés común con la Economía social y solidaria buscando la “solidaridad social y constante preocupación por el bienestar colectivo [...] cuya responsabilidad es interna y externa” (OIT, 2001).

El sector de mercado también es considerado parte de la economía solidaria, puesto que algunas empresas del sector privado se han preocupado por construir y fomentar la solidaridad (Coraggio: 2011).

A continuación, conoceremos el segundo sector del sistema económico capitalista, el sector público, pero específicamente nos interesa conocer sobre el Gobierno y planificación.

Economía del Sector Público - Planificación Gobierno o Segundo Sector

El Estado⁵ es “el agente que interviene en todos los problemas sociales y económicos del país a través de una mayor eficiencia en la producción y en la distribución adecuada de los beneficios obtenidos” (Martínez, 2003: 133).

Se podría mencionar que el Estado por medio del sector público⁶ está comprometido para trabajar con políticas públicas por diferentes ámbitos como son: la seguridad social, la redistribución de los recursos económicos y servicios a la sociedad, apoyando y regulando al sector empresarial, procurando invertir en las empresas privadas y públicas.

Para el *gobierno y planificación*, “la orientación que asuma la potencial reestructuración de los sistemas dependerá esencialmente de los proyectos políticos en disputa, del posicionamiento de los principales actores socioeconómicos y de la fortaleza de las coaliciones emergentes para respaldar distintas alternativas de integración social” (Midaglia, 2012: 89). Procurando considerar a los diversos actores que se vinculan para generar proyectos sociales y generar políticas sociales responsables. Ser un “estado intervencionista” (Midaglia, 2012: 89) es en esencia el sector público, protegiendo los sectores con mayor desigualdad y procurando el fortalecimiento y avance.

⁵ Definición desde el punto de vista económico.

⁶ “Sector o parte de la actividad económica de un país o región cuyas actividades son ejercidas fundamentalmente por los entes estatales o públicos – excluye empresas y familias – y planificadas y controladas por los poderes igualmente públicos” (Martínez, 2003: 295).

A continuación, se refleja el sector de Economía social, popular y solidario, se abordará su terminología mundial y su concepción del Ecuador basándose en la normativa ecuatoriana con respecto a este sector, la historia de las cooperativas, el sector cooperativo ecuatoriano y lo referente a la responsabilidad social corporativa.

Economía Social, Popular y/o Solidaria

Existe una asociación entre estos términos y sus diferentes formas de actuar en la economía: “economía popular, servicios de proximidad, comercio justo, microfinanzas y moneda social, la relación entre todas estas iniciativas viene confirmada por la existencia de experiencias multidimensionales que apuntan a estas diferentes vías” (Laville y Garcia, 2009: 53).

Economía Social “se refiere a las actividades económicas de una sociedad de personas que buscan la democracia económica asociada a la utilidad social” (Cattani et al; 2009: 163). “La economía social no es una redundancia gratuita aunque finalmente toda economía es una construcción social” (AREPS, 2013: 23). La economía es social porque “[...] produce sociedad y no sólo utilidades económicas, porque genera valores de uso para satisfacer necesidades de los mismos productores o de sus comunidades [...] y no está orientada por la ganancia y la acumulación de capital sin límites” (Coraggio, 2011: 45-46).

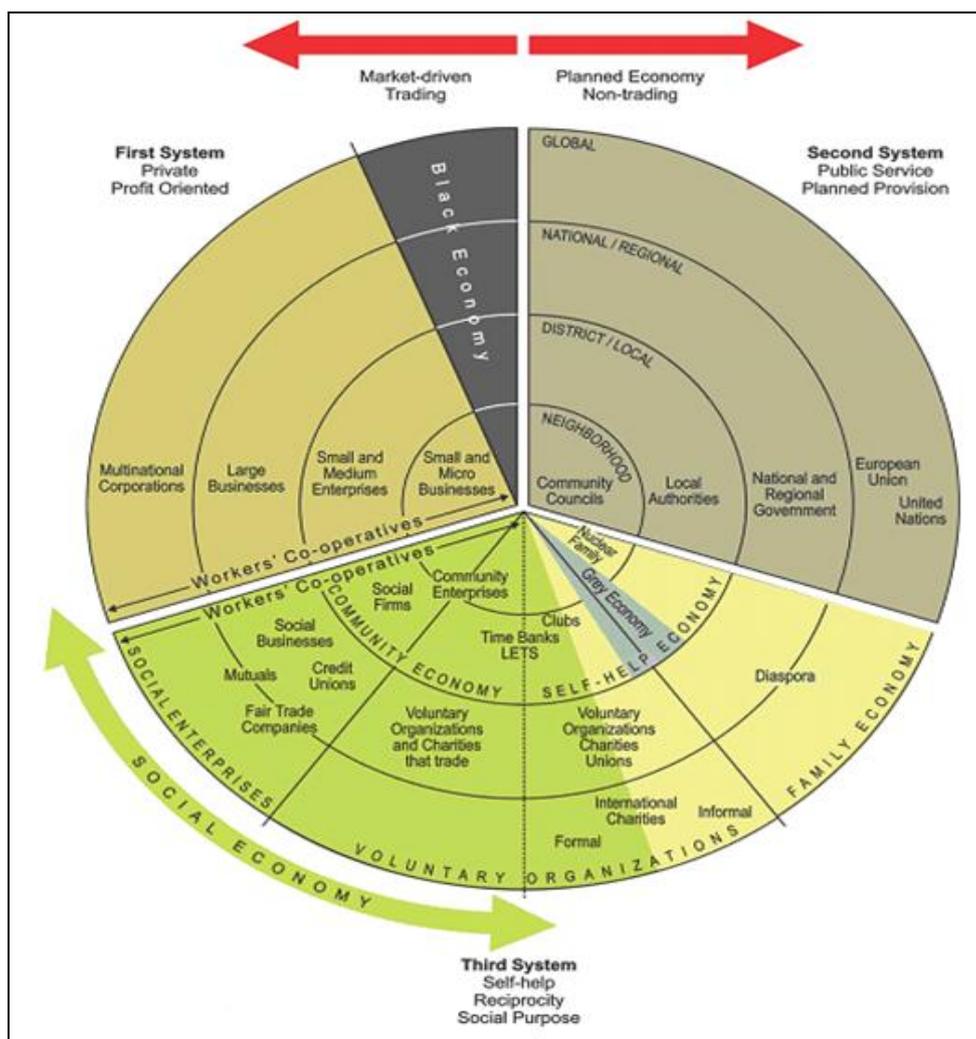
Economía Popular es “el conjunto de instituciones, recursos, y capacidades con los que los trabajadores autónomos, domésticos y familiares, sus unidades domésticas y organizaciones realizan las actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo, para generar bienes y servicios [...]” (AREPS, 2013: 28). La economía popular “se organiza mediante unidades domésticas, redes de ayuda mutua, comunidades y asociaciones voluntarias diversas y a través de intercambios mercantiles o de reciprocidad” (Coraggio, 2011: 99).

Economía Solidaria “el término surgió en la década de 1990 cuando, por iniciativa de ciudadanos, productores y consumidores, surgieron diversas actividades económicas organizadas según principios de cooperación, autonomía y gestión democrática” (Cattani et al; 2009: 169).

La terminología en este sector se manifiesta principalmente en el término solidario, donde abarca también la Economía de Trabajo encargada de organizar la base teórica y “el diseño de estrategias ante las teorías de la Economía de Capital y de la

Economía Pública” (Coraggio, 2011: 56). El comercio justo, que ha permitido una serie de acontecimientos con relación a la Economía Social y Solidaria, y ha dado paso al microcrédito (Laville y Garcia, 2009). Entonces, “la solidaridad es una dimensión muy importante de la Economía Popular, porque la calidad de vida alcanzable depende no sólo de las capacidades y recursos materiales sino de la percepción de lo justo y de lo posible” (Coraggio, 2011: 102 -103). La Economía Solidaria permite “definir lo que consideramos es la corriente ideológica más significativa para impulsar la economía social en América Latina” (Coraggio, 2011: 56). Es decir existe una similitud de todos estos términos porque se basan en principios referentes a la solidaridad. Por otro lado, el término popular y social se refiere a la sociedad. La propuesta para este sistema económico capitalista parte del siguiente modelo donde se ubican los tres sectores:

Gráfico N.º 2 Sistema Económico Mundial y sus Sectores

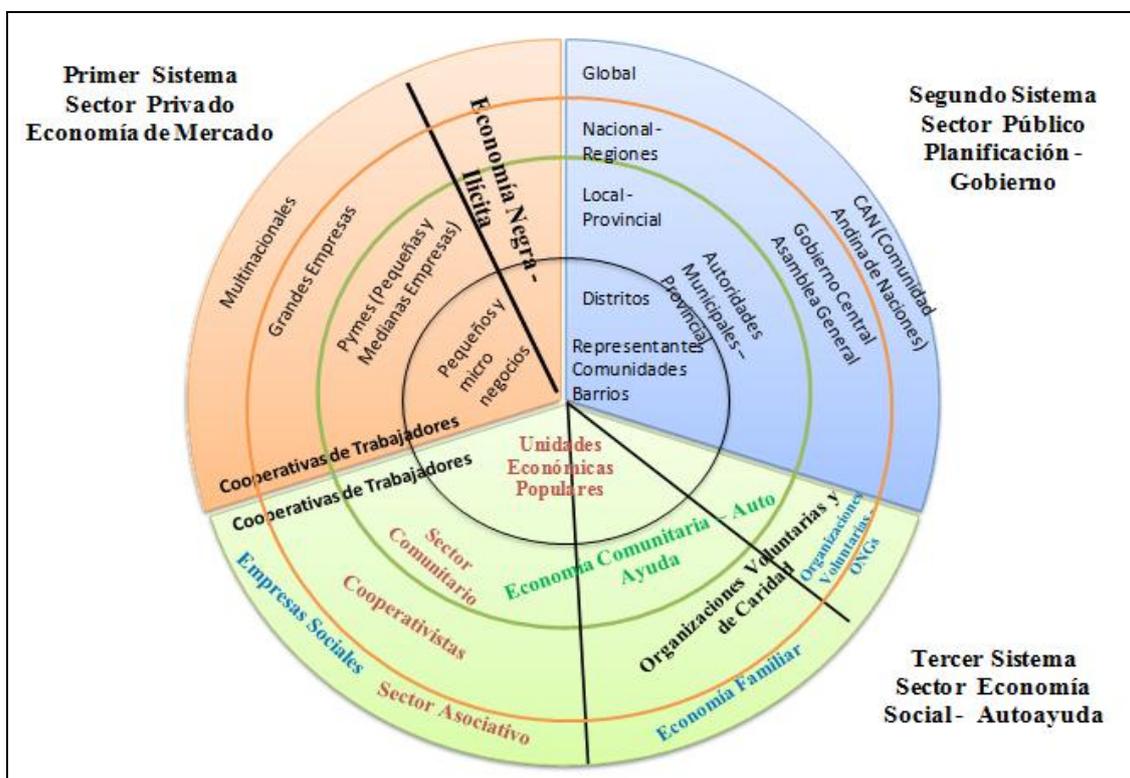


Fuente: Kawano, 2013 cita a Lewis y Conaty, 2012.

Para el mundo, la economía social y solidaria es un tercer sistema, una gran proporción estaría constituida por organizaciones voluntarias como ONGs, pero para el Ecuador más bien se desarrollaría por las comunidades, la economía familiar y empresas sociales.

La propuesta para el caso del Ecuador sería considerado de la siguiente forma:

Gráfico N.º 3 Ecuador - Sistema Económico y sus Sectores



Fuente: Kawano, 2013 cita a Lewis and Conaty, 2012

Elaborado por: autora.

Es importante potencializar este sector de economía social y solidaria, que constituye una de las maneras de sobrevivir de los/as ecuatorianos/as. La Economía familiar y social son la base para la construcción de una pequeña empresa que en el futuro constituiría una Pyme; por otro lado, el voluntariado si bien existe, aún falta mucho por trabajar, las necesidades son muchas, pero en el futuro se podría potencializar este segmento.

“La *Economía de mercado* está en el primer polo. Corresponde a una clase de economía donde la distribución de los bienes y servicios se confía prioritariamente al mercado” (Laville, 2002: 183-185). También está el sector público o “la *Economía no mercantil* [...] la redistribución es, sobre todo, pública: a la vera del Estado Social adquiere una forma moderna de redistribución alimentada por detracciones obligatorias encaminadas a prestar unos servicios contenidos en los derechos sociales” (Laville, 2002: 183-185), y el sector de la Economía Social y solidaria representada por “la *Economía no monetaria*, una clase de economía en la que la distribución de bienes y servicios se confía prioritariamente a la reciprocidad y a la administración doméstica [...] un cierto número de relaciones recíprocas adoptan formas monetarias [...] pero, las principales aportaciones recíprocas gracias a la autoproducción y la economía doméstica” (Laville, 2002: 183-185).

Por otro lado, considerar que la desigualdad económica y social no ha terminado, tenemos al ser humano y los “sentimientos morales” (Smith, 1959: 123). Los sentimientos que podrían también ser dominadores en el ser humano, son difíciles de satisfacer por su heterogeneidad y posiblemente, sea un reto transformarlos a un sentimiento solidario y desinteresado.

El hombre rico se congratula de sus riquezas porque siente que ellas naturalmente le atraen la atención del mundo [...] el hombre pobre, está avergonzado de su pobreza. Siente lo excluyen de la atención de la gente [...] escasa conmiseración ante la miseria y el infortunio que padece (Smith, 1759: 123).

Podría ser que esos sentimientos entre “ser pobre o ser rico”, son los motivadores para que las personas busquen quizá no ser pobres, por eso cruzan fronteras, arriesgan su integridad, dejan sus sueños, olvidan su vida. Ciertamente, en un mundo capitalista ¿quién desea ser pobre? Se podría considerar, que una economía solidaria es posible sí y solo sí los sentimientos en los seres humanos difíciles de cambiar, cambian. La propuesta sería enfocarse precisamente en apropiarlos de una entidad llamada sociedad cooperativa, capaz de eliminar esos sentimientos no positivos y desde ahí fomentar los principios y anhelos de la economía solidaria. “[...] En muchos países del Norte y del Sur se robustece o está en germen un sector de Economía Social o Economía Solidaria, impulsado desde el Estado y/o la Sociedad Civil, que se propone generar empleo

autónomo y se basa en actividades de trabajo asociado sin fines de lucro” (Coraggio, 2011: 95 - 96).

Los seres humanos en su inmensa heterogeneidad son quienes comparten y practican esos nuevos procesos económicos, “[...] el hombre, consciente de su propia debilidad y de su necesidad de contar con los demás, se regocija cuando verifica que ellos adoptan sus propias pasiones, porque así se asegura su colaboración, y se entristece cuando observa lo contrario, porque ello le garantiza su oposición” (Smith, 1759: 57). Entonces, ¿cómo agradar a todos?, puesto que “[...] la simpatía con las motivaciones de las personas constituye la base de nuestra aprobación moral de su conducta” (Smith, 1759: 14). Además, “concebimos la cultura como un hecho orgánico vinculado estructuralmente a las clases sociales y su intervención conflictiva en la producción de la sociedad; [...] y se vuelven comunicables a través de una determinada organización de la cultura” (Brunner, 1980: 992). “Una concepción dominante del mundo se vuelve eficaz solamente a través del entramado organizacional e institucional que le da forma, que la socializa y la transforma en un sistema comunicable [...]” (Brunner, 1980: 992). Así como en la política, se busca establecer una similar convicción donde “la función de una ideología es una función social y su formación está sujeta a las determinaciones contradictorias de la lucha de hegemonías” (Brunner, 1980: 1009). Sería posible considerar el sector de la economía social y solidaria, donde “la solidaridad es lo que substituye en democracia a la caridad, porque la solidaridad es la reciprocidad igualitaria entre ciudadanos, al contrario de la caridad, que supone una desigualdad entre quien da y quien recibe” (Laville y Garcia, 2009: 74).

Esta alternativa vinculada más a lo social, a las personas, a los sentimientos, a los comportamientos: no es algo nuevo, por generaciones se fortalece “la certidumbre deja de ser un estado mental resultante de la repetición de lo conocido o cognoscible, para convertirse en un objetivo, en una construcción social” (Coraggio, 2011: 82).

A continuación, la importancia que plantea la normativa que rige en el Ecuador, con respecto al sector de la Economía Social, Popular y Solidaria.

Normativa del sector “Economía Popular y Solidaria” en la República del Ecuador: Propuesta para generar una Política y Cambio Social.

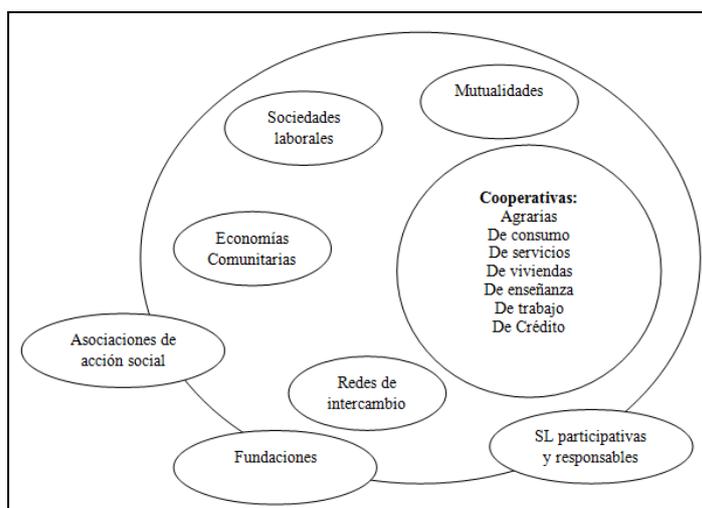
“Durable es aquel dominio que sea voluntario” (Maquiavelo, 2005: 113)

En este sector⁷ se podría considerar como una alternativa de asociatividad donde es fundamental el bienestar común y cuya organización debe ser cuidadosamente definida, considerando la heterogeneidad de sus miembros y el objetivo social al constituirse. En la Constitución del Ecuador del 2008, se manifiesta en el Artículo 283 sobre el sistema social y solidario:

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. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Constitución, 2008: 140).

En la Economía popular y solidaria se debe tomar en cuenta que lo económico hace énfasis en primer lugar al *trabajo*, luego a la *tecnología*, *la gestión* y al final podemos considerar aspectos financieros y materiales (Razeto, 1999). El Tercer Sector debe ser desarrollado desde todos quienes la conforman, a continuación la propuesta de la Economía popular y solidaria de Laville y Garcia (2009).

Gráfico N.º 4 Tercer Sector de la Economía Popular y Solidaria



Fuente: Laville y Garcia 2009: 135.

⁷Denominada para el Ecuador como Economía popular y solidaria según la LOEPS, 2011.

Evidentemente esto podría variar acorde a las necesidades de cada país, pero la propuesta es respaldar todo este tipo de organizaciones o empresas que tiene una filosofía en común, la economía social y solidaria.

La constitución de 2008 en el Ecuador ha registrado cambios fundamentales para el desarrollo nacional, sobre todo en base al denominado *Plan Nacional del Buen Vivir* (PNBV), 2009 el cual se basa en doce objetivos estratégicos para el óptimo alcance del vivir bien (FORLOCAL, 2011); el objetivo once se refiere a “establecer un sistema económico social, solidario y sostenible” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2009) haciendo énfasis en la Economía social y solidaria. “La política social debe ser diseñada como una parte fundamental de la política económica, y no simplemente con un criterio asistencialista y como parche de esta última” (Correa, 2005: 76), entonces desde una política bien diseñada en base a principios sociales se podría llevar a la práctica la *economía popular y solidaria*. Considerando que “muchas políticas que aparentemente apuntan a variables – objetivo bien delineadas, concluyen produciendo efectos inesperados, opuestos a lo propugnado, por ignorancia de la naturaleza procesal de la realidad social” (Coraggio, 2004: 14). La leyes son diseñadas en base a la planificación que es fundamental para desarrollar una adecuada asociatividad “la práctica de la planificación es una de las vías para someter a crítica continua los marcos teóricos existentes, contribuyendo a su superación y revisión, al constituirse en una verdadero *laboratorio* para las ciencias sociales y humanas” (Coraggio, 2004: 13). Es así que, “las normas en las relaciones de vecindad y en el mismo plano, las normas comunitarias, son de especial relieve, sobre todo para comprender la forma de hacer economía de numerosas experiencias de economías solidarias” (Guerra, 2002: 128).

Apropiar al Ecuador a una ruta distinta de comportamiento con la finalidad de alcanzar un desarrollo económico, social y político es un reto diario que inicia con la construcción de la Ley de Economía Popular y Solidaria en el 2011, que busca un desarrollo más equitativo y legalmente adaptable al medio.

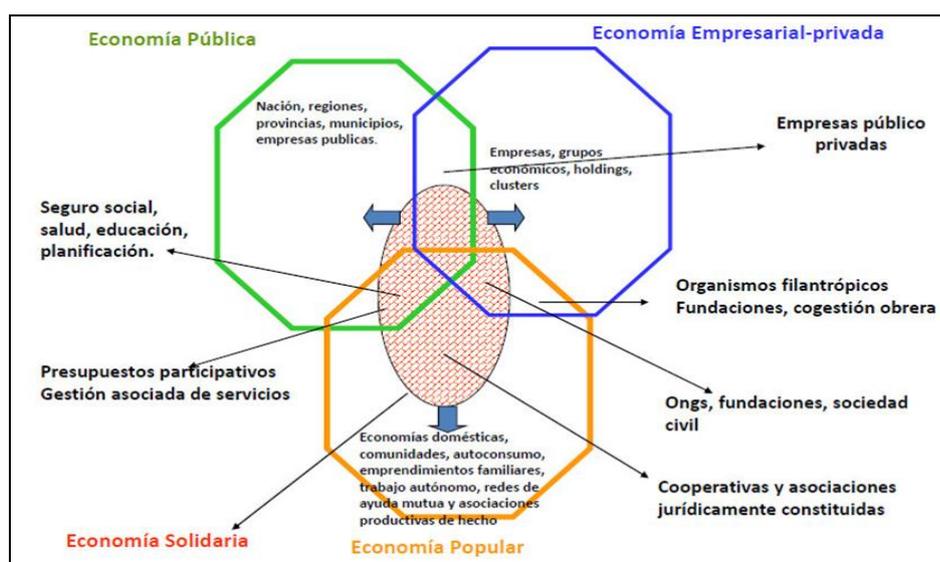
Ecuador y Latinoamérica deben buscar no sólo una nueva estrategia sino también una nueva noción del desarrollo [...]—donde el Estado y la acción colectiva recuperen su papel esencial para el desarrollo; donde se preserven activos intangibles pero fundamentales como el capital social; y donde las aparentes exigencias de la economía no sean excluyentes y peor aún antagónicas del desarrollo social (Correa, 2005: 77).

En mayo del 2011 se aprobó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria – LOEPS en la República del Ecuador, manifiesta en el “título II del Capítulo I, Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria, artículo 8.- Formas de Organización, para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares” (LOEPS, 2011: 3).

Para Ecuador “uno de los mayores problemas que tienen las familias con bajos niveles de ingreso y las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) es la dificultad para acceder a los servicios financieros” (Jácome, 2004: 23). Esto debería ser una de las temáticas más importantes para desarrollar una economía popular y solidaria, donde lo fundamental sea la oportunidad de acceder a estos servicios financieros.

Para Ecuador existe una base legal constituida en la LOEPS, 2011. Se plantea en el Artículo 4 los principios que considera necesarios para este sector. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria creada en el 2011 pero cuyas actividades han iniciado a partir de junio de 2012 ha logrado establecer lineamientos claves para este sector. Para Coraggio (2011), la economía solidaria en una Economía Mixta, como la ecuatoriana, se mira así:

Gráfico N.º 5 Economía Solidaria en la Economía Mixta Ecuatoriana



Fuente: Coraggio, 2011: 340.

La implementación de la economía solidaria es un reto y “los asuntos de que se ocupan los seres humanos en las diversas profesiones y estados de vida son tan variados y los habitúan a pasiones tan distintas que naturalmente forman en ellos caracteres y modales muy diferentes” (Smith, 1759: 350) por eso, construir la economía solidaria debería partir constituyendo esos valores morales que el ser humano confía firmemente. Donde la economía solidaria se encuentra en el sector público, privado y popular (Coraggio, 2011).

A continuación, se detalla sobre las cooperativas que son parte de la Economía Popular y Solidaria.

Las Cooperativas

Se podría considerar que una cooperativa nace por la necesidad de compartir determinados recursos entre un grupo de seres humanos y especialmente redistribuir estos recursos entre la comunidad, en muchos de los casos la necesidad está plasmada desde la clase obrera hasta la burguesía, cuya finalidad dependía de sus valores corporativos. Revisaremos a continuación como iniciaron las cooperativas, puesto que sus orígenes nos permitirán conocer sus valores en la sociedad. “La historia de los siglos XIX y XX fue el resultado de un doble movimiento: uno hacia el mercado autoregulado que condujo a otro hacia la intervención política” (Laville y Garcia, 2009: 84). La economía no mercantil maneja el principio de redistribución caracterizada por ser asistencial y protectora, enfatizando sobre la acción social que organiza una “solidaridad institucional en la que la dimensión del compromiso voluntario que la caracterizaba se difumina para dejar sitio a un sistema de previsión social obligatoria” (Laville y Garcia, 2009: 84). “Las primeras iniciativas de la economía social o solidaria aparecieron en las zonas industrializadas de Europa a partir de 1830 y adoptaron la forma de cooperativas de consumo y de producción o trabajo [...]” (Laville y Garcia, 2009: 141). Es así que “en sus orígenes europeos más cercanos – mutualismo, cooperativismo, comunidades autónomas, etc. – a comienzos del siglo XIX, la economía social tenía una clara pretensión de defender los intereses de la clase obrera ante el capitalismo salvaje, pero también de constituirse en sistema alternativo” (Coraggio, 2011: 53). “Podemos afirmar que las cooperativas y mutualidades son básicamente formas de organización del movimiento obrero, junto con los sindicatos y los partidos de obreros” (Laville y Garcia, 2009: 141). Del mismo modo, el comercio justo se sustenta en el “consumo

responsable y solidario [...] Asociado a otros movimientos, y operando en el mismo sentido que las microfinanzas, el comercio justo ha contribuido a contrarrestar lo que se había convertido en el dogma del librecambio” (Laville y Garcia, 2009: 46). A partir del siglo XIX se manifiestan sinnúmeros de intentos por constituir diferentes formas democráticas y comunitarias creadas de las necesidades por una igualdad económica que garantice la subsistencia y organice el consumo y la producción para los trabajadores (Gaiger, 2003).

Según la reflexión teórica que esa realidad emergente plantea, las empresas solidarias expresan una proliferación de formas de economía alternativa, distintas a la lógica mercantil capitalista, y de alternativas económicas, por tratarse de establecimientos viables, capaces de asegurar su reproducción social (Gaiger, 2003: 230)

Para el Comercio Justo “uno de los principales apoyos fue el microcrédito. Concebido para luchar contra la pobreza [...] una herramienta sencilla que se presentaba como la solución para los grupos desfavorecidos” (Laville y Garcia, 2009: 47). A través del asociacionismo obrero basado en principios de igualdad, libertad y adhesión voluntaria, buscaba en los espacios públicos y populares intervenir por una igualdad de condiciones y construir un espacio en la economía (Laville y Garcia, 2009). Es así que, las “asociaciones y cooperativas han realizado una nueva incursión en la economía y en la política durante el último cuarto del siglo XX” (Laville y Garcia, 2009: 17). El interés por constituir cooperativas y asociaciones viene marcado a raíz de las nuevas normas de rentabilidad sobre el capital invertido libremente, de ahí que los trabajadores intentaron convertir las empresas en cooperativas (Laville y Garcia, 2009).

Así, “[...] durante la segunda parte del siglo XIX [...] se empieza a distinguir entre cooperativas y mutuas, convirtiéndose las primeras en una forma particular de la sociedad de capitales centrada en la función de producción o de consumo, mientras que las segundas se centran en la función de ayuda [...]” (Laville y Garcia, 2009: 77). “El cooperativismo se basa en dos grandes reglas: la regla de la decisión democrática (1 persona = 1 voto) y la regla de distribución no vinculada al capital social, en la medida que los beneficios se distribuyen en función de las participación de cada socio o social” (Laville y Garcia, 2009: 145).

Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI)⁸, la cual es una organización no gubernamental independiente que representa a las cooperativas, define así a una cooperativa “es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a través de una empresa de propiedad conjunta democráticamente controlada” (ACI⁹, 2012: s/r). Pero también, debemos comprender a las Cooperativas como instituciones financieras que buscan ser parte de la oportunidad eminente en el mercado. “Existen economías de carácter financiero gracias a la posibilidad de circular los flujos monetarios, al trasladar recursos de empresas menos redituables hacia otras en crecimiento; y aprovechar al máximo la circulación de flujos” (Cardero y Domínguez, 1982: 918).

Sólo hay un diminuto paso de la solidaridad al capitalismo, puesto que las cooperativas buscan la rentabilidad pero en su mayoría también se basan en principios cooperativos. “La economía solidaria revela la existencia de un empresariado que no se mueve por la rentabilidad del capital invertido y que no distingue entre lo que es del orden de la producción y lo que es del orden de la distribución, combinando la asociación para ejercer una actividad económica común con la ayuda mutua” (Laville y Garcia, 2009: 75). Asimismo, desde el punto de vista de la economía social, “debe también reservar una parte de sus resultados económicos para reinvertir en sí misma o en su entorno. Pero esta no es acumulación en el sentido capitalista, pues está subordinada a la satisfacción de necesidades y a la calidad de las relaciones sociales, y no se basa en la explotación del trabajo ajeno” (Coraggio, 2011: 46).

Se enfatiza que “incluso los programas de capacitación o recapitación o los programas de apoyo a microemprendimientos han sido vistos y manejados como *política social* antes que política económica y tecnológica” (Coraggio, 2011: 95). Ese compromiso social que tienen las cooperativas nace a partir de los principios cooperativos, uno de los cuales busca la preocupación por la comunidad, apoyando en diferentes actividades culturales, comunitarias, sociales de manera nacional e

⁸ “Organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo. Fundada en 1895, sus miembros que son organizaciones cooperativas nacionales e internacionales de todos los sectores de actividad: agrícolas, bancarias, de crédito y ahorro, industriales, de seguros, pesca, vivienda, salud, servicios públicos, servicios sociales, turismo y consumo” (Alianza Cooperativa Internacional, 2012). ICA, sus siglas en inglés: International Co-operative Alliance.

⁹ Traducción de la autora

internacional (Laville y Garcia, 2009). Entonces, para la economía solidaria el éxito depende de la inversión que se realiza en las mismas y el resultado que mantengan (Gaiger, 2003). Una economía basada en aspectos sociales y solidarios no debería tener un carácter rentista, nuevamente nace la polémica por entender realmente ¿es necesaria la rentabilidad?, o es preciso que exista una redistribución de los recursos para inversiones sociales con la finalidad de eliminar réditos. Sin duda, una institución financiera o cualquier entidad sin finalidad de lucro necesitan de los recursos económicos y físicos para sobrevivir. Una empresa que busca rentabilidad responsable socialmente y que distribuye adecuadamente sus recursos, podría estar manteniendo una filosofía por ayudar a su entorno, y por ende tiene una responsabilidad social alta. La economía popular y solidaria parte de un contexto donde la cooperación es fundamental, denominadas como organizaciones de *comercio justo* que básicamente buscan ese entorno facilitador de un *precio justo* o *producto justo*, pero ¿es realmente un sector sin finalidad de lucro?, ¿cómo puede sobrevivir sin la intermediación?

Se podría considerar que la economía social / popular y solidaria busca la eficiencia, al contar con auto productores, mejorando la calidad de vida del trabajador y satisfaciendo los motivos culturales, éticos y morales (Gaiger, 2003).

Ese espíritu se diferencia de la racionalidad capitalista –que no es ni solidaria ni tampoco inclusiva– y de la solidaridad popular comunitaria –desprovista de los instrumentos adecuados a un desempeño social y económico que no sea circunscrito y marginal (Gaiger, 2003: 229).

Es así como las cooperativas pasan a formar parte de las actividades diarias del ser humano, no como una alternativa, sino como una forma de vida; donde la confianza y anhelo por mejorar el entorno hace posible esa asociatividad. A continuación, se plantea como el sector cooperativo ha venido ganando importancia en el Ecuador.

Sector Cooperativo en el Ecuador: ¿Red de Confianza?

Las cooperativas podrían considerarse como una de las formas de organización en la economía popular y solidaria para el Ecuador, donde la figura cooperativa nace desde un grupo organizado conjuntamente, con el único fin del “bien común” logrando mantener y mejorar a través del concepto “voluntario” lo cual implica un sinnúmero de actividades donde lo más importante es el ser humano. Conformar una cooperativa podría considerarse como un símbolo económico y social que desea alcanzar nuevos

servicios para el beneficio de todos quienes la conforman. Pero se debería tener cuidado en el propósito intrínseco de cada cooperativa, considerando que muchas han tenido su génesis en el oportunismo y han gobernado en forma social.

El cooperativismo es una de las más antiguas, expandidas y consolidadas formas de economía asociativa solidaria (Miquel, 1988: 52). Las cooperativas de ahorro y crédito buscan crear un vínculo social, hay que reflexionar sobre la forma jurídica, puesto que existe “un cooperativismo popular, principalmente de trabajo autogestionario, y otro que cubre servicios vitales: consumo, vivienda, comercialización, ahorro y crédito, de profundo contenido para los sectores medios y de bajos ingresos” (Miquel, 1988: 52).

La historia del Ecuador marca sus indicios en el cooperativismo, pero fundamentalmente hechos históricos provocan la génesis del cooperativismo que a continuación se refleja de esta forma:

Los orígenes del movimiento cooperativo ecuatoriano tiene tres etapas fundamentales: la primera en el siglo XVIII, cuando especialmente en Quito y Guayaquil, se crearon una serie de organizaciones artesanales y mutuales. La segunda empieza a partir de 1937, el Estado dicta la primera Ley de Cooperativas, la tercera etapa, se inicia a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria, en 1964 y la nueva Ley de Cooperativas, en 1966 (Da Ros, 1985: 13).

En el Ecuador, se aprobó la Ley de Economía Popular y Solidaria; LOEPS, 2011 en la sección 3 sobre el Sector Cooperativo, artículo 21 define al conjunto de cooperativas como “sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales [...] con personalidad jurídica de derecho privado e interés social” (LEPS, 2011: 5). En el Artículo 4 menciona los principios¹⁰ que deben ser guiados y trabajados por quienes sean parte de una Economía Popular y Solidaria:

La búsqueda del buen vivir y del bien común; la prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; el comercio justo y consumo ético y responsable; la equidad de género; el respeto a la identidad cultural; la autogestión; la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y la distribución equitativa y solidaria de excedentes (LOEPS, 2011: 3).

¹⁰ Revisar también los principios de la ACI (Alianza Cooperativa Internacional), existen algunos principios de la LOEPS, 2011 que se asemejan a estos.

Las cooperativas son parte de un grupo identificado por la actividad que desarrolla; en la LOEPS, 2011 en su artículo 23 indica los grupos de cooperativas según su actividad que son: cooperativas de *producción* que se refiere a realizar bienes lícitos y desarrollar actividades agropecuarias, artesanales, huertos familiares, entre otros; en lo que se refiere a cooperativas de *servicios* menciona que los trabajadores serán parte de los socios y desarrollarán actividades con un propósito común como: trabajo asociado, transporte, entre otros; con respecto a cooperativas de *vivienda* se vincula con la adquisición de bienes inmuebles con la finalidad de construir viviendas u aficiones para el bien común de sus socios; de la misma manera con respecto a las cooperativas de *ahorro y crédito* busca la participación voluntaria de sus socios pero la finalidad es la intermediación financiera, finalmente en las cooperativas de *consumo* buscan abastecer a sus socios de bienes como: semillas, abonos, entre otros (LOEPS, 2011).

Las cooperativas en el Ecuador son quizá una de las formas más representativas usadas a partir de la crisis bancaria en 1999. “Las cooperativas de crédito podrían convertir la ética y el compromiso social en un arma competitiva con la que hacer frente a las amenazas del entorno y a sus propias debilidades” (Castro et al., 2011: 265). Las cooperativas nacen de la acción de los trabajadores de la industria por necesidad de conformar cooperativas o mutuales de consumo, ahorro y crédito, entre otras (Miquel, 1988), y recientemente por “[...] la crisis, por su extensión y por la agudización de la necesidad extrema de autosubsistencia genera formas económicas populares y solidarias en la producción y el consumo, para atenuar los efectos de la pobreza, el desempleo y la falta de oportunidades” (Miquel, 1988: 51).

Bajo lo mencionado por Miquel (1988) se podría considerar que la crisis que vivió el Ecuador sobre todo en la parte financiera de la banca privada en 1999, ocasionó el auge de las cooperativas de ahorro y crédito y otras formas financieras vinculadas a la cohesión de actividades, ideologías, principios, profesiones, comunidades y demás que lograron alcanzar mejores niveles de vida en base a la intermediación financiera donde su finalidad no fue enriquecerse sino alcanzar niveles de confiabilidad para todos sus socios. Además, podría ser que las cooperativas de ahorro y crédito buscan establecer un modelo diferente desarrollado desde la *banca ética*, “el concepto de banca ética contempla también entre sus principios la gestión de este riesgo de Sostenibilidad, especialmente vinculado a la actividad crediticia” (Castro et al., 2011: 269). La banca

ética no es solamente para las cooperativas, es también para toda entidad financiera que busca rentabilidad pero comparte los principios establecidos por el bienestar común, apoyada en la *responsabilidad social y ética empresarial*. Es así que, “las cooperativas de crédito, encuadradas bajo el marco de los principios cooperativos y el concepto más amplio de economía social, deben trabajar por el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante las políticas aprobadas por los socios, que son a su vez destinatarios prioritarios de sus servicios” (Castro et al., 2011: 274).

Cabe mencionar que en el Ecuador “los agentes excluidos se han visto avocados a buscar fuentes alternativas de financiamiento para suplir el papel no cumplido por la banca, como los prestamistas ilegales o *chulqueros*¹¹ y algunas instituciones que prestan servicios microfinancieros” (Jácome, 2005: 172), esto ha surgido debido a las barreras de crédito de las grandes instituciones financieras.

En la LOEPS, 2011 del Ecuador se manifiesta sobre las cooperativas de ahorro y crédito, en el Artículo 70¹² manifiesta que “integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro” (LOEPS, 2011: 10).

En el Ecuador existen algunos estudios realizados al microcrédito, Luis Torres (2006) ha realizado una investigación referente a los microcréditos en el Ecuador y como parte de sus conclusiones vinculadas en base al estudio de Bancos y Cooperativas del Ecuador nos dice:

El sistema financiero cobra tasas de usura en sus microcréditos [...] El microcrédito actual está liquidando a los más pobres del mundo [...] El sistema financiero mató en el 2000 al “sucre” (moneda nacional del Ecuador) y dio paso a la dolarización [...] La sociedad civil tiene que organizarse para impedir el avance de ésta lepra social y terminar con la corrupción formalizada (Torres, 2006: 77-79).

En las cooperativas de ahorro y crédito enmarcadas en una Economía social y solidaria, “los microcréditos no implican sólo la concesión de crédito a personas en riesgo de exclusión, sino también el apoyo técnico y asesor necesario para ayudarles a desarrollar su proyecto e integrarse en la comunidad” (Castro et al., 2011: 289). Entonces, se debería considerar criterios de seguimiento y capacitación con el propósito de mejorar la gestión del crédito.

¹¹ Término despectivo, significado parecido al desempeño de un usurero.

¹² Título III acerca del Sector Financiero Popular y Solidario.

Por otro lado, considerando su filosofía social se manifiesta una gran polémica acerca de la rentabilidad o beneficios, ¿necesitan de la rentabilidad? Se podría mantener un beneficio para definir mejor las inversiones en el ámbito social y ambiental. Otra polémica estaría en definir claramente porque entre las mismas cooperativas se ha creado una especie de competencia por abarcar al mercado, y no se lleva a cabo un principio cooperativo de la ACI “cooperación entre cooperativas” (ACI, 2012).

Para construir una economía solidaria desde un sistema económico diferente, “necesitamos más empresas que puedan valorizar su capital por la calidad y no el deterioro de su entorno” (Coraggio, 2011: 119) cuyo resultado sea una sociedad

sin usura ni corrupción, una población con buenos ingresos, con un alto nivel de educación de calidad, con acceso a servicios de salud de alta calidad, con derechos sociales efectivos para todos los ciudadanos, con la seguridad de su integridad personal, desarrolladora de hábitats equilibradas, demandante y productora de bienes culturales, participante activa en sistemas de gobierno participativo y de justicia incorruptibles, portadora de valores de tolerancia, solidaridad y cooperación (Coraggio, 2011: 119).

Por otro lado, ¿cuál es la manera de tratar al dinero¹³ en una economía solidaria? “el dinero, que de bien público se convirtió en mercancía producida y usada para ganar, debe ser reinstitucionalizado, normado en su uso, no abolido” (Coraggio, 2011: 266-267).

Es así que, la importancia por el sector de las cooperativas es debido a que “el crédito debería ser incluido entre los derechos humanos básicos y podría desempeñar un papel estratégico en la supresión del hambre en el mundo” (Yunus, 2006: 134), se priorizó al sector de “ahorro y crédito” porque Muhammad Yunus (1940)¹⁴ plantea la

¹³ “De hecho hoy no está totalmente libre, deben justificarse ciertas transacciones, hay controles sobre el origen y el uso del dinero, pero no está regulado desde el logro de la reproducción de la vida. Cuando se propone la tasa Tobin, que implica un pequeño costo a las entradas y salidas de capitales especulativos de un país, se está tratando de controlar el movimiento especulativo del capital global y dar mayor estabilidad a las economías nacionales de la periferia. Se calcula que el valor recaudado puede brindar un fondo de ayuda a los países periféricos equivalente a todo el gasto militar en el mundo. Sin embargo, esa pequeña medida es resistida por el poder financiero y sus representantes” (Coraggio, 2011: 266-267).

¹⁴ “Bangladesh, 1940; Economista indio, creador del microcrédito y fundador del Banco de los Pobres. Musulmán no practicante, estudió Ciencias Económicas en Nueva Delhi, luego en Estados Unidos mediante becas estudio por medio de Fullbright y Eisenhower, además en la Universidad de Vanderbilt (Tennessee). Estuvo a cargo del departamento de Economía de la Universidad de Chittagong en Bangladesh, camino junto con a la lucha por lograr la independencia de Bangladesh, observó un problema la pobreza era un círculo vicioso en su país, logró junto con sus estudiantes ayudar a la gente más pobre y más necesitada. En el 2006 ganó el premio nobel de la paz, por sus esfuerzos para crear desarrollo económico y social desde abajo” (Yunus, 1940).

importancia de los microcréditos y en sí, de las microfinanzas y su responsabilidad social.

Responsabilidad Social Corporativa – Grupos de interés

La responsabilidad social corporativa o empresarial se plasma en un Balance Social, por lo que es fundamental conocer de donde nace este término, en la historia se dice que:

[...] Zaratustra¹⁵ dedico su tiempo a desarrollar una filosofía basada en la responsabilidad social y en tres pilares fundamentales que el distinguió como ‘buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones’. Al definir su filosofía de responsabilidad social, Zaratustra tuvo que enfrentar grandes dificultades y hasta arriesgar su vida para convencer al rey de Persia Kavi Vishtaspa. Le tomo a Zaratustra dos años de rigurosa perseverancia para deliberar y hacer llegar el conocimiento sobre responsabilidad social al rey y a la reina, a la corte y a su comunidad. Finalmente lo logró y el mensaje se extendió por todo el imperio persa (Abreu y Badii, 2007: 55).

Entonces, esta preocupación por la responsabilidad social y corporativa no es algo nuevo, el término responsabilidad social tiene origen con el filósofo Zaratustra quien “propuso sus estrategias de responsabilidad social en el primer tratado de ética que conoció la humanidad: Los Gathas¹⁶” (Abreu y Badii, 2007: 53). “el mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer” (Abreu y Badii, 2007: 53).

También Lozano (2009) indica que “en los años cincuenta, se habla de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE, sobre todo, en relación con la conciencia y voluntad de los directivos; de hecho, lo habitual era hablar de ética empresarial” (Lozano, 2009: 23). A finales de los cincuenta, las mujeres empiezan a alcanzar reconocimiento. Las empresas con mayores necesidades en crecimiento, el comienzo de *movimientos de derecho civiles o la Guerra Fría*, fueron las preocupaciones de los sesenta (Lozano: 2009). En los sesenta, “el tratamiento de la RSE se plantea ya en clave corporativa” (Lozano: 23). En los setenta, con la afirmación de Milton Friedman que generó controversia “la responsabilidad social de la empresa es aumentar sus beneficios” (Lozano, 2009: 24), pero esto contribuye al debate sobre RSE. En los

¹⁵ “primer filósofo de la humanidad, quien nació el 26 de Marzo de 1767 AC, en la Antigua Persia, en su lengua natal el avesta, propuso el término “Vohû Khshathra Vairya” para dar origen a lo que en la actualidad conocemos como responsabilidad social. En su época, Zaratustra era un exitoso empresario dedicado ganadería y a la cría de caballos” (Abreu y Badii, 2007: 55).

¹⁶ “Este tratado contempla el tema de la responsabilidad social, el mencionado filósofo declara que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente [...] La sociedad debe basarse en la familia, el distrito, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial” (Abreu y Badii, 2007: 53).

ochenta, “la RSE se concebía también como una cuestión de políticas de la empresa” (Lozano, 2009: 24). En los noventa, “responde a un intento de expresar mejora la creciente conciencia de todo lo que implica el concepto de RSE. [...] se refiere a una ampliación de las exigencias que se plantean a la empresa, sin olvidar que es siempre una ampliación meramente añadida [...] a las exigencias económicas y legales” (Lozano, 2009: 25).

Por otro lado, se da indicios entre los 80 y 90 “en simultáneo con el agotamiento del modelo de Estado de Bienestar¹⁷ y el auge del neoliberalismo¹⁸, la sociedad comenzó a demandar a las empresas mayor responsabilidad social y ambiental, además de un comportamiento más ético y transparente” (Kirschner, 2005: 133); así empieza el crecimiento de lo que conocemos como responsabilidad social. La supervivencia de la empresa se mira desde la implementación de recursos innovadores para la sociedad, “en los años 90, asociaciones y foros empresariales, así como empresarios en forma aislada, comenzaron a discutir la función social de la empresa y su responsabilidad en la sociedad” (Kirschner, 2005: 134). Lozano (2009) cuenta que:

[...] Cuando hablamos de ‘empresa ciudadana’ [...] implica la asunción de que la empresa no constituye solamente una institución económica, sino también una institución social. [...] Podríamos decir que una empresa contemporánea gestiona cuatro capitales: el económico, el humano, el social y el medio ambiental [...] (Lozano, 2009: 22).

Es así como, la responsabilidad social empresarial es parte de los derechos humanos también, “hoy en día es imposible plantearse una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) válida, sin tener en cuenta los derechos humanos” (Prandi et al., 2007:15). Cualquier política empresarial no es solo en base a la normativa laboral o medioambiental vigente, por lo que las estrategias deben ir muchas veces reflejando los instrumentos nacionales, internacionales y derivados del aspecto voluntario (Prandi et al., 2007). También, “la RSE debe ser una de las últimas expresiones del rompimiento

¹⁷ Estado de bienestar “es el sistema anterior, que duró aproximadamente desde finales de los años 1930 hasta finales de los 70, fue formado en gran parte por las ideas del economista inglés John Maynard Keynes, y por su influencia se llama el “Keynesianismo”. Sin dejar de ser capitalista, Keynes decía que el Estado debería de tomar un papel activo en el manejo de la economía de su país. En el Keynesianismo, el Estado imponía reglas y supervisaba el mercado para dirigir la economía hacia las prioridades que determinaba. No intentaba suplantarlo; más bien lo regulaba.” (CIEPAC).

¹⁸ “Neoliberalismo es uno de los nombres que se usa para describir una ideología económica [...] Friedman propuso que el Estado no interviniera casi nada en la economía nacional-es decir, que el control de la economía estuviera en manos del capital privado y ya no en manos del Estado. Criticaba los gobiernos nacionales por sus burocracias enormes e ineficientes que impedían el funcionamiento óptimo del mercado” (CIEPAC).

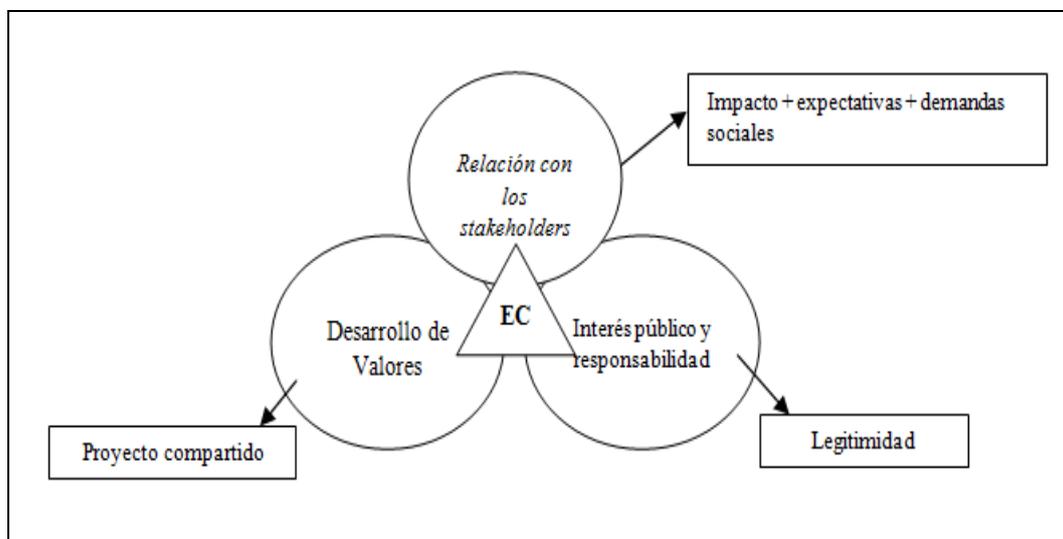
con la cada vez menos adecuada separación entre lo público y lo privado” (Aguilar y Neira, 2007c: 117). Por lo tanto, “la sostenibilidad es el resultado del ejercicio de derechos y responsabilidades de todos los sectores: sociedad civil, empresa privada y Estado. El papel de cada uno es necesario e irremplazable, pero ningún sector puede cumplir estas metas por sí solo. De ahí, lo imprescindible del trabajo en asocio” (Morales, 2006: 7). La responsabilidad social se origina en la actualidad con los empresarios que desean “mejorar su imagen pública” (Kirschner, 2005: 134) y para esto el empresario busca reflejar el fruto de sus actividades en el entorno en que le rodea, contribuyen con la sociedad a cambio muchas veces de propaganda o publicidad, para hacer notar su esfuerzo por apoyar al medio ambiente, a la salud y al bienestar de la comunidad, la responsabilidad implica “[...] un compromiso económico, humano, social y medioambiental. Una empresa es ciudadana en la medida en que se valora desde su contribución a la sociedad, y no simplemente desde su capacidad de maniobra en el mercado y ante la legislación” (Lozano, 2009: 22).

Sin embargo, la RSE sólo sería posible si se considera su entorno definido por los grupos de interés, conocidos también como stakeholders¹⁹ de la empresa (Prandi et al., 2007), por tanto la definición de “[...] stakeholder surge en los años sesenta, pero no es hasta los noventa cuando empieza a considerarse un concepto clave para la definición de RSE” (Prandi et al., 2007: 17-18). Tomando en cuenta lo planteado por Freeman²⁰ los stakeholders “son aquellas personas o grupos de personas que influyen en la consecución de los objetivos empresariales o pueden verse influidos por ellos” (Prandi et al., 2007: 17-18). Los *stakeholders* o *grupos de interés* son todos los que permiten que un negocio pueda surgir, ejemplo: “clientes, empleados, accionistas, inversores, proveedores, socios, comunidades locales, organizaciones sociales, sindicatos, administración pública, cámaras de comercio, generaciones futuras, poblaciones indígenas, organizaciones de mujeres, grupos religiosos, organismos internacionales, etc” (Prandi et al., 2007: 18). Es decir son aquellos actores sociales que participan en la continuidad.

¹⁹ “Aunque no existe una definición consensuada internacionalmente, tomaremos como referencia lo propuesto por Freeman” (Prandi et al., 2007: 17-18).

²⁰ Edward Freeman (1951), planteó la teoría de los stakeholders.

Gráfico N.º 6 Relación de los Grupos de interés o Stakeholders con la Empresa Ciudadana



Fuente: Lozano, 2009: 35

Según Pradi et al. (2007b) la responsabilidad social empresarial debe tener características mínimas: primero definir los grupos de interés o stakeholders; segundo mantener una cuenta con los resultados sociales, ambientales y económicos; tercero lograr una relación donde todos ganen y cuarto mantener un sistema de gestión para conocer el “impacto generado” (Prandi et al., 2007b: 68).

La *responsabilidad social* debe basarse en valores que permiten el desarrollo integral del sector donde está se constituye, así el *Balance Social* permite evaluar la aplicación de políticas sociales (OIT, 2001). Considerando políticas y normas internacionales también, como por ejemplo “los derechos humanos [...] que permiten orientar la toma de decisiones empresariales y, por consiguiente, la política de RSE hacía lo que es éticamente correcto [...] ante la opinión pública en general y nuestros consumidores reales y potenciales” (Prandi et al., 2007: 16). Asimismo, el instrumento Balance Social, debe ser difundido para analizar los resultados alcanzados en cuanto a la misión social, humana, económica, política y ambiental de la cooperativa. A continuación conoceremos acerca del Balance Social.

El Balance Social

La filosofía de una empresa nace de la parte financiera por mantener liquidez y solvencia y también es importante conocer la filosofía que sostiene frente a la sociedad,

es decir la preocupación por ayudar a su entorno interno y externo, todos los aspectos económicos y sociales.

Un *Balance Social* es una herramienta, un informe que permite plasmar la realidad en que se encuentra la empresa respecto a su *responsabilidad social*, también reconoce los factores que deben ser mejorados en búsqueda del bienestar de la sociedad o comunidad, de los empresarios, empleados y sobre todo con el objeto único de mejorar y generar nuevos mecanismos que permitan vincular lo empresarial con lo social (OIT, 2001). El Balance social²¹ “es una herramienta de gestión empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas internas y externa” (Fernández et al., 1991: 82).

Un Balance social tiene la finalidad de tomar conciencia frente a los empleados, la comunidad y la entidad considerando los recursos generados y utilizados; para esto es pertinente el uso de una herramienta que permita comprender de forma clara y objetiva que los recursos destinados a la “responsabilidad social no son un gasto sino una inversión” (OIT, 2001: 9), y a su vez, es un inversión hacia la *rentabilidad económica y social* (OIT, 2001: 9). La responsabilidad social constituye el aporte de la empresa en participación con el Estado, por lo que “compatibiliza el interés privado con el interés público, y la acción social de la empresa en derechos humanos tendrá un retorno social visible” (Prandi et al., 2007: 29).

Según la ACI para las Américas, el Balance Social constituye una *responsabilidad social cooperativa*²² plasmando la esencia de las mismas se basa en principios y valores, creando lo denominado como responsabilidad social corporativa, así se alinean en ser socialmente responsables (ACI, 2012).

Por tanto, es fundamental considerar que la economía popular y solidaria permite el desarrollo de la sociedad en base a principios enfocados en la solidaridad y asociatividad para el alcance de los objetivos y según el Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador:

²¹ Realizado “durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima social y laboral (situación organizacional), información interna y externa, planeación de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona” (Fernández et al., 1991: 82).

²² “Responsabilidad Social Cooperativa está enmarcada en los *valores y principios* genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento” (ACI, 2012).

Si en la era del individualismo y el egoísmo se buscaba crecer y luego redistribuir a gotas, en esta era de solidaridad, reciprocidad y cooperación, se busca ‘distribuir produciendo’ y ‘producir redistribuyendo’. En este marco, el impulso de una economía popular, social y solidaria constituye la principal herramienta para incorporar la redistribución en el propio proceso de generación de riqueza (SENPLADES²³, 2009: 56)

La responsabilidad social se formaliza en un Balance Social al enfrentar la responsabilidad empresarial de su entorno, cuya necesidad existe desde las políticas de liberación impuestas por el Estado que no posee los suficientes recursos para sostener a la sociedad. La sociedad lucha por sus derechos y así el sector empresarial empieza a dotar de servicios y bienes que la sociedad lo amerita (Kirschner, 2005).

La idea de establecer un Balance Social²⁴ en la empresa, similar al Balance Económico, nació en Estados Unidos en la década de los setenta (DERES: 2004: 16).

El Balance Social Cooperativo aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los/as asociados/as – sus dueños/as - especialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y sus principios cooperativos (ACI, 2012b).

Nace la “responsabilidad y acciones éticas de las empresas a partir de la implementación del modelo neoliberal y del agotamiento del Estado de Bienestar en Europa, o a partir del final del modelo de sustitución de importaciones en los países de América Latina” (Kirschner, 2005: 136). Por lo que, de cierta manera se podría considerar que se traslada a la economía local la responsabilidad de su desarrollo. Si bien las prácticas en las empresas consideran una nueva racionalidad productiva, donde la solidaridad permite el desarrollo de iniciativas, generando resultados materiales y ganancias extra-económicas (Gaiger, 2003: 229). Estas se ven reflejadas en la responsabilidad social que contraen las empresas, “si la empresa es una comunidad de personas que mediante la unidad de trabajo buscan un objetivo común [...] tiene una

²³ Es la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de la República del Ecuador, quien desarrollo el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 -2013, en el presente estudio se ha considerado la versión resumida.

²⁴ Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su ‘imagen de marca’ y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio. El primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972 (DERES: 2004: 16).

misión de servicio y una función social implícita en el derecho a la propiedad privada” (OIT, 2001: 12).

Entonces no hablamos de convicciones capitalistas o socialistas, hablamos de una doctrina que debe ser un instrumento tanto para quienes consideran su actividad rentista como para quienes consideran no trabajar solo por rentabilidad, es una base donde “podrá no solo evaluar sus acciones en términos de Costo/Beneficio, sino también planear estos programas para que las inversiones sociales que determine realizar tengan el mayor ámbito de cubrimiento y efectividad” (Fernández et al., 1991: 96). Considerando que el apoyo a la sociedad parte de su vulnerabilidad en cuanto a su integridad física y mental, los derechos especialmente para una “protección social” hacia los trabajadores han existido desde la crisis de los 80²⁵ (Barrientos, 2012).

Cabe recalcar que “la responsabilidad social es hacer bien las cosas, con transparencia, calidad y compromiso. Es aplicable indistintamente a grandes corporaciones o pymes²⁶ y al sector micro empresarial” (Morales, 2006: 14). El desarrollo de la RSE incentiva a la empresa o entidad a crear un ‘código de ética’ o ‘manual de convivencia’, que incentiva a las buenas prácticas de los empleados, de la entidad y de la sociedad (Morales, 2006). También juega un papel importante dentro del sector empresarial la Cadena de Abastecimiento o Suministro²⁷ (Pradi et al., 2007b). , debido a la importancia que surgió a finales de los 70’s e inicio de los 80’s donde hubo cambios en las manufacturas y sus procesos, los cuales eran realizados por la propia empresa, y empezaron a ser completados por empresas externas, desconocidas muchas veces por la misma empresa principal (Pradi et al., 2007b).

²⁵ “La debilidad de la asistencia social hizo que la principal respuesta frente al incremento de la pobreza y la vulnerabilidad consistiera en fondos sociales, es decir, transferencias a las comunidades basadas en la demanda y establecidas por fuera de las agencias públicas. El apoyo político a la asistencia social brillaba por su ausencia. [...] Junto con las políticas del mercado laboral, ya sean «pasivas» o «activas», la seguridad social y la asistencia social conforman la protección social. La protección social, junto con los programas y políticas que proporcionan servicios básicos (por ejemplo salud, educación y vivienda), constituyen las políticas sociales” (Barrientos, 2012: 66; 68-69).

²⁶ Abreviatura de pequeña y mediana empresa

²⁷ “que es la serie de interrelaciones entre procesos e información de proveedores y clientes para el adecuado desarrollo de productos y servicios por parte de las empresas compradoras o globales” (Prandi et al., 2007b: 69).

Aunque la finalidad del Balance Social no sea la misma con respecto al *Balance Score Card*²⁸, es preciso delimitar los indicadores, es decir crear un modelo de participación en toda la empresa, pero definiendo claramente las metas (Kaplan et al., 1996). El Balance Social necesita tener lineamientos claros para desarrollar mejores políticas.

En el actual siglo XXI nace el término “consumidor – ciudadano” (Pradi et al., 2007b: 82), cuyo papel en el RSE constituye en conocer la forma de eliminar o permitir las violaciones de los derechos humanos, dando soluciones y construyendo sostenibilidad (Pradi et al., 2007b).

Hay que tomar en cuenta que las realidades sociales son cambiantes y definir las “implica una dosis de arbitrariedad por parte del científico social. Así pues, lo mejor que podemos esperar es que la definición sea lo más clara e inclusiva posible” (Sorj, 2007: 128).

Según la ACI: “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) intenta poner énfasis en demostrar cómo el mundo de los negocios puede mejorar la sociedad a través de comportamientos e informes transparentes e íntegros; respaldado por el compromiso de los asociados” (ACI, 2012). Partiendo de la responsabilidad social se logra constituir políticas sociales que son la base para desarrollar un Balance Social acorde a la realidad empresarial y social.

Los objetivos sociales pueden suplir a la codicia como fuerza poderosa de motivación. Las empresas impulsadas por la conciencia social pueden ser unas competidoras formidables de aquellas otras basadas en la codicia. Creo que si sabemos jugar correctamente nuestras cartas, las empresas impulsadas por la conciencia social pueden llegar a funcionar muy bien en el mercado (Yunus, 2006: 187).

El Balance Social es una herramienta que permite identificar el aporte de la empresa en lo que se refiere al aspecto económico, social y ambiental en la sociedad, se ha desarrollado en diferentes países, sin embargo en el Ecuador se encuentra indicado como una obligatoriedad en la LOEPS (2011), pero aún no existe un esquema propuesto.

Para definir un Balance Social de las cooperativas se debe utilizar indicadores que sean desarrollados bajo ciertos parámetros, la cuantificación de los aportes sociales

²⁸ “destaca que las medidas financieras y no financieras deben formar parte del sistema de información para los empleados en todos los niveles de la organización.” (Kaplan et al., 1996: 8) traducido por la autora.

son realmente un reto. Estos indicadores deberían ser desarrollados en base a los principios de las cooperativas pero sobre todo desde el aporte que realmente ha realizado la cooperativa. A continuación conoceremos más sobre el esquema propuesto para el Balance Social.

Ámbitos

La estructura del Balance Social está dividido en ámbitos fragmentados en varios índices que contienen una serie de indicadores construidos por preguntas. En otras palabras, el Balance Social estará construido por dos ámbitos: el humano y el económico. En la misma línea, estos ámbitos contendrán una serie de índices que serán construidos en base a los indicadores. A continuación la definición sobre de los ámbitos.

Los ámbitos deben procurar abordar los campos necesarios para elaborar el Balance Social. *Ámbito* se refiere a los diferentes temas relacionados, cuyo enfoque permite conocer interiormente varias áreas. Entonces “dos son los grandes campos de actividad que la economía social y solidaria debe aprovechar en el futuro inmediato: el ecológico y el de los servicios sociales” (Laville y Garcia, 2009: 194). En otras palabras, es necesario considerar que “el impacto puede ser evaluado en función de la cobertura geográfica del proyecto: local, regional, nacional, internacional [...] y, en especial, la naturaleza de los beneficios expresada en mejoramiento de las condiciones y calidad de vida [...]” (Sarzoza, 1999: 44). Asimismo, “los componentes o los ámbitos temáticos que cubrirá una acción, constituyen otro de los indicadores que permiten [...] identificar su complejidad” (Sarzoza, 1999: 44). Se tomará en cuenta los siguientes ámbitos para el Balance Social:

Tabla N.º 1 Definición de los Ámbitos para el Balance Social

Nombre de los Ámbitos	Definición
Humano	Se refiere a la sensibilidad y comprensión por las necesidades del resto.
Económico	“Asignar entre los individuos una serie de recursos, por lo general limitados, para la satisfacción de sus necesidades” (Andersen, 1998: 211).

Fuente: Elaboración propia

Dentro de estos ámbitos se planteará diferentes índices que a continuación se detalla.

Índices

Para construir los ámbitos humano y económico, se realizarán una serie de índices. Los índices serán elaborados en base a varios indicadores. A continuación se define los índices a considerar en el ámbito humano y económico.

Índice es una cifra que se utiliza “como instrumento para examinar comportamientos” (Greco, 2010: 222). Para lo cual se ha considerado denominar estos índices que formarán los “ámbitos” del Balance Social:

Tabla N.º 2 Definición de los Índices para el Balance Social

Ámbito	Nombre de los Índices	Definición
Humano	Ambientales	“Conjunto de condiciones, leyes, influencias e interacciones de orden físico, químico y biológico, que permiten, resguardar y rigen la vida en todas sus formas” (Torres, 1997: 15)
	Capital Social	“Comprende el valor total de los aportes iniciales y los posteriores aumentos o disminuciones de los socios o accionistas de una empresa para construir un patrimonio social” (Martínez, 2003: 58)
	Sociales (Socios Externos – Comunidad)	“Conjunto de personas que tienen relaciones entre sí” (Martínez, 2003: 302).
	Socios Internos	Personas que integran la parte interna de la cooperativa.
Económico	Financieros	“Considerando a las finanzas como la ciencia y arte de la administración del dinero” (Greco, 2010: 184). Se planteará una serie de Índices financieros y sociales, realizados para diagnosticar la situación de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

En la propuesta del Tratado de Cooperación Amazónica (TCA), desarrolla el tema de *Capital social y sus componentes*, si bien es un estudio para el sector de la Amazonía, estos criterios son fundamentales para otras empresas.

Capital Natural está representado de manera dinámica por los sistemas naturales [...] el conocimiento ancestral. *Capital humano* es la problemática social existente, el creciente consumo de recursos y energía. *Capital físico o artificial* son las facilidades colectivas que permiten, faciliten y promueven el desarrollo individual y comunitario, disponibilidad de capital monetario (TCA, 1995: 68).

Los índices contendrán una serie de indicadores, es decir que la construcción de un índice se formula a través de varios indicadores, que a continuación se plantea.

Indicadores

Para la construcción del Balance Social que contiene dos ámbitos: Humano y Económico, donde cada ámbito contiene diferentes índices y cada índice varios indicadores los cuales se responden a través de preguntas. Donde, el Ámbito Humano contiene Índices Ambientales, Índice de Capital Social, Índices Sociales (Socios Externos y Comunidad) e Índice Socios Internos; en el Ámbito Económico se detalla el Índice Financiero.

Los indicadores son instrumentos que permiten revisar la política social que posee una entidad y por medio de estos se pueden alcanzar nuevos objetivos planteados a raíz de sus necesidades y potencialidades, de ahí la importancia de definir claramente un Balance Social con indicadores reales que transmitan a todos quienes son parte de la organización los aspectos que deben mejorar y las oportunidades que deben llevar a cabo (OIT, 2001). Es decir, “los indicadores son un antídoto contra la vaguedad y una garantía para la precisión y concreción en la investigación social [...] Los indicadores son instrumentos, no operan por sí mismos; ellos indican o sirven para indicar” (Anger – Egg, 1995: 104).

Los indicadores deben expresarse de forma cuantificable mediante números, porcentajes, razones, proporciones, cocientes, etc. Los indicadores constituyen un puente entre lo cualitativo y lo cuantitativo, es decir, miden la calidad en cantidad. Un indicador señala además tres elementos básicos: tiempo, impacto y calidad (Sarzoza, 1999: 28).

Los indicadores permitirá definir el *balance social*, sus resultados aportan con nuevas políticas sociales que deberán ser consideradas en el futuro, siendo fundamental conocer de los mismos porque la responsabilidad social tiene como objetivo el “mejorar las necesidades básicas de las comunidades locales, guardándose siempre de tener un protagonismo excesivo en ellas” (Prandi et al., 2007: 29). Entonces estos serán construidos en base a la necesidad de la cooperativa. Además considerar que “todos los indicadores están relacionados sólo probabilísticamente con una presunta clasificación subyacente” (Lazarsfeld, 1986: 41); permitirá identificar esos indicadores que en la presente investigación parten de los “principios cooperativos que pueden ser vulnerados

de forma consciente o inconsciente” (García et al., 2007: 7); es decir principios desarrollados en el sector de la Economía Social y Solidaria del Ecuador, también.

Estos indicadores serán denominados en base a los principios, considerando que un principio abarca demasiado se reducirá a un indicador fácilmente cuantificable. A continuación se definirá lo referente a los principios.

Un principio permite identificarnos con lo que somos y hacemos, es parte fundamental en la organización y en los seres humanos. Es “un fundamento y criterio básico del que se parte en el estudio y desarrollo de un aspecto” (Andersen, 1998: 518), constituye la idea que mantiene una conducta. Partiendo de “principios, criterios e indicadores mensurables” (TCA, 1995: 83), cuenta con las siguientes características²⁹: “claridad, flexibilidad, posibilidad, aplicabilidad” (TCA, 1995: 83).

Además, la ISO 26000³⁰ que “[...] se refiere a la Responsabilidad Social en un sentido amplio porque será aplicable no solamente a empresas privadas [...] incluyen agencias de gobierno, organizaciones de la sociedad civil y otras que tengan el interés de transparentar la manera en que trabajan” (Morales, 2006: 29).

La Economía solidaria entre otras cosas, transmite “los valores de democracia, igualdad, trabajo emancipado, responsabilidad y solidaridad; aumentan la cohesión social creando comunidad, y demuestran que otra economía más justa, democrática y sostenible es posible” (Laville y Garcia, 2009: 163). Además, “[...] la economía solidaria³¹ retoma la cuestión más general de crear nuevos compromisos sociales³²” (Laville y Garcia, 2009: 110).

²⁹ “Claridad: definiciones técnicas exactas, [...] fácilmente entendidas [...] Flexibilidad: adopción de criterios e indicadores suficientemente flexibles [...] Posibilidad: procedimientos posibles de ser interpretados en base a datos o informaciones disponibles y fácilmente medibles; Aplicabilidad: definición de propuestas técnicas [...] evaluados en la práctica” (TCA, 1995: 83).

³⁰ “La organización internacional para la estandarización ISO decidió desarrollar una norma internacional que provea lineamientos para la responsabilidad social, ya que muchas compañías y organizaciones tienen sus propios programas y guías para RS, todas ellas muy distintas y a veces desconectadas, por ello era imprescindible el encontrar definiciones comunes, métodos de trabajo y métodos de evaluación” (Morales, 2006: 29).

³¹ “Las empresas de la economía solidaria mejoran las condiciones de vida de las personas: proporcionan alimentos a bajo precio o más sanos; crean puestos de trabajo, y además de calidad; contribuyen a preservar el mundo rural; combaten la pobreza y la exclusión social; permiten una mejor asistencia sanitaria; ayudan al desarrollo local; ofrecen actividades culturales y educativas; facilitan viviendas a precios más asequibles que el mercado; etc.” (Laville y Garcia, 2009: 162).

³² “[...] empresas de propiedad colectiva [...] la gestión interna debe ser democrática [...] su objetivo social es satisfacer necesidades de los miembros o de la colectividad [...] provee de modo regular de bienes y servicios a su propios miembros o a la sociedad en general [...] dispone de autonomía de

Las cooperativas tienen valores como “auto ayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad [...] creen en los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y preocupación por los demás” (ACI, 2012c). Además, las cooperativas tienen siete principios³³ “Asociación voluntaria y abierta; control democrático de los asociados; participación económica de los miembros, autonomía e independencia; educación, capacitación e información; cooperación entre cooperativas; interés por la comunidad” (ACI, 2012c). Estos principios han sido desarrollados en estudios como “El Balance Social Cooperativo” realizado en Venezuela, por García y Quintero (2007), que busca interpretar estos principios adaptando diferentes indicadores para definir el cumplimiento de cada uno de estos.

Por otro lado, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario - LEOPS, 2011 en el Ecuador plantea ocho principios en el artículo 4³⁴, que son: “búsqueda del buen vivir y del bien común; prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; comercio justo y consumo ético y responsable; equidad de género; respeto a la identidad cultural; autogestión; responsabilidad social y ambiental; solidaridad y rendición de cuentas; distribución equitativa y solidaria de excedentes” (LOEPS, 2011: 3).

La presente investigación identificará a los Principios Cooperativos basados en una normativa internacional como la ACI y por otro lado los principios de la Economía Social/Popular y Solidaria del Ecuador que son parte de la normativa nacional; además se considerará nuevos indicadores o nuevos principios que serán creados para el Balance Social.

Estos principios serán planteados a través de indicadores, puesto que “los principios no pueden materializarse sino a través de las prácticas institucionalizadas y, frecuentemente, a través de organizaciones que no son sino una trama pautada de reglas de acción interpersonal y sus bases materiales” (Coraggio, 2011: 359), se torna

decisión respecto de las empresas capitalistas o de las administraciones públicas” (Laville y Garcia, 2009: 131-132).

³³ “Desarrollados en el congreso de Viena en 1966 acogidos por la Nueva *Declaración de Identidad Cooperativa* adoptada por la II Asamblea General de la ACI -que se realizó en el mes de setiembre de 1995 en la ciudad de Manchester, en oportunidad de la celebración del Centenario de la Alianza” (ACI, 2012c). En la página de la ACI se encuentra una descripción detallada de las definiciones de cada principio.

³⁴ “Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, dentro del Título Primero sobre *Ámbito, Objeto y Principios*” (LOEPS, 2011: 3)

conflictivo hablar de un principio que abarcaría una serie de lineamientos. A través de los indicadores se logrará identificar preguntas que contendrán variables para la construcción del indicador denominado en base a los principios.

Variables – Preguntas.

Para la construcción de un Balance Social, es importante definir las variables que serán construidas en base a las necesidades del sector, pero sobre todo considerar una definición clara y precisa de lo que constituyen las variable, desde luego estas pueden modificarse puesto que el sector de la economía social y solidaria está en construcción (Coraggio, 2011; Acosta; 2012) y en especial para el caso de estudio que se dedica a una cooperativa en particular.

“El término *variable*³⁵ está revestido de una suerte de prestigio derivado de su origen matemático y se lo emplea habitualmente para connotar científicamente cualquier discurso, o bien se lo teme como algo cuyo significado es profundo e inalcanzable” (Korn et al., 1984: 9). Del mismo modo, “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernández et al; 2003:143). Precisamente, “[...] el significado completo de la palabra variable, tal como es usada en ciencias sociales, contiene no sólo la connotación de *aspecto o dimensión* de un fenómeno, sino también la propiedad de estos aspectos o dimensiones de asumir distintos valores” (Korn, 1984: 10). En términos operativos³⁶ “una variable es algo cuya magnitud puede cambiar; es decir, algo que puede tomar diferentes valores” (Chiang, 1987: 7-8).

Las variables serán definidas por preguntas, los resultados construirán los diferentes indicadores parte del Balance Social.

³⁵ “denominamos variable a cualquier característica de un objeto que puede tomar diferentes valores. Ejemplos de variables son el género, el nivel de estudios o los ingresos económicos” (Garrido y Álvaro, 1995: 22).

³⁶ “Las variables que con frecuencia se utilizan en economía representan precio, beneficio, ingreso, coste, renta nacional, consumo, inversión, importación, exportación, etc. Puesto que cada variable puede asumir distintos valores, debe estar representada por un símbolo en vez de por un número específico. Por ejemplo, podemos representar el precio por P, [...] el coste por C [...] Sin embargo, cuando escribimos P=3 o C=18, congelamos esas variables en valores específicos y unidades apropiadas” (Chiang, 1987: 7-8)

CAPÍTULO III MARCO EMPÍRICO

Evidencia Empírica

Varios estudios referentes al Balance Social se han realizado, entre los cuales se destaca los realizados por la “Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (2010); con el apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativas; también existe el Manual de Balance Social de la OIT (2001); asimismo se realizó un modelo en Argentina basado en la identidad Cooperativa de Liliana Fernández et al (1998)”³⁷, quienes han desarrollado temáticas referentes al Balance Social y han determinado indicadores.

Los principios basados en la Alianza Cooperativa Internacional (2012) abordan sobre una rentabilidad responsable hacia la comunidad y hacia la misma cooperativa, buscando el éxito para alcanzar una sostenibilidad empresarial y social (ACI, 2012).

El Consorcio Ecuatoriana para la Responsabilidad Social³⁸ (2010) conformada por una serie de entidades cuyo propósito es que sus miembros practiquen la responsabilidad social y para eso mantienen un código de ética que debe ser cumplido, sus miembros son empresas públicas³⁹ y empresas privadas⁴⁰ (CERES, 2010). El estudio sobre responsabilidad social realizado por CERES (2010) propone cuarenta⁴¹ indicadores los cuales se encuentran agrupados en temas relacionados a: Valores,

³⁷ Estudios realizados en base a las necesidades del país de origen, y también buscando la incorporación a nivel mundial.

³⁸ “es una red compuesta principalmente por empresas y fundaciones empresariales que promueve el concepto y las mejores prácticas de Responsabilidad Social, con enfoque al negocio núcleo de la empresa, y para que ellas se transformen en movilizadoras de una sociedad más justa y sostenible. Es la entidad líder en gestión del conocimiento e investigación sobre Responsabilidad Social en Ecuador. CERES cuenta con alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional para brindar los mejores servicios a sus miembros. Es un ente que facilita el diálogo constructivo entre los diferentes sectores de la sociedad” (CERES, 2012)

³⁹ Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)

⁴⁰ TC Televisión, Yanbal, recibió la Procesadora Nacional de Alimentos (Pronaca), un reconocimiento por parte del Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI: “es una asociación civil fundada en diciembre de 1988. Es una institución privada, no lucrativa, sin ninguna filiación a partido, raza o religión. Cuenta con permiso del Gobierno de México para recibir donativos deducibles de impuestos. Su sede se encuentra en la Ciudad de México y su ámbito de acción abarca todo el país.” (Cemefi, 2012); por sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial recibiendo el premio “Empresa Ejemplar América Latina” en el 2010.

⁴¹ “De la misma manera cada grupo contiene los indicadores con su determinado dominio así: en lo que se refiere a Público Interno contiene Diálogo y participación donde se encuentran dos indicadores denominados: Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empleados; y Gestión Participativa. Esta guía tiene la finalidad de que cada entidad, negocio interesado en definir políticas y programas sociales con RSE utilice este cuestionario con cuarenta indicadores y así conocer la gestión actual de la RSE de la entidad y plantear futuras normativas al respecto” (CERES, 2010)

transparencia y Gobierno Corporativo; Público interno; Medio Ambiente; Proveedores; Consumidores y Clientes; Comunidad; Gobierno y Sociedad (CERES, 2010).

Esta estructura aborda un inicio de lo que es el Balance Social, puesto que la finalidad es crear “indicadores sociales y ambientales” (Morales, 2006: 22).

Según la OIT (2001) en su informe sobre Balance Social debe existir: “recolección de información, donde sea fundamental responder interrogantes sobre la información que se recoge, definir fuentes de información, frecuencia de la información, la presentación cuantitativa o cualitativa del indicador, responsables de la recolección de la información, tabulación, análisis de la información” (OIT, 2001: 22). Lo fundamental es plantear: el nombre del indicador, definición, fórmula y la unidad expresado; será entregado en el documento de Balance Social desde el Área Interna (OIT, 2001).

Así mismo, se ha realizado un estudio sobre Balance Social Corporativo Integral (1998) construido en Argentina, investigación que tiene la finalidad de “poner de manifiesto la identidad cooperativa, brindar información sobre la responsabilidad social asumida y ejercida por la cooperativa, favorecer la planificación, presupuestación y control social, y difundir los beneficios de la cooperación” (Fernández et al., 1998: 5); generando una descripción teórica de todos los elementos para constituir un balance social, y en su tercer capítulo da una propuesta para un modelo de Balance social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. “El Modelo propuesto se basa en la medición del cumplimiento de los Principios Cooperativos a través de *indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos*, expresados en diferentes unidades de medida” (Fernández et al., 1998: 23).

Otro estudio es el realizado por la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (2010) junto con la Confederación Alemana de Cooperación, quienes desarrollaron un Balance Social en el 2010 donde “propone los indicadores con los que las instituciones cooperativas pueden argumentar sus memorias de sostenibilidad, para que la misma se convierta en un camino hacia la profundización de la práctica de la gestión sustentable” (ACSB et al., 2010: 4).

Por otro lado, en el Manual de Balance Social (2004) desarrollado por Uruguay contiene un esquema que empieza con la definición de lo que es RSE⁴² “no trata

⁴² “Reporte Social Empresarial (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos,

fundamentalmente sobre el desarrollo de nuevas actividades sociales, sino sobre el desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores. Para que la RSE sea básica para la empresa, debe ser tratada como un caso de negocios” (DERES, 2004: 7).

Estos estudios han profundizado sobre los indicadores que deben ser utilizados para la Empresa Privada, Pública, ONGs, y que son llamados de responsabilidad social, por otro lado ha desarrollado diferentes estructuras del Balance Social, partiendo precisamente de los principios o de criterios de responsabilidad social.

A modo de reflexión final, se podría manifestar que la gran parte de los principios podrían ser cumplidos por la mayoría de empresas que no necesariamente se han constituido como cooperativa o como parte de la economía social y solidaria. Por otro lado, se podría indicar que la creación de una Institución Financiera mantiene su interés con la intermediación, sin ello no tendría sentido la creación de la misma puesto que no existiría ni obligatoriedad ni beneficios para sus socios/as o accionistas; indudablemente se debería realizar programas sociales como parte integral de la Institución Financiera, proporcionando un crecimiento al preocuparse por su comunidad y sus socios. La propuesta es reconsiderar los principios planteados por los diferentes estudios, desarrollar el Balance Social a partir de los indicadores propuestos.

A continuación se detalla la metodología propuesta para la investigación sobre el Balance Social y su aplicación en un caso de estudio.

Propuesta Empírica para el Caso de Estudio

El presente estudio de caso busca desarrollar e implementar un Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”, para esto se debe definir los indicadores⁴³ adecuados de la cooperativa. También se considerarán criterios de evaluación financiera a partir de lo planteado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en sus registros denominados notas técnicas que establece una

beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE” (DERES, 2004: 13).

⁴³ “Se debe tener en cuenta que hay indicadores a nivel operativo y estratégico y que no todos se publican en el Balance Social, pues hacen parte de la actividad misma de las empresas [...] la empresa puede crear indicadores cuando el entorno en que se desarrollan afecte de una u otra forma su actividad, la de sus trabajadores o la de la comunidad en general” (OIT, 2001: 21).

serie de indicadores para el sistema financiero, por ejemplo tenemos los denominados de Rentabilidad⁴⁴ (SBSb, 2012):

Tabla N.º 3 Indicadores Económicos Financieros – Ejemplo: Rentabilidad

Resultado de ejercicio / patrimonio promedio	Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.
Resultado operativo del ejercicio / patrimonio promedio	Mide el nivel de utilidad o pérdida que generó la gestión operativa de la entidad en relación al patrimonio. La relación entre más alta es mejor.
Resultado del ejercicio / total activo promedio	Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, Intendencia Nacional Técnica; Dirección de Estadísticas y Productos en Notas Técnicas de Publicación, 2012

Para el desarrollo del Balance Social lo más importante es contar con el apoyo y la comunicación de todos quienes son parte de la organización (OIT, 2001). Es preciso iniciar con la identificación de la cooperativa detallando:

Parte I: Diagnóstico de la Cooperativa

1. Antecedentes históricos.
2. Nombre, lugar y fecha de constitución.
3. Misión y Visión. Filosofía.
4. Objeto de Constitución.
5. Organigrama de la Cooperativa.
6. Personal (entrevista realizada en agosto el 2012): nombre, cargo y funciones de:
 - Gerente General de la cooperativa.
 - Jefes de agencia de la Matriz (San Rafael) y de las agencias Guamaní, Amaguaña y Santo Domingo.
 - Jefes en la Matriz de los siguientes departamentos: crédito, unidad de cumplimiento, recursos humanos, marketing, jefe de sistemas, presidente del consejo administrativo, presidente del consejo de vigilancia, comisión de asuntos sociales y funciones a su cargo.

Parte II: Grupos de interés de la Cooperativa

1. Realizar un diagnóstico sobre la filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo”

⁴⁴ a modo de ejemplo los “indicadores de rentabilidad: [...] establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación” (SBSb, 2012).

2. Determinar los “grupos de interés” internos y externos de la cooperativa.
3. Definir los proyectos con la comunidad, empleados, socios internos y externos; esto se verificará por medio de documentos de la cooperativa en los diferentes departamentos.

Parte III: Indicadores para el Balance Social

1. Plantear los ámbitos, índices e indicadores.
2. Definir las encuestas dirigidas a los empleados (socio interno) y a los socios (externos).
3. Determinar entrevistas para los jefes de agencia, jefes administrativos y de comercialización.
4. Trabajo de campo, levantamiento de información para definir indicadores sociales y financieros. Realización de los grupos de enfoque al consejo de administración y vigilancia, los jefes de agencias y puntos de recaudación; jefes administrativos y comerciales; comisión de educación y de asuntos sociales.
5. Recopilar, analizar e interpretar la información. Tabulación, definir los indicadores para la creación del Balance Social.

Parte IV: Balance Social

1. Implementar del BS.
2. Definir los indicadores para el análisis financiero y social
3. Plantear los proyectos presentes y futuros que deberían ser desarrollados, planteados en los diferentes grupos de enfoque.

La metodología se realizará en base a un estudio descriptivo y empírico, partiendo de los antecedentes de la cooperativa hasta levantar información en base a encuestas desarrollados en base a la teoría y la información proporcionada por las entrevistas en la Cooperativa, destinadas a dos áreas: *interna* (socios, empleados) y el área *externa* (comunidad, sociedad) donde se realizará indicadores a partir de las mejores prácticas desarrolladas por otros Estudios (índices financieros) o de la cooperativa (indicadores sociales).

Las mejores prácticas son los estudios realizados, se considerará algunos criterios planteados por OIT, 2001; CERES, 2010; ANCOAC, 2010. La principal razón para escogerlos es que la OIT genera una serie de indicadores enfocados principalmente

al trabajador, divide en dos grandes áreas: la interna y la externa, y en ambas aborda primordialmente la satisfacción del trabajador en la empresa; pero también plantea en el área externa aspectos referentes al canal de distribución, a la relación con la comunidad y la relación con otras instituciones (OIT, 2001). La presente investigación utilizará el estudio de la OIT, 2001 para plantear alguno de sus indicadores y preparar la encuesta hacia los empleados o socios internos de la cooperativa en base a algunas variables indicadas en el estudio. Por otro lado, CERES, 2010 realiza un análisis sustancioso desde los principios de responsabilidad social enfocado al sector empresarial privado y sector público o gobierno (CERES, 2010), ayudará a considerar la parte de medio ambiente y de la comunidad; identifica cuatro etapas, luego propone los indicadores binarios (contestar si o no) los cuales permiten incorporar nuevas prácticas para la gestión y realiza ‘indicadores cuantitativos’ por medio del levantamiento de información para identificar nuevas metas y objetivos relacionados con RS. Estos indicadores permiten que la empresa pueda “fortalecer su compromiso con la responsabilidad social” (CERES, 2010). Finalmente, el estudio realizado por ANCOAC, 2010 porque desarrolla su estudio en base a los principios cooperativos, además considera a los estándares de responsabilidad social.

Los indicadores financieros respaldarán los cuestionamientos acerca de la rentabilidad y eficiencia de la cooperativa. Es preciso el desarrollo de un “Cronograma”, el cual planteará con precisión las entrevistas y encuestas a realizarse en las instalaciones de la Cooperativa.

Estos estudios ayudarán a definir los principios, y para convertirlos en medibles y alcanzables en el tiempo se los identificará por medio de *indicadores*⁴⁵ de responsabilidad que logren mejorar las prácticas sociales de la cooperativa.

A continuación, se detalla las técnicas que nos permitirán tener un adecuado Balance Social.

Construcción del Balance Social - Requerimientos de la Evidencia Empírica

El Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador⁴⁶ - SIISE⁴⁷ (2012) indica que existen diversos intereses y orientaciones en torno al uso sistemático y práctico de las estadísticas sociales. Ningún indicador es necesariamente mejor que otro (SIISE, 2012).

⁴⁵ Siendo importante considerar que los “Indicadores de profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa, son los indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa” (CERES, 2010: 8).

Propone tres pasos para elaborar indicadores: análisis social, intervención social y la descripción de la situación de grupos específicos (SIISE, 2012). Por otro lado, la OIT (2001) ha generado algunos pasos que son de relevancia para el desarrollo de un Balance social: “definir y plantear políticas sociales, hacer diagnóstico de la realidad interna, definir objetivos sociales, asignar responsabilidades, definir plan de trabajo, capacitación, diseñar modelo o adecuar modelo, diseñar flujos de información y análisis de la información” (OIT, 2001).

La propuesta para la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” será determinar algunos indicadores⁴⁸, los cuales han sido desarrollados, tomando en cuenta sólo como ejemplo los construidos por la OIT (2001), algunos de los cuales se estructuraron así:

Tabla N.º 4 Indicadores Sociales de la OIT

Indicador	Definición	Fórmula - Autor: Balance Social de la OIT, 2001	Uni.	Utilidad
Área Interna (características laborales del personal) <i>Demografía (1):</i> Género (1.1.1). (OIT, 2001)	"Mide el porcentaje de hombres o mujeres sobre el total de trabajadores" (OIT, 2001:32)	$\frac{\sum \text{mujeres}}{\sum \text{total de trabajadores}} * 100$ $\frac{\sum \text{hombres}}{\sum \text{total de trabajadores}} * 100$	%	Servirá para definir el porcentaje de hombres y mujeres que son parte de la organización y así definir políticas para mejorar su desempeño, y también definir posibles criterios para su contratación mayor.
Nivel Educativo (1.1.4). (OIT, 2001)	"Muestra el nivel de formación académica, por áreas, niveles, categorías o género del personal vinculado" (OIT, 2001:33)	$\frac{\sum \text{mujeres que terminaron primaria, secundaria, pregrado y postgrado}}{\sum \text{total de trabajadores}} * 100$ $\frac{\sum \text{hombres que terminaron primaria, secundaria, pregrado y postgrado}}{\sum \text{total de trabajadores}} * 100$	%	Permitirá definir el número de empleados que han estudiado; así identificar cuántos han logrado mejorar sus niveles de educación.
Área Externa (relaciones primarias) <i>Consumidor final (5)</i> Satisfacción del cliente (5.1.14). (OIT, 2001)	"Se debe controlar mediante encuestas de opinión o telemarketing" (OIT, 2001: 72)	"satisfacción del cliente del servicio ofrecido comparado con el esperado" (OIT, 2001: 72) Resultado Real / Esperado *100	%	Con el fin de conocer si los servicios entregados por la cooperativa son realmente satisfechos en su totalidad. Así mejorar el servicio del mismo.
Relaciones con la comunidad <i>Comunidad Local (1):</i> Participación Comunitaria (1.1.1). (OIT, 2001)	"aporte de la empresa para la generación del empleo en la zona" (OIT, 2001: 76)	$\frac{\sum \text{trabajadores residentes}}{\sum \text{total de trabajadores}} * 100$	%	Generación de empleo en la zona, lo que constituye en el desarrollo económico y social de la misma.

Fuente: OIT, Manual de Balance Social, 2001

Elaborado por: Autora

⁴⁶ Busca responder de manera coherente a la variedad de demandas de sus usuarios, evitando duplicar otros instrumentos creados para la gestión pública (SIISE, 2012).

⁴⁷ "Las estadísticas sociales disponibles en el país se encuentran dispersas y son con frecuencia inasequibles. La intención del SIISE es simple: integrarlas, resumirlas y difundirlas a todos los actores sociales utilizando los más recientes avances de la informática." (SIISE, 2012)

⁴⁸ Han sido tomados de la OIT, del Balance Social de Fernández (1991) y demás. En el transcurso de la investigación se buscará desarrollar indicadores basados también en la realidad y necesidad de la Cooperativa.

También se considera en el estudio de la OIT (2001) un formato denominado “cuadro de balance social” (OIT, 2001: 90), que permite desarrollar un resumen para el Balance Social. Recordemos que el estudio del Balance social de la OIT (2001) se enfoca hacia los trabajadores; esto de todas maneras será considerado para los socios internos de la cooperativa, que son los empleados.

Por otro lado, las normas ISO 26000 (2012) contiene siete capítulos con respecto a la responsabilidad social: objeto y campo de aplicación; términos y definiciones; comprender la responsabilidad social; principios de responsabilidad social; las partes interesadas; la integración de responsabilidad social en toda la organización. En el Capítulo sexto define los lineamientos a seguir que son: gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad (Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, 2012). También la “nueva norma ISO 26000: 2010 Responsabilidad Social” (Norma Internacional ISO 26000, 2010) que es una guía, la cual define las materias fundamentales para la RS, describe nuevamente los lineamientos: “Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad” (Norma Internacional ISO 26000, 2010). Es importante contar con la información necesaria para el desarrollo de un Balance Social acorde a la realidad de la cooperativa, la cooperativa debe tener como base a la *responsabilidad social* y su aplicación por medio de *políticas sociales*, además contar con el apoyo de quienes forman parte de la organización para identificar la realidad de la misma, el BS debe formar “parte integral de las actividades de la empresa”, asimismo definir *metas realistas* (OIT, 2001). Se necesita de una “estructuración de la política social, apoyo de la alta gerencia, existencia de una estrategia corporativa integral, conocimiento del concepto y contenido del balance social y definición de objetivos y metas” (OIT, 2001: 85 – 86). “Para la implementación del Balance Social se requiere Compromiso y Decisión por parte de la alta dirección y conocimiento y participación del tema de todas las partes” (OIT, 2001: 86).

De esa manera se logrará determinar un Balance Social basado en las normativas y requerimientos actuales. A continuación es preciso hablar de la parte Cuantitativa y Cualitativa de la presente investigación.

Investigación: Cuantitativa (Encuestas) y Cualitativa (Entrevistas y Grupo Focal)

Se realizará una investigación cuantitativa, porque “la intención paradigmática es realizar una generalización a partir de los datos, es decir se intenta extrapolar los resultados de las unidades observadas al conjunto de la población” (Yuni y Ariel, 2006: 15). Se tomará en cuenta las necesidades reales del sector. Contendrá, asimismo, una investigación descriptiva puesto que “intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas” (Yuni y Ariel, 2006: 15), porque “una estadística descriptiva organiza y define conclusiones en base a la representatividad o muestra” (Garrido y Álvaro, 1995: 20). Se desarrollará en base a una investigación exploratoria cuya finalidad será “determinar las categorías y variables vinculadas a un concepto e intenta nombrar, clasificar, describir una población o conceptualizar una situación” (Yuni y Ariel, 2006: 15).

A continuación, una descripción sobre el trabajo de campo para la presente investigación.

Trabajo de Campo

El trabajo de campo es la expresión de aquella “parte de un estudio o investigación que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupo o personas que son motivo de estudio” (Ander – Egg, 1995: 171), es decir que el trabajo de campo son “las acciones que tiene que realizar el investigador para efectuar la observación/medición de los fenómenos empíricos, tanto en los contextos naturales en que estos se presentan como en situaciones especiales creados por el investigador tales como los experimentos, las mediciones de laboratorio” (Yuni y Ariel, 2006: 10).

Además, para que el trabajo de campo tenga éxito es fundamental realizar una “prueba previa de instrumentos y de procedimientos [...] para comprobar la validez de los instrumentos y someterlos a pruebas correctivas, es el denominado *teste preliminar*” (Ander – Egg, 1995: 171 – 172). También es importante que el encuestador crea un clima de confianza, para un óptimo resultado en la investigación (Ander – Egg, 1995). Durante todo el proceso “el investigador tiene que tomar decisiones metodológicas vinculadas a la organización del trabajo de campo” (Yuni y Ariel, 2006: 7).

La manera de realizar el trabajo de campo en la presente investigación será mediante el cuestionario y las entrevistas grabada por audio.

Para tener mayor claridad sobre lo que es la encuesta y la entrevista, a continuación varias definiciones de estas.

Encuesta - Entrevista

Una encuesta es una herramienta que contiene un conjunto de preguntas destinadas a la población de estudio. Su importancia para la presente investigación es que mediante la encuesta⁴⁹ se obtiene “un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos” (Yuni y Ariel, 2006: 63).

La encuesta y la entrevista son las técnicas para la recopilación de datos en el trabajo de campo (Ander – Egg, 1995). Para la encuesta y entrevista es preciso definir un “buen cuestionario” (Benassini, 2009: 120), que será realizado a partir de una “técnica de diseño del instrumento” (Benassini, 2009: 120); enmarcado precisamente en las necesidades para la construcción de una Balance Social.

Grupo Focal – Lluvia de Ideas

Por otro lado, partiendo de un cuestionario se desea realizar un *grupo focal*, el cual es usado cuando el investigador desea “recoger información de primera mano de un grupo de actores relevantes en forma simultánea” (Aldana y Reyes, 2004: 65), por lo que “el desarrollo de talleres es una buena alternativa” (Aldana y Reyes, 2004: 65), estos talleres se constituyen cuando “uno o varios facilitadores organizan una serie de actividades que permiten la participación e interrelación directa de los participantes en el taller. Estas actividades, por supuesto, se desarrollan de tal forma que permitan lograr el propósito para el cual el taller fue diseñado” (Aldana y Reyes, 2004: 65). Por tanto, “los grupos focales pueden ser considerados como un caso especial de talleres que se llevan a cabo periódicamente con un grupo seleccionado de actores relevantes. En estos talleres se busca ahondar en la comprensión de un aspecto particular de la situación problemática a lo largo de un cierto período” (Aldana y Reyes, 2004: 66).

La importancia del grupo focal, es poder abarcar la mayor información por medio de la técnica “lluvia de ideas” (Aldana y Reyes, 2004: 65), lo que permite considerar varios criterios que serán calificados en una “matriz de priorización” según el criterio de cada sujeto permitiendo constatar un resumen de lo expuesto y priorizarlo.

⁴⁹ Entonces, “las técnicas estadísticas para analizar los datos de una investigación pueden ser clasificadas en dos grandes grupos en función de que su objetivo sea únicamente describir las características observadas en una muestra o inferir conclusiones sobre la población de la que dicha muestra ha sido extraída” (Garrido y Álvaro, 1995: 20).

Los grupos focales son destinados a un grupo específico buscando respuestas amplias que en primera instancia se destinará a los miembros de la Asamblea General de Socios, Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración, Comité de Crédito, Comité de Educación, Comité de Asuntos Sociales.

Finalmente, la presente investigación involucra a una población y por tanto, es fundamental definirla y sobre todo considerar su respectiva muestra.

Población y Muestra

Son todos los sujetos o elementos a los que deseamos investigar, es decir “constituye la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar [...]” (Ander – Egg, 1995: 179). Por lo general, la población⁵⁰ es representada con la letra mayúscula *N* (Zikmund y Babin, 2008).

Por tanto, es imprescindible definir si está población es finita o infinita, ya que la fórmula es diferente en cada caso, y eso permitirá definir la muestra⁵¹.

Entonces, “las muestras (*n*) no son adecuadas o inadecuadas en sí mismas. Su valor se deriva de la utilidad que ellas tienen para el propósito determinado en los objetivos de la investigación” (Yuni y Ariel, 2006: 21 y Zikmund y Babin, 2008); lo que permite que el criterio del investigador sea el que actúa en base a sus necesidades económicas y temporales (Yuni y Ariel, 2006; Ander – Eger, 1995).

En síntesis, podría considerarse que la población es el “conjunto de todos los casos que constituyen el objeto de interés de un estudio” (Garrido y Álvaro, 1995: 19 - 20). Se realiza el estudio en base a un subconjunto o muestra, la misma que está conformada por sujetos también llamados observaciones, casos o unidades para el análisis (Garrido y Álvaro, 1995).

⁵⁰ “Muestra probabilística aleatoria, que es un procedimiento de muestreo probabilístico que asegura que cada unidad de muestreo en la población objetivo tiene una conocida e igual oportunidad de ser elegida” (Hair et al; 2010: 299). “Muestra no probabilística [...] muestreo por juicio, donde se selecciona a los participantes de acuerdo con la creencia de un investigador experimentado de que aquéllos llenarán los requisitos de estudio [...] El supuesto fondo es que las opiniones de un grupo de expertos percibidos son representativas de la población objetivo” (Hair et al; 2010: 308).

⁵¹ Para conocer la fórmula de muestra para población infinita revisar Zikmund y Babin, 2008: 460.

Población finita:
$$n = \frac{4pqN}{s^2(N-1) + 4pq}$$
 “Con un 95% de intervalo de confianza, *n*= tamaño de la muestra, *p*= probabilidad de que se realice el evento; *q*= probabilidad de que no se realice el evento; *s*= error permitido al cuadrado; *N*= tamaño de la población finita” (Benassini, 2009: 197).

Grupos de Interés Interno y Externo

Es imprescindible el uso de una muestra que es una “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (Ander – Egg, 1995: 179). En la presente investigación, se realizarán encuestas destinadas a socios y socias internos y externos. Por otro lado, se realizará los grupos de enfoque destinados a las diferentes áreas de cooperativa.

Los grupos de interés en la responsabilidad social, son formados por agentes, actores y sujetos, que serán analizados en la cooperativa para el desarrollo del Balance Social. Para la presente investigación, y partiendo desde Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; los agentes⁵² son las cooperativas, los actores⁵³ son los socios; y los sujetos⁵⁴ son la comunidad.

El grupo de interés interno y externo que forman la Cooperativa:

- a. Proveedores.
- b. Socios Externos.
- c. Socios Internos - Empleados:
 1. Jefaturas de las Agencias.
 2. Jefes Comerciales y Administrativos
 3. Empleados.
 4. Comité Vigilancia.
 5. Comité de Administración.
 6. Comisión de Educación
 7. Comisión de Asuntos Sociales.
- d. Competencia.
- e. Comunidad – Sociedad.

Para una cooperativa es fundamental contar con los criterios de los socios quienes constituyen la “razón de ser de la cooperativa” (ACI, 2012). Por eso es fundamental enfocar las encuestas a los socios/as internos y externos. Se realizará un análisis del grupo de interés externo: proveedores, competencia y comunidad – sociedad, que responderán los grupos focales y las encuestas destinadas a los socios/as.

En el siguiente Capítulo, podremos desarrollar el método, considerando las cuatro partes esenciales para construir un Balance Social.

⁵² “los **agentes** actúan según hábitos y costumbres pautados de acuerdo con su función en el campo, repetitiva y alienadamente, adecuándose antes que cuestionando”(Coraggio, 2011: 350).

⁵³ “los **actores** operan dentro de las pautas establecidas, pero tienen y utilizan un margen de libertad” (Coraggio, 2011: 350).

⁵⁴ “los **sujetos** [...] actuar parcial o totalmente por fuera de las instituciones” (Coraggio, 2011: 350).

Métrica de los Ámbitos, Índices, Indicadores y Preguntas

Partiendo de los principios desarrollados y plantados (Ver Anexo N.º 1), se logra definir los indicadores necesarios que permitirán su evaluación.

Cada pregunta tiene una medida que depende del puntaje asignado al indicador. La suma de las calificaciones de cada pregunta daría un indicador diferente, a su vez la suma de diferentes indicadores resulta en un índice, y la suma de varios índice refleja un ámbito que construye al Balance Social.

La fórmula considera dos tipos de pregunta⁵⁵, la primera opción es para las respuestas que requieren respuestas afirmativas⁵⁶ y la segunda es para las preguntas que requieren que sus respuestas sean negativas⁵⁷ (P9, P10, P11, P14, P30, P44, P70); para asignar el puntaje o calificación, así se considero las siguientes fórmulas:

$$1). \text{VPP}^{\text{58}}_{+} = \frac{\sum \{[(\text{Af})(100\%)(\text{Pts})]+[(\text{Int}^{\text{59}})(50\%)(\text{Pts})]+[(\text{Neg})(0\%)(\text{Pts})]\}}{\text{ENC}^{\text{60}}}$$

$$2). \text{VPP}^{-} = \frac{\sum \{[(\text{Af})(0\%)(\text{Pts})]+[(\text{Int})(50\%)(\text{Pts})]+[(\text{Neg})(100\%)(\text{Pts})]\}}{\text{ENC}}$$

En general la fórmula consiste en:

$$\text{VPP} = \frac{\text{T.Pts}^{\text{61}}}{\text{ENC}}$$

⁵⁵ P significa pregunta, y cada número a lado de P es el número de la pregunta en el cuestionario.

⁵⁶ Af considera a todas las preguntas cuya respuesta necesariamente tenía que responder Sí o afirmativamente para tomar el 100% del puntaje.

⁵⁷ Neg considera a todas las preguntas cuya respuesta necesita que sea No o negativa para asignar el 100% del puntaje respectivo.

⁵⁸ VPP significa valor por pregunta, es decir el valor que tiene cada pregunta dentro de cada indicador.

⁵⁹ Int significa intermedio, y son todas las preguntas que al tener tres opciones de respuesta y la escoger la del medio, reflejarían que medianamente están de acuerdo, por lo que está opción otorga 50% del puntaje asignado a esa pregunta.

⁶⁰ ENC significa total de encuestas.

⁶¹ Pts significa puntos.

Para conocer si un índice se encuentra “excelente”, “bien”, puede “mejorar” o “mal”, se realizará una prueba lógica con los resultados, así:

Valor Mínimo asignado para esa pregunta = VM

=Si(VPP=VM;“excelente”;Si(VPP>=(80%*VM);“bien”;Si(VPP>=(50%*VM); “mejorar”;“mal”).

Esta fórmula se considerará también para el total de cada indicador. En el siguiente capítulo se visualizará el contenido de los valores asignados para cada indicador.

Pero antes, la información esquematizada de los ámbitos, índices e indicadores con sus variables y puntos asignados respectivamente, se presentará para una mejor visualización en forma horizontal, en la siguiente tabla:

Tabla N.º 5 Definición de Variables⁶² y Métricas para el Balance Social

	Variable	Nº	Ámbitos	Variable	Puntaje (A)	Nº	Índices	Variable	Puntaje (I)	Nº	Indicadores	Variable	Puntaje (In)	Nº P.	Preguntas (P)	C/P
B A L A N C E S O C I A L	B S	1	Humano	AH	80	1	Ambientales	I.AM	20	1	Identidad	In.ID	7	5	∑ P1:P5	1,40
						2	Capital Social	I.CS	20	2	Buen Vivir	In. BV	13	8	∑ P74:P81	1,63
						3	Sociales - socios externos - de la Comunidad	I.S	20	1	Auto responsabilidad	In.AR	7	7	∑ P39:P45	1,00
										2	Grupo de interés externo	In.GIE	3	3	∑ P59:P61	1,00
										3	Participación de los miembros	In.P	3	3	∑ P6:P8	1,00
										4	Solidaridad	In.SO	7	7	∑ P32:P38	1,00
						4	Socios internos	I.SI	20	1	Compromiso con la comunidad	In.C	4	4	∑ P55:P58	1,00
										2	Educación	In.ED	4	4	∑ P51:P54	1,00
										3	Equidad	In.EQ	5	8	∑ P9:P16	0,63
										4	Gobierno y Sociedad	In.GS	3	3	∑ P71:P73	1,00
		5	Grupo de interés interno	In.GH	4					4	∑ P67:P70	1,00				
		2	Económico	AE	20	1	Financiero	I.FN	20	1	Autonomía / autogestión	In.AG	5	5	∑ P17:P21	1,00
										2	Distribución Justa	In.DJ	5	5	∑ P46:P50	1,00
										3	Transparencia	In.T	5	5	∑ P62:P66	1,00
										4	Índices Financieros y Sociales	In.IFS	5	34	∑ 15 In.FN+19 In.SS	0,15
					100				100		100					

Fuente: Elaboración Propia

⁶² Para abreviar los nombres de los ámbitos, índices e indicadores se determinó las variables cuyos nombres por lo general se formulan a partir de sus nombres originales, tomando en cuenta siempre que Ámbito = A; Índice = I. e indicadores = In.

CAPÍTULO IV

APLICACIÓN - CASO DE ESTUDIO PARA EL BALANCE SOCIAL

Introducción

Para una entidad que posee recursos de terceros o de los accionistas es fundamental realizar un análisis financiero en base a diferentes índices. Entonces, para una cooperativa podría ser importante conocer sobre estos; entre otros índices financieros se encuentran los “*índices de rentabilidad*: que es la relación entre la Utilidad y alguna variable ventas, capital, activos, etc. la que permite conocer en forma aproximada si la realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero” (Bravo, 2005: 301). Por ejemplo, el “*ROE* (Retorno sobre el capital propio=Utilidad Neta/Patrimonio) y *ROA* (Retorno sobre activos=Utilidad Neta/Activos)” (Faus y Tàpies, 2003), busca determinar el rendimiento en los activos y el patrimonio de la rentabilidad, y para lo cual es necesario tener ganancias (Faus y Tàpies, 2003).

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador⁶³ (SBS) en el año 2012 publicó respecto al ROE y ROA en las Cooperativas de Ahorro y Crédito lo siguiente:

Tabla N.º 6 Indicadores Financieros en el Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito hasta diciembre del 2012

INDICADORES FINANCIEROS SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO (en porcentajes)											
VARIABLES	PERIODOS										
	dic-02	dic-03	dic-04	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12
Rendimiento Operativo sobre Activo(ROA)	1,13	1,10	1,42	1,36	1,48	1,36	1,35	1,46	1,44	1,46	1,37
Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)	4,72	5,33	7,86	7,04	7,40	8,00	8,40	9,35	10,25	11,19	10,51

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros⁶⁴ / Información remitida por las instituciones del sistema financiero (Anual desde el 2002 al 2012).

Elaboración: Dirección Nacional de Estudios/ Subdirección de Estadísticas/ ASP

⁶³ Creada el 6 de septiembre de 1927, según reseña histórica visita 03 de septiembre de 2012 en http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2

⁶⁴ La SBS en un análisis que desarrolla de manera trimestral y anual indica que “el Retorno sobre Activos (ROA), que permite evaluar el desempeño de una compañía en el manejo de sus activos para generar ingresos, se incrementó 0,3 puntos a 1,7 por ciento en el 2011 versus el 2010 mientras que el Retorno sobre Capital (ROE), que mide la rentabilidad de la empresa sobre sus fondos propios, creció 0,8 puntos a 11 por ciento” (SBS, 2012).

Los beneficios económicos en una cooperativa, dan un interesante debate, según SBSd (2011) la Ley General de Instituciones Financieras de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, a diciembre del 2011 las cooperativas reguladas por la SBS a nivel nacional fueron 39 que ofrecen diferentes productos y servicios las mismas que realizan un gran esfuerzo por acatar “los requerimientos tecnológicos que el mundo financiero exige” (SBSd, 2011). Asimismo, “con la finalidad de conocer las características de cada una de las cooperativas, la SBS las ha agrupado en grandes, medianas, pequeñas y muy pequeñas a fin de que las labores de supervisión se diferencien en términos de complejidad y de una eficiente asignación de los recursos” (SBSd, 2011). En la Ley General de Instituciones Financieras⁶⁵ aclarar acerca de las utilidades siendo imprescindibles para mantenerse en el sector financiero (LEIF, 2001):

La Superintendencia mediante resolución aprobada por la Junta Bancaria, podrá declarar la liquidación forzosa de una institución del sistema financiero al [...] no cubrir las deficiencias de patrimonio técnico o los niveles mínimos de capital en los plazos establecidos; o no efectuar las remociones impartidas por la Superintendencia [...] (LEIF, 2001).

Por otro lado, las cooperativas en el Ecuador también fueron reguladas por el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador (MIES), donde se encontraba la Dirección Nacional de cooperativas que fue creada desde 1961, la cual estaría encargada de supervisar las diferentes formas de constituir una cooperativa, y por medio de la Ley de Cooperativas⁶⁶ indica en las diferentes causales:

Cualquier cooperativa podrá ser disuelta por acuerdo del Ministerio de Bienestar Social, previo informe de la Dirección Nacional de Cooperativas [...] 3) Haber disminuido el número de socios del mínimo legal, y haber permanecido así por más de tres meses; 4) No haber realizado, en el lapso de dos años, la actividad necesaria para lograr las finalidades para las que fue establecida; [...] 8) Por quiebra [...] (LCoop, 2001).

Entonces, es importante considerar los beneficios económicos y en caso de quiebra se solicita también la liquidación de la cooperativa, esto no ha cambiado respecto a la

⁶⁵ En el Capítulo II De la Disolución y Liquidación, en su Artículo 148 indica las causas principales dos y tres sobre las utilidades que deben mantenerse en el sector financiero, incluidas las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la SBS del Ecuador.

⁶⁶ Título IX sobre “Disolución y Liquidación”, Artículo 98

LOEPS⁶⁷, 2011. Actualmente la SEPS⁶⁸ del Ecuador está regulando a las cooperativas de la Dirección de Cooperativas, posiblemente algunas cooperativas de la SBS pasarán a la SEPS. Aún, las cooperativas están realizando los cambios necesarios en sus estatutos, es preciso conocer que dice la LOEPS⁶⁹, 2011 sobre los beneficios económicos de la cooperativa, el Artículo 57 indica:

Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas: [...] e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos: [...] 2. Deterioro patrimonial que ponga en riesgo la sostenibilidad de la organización o la continuidad en sus operaciones o actividades; 3. La inactividad económica o social por más de dos años; [...] 6. Suspensión de pagos, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito [...] (LOEPS, 2011).

Se podría indicar que es importante mantener un beneficio económico con una misión social, sólo de esta manera se puede mantener una cooperativa. Los estados financieros son necesarios para controlar la situación económica, por otro lado, los objetivos sociales deben estar planteados en su Balance Social.

Tabla N.º 7 Estado de Resultados Nominal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito 2002 - 2012

COMPARATIVO DEL ESTADO DE RESULTADOS NOMINAL SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO (en miles de dólares)											
CUENTA	dic-02	dic-03	dic-04	dic-05	dic-06	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12
GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	2 816	8 716	15 908	21 490	26 903	31 255	36 526	42 638	55 244	70 935	79.178
IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	1 595	3 014	5 757	7 691	9 581	10 978	13 551	14 334	19 152	24 317	26.495
GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	1 221	5 702	10 151	13 800	17 322	20 277	22 975	28 304	36 092	46 619	52.683

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros/ Información remitida por las instituciones del sistema financiero (Diciembre 2002 a diciembre 2012).

Elaboración: Dirección Nacional de Estudios/ Subdirección de Estadísticas/ASP

Se podría considerar que es necesario continuar buscando la rentabilidad o beneficio económico, caso contrario podría resultar en el cierre inmediato, entonces el criterio de rentabilidad es preciso considerarlo cuando hablamos de cooperativas, pero sería óptimo

⁶⁷ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, creada en el 2011

⁶⁸ Siglas que corresponden a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

⁶⁹ Sección 2, "De las organizaciones del Sector Asociativo", en el Artículo 57 sobre Disolución.

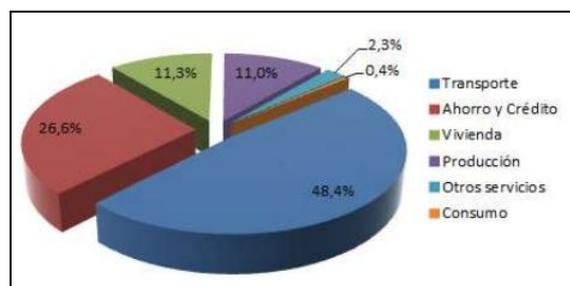
definir donde deberían ser usados estos recursos para hablar de una economía social/popular y solidaria, es así que para la Economía Solidaria:

Aunque puede haber dinero involucrado en los intercambios derivados de la solidaridad doméstica, no se trata de transacciones impersonales, regidas por el tipo de contratos y reglas que caracterizan las relaciones de mercado. Los términos de las relaciones domésticas no están impuestos por mecanismo sin sujeto como el mercado, sino por pautas morales de comportamiento, histórica y culturalmente determinadas (Coraggio, 2011: 102).

Para el Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es el ente regulador de las diferentes organizaciones de economía popular y solidaria, de ahí la importancia de mencionar lo citado en su Boletín Trimestral número 1 emitido en abril del 2013, donde define en su primer diagnóstico al sector cooperativo financiero y no financiero.

Según el Boletín Trimestral número 1 emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), menciona en su primer diagnóstico del sector cooperativo que existen “3932 cooperativas en el Ecuador” (SEPS, 2013: 4), las cuales desarrollan actividades como ahorro y crédito, vivienda, transporte, consumo, producción y demás servicios (SEPS, 2013).

Gráfico N.º 7 Distribución de las Organizaciones Sector Cooperativo



Fuente: SEPS, 2013: 25. Distribución de las Organizaciones Sector Cooperativo por Tipo de Servicio.

Después del *Registro y adecuación de Estatutos (ROEPS)* se indicará el número definitivo (SEPS, 2013), que hasta septiembre el 2013 aún no existe un número certero. Por otro lado, en cuanto a los socios que son parte del sector cooperativo menciona la SEPS, 2013 que se encuentran a diciembre del 2012 alrededor de 4,6 millones de personas que pertenecen a este sector. SEPS, 2013 menciona también sobre la distribución en activos y socios en el sector cooperativo, donde el sector financiero que

son las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) y según el análisis de percentiles en el sector “el 20% de las COAC concentra el 75% de los activos totales, mientras que el 80% restante reúne apenas el 25% de los activos del sector” (SEPS, 2013: 5). También podría mencionarse que el 90% de las COAC tienen un “menor número de socios y menor monto en activos” (SEPS, 2013: 6).

Partiendo de esta referencia acerca del sector cooperativa, a continuación se encuentra la construcción del Balance Social para la COACT14M.

Caso de Estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo Introducción

El propósito de este capítulo es desarrollar el caso de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo donde se diseñará e implementará el Balance Social, buscando aportar al sector empresarial cooperativo, donde las cooperativas son entidades sociales y empresariales cuyo propósito sería lo humano, pero es necesario lo financiero también. Para iniciar es preciso describir los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, este es un punto fundamental para desarrollar un Balance Social que realmente acoja las necesidades de la cooperativa.

Entonces, partiendo del Plan Estratégico 2012 -2014 se considerará los criterios a evaluar, fundamentalmente el plan estratégico da un panorama real de los enfoques estratégicos de la cooperativa, el cual será una guía para conocerla.

Una vez sintetizada la realidad de la cooperativa, es precisa una evaluación más profunda, primero se desarrollará un primer acercamiento con los jefes de agencia y jefes administrativos y comerciales de la cooperativa, por lo cual previamente, se realizó entrevistas a las jefaturas administrativas y comerciales de la matriz y a tres jefes de agencia en los meses de agosto del 2012, ahora se reevaluará mediante los grupos de enfoque, lo que definirá las variables definidas por preguntas, para la construcción de los indicadores que generarán índices; reflejando los resultados en los ámbitos del Balance Social.

Finalmente, se construye el Balance Social para la cooperativa, donde es preciso realizar un análisis profundo sobre los indicadores considerados y las ponderaciones. A continuación, conoceremos sobre la COAC Textil 14 de Marzo, partiendo desde sus antecedentes.

Descripción del Caso de Estudio

PARTE I: Diagnóstico de la COAC Textil 14 de Marzo.

Antecedentes históricos.

La COAC Textil 14 de Marzo, nació en 1969 en el Valle de los Chillos cantón Rumiñahui en el sector de San Rafael; fue construida en base a las necesidades del sector obrero, cuyo objetivo era “combatir la usura al que eran víctimas los trabajadores de la Fábrica Indutex, y estimular el ahorro y crédito personal y solidario entre sus asociados” (COACT14M, 2013). Precisamente son los obreros de la fábrica “Indutex” los que motivaron el desarrollo de la cooperativa luego de la capacitación del Instituto Sindical INESE. El 15 de abril de 1969 la precooperativa obtiene la personería jurídica, con 62 socios y con un capital de 5,000 sucres (cinco mil sucres). Al inicio la cooperativa tiene sus oficinas en el sindicato y solo los trabajadores de la fábrica podían acceder. A partir de julio de 1996 la cooperativa se declara abierta al público, contando con 110 socios. Asimismo el nombre 14 de Marzo se debe al “Día del Trabajador Textil”, el mismo que se celebra en memoria de esos trabajadores y líderes sindicales que manifestaron su reclamo sobre las mejoras salariales y laborales, y que muchos perecieron en su lucha, siendo esa “acción visionaria y emprendedora del trabajador textil” lo que motiva a la cooperativa a seguir (COACT14M, 2013).

La Cooperativa Textil 14 de Marzo ha realizado el proceso de adecuación de estatutos solicitado por la Superintendencia de Economía Social y Solidaria, en agosto del 2013 a recibido las observaciones que le permitan mejorar el mismo.

Datos de la Cooperativa

Nombre:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo. Denominaremos de aquí en adelante como COOACT14M. Fundada el 14 de marzo de 1969 según Acuerdo Ministerial N°. 1720 (COACT14M, 2013).

Ubicación

La COOACT14M cuenta con una oficina principal o matriz y diez sucursales, las mismas que se encuentran en el Ecuador y por el momento principalmente está posicionada en la provincia Pichincha, a continuación un detalle de las oficinas.

1. Matriz:

La matriz u oficina principal se forma con todos los departamentos administrativos y comerciales, las diferentes jefaturas de estos departamentos, se encuentra el Gerente General y oficinas del Consejo de Vigilancia y Administración. Además, siendo la oficina principal es el centro de reuniones frecuentes y eventos para los socios/as internos y externos.

Tabla N.º 8 Agencias de la COAC Textil 14 de Marzo al 2013

Nombre de Agencia	Ciudad/ Sector/ Cantón/ Provincia	Inicio Actividades	Dirección	Referencia
San Rafael	Sangolqui / Valle de los Chillos / Cantón Rumiñahui / Provincia Pichincha	1969	Av. General Enríquez y La Concordia, esquina.	Mercado: Puenbo, Pifo, Tababela, Yaruqui, Checa, El Quinche y Cumbayá

Fuente: COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo cuenta con una matriz ubicada en San Rafael, sector del Valle de los Chillos que inició las operaciones en 1969, en ese entonces las operaciones eran cerradas y dirigidas solo para los obreros de la textilera. En 1996 logran abrir sus puertas a nuevos/as socios/as, su domicilio es ubicado en el mismo sector pero la dirección fue modificada porque la textilera fue cerrada, esta cooperativa nace desde las necesidades del sindicato obrero que busca oportunidades para mejorar su calidad de vida (COACT14M, 2013).

2. Sucursales:

Tabla N.º 9 Agencias de la COAC Textil 14 de Marzo al 2013

N.º	Nombre de Agencia	Ciudad/ Sector	Inicio Actividades	Dirección
1	El Arenal	El Arenal / Valle de Tumbaco	2012	Vía Interoceánica km. 18 ½ n. 422 diagonal al mercado El Arenal.
2	Santo Tomás	Sur de Quito	2012	Etapa E3H S57-137 y Calle S57C
3	Amaguaña	Parroquia	12/09/1998	Calle Iglesias Y González

		Amaguaña / Valle de los Chillos		Suarez
4	Guamaní	Sur de Quito	05/2000	A v. Maldonado Km 13, entrada al Beaterio
5	Machachi	Sur de Quito / Cantón Mejía	07/01/2004	Calle Amazonas y Manuel Hernán No. 506
6	Conocoto	Valle de los Chillos	12/01/2004	Calle Rocafuerte 740 y Bruning
7	La Biloxi	Sur de Quito	05/12/2004	Av. Ajavi Oe6-35 y Mariscal Sucre
8	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo de los Tsáchilas/	18/07/2005	Calle 29 de Mayo y San Miguel
9	El Inca	Norte de Quito	27/04/2007	Av. Las Palmeras N44-311, Valle de los Tulipanes
10	El Camal	Sur de Quito/ Chiriyacu	09/05/2008	Gualberto Pérez y Gonzalo Hidalgo

Fuente: COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

El número total de sucursales al 2013 es de diez. Estas agencias se clasifican en puntos de recaudación y agencias, por tanto:

Tabla N.º 10 Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M 2013

Agencia/Oficina	“Puntos de Recaudación”
Matriz – Oficina San Rafael	1. Conocoto 2. El Inca 3. El Arenal
Agencia Guamaní	1. Biloxi 2. El Camal 3. Santo Tomás
Agencia Amaguaña	1. Machachi
Agencia Santo Domingo	

Fuente: COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

Misión

Entendiendo a la misión como su propósito por la que ha sido creada y la manera en que trabaja, la COACT14M tiene la misión de “Atender a nuestros socios con servicios de calidad, eficiencia administrativa e ideas innovadoras. Apoyaremos sus iniciativas a partir de un equipo de trabajo efectivo, una administración responsable y un Cuerpo

Directivo comprometido con el crecimiento y solidez de la cooperativa” (COACT14M, 2013).

Visión

Entendiendo la visión como el propósito proyectado o planeado hacia el futuro. La COACT14M tiene como visión “Ser una cooperativa de prestigio en el sector financiero, reconocida por su solidez, rentabilidad, cobertura de servicios, que cuenta con personal capacitado y comprometido, procesos eficientes, tecnología de punta y capacidad institucional para responder a la confianza de sus socios” (COACT14M, 2013).

Valores

Los valores de la COACT14M son “Honestidad, Honradez, Solidaridad, Transparencia, Compromiso, Integridad, Decencia” (COACT14M, 2013).

Principios

En la adecuación del Estatuto, se menciona que la COACT14M cumplirá con los principios que indica la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular (COACT14M b, 2013).

Por lo tanto, el Artículo 4⁷⁰ (LOEPS, 2011) menciona estos y serán considerados para definir los indicadores para el Balance Social en la COACT14M.

Objeto Social

Los estatutos de la COACT14M fueron reestructurados y en el objeto social indica “realizar actividades de intermediación Financiera y Responsabilidad Social con sus socios con sujeción a la LOEPS y a su Reglamento” (COACT14M b, 2013).

Servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo

Esta cooperativa realiza una “intermediación financiera”, como su nombre lo anuncia, recibe el ahorro de sus socios/as y otorga préstamos a sus socios/as, la intermediación es lograr pagar un bajo interés por los ahorros esperados y otorgar un préstamo con un interés que supere el interés pagado por ahorros y logre cubrir los costos de la agencia. De igual manera, sus “servicios financieros y sociales cuenta con: Cuenta de Ahorros,

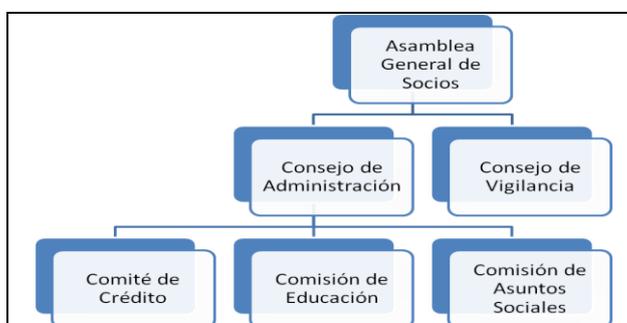
⁷⁰ “a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes” (LEOPS, 2011).

Depósitos a Plazo Fijo, Créditos, Tarjeta de Débito, Servicios Sociales, Seguro de Desgravamen, Servicios Adicionales” (COACT14M, 2013).

Organigrama de la Cooperativa.

Según los Estatutos (COACT14M b, 2013) se menciona en el Artículo 13 sobre la estructura interna de la Cooperativa, en el cual menciona que todo el control interno estará conformado por cinco organismos que son: La Asamblea General de Socios o de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Gerencia y las Comisiones Especiales. En resumen sería así:

Gráfico N.º 8 Organigrama de la COACT14M

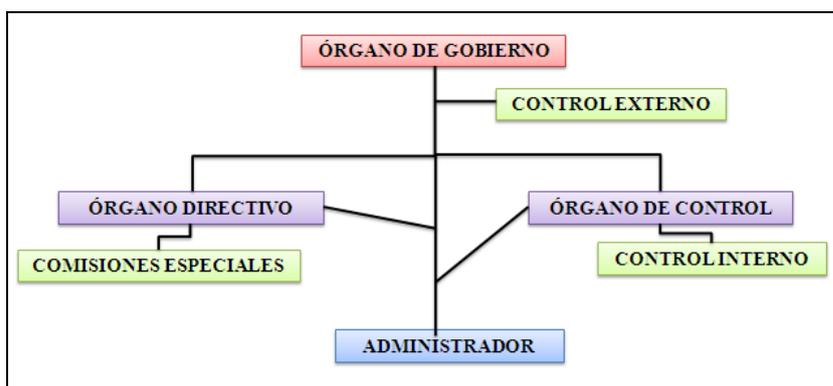


Fuente: LOEPS, 2011 y COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

Según la LOEPS, 2011 en los artículos del 18 al 22, define la Estructura Interna así:

Gráfico N.º 9 Organigrama - Estructura Interna - Cooperativas LOEPS (2011)

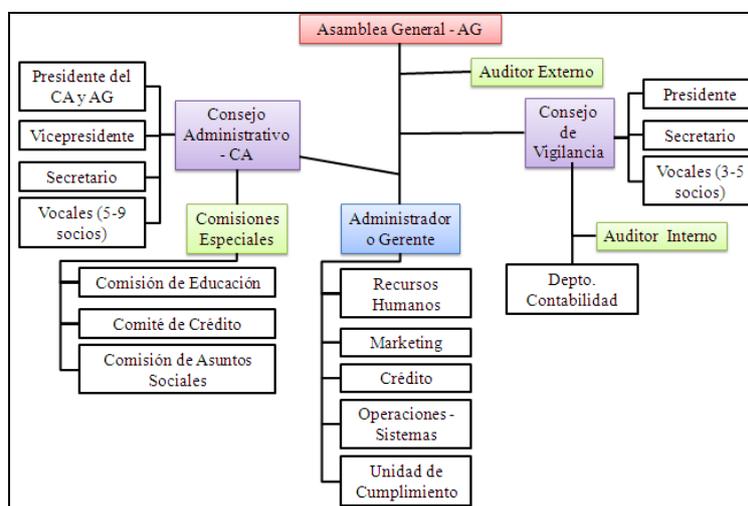


Fuente: LOEPS, 2011

Elaborado por: autora.

LEOPS, 2011 indica sobre la Organización Interna de las cooperativas, por lo cual el organigrama podría ser considerado de la siguiente manera:

Gráfico N.º 10 Organigrama de la Estructura Interna COACT14M, 2013



Fuente: LOEPS, 2011 y COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

Cabe destacar que las comisiones especiales en la Cooperativa Textil 14 de Marzo en el año 2013 son: Comisión de Educación, Comité de Crédito y Comisión de Asuntos Sociales. En la LOEPS, 2011 indica que es indispensable crear la Comisión de Educación, las demás comisiones serán creadas en base a las necesidades de la cooperativa (LOEPS, 2011).

Diagnóstico - Personal Interno

La presente investigación inició en agosto de 2012, puesto que para aprobar el plan de tesis se necesitaba del respaldo de la cooperativa. Con la intención de conocer a la Cooperativa Textil 14 de Marzo, se inicio con doce entrevistas, las mismas que permitieron conocer a la cooperativa y su personal (Ver: Anexo N° 2).

Las entrevistas fueron dirigidas a los diferentes departamentos asignados diariamente durante el mes de agosto del 2012, con una duración en promedio de 17 minutos en cada uno. La presente investigación, también inició con el reconocimiento de la necesidad de implementar un Balance Social en la Cooperativa Textil 14 de Marzo, todos estos departamentos constituyen la parte administrativa y comercial, por tanto conocer de sus funciones y proyectos era necesario.

La entrevista generó gran información previa al Balance Social, como las siguientes conclusiones:

1. Todos los departamentos empataron en que los socios internos y externos son su prioridad; otorgar servicios que los beneficien y solventar sus problemas es su responsabilidad social impulsando a que tengan un mejor estilo de vida, tanto sus socios como la comunidad.
2. Se logró definir los proyectos sociales que cada departamento realiza, que consideran son parte del Balance Social.
3. Generaron nuevas ideas para proyectos sociales en el futuro.
4. El 100% de los entrevistados indica que para su departamento y para la cooperativa existe una alta importancia para realizar el Balance Social.
5. Por otro lado, se puede captar en sus respuestas que existen dudas sobre lo que se refiere a Balance Social, del mismo modo, muchos desconocen el aporte que su departamento haría en este. Por eso, de los doce entrevistados nueve dieron la sugerencia de realizar una capacitación sobre Balance Social, sin embargo el Gerente General indicó que en el mes de febrero del 2012 se realizó una primera capacitación sobre Balance Social, bajo el patrocinio de la Dirección de Cooperativas; por lo que se sugiere que se debería recapacitarlos inclusive a todos/as los/as socios/as internos de la cooperativa.

También se puede evidenciar que para todos los departamentos, la principal responsabilidad social constituyen los siguientes puntos que se resumen así:

Tabla N.º 11 Principales Responsabilidades de la COACT14M en el ámbito social.

Principal Responsabilidad Social	Resp.
Apoyar al deporte por medio de las ligas barriales.	16%
Brindar Ayudas Sociales.	21%
Dictar cursos de Cooperativismo y lavado de activos, cursos microempresariales y cursos vacacionales para los/as niños/as.	11%
Son los/as socios/as, apoyando con créditos (seguro de desgravamen del 100%) e inversiones, aumentando los servicios.	53%
Total:	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Es decir, el 53% de los entrevistados mencionó que la responsabilidad social de la cooperativa *está en sus socios y socias*, siendo fundamental apoyarles con créditos con las tasas más bajas y con un seguro de desgravamen del 100%; inversiones y aumentar los *servicios a terceros*⁷¹.

También el 21% de los comentarios en las entrevistas, indicaron que la responsabilidad principal de la cooperativa está en las Ayudas Sociales que entrega a sus socios, los cuales se reflejarán en el Balance Social.

Por otro lado, el 16% de los argumentos, manifiestan sobre los aportes que realiza la cooperativa para apoyar al deporte, apoyando a las diferentes ligas barriales para incentivar al deporte a jóvenes y niños. Finalmente, el 11% de los criterios mencionan que los cursos que realiza la cooperativa son su principal responsabilidad frente a los socios, conocen sobre el lavado de activos, acerca de la cooperativa y sus beneficios; también existen cursos microempresariales para motivar al socio a la creación de diversas actividades, además se dictan cursos vacacionales a los niños/as, en la actualidad estos cursos solamente se da a los niños/as hijos/as de socios/as de la cooperativa.

Por otro lado, los entrevistados - los cuales fueron doce, se suprimió sus nombres y se determinó un código para identificarlos - indicaron las razones porque el Balance Social tenga una alta importancia lo que justifica su construcción, así:

Tabla N.º 12 Justificaciones de la Importancia del Balance Social –Entrevistas agosto / 2012

Cód	Justificaciones de la Alta Importancia del Balance Social
1UC	Acercándose más a su gente.
2CR	Necesitamos una capacitación de Balance Social a los empleados.
3GG	Toda institución aporta al desarrollo del país, al desarrollo del ser humano, en esa parte apoyar a la comunidad, a los sectores más necesitados es parte del Balance Social
4RH	La RS es un asunto fundamental que no puede dejar de existir. Estamos para cumplir una misión, un propósito de vida, y si este va enfocado a un crecimiento sano óptimo de desarrollo, de proyección de vernos todos satisfechos en la funcionalidad que cada uno puede desarrollarse con su destreza y capacidad.

⁷¹ Es la manera como le denominan a todos los servicios no financieros, como: pago de servicios básicos, recargas a celulares, pago del SOAT (seguro vehículo) y servicios de Western Union.

5MK	Debería ser asumido por cada una de las empresas públicas o privadas con un criterio bastante serio. Un favor que devolvemos a la sociedad con toda la potencialidad que tenemos como empresas para poder ayudarles de alguna manera y devolver la confianza que los socios o clientes o las personas tienen en las empresas.
6JAA	Nosotros debemos estar preocupados por nuestros socios, por el bienestar de ellos y de quienes se encuentran a nuestro alrededor.
7JAG	El cooperativismo se había desviado de su función, porque en este caso la prioridad tiene que ser del socio, y siempre tuvo que ser así, rendir a la gente el resultado
8CA	Las cooperativas siempre tenemos gente media para bajo, yo creo que es muy importante para que nuestros socios se beneficien de este balance social.
9CV	Las cooperativas estamos para eso para dar ayuda social a los socios.
10CAS	Ayuda importante que se da a los socios.
11SS	Creo que tiene una importancia alta al igual que un balance financiero. Porque si nosotros como institución somos una cooperativa, nuestra principal finalidad es ayudar a nuestros asociados
12JAS D	Cuenta con las opiniones de las personas que integran en la institución, permite analizar la calidad de vida de los trabajadores.

Fuente: Elaboración Propia.

La razón principal que se ha destacado a lo largo de las entrevistas es que el Balance Social es un aporte que ayudará a los socios internos, externos y a la comunidad.

Algo que como investigadora me llamo la atención, es que se mencionó que el sentido del cooperativismo se ha perdido y que es el Balance Social quizá la herramienta que permitirá nuevamente encaminar a las cooperativas en el ámbito social.

PARTE II: Grupos de Interés de la COACT14M

La COACT14M cuenta con tres *Agencias Principales*: Guamaní, Santo Domingo, Amaguaña; la Casa *Matriz* ubicada en San Rafael en el cantón Rumiñahui. Existen siete *Puntos de Recaudación* que son administrados por las agencias principales y la Matriz. La coordinación está centralizada en la Matriz donde existen diferentes jefaturas administrativas y comerciales y realizan la mayor parte de reconocimientos sociales.

Los representantes de la Asamblea General de Socios, para la COACT14M son 42 socios y socias. Dentro de la Asamblea General se elige a la Comisión de Administración, Comisión de Vigilancia y Comisiones Especiales.

Para la COACT14M la Comisión de Administración está constituida por nueve miembros, la Comisión de Vigilancia cuenta con cinco socios miembros. Para la COACT14M las comisiones especiales son: Comité de Crédito, Comisión de Asuntos

Sociales y Comisión de Educación y están conformadas por tres miembros cada una. Todas las comisiones eligen un Presidente, Secretario y Vocal.

El presidente de la Comisión de Administración es también el Presidente de la cooperativa, estos son requerimientos desde los organismos de control como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el año 2012.

Grupos de Interés Internos (GII):

El GII es constituido principalmente por el personal de la COACT14M. Los socios internos o empleados se desempeñan en base a las disposiciones de sus jefes inmediatos y es el Departamento de Recursos Humanos el encargado de velar su desempeño a plenitud y exigir el cumplimiento de sus obligaciones y otorgar mejores oportunidades en el *plan carrera* organizado por la COACT14M.

Departamento de Recursos o Talento Humanos:

En el departamento de Recursos Humanos se realizó la entrevista en agosto del 2012, dando a conocer los proyectos actuales y futuros de este. Se revisó el Reglamento Interno de Trabajo y se definió algunos puntos importantes (Ver Anexo N.º 3).

Empleados/as o Socios/as Internos/as por Agencia.

El número de empleados/as en la COACT14M según el Departamento de Recursos Humanos es de 73 socios/as internos/as, distribuidos por agencias y puntos de recaudación (Ver: Anexo 4). Las participaciones indicadas en el Anexo 4, definen la cantidad de socios/as a quienes se aplicará las encuestas.

Grupos de interés Externo (GIE):

Para una cooperativa es fundamental la relación con las demás instituciones, uno de sus principios mencionados en la LOEPS, 2011 anuncia la cooperación entre cooperativas, sería idóneo conocer todos los convenios realizados con las distintas instituciones financieras y definir el impacto en la COACT14M, por el momento se definirá los grupos interés externos principales, estos deberían mejorar en cantidad y calidad, para conocer el desarrollo de los mismos.

Socios/as Externos por Agencia.

Según los datos entregados por la Gerencia General de la COACT14M en mayo de 2013, el número de socios/as externos/as es de 44,100. Se encuentran según la agencia o

punto de recaudación (Ver: Anexo N.º 5) , las participaciones indicadas en el Anexo 5 se utilizarán para definir la cantidad de socios/as a quienes se aplicará las encuestas.

Proveedores

La COACT14M cuenta con una serie de distribuidores que diariamente realizan ofertas, al ser una empresa de servicios cuenta con una serie de proveedores que cambian según la necesidad, no dejando de ser importante este grupo de interés pero por el tiempo no se desarrollo una investigación con los mismos; este sería un trabajo que debería realizar con mayor énfasis, los únicos quienes podrían decir algo respecto a la buena relación con ellos son los socios internos, por tanto, en las encuestas se mencionará sobre las relaciones con el mismo, asimismo en los grupos de enfoque se preguntará sobre ellos.

Competencia

Para la COACT14M la competencia son las cooperativas de ahorro y crédito, pero a la vez son esas cooperativas con quienes la “cooperación” es fundamental. Para un análisis más preciso sería oportuno hacer diferentes entrevistas con la competencia, pero debido al tiempo y sobre todo a lo que implicaría tener toda esa información sigilosa para las otras cooperativas, solo se realizará un análisis desde la COACT14M y se motiva a mejorar la base de información con respecto a las alianzas y convenios con las demás cooperativas. La COACT14M tiene algunos convenios y realiza inversiones en otras cooperativas, sea por el aspecto legal o por voluntad de la misma se ha logrado alianzas estratégicas donde se ha realizado diferentes “pasantías” y se ha logrado intercambiar conocimientos valiosos, estas serán citadas en el Balance Social.

Comunidad - Sociedad

La comunidad son todas las instituciones y personas que no forman parte directa de la COACT14M, sin embargo la cooperativa realiza servicios o inversiones que les benefician sea directa o indirectamente por medio de organismos a los cuales la cooperativa apoya. La imagen corporativa es aquí fundamental, la cooperativa se compromete a mejorar la calidad de vida de la comunidad, por tanto su inversión se verá reflejada en sus acciones. Sería importante llevar una base de datos de los contratos generados en este ámbito y procurar dar un reporte mensual de las actividades

realizadas para los mismos. Para el Balance Social de la COACT14M se realizará un análisis interno, en lo posterior se debería realizar una investigación en el campo con la comunidad y llevar un control de los beneficiados en la realización de una actividad, en calidad y cantidad generando un marketing responsable.

Ambiental

COACT14M ha procurado realizar una gestión ambiental con respecto a los equipos de cómputo y se ha generado tachos de basura en los diferentes sectores, pero no hay información que indique los diferentes aportes en estas áreas, se motiva a que se lleve un control para definir un mejor índice.

PARTE III: Indicadores para el Balance Social

Para iniciar esta investigación fue imprescindible contar con unas entrevistas previas, las mismas que indican como se ha desarrollado la COACT14M desde agosto de 2012 donde se realizan las primera entrevistas (Ver Anexo N.º 2), las mismas que cuentan con un sin número de variables fundamentales para la investigación. Esto se realizó porque el Balance Social debería ser construido conociendo las necesidades de la cooperativa, por tanto es necesario conocerla a fondo.

Hasta agosto del 2013 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no ha emitido algo referente al esquema del Balance Social, es preciso que los indicadores sean mejorados y de emitir un esquema la entidad reguladora, es preciso desarrollarlo a plenitud. Para el presente Balance Social se realizó los siguientes puntos:

Plantear Ámbitos, Índices, Indicadores y Preguntas.

El término de principio abarca una serie de parámetros, siendo difícil de cuantificar, para la presente investigación se mantiene el *nombre del principio* pero será visto como un *indicador* de esa manera es posible su cuantificación, ya que la teoría indica algunos principios para tomar en cuenta en el Balance Social, el presente Balance Social inicia haciendo un análisis de los principios que se deben considerar, los mismos que fueron determinados en una matriz para ser analizados y evaluados (Ver Anexo N.º 1).

Tabla N.º 13 Resumen de los ámbitos, índices e indicadores evaluados para la construcción del Balance Social

	Nº	Ámbitos	Nº	Índices	Nº	Indicadores
BALANCE SOCIAL	1	Humano	1	<i>Ambientales</i>	1	Identidad
					2	Buen Vivir
			2	<i>Capital Social</i>	1	Valores
					1	Auto responsabilidad
			3	<i>Sociales - socios externos - de la Comunidad</i>	2	Grupo de interés externo
					3	Participación de los miembros
					4	Solidaridad
			4	<i>Socios internos</i>	1	Compromiso con la comunidad
					2	Educación
					3	Equidad
					4	Gobierno y Sociedad
					5	Grupo de interés interno
	2	Económico	1	<i>Financiero</i>	1	Autonomía / autogestión
					2	Distribución Justa
					3	Transparencia
					4	Índices Financieros

Fuente: LOEPS (Ecuador), 2011; Laville y García, 2009; ACI, 2012c; Ceres, 2010; Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible - Norma Internacional ISO, 2012; ANCOAC, 2010; OIT, 2001.

Elaborado por: autora

Se ha considerado una serie de parámetros sobre los ámbitos, índices e indicadores, la descripción y puntaje ha sido evaluada en base a diferentes autores (Ver: Anexo N° 6).

Cabe destacar que estas calificaciones o puntajes son un agregado que nace en el trabajo de campo en base al criterio profesional de la investigadora, fueron evaluados continuamente en base a la importancia y el énfasis realizado por los diferentes autores, también considerando las necesidades de la COACT14M según las entrevistas realizadas en agosto del 2012. Por ejemplo, se consideró dar un mayor puntaje a aquellos indicadores que durante la entrevista se mencionaron con mayor relevancia.

Definir las encuestas

Una vez planteados los indicadores (a través de los principios), se determinó cuáles serían las preguntas que abordarían cada principio, estos cuestionarios definieron las

Encuestas que fueron dirigidos a los socios internos y externos de la COACT14M. (Ver: Anexo N° 7).

Las encuestas se realizaron en las doce agencias de la COACT14M, para esto se aprobó un cronograma (Ver: Anexo N° 8), previo el uso de la herramienta, se realiza la prueba piloto, luego se aprueban las Encuestas dirigidas a los socios internos y las encuestas dirigidas a los socios externos.

Población – Muestra y Uso de Técnicas de Investigación:

Para la presente investigación se aplica la fórmula⁷² de Benassini (2009), por lo que se realizaron encuestas a 396 socios/as.

Trabajo de Campo – Descripción Metodológica

Recordemos que la encuesta es una técnica de investigación aplicada, en este caso, a los socios/as internos y externos de la COACT14M. Previamente se realizó una encuesta piloto a 20 personas en la cooperativa en el mes de junio del 2013, la finalidad fue identificar falencias, conocer el tiempo de duración y determinar el buen uso de esa herramienta. Inicialmente cada encuesta tendría una duración de 20 minutos, por lo que se mejoró el diseño, se buscó mayor precisión en la respuesta y se determinó que sean solamente preguntas cerradas con un máximo de tres alternativas para escoger con un X o un círculo la respuesta.

Al mejorar el diseño de la herramienta “cuestionario” se inició en el mes de julio del 2013 con las encuestas. La presente investigación realizó 396 encuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo. De las cuales 73 fueron dirigidas a los socios internos o empleados/as considerando que ese es el número total de socios internos en el mes que se realizaron las mismas; por otro lado, 323 encuestas se realizaron a los socios externos.

Además, se consideró las entrevistas que fueron realizadas a los jefes de agencia y administrativos y comerciales de la cooperativa en agosto del 2012, sería oportuno rediseñar las entrevistas, pero por el tiempo esto no será posible, con todo se ha considerado los resultados de los grupos de enfoque realizados en diferentes áreas

⁷²
$$n = \frac{4pqN}{s^2(N-1) + 4pq}$$
 Donde, N = 44100 (dato de mayo del 2013). Revisar Hair et al; 2010; Ander –Egg, 1995; Yuni y Ariel, 2006, Benassini, 2009.

definiendo conclusiones oportunas para implementar el Balance Social de la COACT14M.

En un inicio se aspiró que las encuestas sean aplicadas por medio electrónico, debido a no tener una base certera de socios/as externos y puesto que podría inducir al encuestado a contestar favorablemente para evitar problemas, se decide realizarlo directamente, siendo encuestas anónimas entregadas según el cronograma (Ver Anexo N° 8) en las diferentes agencias durante el mes de julio del 2013.

Resultados de la Tabulación

En el mes de agosto del 2013 se crea la base de datos de la información recogida en las encuestas a los socios/as internos y externos y los grupos de enfoque que dieron a conocer sobre proyectos y demás, obteniendo los siguientes resultados.

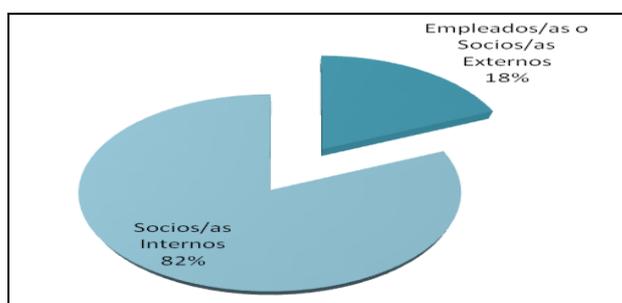
Resultados Información General

La encuesta realizada en el mes de junio y julio del 2013 en las diferentes Agencias y oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo generó una serie de información necesaria para la construcción del Balance Social 2012-2013, puesto que la misma será entregada a agosto del 2013, se ha trabajado continuamente con la cooperativa puesto que, es necesario plasmar en el Balance Social la realidad de la misma.

Encuestados Socios Internos y Externos

Los primeros resultados de las encuestas son los datos personales de los encuestados, a pesar de que las encuestas son anónimas, se ha solicitado información personal para conocer aproximadamente el socio/a que frecuenta la cooperativa. Los encuestados indicaron los siguientes datos principales:

Gráfico N.º 11 Porcentaje de Encuestados en la COACT14M

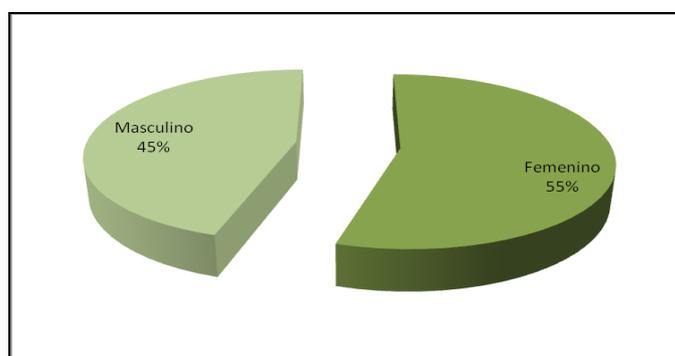


Fuente: Elaboración Propia.

Al realizar las encuestas se realizó al 100% de los socios internos o empleados/as, los cuales suman un total de 73 socios; por otro lado, conociendo que la muestra era de 396 personas, se consideró que la diferencia que es de 323 socios externos se realice. Entonces, el 18% pertenece a los encuestados denominados empleados/as o socios/as internos, así el 82% es a los socios externos.

Género - Socios Internos y Externos

Gráfico N.º 12 Porcentaje en Género del Total de Encuestados.

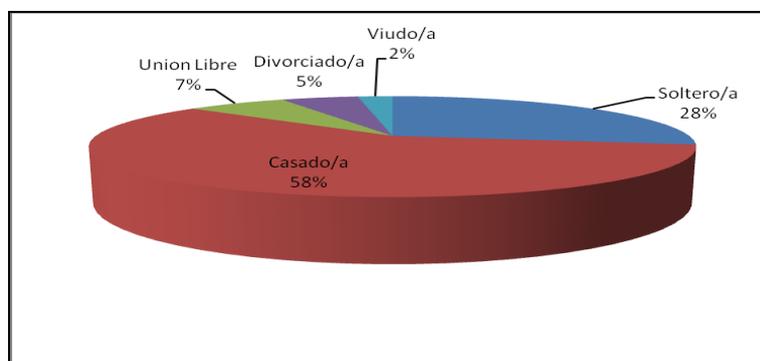


Fuente: Elaboración Propia.

Por otro lado, el 55% de las encuestas se realizó a mujeres; mientras que el 45% fueron realizadas por hombres, del total de encuestados entre socios internos y externos.

Estado Civil –Socios Internos y Externos

Gráfico N.º 13 Porcentaje según el Estado Civil de Total de Encuestados.



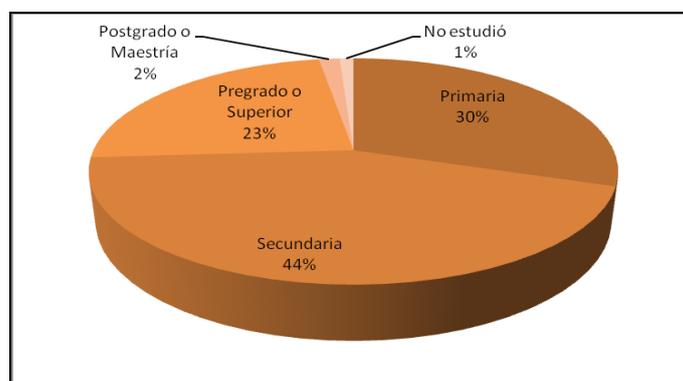
Fuente: Elaboración Propia.

Se consideró conocer el estado civil de los encuestados, esto permitirá también definir algunas necesidades o prioridades que pueden tener los mismos. Entonces se podría generalizar que 58 de cada 100 socios son casados/as; 28 de cada 100 socios son solteros/as; 7 de cada 100 están en Unión Libre; 5 de cada 100 son divorciados/as y 2 de cada 100 socios son viudos/as.

Esto induce a considerar las necesidades que un socio casado/a y soltero/a requieren para continuar en la cooperativa, por tanto, entre mejores oportunidades y beneficios haya para ellos, se vincularán más con la cooperativa.

Estudios Terminados - Socios Internos y Externos

Gráfico N.º 14 Estudios Terminados según el Total de Encuestados

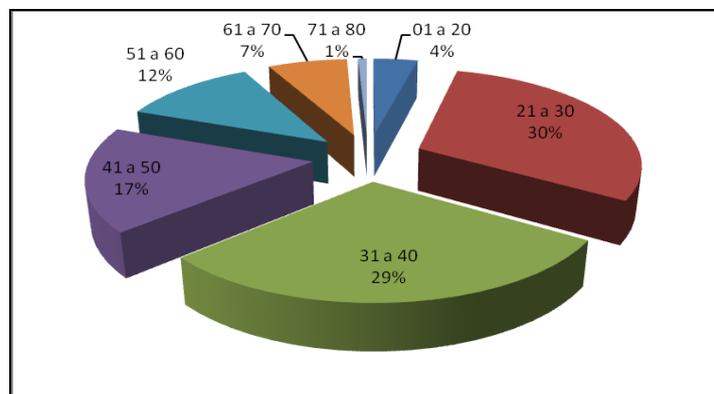


Fuente: Elaboración Propia.

Por otro lado, al preguntar sobre los estudios terminados los resultados reflejan que el 44% del total de todos los encuestados han terminado la Secundaria (Colegio), asimismo el 30% ha terminado la Primaria (Escuela); el 23% ha culminado el pregrado o superior (Universidad), el 2% ha realizado una Maestría (Postgrado) y el 1% no ha estudiado. En porcentajes estos datos no reflejan una preocupación, más al interpretar ese 1% de 44.100 socios que a julio 2012 eran, entonces si generalizamos 441 socios/as posiblemente no hayan estudiado. Por otro lado, si el porcentaje más alto 44% indica que han culminado la secundaria, esto podría indicar que los socios no tienen las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida, por tanto necesitan de la cooperativa para continuar con sus ocupaciones personales, es ahí la oportunidad para encaminar a estos socios a la formación de pequeños negocios y procurar que la cooperativa se preocupe por capacitarlos.

Edad - Socios Internos y Externos

Gráfico N.º 15 Edad del Total de Encuestados en la COACT14M



Fuente: Elaboración Propia.

Del total de encuestados los datos más relevantes reflejan que 30% se encuentra entre los 21 y 30 años de edad, asimismo el 29% estaría entre los 31 y 40 años; el 17% entre 41 y 50 años, el 12% entre 51 y 60 años. Entonces, se podría indicar que la cooperativa principalmente contaría con un público entre los 21 y 60 años de edad, es decir un público adulto y principalmente joven, por tanto la preocupación por mejorar su calidad de vida es necesaria para la continuidad de los mismos, puesto que el público disminuye notablemente a partir de los 41 años de edad, mejorar las oportunidades por medio de capacitaciones sería una manera idónea para que estos socios se mantengan con la cooperativa.

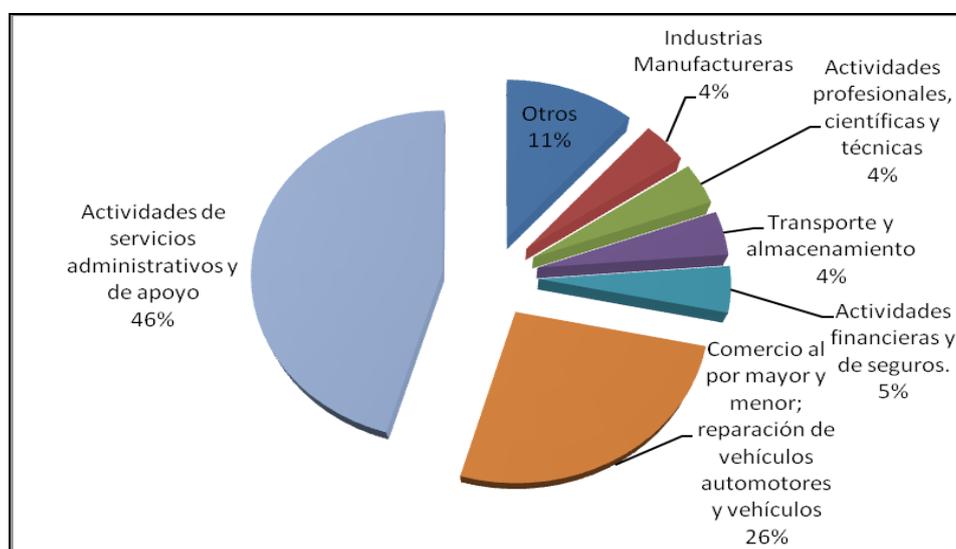
Ocupación Actual: Socios Internos y Externos según el CIIU, Rev. 4.0

Al preguntar sobre la ocupación actual se generó bastante diversidad en las respuestas, por lo que para mejorar el manejo de la misma se usó la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU 4.0), realizada por INEC (2012).

Se realizó un cuadro resumiendo los códigos que fueron considerados para la clasificación de la “ocupación actual” de los/as encuestados/as (Ver Anexo N.º 9).

Al considerar estos códigos se pudo realizar la tabulación, del total de encuestados internos y externos, se obtuvo:

Gráfico N.º 16 Resumen de Ocupación Actual del Total de Encuestados según CIIU 4.0



Fuente: Elaboración Propia.

El 46% de los encuestados realizan ocupaciones que corresponden a actividades administrativas, de apoyo: seguridad, limpieza. El 26% de los encuestados tiene una ocupación actual en el comercio por menor y mayor, considerando también los negocios independientes. Estas son las actividades más relevantes, sería oportuno buscar la manera de capacitar a estos sectores y buscar mejores oportunidades. El resto de actividades no dejan de ser importantes, es necesario hacer un estudio que permita conocer sus necesidades y así apoyarlos plenamente. La categoría otros corresponde a ocupaciones menos mencionadas, corresponde a los códigos CIIU 4.0: A, F, P, Q, R, V, W, X. Por otro lado, se realizaron algunos gráficos respecto a las proporciones por género y separando entre socios internos y externos utilizando los códigos resumidos en el Anexo N° 9 (Ver Anexo N° 10).

Resultados Preguntas Cerradas

Las preguntas fueron cerradas con el fin de procurar recopilar la mayor información y dar resultados directos respecto a los principios señalados en el Balance Social. Por lo tanto, hubo dos tipos de encuestas, una encuesta para los socios internos la cual duraba alrededor de 15 minutos y la otra encuesta para los socios externos que duraba alrededor de 8 minutos. Básicamente las mismas preguntas pero fueron divididas y un porcentaje fue para ambos grupos esto debido al tiempo limitado sobre todo de los socios externos.

Las preguntas se encuentran anexadas (Ver Anexo N.º 7) y se detallan a continuación los principales resultados:

Tabla N.º 14 Número de preguntas por Encuestado

Encuestado	Nº de Preguntas
Socio Interno- Empleado/a	79
Socio Externo	50

Fuente: Elaboración Propia

Por tanto, las encuestas a los socios internos contenían 79 preguntas, mientras que las preguntas a los socios externos fueron de 50. Las opciones para escoger en su mayoría fueron tres: sí, a veces y no.

Tabla N.º 15 Número de preguntas dirigidas

Direccionado a	Nº de Preguntas
Socios Externos	2
Ambos	48
Socios Internos	31
Total	81

Fuente: Elaboración Propia

Del total de preguntas que fueron 81, las 48 preguntas se dirigieron tanto a los socios internos como a los socios externos, por otro lado, 31 preguntas fueron direccionadas solo a los socios internos o empleados/as y 2 preguntas fueron direccionadas solamente a los socios externos. Es decir, que 59% de las preguntas fueron direccionadas a los socios internos y externos, tan solo un 38% fueron dirigidas a los socios internos y el 3% a los socios externos. Esto se realizó debido al tiempo que conlleva responder un cuestionario entero, además según la prueba piloto muchas preguntas fueron direccionadas de mejor manera puesto que el desconocimiento era alto en algunas preguntas dirigidas a los socios externos.

Tabla N.º 16 Total de Preguntas Realizadas según el tipo de Respuesta

	Respuestas Resultado = 100% bien		
	Negativas	Positivas	Total
Número de Preguntas	7	74	81

Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, y para evitar repetición en las respuestas afirmativas se realizaron siete preguntas que tendrían que responder negativamente para que este indicador se realice de forma adecuada, estas preguntas fueron repartidas en la encuesta lo que motivo a que los encuestados realmente lean las preguntas y no se limiten a contestar simplemente todo afirmativo. De las 81 preguntas 74 debían contestar afirmativamente para que su principio este bien realizado.

Es decir que del 100% de preguntas, el 9% requerían que las respuestas fueran negativas para otorgar el 100% a ese indicador, por otro lado el 91% de preguntas requerían de una respuesta afirmativa para que se otorgue el 100% a ese indicador.

Tabla N.º 17 Preguntas Realizadas según el tipo de Respuesta y Dirección

Dirigida a	R/ 100% Negativas	R/ 100% Positivas	Total
Socios Externos (323)		2	2
Socios Internos y Externos (396)	3	45	48
Socios Internos (73)	4	27	31
Suman	7	74	
Total Preguntas	81		

Fuente: Elaboración Propia

Las preguntas negativas fueron siete dirigidas tres a los socios internos y externos; y cuatro a los socios internos. Por otro lado, de las 74 preguntas positivas dos fueron dirigidas a los socios externos, 27 a los socios internos y 45 a ambos.

Además, del 100% de preguntas con respuestas negativas 57% fueron direccionadas a los socios internos y 43% a los socios internos y externos.

Por otro lado, de las preguntas que requerían una respuesta afirmativa el 36% fue dirigida a los socios internos, el 3% a los socios externos y el 61% a ambos tipos de socios.

Esto fue importante definirlo puesto que la construcción del Balance Social definía métricas proporcionadas por el número de respuestas afirmativas, media o negativas, así el indicador sumaría un valor que podría indicar que se encuentra *excelente, bien, mal o puede mejorar*.

Tabla N.º 18 Promedio Respuestas según la Respuesta

Promedio de Respuestas				
		SI	A veces	NO
100% Negativas	7	13%	12%	75%
100% Positivas	74	57%	21%	22%

Fuente: Elaboración Propia

Las preguntas que requerían una respuesta negativa indicaron en promedio que el 75% de los encuestados respondió negativamente, el 12% respondió “a veces” y el 13% respondió afirmativamente. Por otro lado, las preguntas que requieren una respuesta afirmativa indican que el 57% respondió de manera afirmativa, el 21% respondió “a veces” y el 22% respondió de manera negativa.

Tabla N.º 19 Promedio de Respuestas que buscan una negativa según el tipo de encuestado

Promedio Respuestas - 100% Negativas			
	SI	A veces	NO
Socios Internos y Externos	6%	4%	90%
Socios Internos	17%	19%	64%

Fuente: Elaboración Propia

De las preguntas que buscan una respuesta negativa el 90% de las encuestas está dirigida a ambos; el 64% de los socios internos respondió negativamente. “A veces” respondieron 4% de ambos socios y 19% de los socios internos, una respuesta afirmativa dieron el 6% de ambos y el 17% de los socios internos.

Tabla N.º 20 Promedio de Respuestas que buscan una respuesta afirmativa según el tipo de encuestado

Promedio Respuestas - 100% Positivas			
	SI	A veces	NO
Socios Internos y Externos	60%	15%	25%
Socios Internos	51%	33%	16%
Socios Externos	71%	11%	18%

Fuente: Elaboración Propia

Del total de preguntas que buscan una respuesta afirmativa el 60% de los socios internos – externos; el 51% de los socios internos y el 71% de los socios externos respondió “si”; respondieron “a veces” el 15% de ambos, el 33% de los socios internos y el 11% de los

socios externos; finalmente, respondieron de forma negativa negativamente el 25% de ambos, el 16% de socios internos y el 18% de los socios externos.

Por otro lado, se realizó un análisis de los indicadores financieros y sociales, estos últimos marcando desde el análisis económico en las ayudas sociales a los socios y socias; apoyo a la comunidad y demás. El mismo que se encontrará en la parte cuarta de este capítulo.

Análisis Financiero

Existen diferentes índices financieros establecidos para conocer la situación general de la cooperativa. En la COACT14M estos indicadores financieros son realizados mensualmente; también con los estados financieros consolidados, estos serán considerados para el análisis del Balance Social. La COACT14M define al final de sus Estados Financieros, los siguientes indicadores financieros:

Tabla N.º 21 Índices Financieros para el Análisis Financiero

1	<i>Liquidez</i>	
	Fondos disponibles+Inversiones depósitos a corto plazo	Fondos disponibles+inversiones depósitos a corto plazo
2	<i>Rentabilidad</i>	
	<u>resultados</u> capital+reservas	resultados total de activos
3	<i>Eficiencia Administrativa</i>	
	Gastos operacionales activos + contingentes	gastos operacionales recursos captados
	Gastos de personal Activos	Margen financiero Activos
4	<i>Eficiencia Financiera</i>	
	Activos productivos Pasivos con costo	
5	<i>Riesgo Crediticio</i>	
	Cartera vencida Cartera por vencer + Cart. Vencida	Provisiones Por vencer + vencida

Fuente: Estados Financieros de la COACT14M

Elaborado por: autora

Parte de la investigación es revisar estos indicadores e indicar otros adicionales, los siguientes también serán evaluados:

Tabla N.º 22 Índices Financieros Adicionales

<i>Liquidez</i>		<i>Solvencia</i>	
<i>Razón Corriente</i>		<i>Índice de Solvencia</i>	
Activo Corriente		Activo Total	
Pasivo Corriente		Pasivo Total	
<i>Endeudamiento</i>			
<i>Razón de Endeudamiento Total</i>		<i>Razón de Pasivo No Corriente a Patrimonio</i>	
Pasivo Total		Pasivo No Corriente	
Activo Total		Patrimonio	

Fuente: Byington (2013); SBS (2012); y otros libros sin autor.

Elaborado por: autora

También se realizó la definición, interpretación y fórmula de los índices financieros. (Ver: Anexo N° 11).

Análisis Social

Para definir los indicadores sociales se procuró realizar la investigación en los diferentes departamentos de la COACT14M, al no contar con estadísticas diferentes programas sociales, se desarrolló el levantamiento de información y se diseñó diferentes resúmenes que luego serían evaluados con los índices sociales (Ver: Anexo N° 12).

Además, toda la información proporcionada fue reestructurada y diseñada (Ver: Anexo N° 13), para mantener una base adecuada de la misma y poder generar estos valores, se recomienda que la cooperativa realice revisiones mensuales sobre estos datos y adicionales para mejorar sus índices sociales.

PARTE IV: BALANCE SOCIAL

Introducción

Según Ceres, 2010 es preciso hablar de etapas, de ahí la aplicación de algunas ideas planteados en la Guía Ceres sobre Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (2010), sobre todo de su esquema indicado en la misma. Además, es fundamental partir de los principios y comportamiento organizacional, el Balance Social de la COACT14M

inicio con las entrevistas realizadas en agosto del 2012, las mismas que dieron algunos proyectos en marcha y que serán evaluados en el Balance Social 2012-2013.

Al momento la COACT14M ha entregado el Estatuto cuyos artículos han sido mencionados en este tercer capítulo de la investigación. La entidad reguladora ha emitido el respectivo informe con las revisiones para el mismo. Sin embargo, en los artículos y disposiciones generales de la LOEPS, 2012 menciona la importancia de la estabilidad en tres ámbitos: social, económico y financiero; además menciona sobre la entrega del Balance Social. De ahí la importancia por construir el mismo.

Balance Social

Para el desarrollo e implementación del presente Balance Social, fue necesario conocer toda la estructura y manejo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo, entonces se podría considerar que la construcción del Balance Social parte de los principios mencionados a continuación que serán evaluados como indicadores, cuyas métricas fueron designadas de acuerdo a la investigación de campo:

Tabla N.º 23 Matriz de Métrica para los Campos del Balance Social

	Ámbito (A)	Puntaje (A)	Índices (I)	Puntaje (I)	Indicadores (In)	Puntaje (In)
BALANCE SOCIAL	Humano	80	Ambientales	20	Identidad	7
					Buen Vivir	13
			Capital Social	20	Valores	20
			Sociales - socios externos de la Comunidad	20	Auto responsabilidad	7
					Grupo de interés externo	3
					Participación de los miembros	3
					Solidaridad	7
			Socios internos	20	Compromiso con la comunidad	4
					Educación	4
					Equidad	5
	Gobierno y Sociedad	3				
	Grupo de interés interno	4				
	Económico	20	Financiero	20	Autonomía / autogestión	5
					Distribución Justa	5
					Transparencia	5
				Análisis indicadores financieros y sociales.	5	
	100			100		100

Fuente: LOEPS (Ecuador), 2011; Laville y García, 2009; ACI, 2012c; Ceres, 2010; Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible - Norma Internacional ISO, 2012; ANCOAC, 2010; OIT, 2001.

Elaborado por: autora

Considerando que la equidad es una lucha fundamental en el ámbito social, es necesario que la mayoría de estos principios tengan una prorrogación muy similar, en esencia una pregunta responde parte de un indicador, por tanto el puntaje de cada indicador será repartido equitativamente a las preguntas que le correspondan. Con respecto al índice se ha dividido equitativamente estos valores puesto que, no podemos considerar que uno es más importante que otro. Finalmente y considerando que estamos priorizando la esencia de lo social y humano sobre lo económico, el puntaje total del ámbito humano es de 80 puntos, eso no quiere decir que se deje de lado el ámbito económico, recordemos que es imprescindible contar con los recursos necesarios para la construcción de los proyectos sociales, también se generó índices sociales y financieros y se realizó el análisis por cada uno siendo calificado de un total de 5 puntos dividido para los 34 indicadores. Este es el resultado del Balance Social, datos basados desde el año 2011 hasta agosto del 2013.

Tabla N.º 24 Balance Social de la COACT14M - Agosto del 2013

	Ámbito (A)	Calificación	Puntaje (A)	Índices (I)	Calificación I / Puntaje 20	Indicadores (In)	Calificación In	Puntaje In
BALANCE SOCIAL	Humano	56	80	Ambientales	15	Identidad	6	7
						Buen Vivir	9	13
				Capital Social	13	Valores	13	20
				Sociales - socios externos - de la Comunidad	13	Auto responsabilidad	5	7
						Grupo de interés externo	2	3
						Participación de los miembros	1	3
						Solidaridad	5	7
				Socios internos	14	Compromiso con la comunidad	3	4
						Educación	2	4
						Equidad	4	5
	Gobierno y Sociedad	2	3					
	Económico	13	20	Financiero	13	Autonomía / autogestión	4	5
						Distribución Justa	3	5
						Transparencia	3	5
Análisis indicadores financieros y sociales.						3	5	
Total	68	100	-	68	-	68	100	

Fuente: Elaboración Propia

El Balance Social de la COACT14M tiene un total de 68 puntos sobre 100 puntos del puntaje total. Los índices y ámbitos cumplen en promedio el 70% de lo indicado. Se debería trabajar por mejorar los principios, debido a que falta apoderamiento de los socios/as especialmente externos por la cooperativa, en el trabajo de campo se pudo reflejar la falta de información sobre sus beneficios, esto debido a que la cooperativa ha crecido y no habido la necesidad, es indispensable buscar las formas necesarias para que el socio/a conozca de los avances en la misma. Se ha hecho y se seguirá haciendo, por lo que este primer Balance Social refleja el anhelo por hacer bien las cosas y continuar ayudando y apoyando a los diferentes grupos de interés internos y externos. Por otro lado, para conocer cuáles principios deben *mejorar*, se debería tomar en cuenta estos:

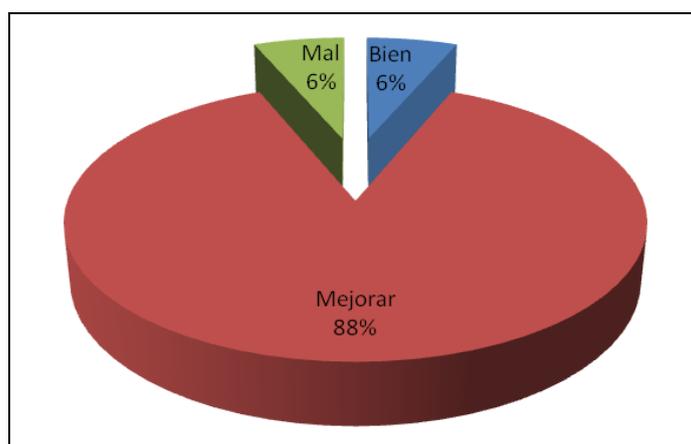
Tabla N.º 25 Resultados Definidos por Principios del Balance Social de la COACT14M a agosto del 2013

		<i>Balance Social definido por Principios</i>	Puntaje	100%	80%	50%	
A	Índices	Indicadores	Calificación	Excelente	Bien	Mejorar	Resultado
Campo Humano	Ambientales	Identidad	6,27	7,00	5,60	3,50	<i>Bien</i>
		Buen Vivir	9,16	13,00	10,40	6,50	<i>Mejorar</i>
	Capital Social	Valores	13,30	20,00	16,00	10,00	<i>Mejorar</i>
	Sociales - socios externos - de la Comunidad	Auto responsabilidad	5,29	7,00	5,60	3,50	<i>Mejorar</i>
		Grupo de interés externo	2,35	3,00	2,40	1,50	<i>Mejorar</i>
		Participación de los miembros	0,90	3,00	2,40	1,50	<i>Mal</i>
		Solidaridad	4,61	7,00	5,60	3,50	<i>Mejorar</i>
	Socios internos	Compromiso con la comunidad	2,97	4,00	3,20	2,00	<i>Mejorar</i>
		Educación	2,05	4,00	3,20	2,00	<i>Mejorar</i>
		Equidad	3,81	5,00	4,00	2,50	<i>Mejorar</i>
		Gobierno y Sociedad	2,06	3,00	2,40	1,50	<i>Mejorar</i>
		Grupo de interés interno	3,06	4,00	3,20	2,00	<i>Mejorar</i>
Campo Financiero	Económico	Autonomía / autogestión	3,65	5,00	4,00	2,50	<i>Mejorar</i>
		Distribución Justa	2,67	5,00	4,00	2,50	<i>Mejorar</i>
		Transparencia	3,30	5,00	4,00	2,50	<i>Mejorar</i>
		Análisis indicadores financieros (15) y sociales (19).	3,01	5,00	4,00	2,50	<i>Mejorar</i>
			68,44	100,00	80,00	50,00	<i>Mejorar</i>

Fuente: Elaboración Propia.

Los diferentes principios dieron como resultado un porcentaje, el cual previo análisis se consideró lo siguiente si este era mayor al 80% del puntaje asignado a ese principio su resultado sería “bien”, por otro lado si el resultado sería mayor o igual a 50% del puntaje asignado se debería “mejorar”, y si el resultado es menor al 50% del puntaje asignado entonces estaría “mal”.

Gráfico N.º 17 Resultados del Balance Social según los principios asignados.



Fuente: Elaboración Propia.

De todos los 15 principios y un análisis financiero – social, definidos dentro del Balance Social, el 6% de ellos se encuentra mal y el 6% se encuentra bien; pero es el 88% el que debería mejorar para que el Balance Social refleje un mejor aporte a los grupos de interés internos y externos. Ningún indicador reflejo un criterio de excelente.

Se consideraron 15 principios más un análisis financiero y social.

Análisis Social – Financiero.

Para el Análisis Social y Financiero, se desarrolló una base de información, la cual solo se entregará la indicada en el análisis y se procura que se pueda en el futuro igualmente mejorar estos índices.

Cabe indicar que la falta de información para el análisis social, generó mayor complicación para realizar los indicadores sociales, entonces partiendo de los programas sociales que se han desarrollado y se manifestaron en la entrevista (2012), se logró definir los aspectos relevantes y que contaban con información para poder realizar algún análisis. Como recomendación se debería llevar control sobre la inversión realizada

hacia los diferentes grupos de interés, con la finalidad de mejorar los índices y procurar comparar los mismos.

Los indicadores financieros fueron también escogidos debido a que los Estados Financieros de la COACT14M que realiza de manera mensual y anual contienen algunos de estos indicadores, los cuales también se encuentran en las notas técnicas definidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2011 y 2012.

Por otro lado, para la construcción de los indicadores sociales, se realizó el debido acercamiento con los responsables de las diferentes actividades que aportan al ámbito social, los mismos que no contaban con una estadística de los diferentes eventos realizados en el 2012, se generó información en su mayoría del 2013.

Los resultados de estos indicadores financieros y sociales fueron:

Tabla N.º 26 Resultados de los Índices Financieros y Sociales a agosto del 2013

	Número	Proporción	Resultado
Índices Financieros	15	2%	0,88%
Índices Sociales	19	3%	2,13%
Total	34	5%	3,01%

Fuente: Elaboración Propia.

Este resultado fue sumado al Balance Social en el índice Financiero, parte del ámbito Económico. La información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo fue lo más importante para el desarrollo de los indicadores financieros, con la accesibilidad sobre los Estados Financieros se logró considerar algunos indicadores que no eran calculados por la cooperativa, de esa manera, también se logró visualizar mejor el crecimiento de los diferentes valores y proporcionar un criterio sobre los mismo. Las fórmulas y nombres de estos indicadores financieros son parte de los índices globalmente conocidos en la parte financiera, la mayoría indicados en las notas técnicas proporcionadas por la Superintendencia de Bancos.

Para definir los indicadores sociales, la información fue proporcionada por los diferentes departamentos y comisiones, en la mayoría de los casos se tuvo que realizar un seguimiento manual y crear una base para calcular los mismos, además algunos no fueron considerados porque no contaban con ningún respaldo sobre lo realizado, por tanto se consideró toda información que permitía conocer los beneficios para los

diferentes grupos de interés pero que tenga algún tipo de respaldo o documento. Todos los indicadores sociales fueron creados y asignados de acuerdo a la necesidad de la Cooperativa, también se consideró un criterio de crecimiento o decrecimiento para considerar bien realizada la inversión (Ver: Anexo N.º 13).

Resultados de los Grupos de Enfoque

Los grupos de enfoque se realizaron durante el mes de julio del 2013, los cuales definieron propuestas actuales y futuras para mejorar la responsabilidad social de la cooperativa al contestar las 58 preguntas totales. Los grupos de enfoque realizados fueron:

Tabla N.º 27 Grupos de Enfoque

Nº Grupos	Grupo de Enfoque	Nº Personas
1	Consejo de Administración	6
2	Consejo de Vigilancia	5
3	Comisión de Educación	2
4	Comisión de Asuntos Sociales	3
5	Jefaturas Administrativas y Comerciales de la Matriz (6)	6
6	Jefes de Agencia y Jefes de Punto.	9
	SUMAN:	31

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó 6 grupos de enfoque y se consideró el criterio de 31 personas en total (Ver Anexo N.º 14). Luego se realizó, bajo los criterios indicados por los jefes de comerciales y administrativos, una prioridad de los mismos, estos valores fueron colocados de menor a mayor siendo 1 el más importante y 5 la actividad menos relevante, al desarrollar la matriz de priorización por cada persona, se realizó un promedio, con este se visualizó las actividades de mayor importancia, a continuación los resultados, se tomará en cuenta los tres primeros criterios, considerando su importancia (Ver Anexo N.º 15).

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

1. Las variables utilizadas para la construcción del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” no son iguales a las mencionadas en el plan estratégico, puesto que se pudo observar que en el plan estratégico se plantea el área operativa y comercial, y se logra definir medios para establecer diferentes indicadores, pero no hay exactitud del impacto proporcionado en los grupos de interés interno y externo que este sería el ámbito de responsabilidad social, económica y ambiental.
2. Las actividades de la COACT14M si reflejan responsabilidad social puesto que de los 15 principios más un análisis financiero y social, todo realizado en esta investigación para el Balance Social, apenas el 6% indica que está bajo la medida adecuada. El 88% de estos principios indican que se debería mejorar para alcanzar la medida adecuada pero se encuentran sobre la mitad de la misma y por ende se ha trabajado en ellos. Además 6% de estos principios han sido manejados adecuadamente puesto que están sobre el parámetro y por tanto, se viene trabajando adecuadamente con los diferentes grupos de interés.
3. Afirmativamente, es adecuado el uso del Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” porque la LOEPS, 2011 menciona que será una obligación contar con esto, si bien está primera propuesta permite definir algunos indicadores y sobre todo identificar posibles inconvenientes con el levantamiento de información, esto será una propuesta que le permita a la cooperativa dar un mejor control y seguimiento de las donaciones, apoyos, ayudas y demás que se han desarrollado, pero que no cuenta con una base de información, la cual es necesaria para el Balance Social.
4. El Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Textil 14 de Marzo” no exclusivamente valida lineamientos de los principios cooperativos, al inicio de esta investigación se consideró otros principios que son parte de la responsabilidad empresarial y también principios que han sido definidos por la actual Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entonces fue necesario considerarlos a todos. Entre las diferentes fuentes, los principios cooperativos son siete, los principios mencionados en la LOEPS, 2011 son ocho;

en la presente investigación se consideraron 15 principios más un análisis financiero y social.

5. Realizar la presente investigación permitió que el Balance Social se plasme en una realidad y en una institución que práctica los denominados principios que es una cooperativa. La heterogeneidad de las cooperativas se podría homogenizar gracias a la construcción de un Balance Social.

CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES

1. Las variables para la presente investigación fueron definidas desde los principios, por lo que se recomienda crear la base de información que contenga estos principios, de esa manera generar el Balance Social de manera automática. Se debería considerar también los indicadores mencionados en el plan estratégico 2012-2014, siempre que se generen resultados sobre el impacto en el ámbito social.
2. Se recomienda que se continúe con la responsabilidad social, sobre todo es muy interesante la propuesta de crear un convenio con un dispensario médico o adquirir una instalación para capacitaciones a los socios/as internos, externos, a la comunidad y sociedad; para lo cual se podría crear una alianza con otras cooperativas del sector.
3. El Balance Social debería ser desarrollado mensualmente, para que en el futuro se pueda comparar los diferentes porcentajes, se debería llevar un adjunto de todo evento, apoyo y ayuda social, económica y ambiental que se realice en la cooperativa, con eso se puede generar indicadores.
4. El Balance Social debería reflejar los principios cooperativos y debería contribuir con principios adicionales, de esta manera se podría considerar un aporte agregado de la cooperativa en su grupo de interés interno y externo.
5. Se debería solicitar un Balance Social a las entidades públicas y privadas como requisito mínimo para su continuidad.
6. Se recomienda crear un plan de cuentas para el Balance Social, así se podría implementar un Balance Social igual para todo tipo de empresa. Esto sería una propuesta para otra investigación.
7. Se recomienda que exista mayor apoyo a las personas debido a que aún acuden a medios ilegítimos o chulqueros para financiarse. Trabajar entre las instituciones financieras o no financieras para acabar con esto, es un gran reto.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, José Luis y Mohammad Badii (2007). “Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial”, *International Journal of Good Conscience*. N° 2: 54-70. Visita el 14 de mayo de 2012 en [http://www.spentamexico.org/v2-n1/2\(1\)%2054-70.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n1/2(1)%2054-70.pdf).
- Acosta, Alberto (2012). *Buen Vivir Sumak Kawsay Una oportunidad para imaginar otros mundos*. Quito: Abya Yala.
- AREPS (2013). Agenda de la Revolución de la Economía Popular y Solidaria 2011 – 2013. Quito: Mies. Visita el 07 de octubre del 2013 en <http://www.ieps.gob.ec/web/images/PUBLICACIONES/Agenda.pdf>.
- Aldana, Eduardo; Alfonso Reyes (2004). *Disolver Problemas: criterio para formular proyectos sociales*. Bogotá: Ediciones Unidas.
- Alianza Cooperación Internacional para las Américas - ACI (2012) *Balance Social Cooperativo (BSCoop)*. Visita el 14 de mayo de 2012 en <http://www.ica.coop/coop/principles.html>, *Responsabilidad social* visita 14 de mayo de 2012 en <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social>.
- Alianza Cooperación Internacional para las Américas - ACI (2012b) *Balance Social Cooperativo (BSCoop)*. Visita el 14 de mayo de 2012 en <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-BSCoop>.
- Alianza Cooperación Internacional para las Américas - ACI (2012c) *Balance Social Cooperativo (BSCoop)*. Visita 14 de mayo de 2012 en <http://www.ica.coop/coop/principles.html>, <http://www.ica.coop/es/> y <http://www.aciamericas.coop/-Principios-y-valores> y en <http://ica.coop/es/node/1625> o International Co-operative Alliance (La Alianza Cooperativa Internacional), visita 14 de mayo de 2012, <http://www.ica.coop/al-ica/>.
- Ander – Egg, Ezequiel (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lunem Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Afiliada a ACI-Américas), visita 14 de mayo de 2012 <http://www.acsb.coop/>.
- Andersen, Arthur (1998). *Diccionario Espasa de Economía y Negocios*. Madrid: Espasa Calpe.
- Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (ANCOAC), Confederación Alemana de Cooperación (2010). *Modelo de Balance Social*. http://www.acsb.coop/documentos/ModeloDeBalanceSocial_2010.pdf.
- Barrientos, Armando (2012) “¿Hacia una protección social fragmentada?”. Revista Nueva Sociedad N° 239: 65-78 Visita 13 de julio de 2012 en http://www.nuso.org/upload/articulos/3847_1.pdf.

Benassini, Marcela (2009). *Introducción a la investigación de mercados: enfoque para América Latina*. México D. F.: Pearson Educación.

Berberoglu, Berch (1977). “La transición del feudalismo al capitalismo: otra mirada al debate Sweezy-Dobb”. *Revista Mexicana de Sociología* Vol. 39 N°. 4: 1323-1334. Visita 06 de febrero de 2013 en <http://www.jstor.org/stable/3539646>.

Bravo, Mercedes (2005). *Contabilidad General*. Quito: Nuevodia.

Brunner, José (1980). “La concepción autoritaria del mundo”. *Revista Mexicana de Sociología* Vol. 42 N°. 3: 991-1031. Visita 06 de febrero de 2013 en <http://www.jstor.org/stable/3539992>.

Byington (2013), “Estándares Financieros 2011” Visita el 16 de junio del 2013 en <http://www.byington.net/estandares/index.php?accion=guia>.

Cardero, María Elena; Lilia Domínguez (1982). “Grupo Financiero y crisis actual del capitalismo”. *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 44, N°. 3: 887-926. Visita el 05 de noviembre de 2012 en <http://www.jstor.org/stable/3540163>.

Castro, Manuel, Noelia Romero. (2011): “Cooperativas de crédito y banca ética, ¿un camino por explorar?”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, N° 72: 263-300.

Cattani, Antonio, José Luis Coraggio, Jean-Louis Laville (2009). *Diccionario de la otra economía (DIOE)*. Buenos Aires: Altamira.

Centro de investigaciones económicas y políticas de acción comunitaria. (CIEPAC) ¿Qué es el neoliberalismo? Visita 06 de agosto de 2012 en <http://www.ciepac.org/neoliberal/esp/neoliberalismo.html>.

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI⁷³) Visita el 05 de septiembre de 2012 en <http://www.cemefi.org/>.

Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible (2012). Visita el 13 de septiembre de 2012 en <http://www.vincular.cl/mision-vision-valores> o <http://www.vincular.cl> y en <http://www.iso26000latam.org/flash.php>.

Chiang, Alpha (1987) *Métodos fundamentales de economía matemática*. México: MC Graw-Hill.

Consortio Ecuatoriana para la Responsabilidad Social (CERES) Visita el 05 de septiembre de 2012 en <http://www.redceres.org/>.

⁷³ “Promover el concepto y las prácticas de la Responsabilidad Social a través de un grupo de organizaciones fortalecidas y comprometidas con el desarrollo sostenible del Ecuador” (CEMEFI: <http://www.redceres.org/quienes-somos-2/filosofia/>)

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES (2010). *Guía CERES-ETHOS: indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Quito: FORUM EMPRESA, INSTITUTO ETHOS, AVINA, ICCO.

Constitución (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Asamblea Constituyente. Presidente de la Asamblea: Alberto Acosta.

COACT14M - Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de marzo. “Reseña Histórica, Nuestra cooperativa, Organigrama”. Visita el 22 de abril del 2013 en www.14demarzo.fin.ec y en http://www.14demarzo.fin.ec/cooperativa_de_ahorro_y_credito/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=3.

COACT14M b - Cooperativa de Ahorro y Crédito Textil 14 de Marzo. “Estatuto de la Cooperativa”. Visita el 03 septiembre de 2013 en http://www.14demarzo.fin.ec/cooperativa_de_ahorro_y_credito/images/seps.pdf.

COACT14M c, RRHH RIT. Reglamento Interno de Trabajo - RIT. Elaborado por Recursos Humanos –RRHH. En base al Código de Trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales. Aprobado el 14 de Octubre del 2009 (Acta 590).

Coraggio, José L (2002). La propuesta de economía solidaria frente a la economía neoliberal. “El fin de la hegemonía neoliberal”. Visita el 15 de mayo del 2013 en http://riless.org/components/com_virtualtecas/assets/archivos/46/la_propuesta_de_economia_solidaria_frente_a_la_econ_neolib_1.pdf.

Coraggio, José Luis (2004). *La gente o el Capital*. Buenos Aires: Espacio.

Coraggio, José L (2008). “América Latina: necesidad y posibilidades de otra economía”. Otra Economía. Volumen II – N.º 2. issue 1851-4715. Visita 15 de mayo de 2012. www.riless.org/otraeconomia
http://www.economiasolidaria.org/files/Revista_RILESS_2.pdf

Coraggio, José Luis (2011). *Economía social y solidaria: el trabajo antes que el capital*. Quito: Abya Yala.

Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS). Visitado el 11 de abril del 2013 en <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>

Correa, Rafael (2005). *Otra Economía es posible*. “Asedios a lo imposible: propuestas económicas en construcción”, Quito: ILDES- FES.

Cueva, Agustín (1976). “Crisis del capitalismo y perspectivas del nacionalismo en América Latina (análisis del caso ecuatoriano)”. *Revista Mexicana de Sociología* Vol. 38 N.º. 4: 825-841. Visita 06 de febrero de 2013 en <http://www.jstor.org/stable/3539711>

Da Ros, Giuseppina (1985). *El Cooperativismo de Ahorro y Crédito en el Ecuador*. Quito: Edipuce.

De la Peña, Sergio (1994). "Las transfiguraciones del capitalismo de América Latina". *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 56, No 1: 183-193. Visita el 05 de noviembre de 2012 en <http://www.jstor.org/stable/3540898>

Desarrollo de la Responsabilidad Social - DERES⁷⁴ (2004). *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay*. Visita el 25 de junio de 2012 en http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf

Fernández, Liliana; Norma Geba, Verónica Montes, Rosa Schaposnik (1998). *Balance Social Corporativo Integral*, Modelo Argentino basado en la Identidad Corporativa. Visita 14 de junio de 2012, <http://www.redelaldia.org/IMG/pdf/0306.pdf>

Fernández, Isabel; Mery Gallego y Jaime Ortiz (1991). *Balance social*. Fundamentos e implementación. Lima: Celats.

Faus, Josep; Josep Tàpies (2003). *Finanzas Operativas Gestión Financiera de las Operaciones del día a día*. Barcelona: IESE

FORLOCAL, Debates sobre cooperación y modelos de desarrollo: perspectivas desde la sociedad civil en el ECUADOR (2011). *Que es la economía popular y solidaria. Sus principales limitaciones en el contexto actual del Ecuador*. Centro de Investigaciones Quito.

Frenzel, Gottfried (1975). *Marxismo y democracia: economía, enciclopedia de conceptos básicos*. Vol. 5. Madrid: Ediciones Rioduero.

Furtado, Celso (1975). "El Capitalismo Posnacional, Interpretación estructuralista de la crisis actual del Capitalismo". *Fondo de Cultura Económica*. Vol. 42, No. 168: 857-902. Visita el 05 de noviembre de 2012 en <http://www.jstor.org/stable/20856521>

Gaiger, Luis Inácio (2003). "Emprendimientos Económicos Solidarios", *La Otra Economía*, p. 229 – 241. Visita 26 de mayo de 2012; http://www.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/emprendimientos_ec_on_micos_solidarios.pdf

Garrido, Alicia y José Álvaro (1995). *Técnicas de análisis estadístico en ciencias sociales*. Madrid: Universidad Complutense.

Greco, Orlando (2010). *Diccionario de Finanzas*. Buenos Aires: Valleta Ediciones.

Guerra, Pablo (2002). *Socioeconomía de la solidaridad*. Montevideo: Nordan-Comunidad.

⁷⁴ "Es, por tanto, una organización integrada por empresas, organizaciones empresariales e instituciones que articula distintos esfuerzos en procura de una concientización de todos los actores de la sociedad sobre el rol de los empresarios y la necesidad de la incorporación por parte de éstos de los conceptos de la Responsabilidad Social en la gestión de sus organizaciones" (DERES, 2004: 3)

Hair Joseph, Robert Bush y David Ortinau (2010). *Investigación de mercados: en un ambiente de información digital*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Hasse, Rolf; Hermann Schneider y Klaus Weigelt (2008). *Diccionario de la Economía Social de Mercado*. Buenos Aires: Fundación Konrad Adenauer.

Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador (MIES), visita 03 de septiembre de 2012 en <http://www.ieps.gob.ec/web/index.php>.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2012). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIU REV. 4.0)*. Quito: Ecuador. Visita el 19 de julio del 2013 en <http://www.ecuadorencifras.com:8080/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>.

International Organization for Standardization (2012). Visita el 10 de septiembre del 2012 en <http://www.iso.org/iso/home.html>.

Organización Internacional de Estandarización (ISO) (2010). ISO 26000. Visita el 12 de abril de 2013 en http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Jácome Estrella, Hugo; Jorge, Cordovez (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo*. Quito: FLACSO - Sede Ecuador.

Jácome, Hugo (2005). *Asedios a lo imposible: propuestas económicas en construcción*. “La viabilidad de una política redistributiva articulada al eje de las microfinanzas”, Quito: ILDES- FES.

Kaplan, Robert; David Norton (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. United State of America: Harvard Business School Press.

Kawano, Emily (2013) cita a Lewis, Mike and Pat Conaty (2012). “Social Solidarity Economy: Toward convergence across continental divides”. Visita el 03/03/2013 en [http://www.unrisd.org/unrisd/website/newsview.nsf/\(httpNews\)/F1E9214CF8EA21A8C1257B1E003B4F65?OpenDocument](http://www.unrisd.org/unrisd/website/newsview.nsf/(httpNews)/F1E9214CF8EA21A8C1257B1E003B4F65?OpenDocument)

Kirschner, Ana María (2005) “La Responsabilidad Social de la Empresa”. *Revista Mexicana Política Exterior* N° 74: 133-142 Visita 13 de julio de 2012 en http://www.nuso.org/upload/articulos/3343_1.pdf

Laville, Jean-Louis (2002). *Una Tercera Vía Para El Trabajo*. Bilbao: Mensajero.

Laville, Jean-Louis; Jordi García (2009). *Crisis Capitalista y Economía Solidaria: una economía que emerge como alternativa real*. Barcelona: Icaria.

Laville, Jean-Louis y Luiz Inácio Gaiger (2009), *Economía Solidaria – DIOE*. Buenos Aires: Altamira.

Ley General de Instituciones Financieras (LEIF, 2001) Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Registro

Oficial 250 del 23 de Enero de 2001. Visita el 10 de abril de 2013 en http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2013.pdf o en http://i.hoy.ec/wp-content/uploads/2009/06/ley_general_de_instituciones_del_sistema_financiero200811.pdf

LCoop - Ley de Cooperativas (2001). Ministerio de Inclusión Social Mies. Codificación 000, Registro Oficial 400 de 29 de Agosto del 2001. Visita el 10 de abril del 2013 en http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011). Ec. Rafael Correa Delgado, Presidente de la República del Ecuador, registro oficial 444 del 10 de mayo de 2011. Visita 13 de julio de 2012 en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157

Reglamento a la Ley Orgánica De La Economía Popular y Solidaria (2012). Ec. Rafael Correa Delgado, Presidente de la República del Ecuador, registro oficial suplemento 648 de 27 de febrero de 2012. Visita 03 de septiembre de 2013 en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef&groupId=10157

Lozano, Josep (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.

Maquiavelo, Nicolás (2005). *La mente del hombre del Estado*. Buenos Aires: Leviatán.

Martínez, Patricio (2003). *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. Ecuador: Kora Design.

Midaglia, Carmen (2012) “Un balance crítico de los programas sociales en América Latina”. Revista Nueva Sociedad N° 239: 79-89 Visita 13 de julio de 2012 en http://www.nuso.org/upload/articulos/3848_1.pdf

Miquel, Juan Enrique. (1988). *Cooperativismo y economía social. Perspectivas en el Ecuador*. “Cuadernos de políticas sociales”. Quito: ILPES – ILDIS. N° 2: 47-71.

Morales, Karina (2006). *Empresas y responsabilidad social*. Quito: CARE Internacional Ecuador.

Norma Internacional ISO 26000 (2010). *Guía de Responsabilidad Social*: Visita el 17 de septiembre de 2012 en <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

Organización Internacional de Trabajo, OIT; “Manual de Balance Social” (2001). Visita 20 de junio de 2012; <http://www.neticoop.org.uy/IMG/pdf/dc0444.pdf>

Plan Nacional de Buen Vivir de la República del Ecuador (2009), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SEMPLADES).

Prandi, María; Mauricio Lazala, Alexandra Ospina y Cecilia Anicana (2007). “Los derechos humanos en la empresa”. En *Empresas y Derechos Humanos: Aplicando la responsabilidad social empresarial con un enfoque de Derechos*, María Prandi (Comp.): 13-41. Lima: Comisión Andina de Juristas.

Prandi, María; Mauricio Lazala, Alexandra Ospina y Cecilia Anicana (2007b). “Un nuevo reto para la empresa con los derechos humanos: la cadena de abastecimiento”. En *Empresas y Derechos Humanos: Aplicando la responsabilidad social empresarial con un enfoque de Derechos*, Alexandra Ospina (Comp.): 63-86. Lima: Comisión Andina de Juristas.

Prandi, María; Mauricio Lazala, Alexandra Ospina y Cecilia Anicana (2007c). “Un nuevo reto para la empresa con los derechos humanos: la cadena de abastecimiento”. En *Empresas y Derechos Humanos: Aplicando la responsabilidad social empresarial con un enfoque de Derechos*, Luis Aguilar y Gabriela Neira (Comps.): 115-137. Lima: Comisión Andina de Juristas.

Procesadora Nacional de Alimentos (Pronaca) “Boletín Corporativo” (2010). *Responsabilidad Social de Pronaca alcanza reconocimiento a nivel de América Latina*. Visita el 05 de septiembre de 2012 en <http://www.pronaca.com/site/principal.jsp?arb=708&padre=707>

Tratado de Cooperación Amazónica - TCA (1995). *Propuesta de criterios e indicadores de sostenibilidad del bosque amazónico: resultados del taller regional*. Lima: Pro Tempore Secretariat of the Amazon Cooperation Treaty.

Razeto, Luis (1999). *Las empresas alternativas*. Montevideo: Nordan-Comunidad.

Sarzosa, Patricia (1999). *Diseñar un proyecto: paso a paso*. Quito: Instituto Andino de Artes Populares del Convenio Andrés Bello (IADAP).

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES (2009). República del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo; Plan Nacional para el Buen Vivir. Ecuador 2009-2013, Versión resumida. Visita 13 de julio de 2012 en <http://plan.senplades.gob.ec/documentos-del-pnbv>

Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) (2012). Visita el 07 de septiembre de 2012 en <http://www.siise.gob.ec/siiseweb/>

Smith, Adam (1777) *Investigación de la Naturaleza y Causas de la Riqueza de las naciones*. México: Publicaciones Cruz.

Smith, Adam (1759). *La teoría de los Sentimientos Morales*. Madrid: Alianza. Traducción de Carlos Rodríguez Braun.

Sorj, Bernardo (2007) “¿Pueden las ONG reemplazar al Estado?” Revista Nueva Sociedad N° 210: 126-140 Visita 13 de julio de 2012 en http://www.nuso.org/upload/articulos/3445_1.pdf

SEPS, (2013). “Boletín Trimestral N° 1: Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles”. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Visita el 10 de junio del 2013 en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=31a2df8b-255f-4a50-8d2d-1174b22d366b&groupId=10157

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS). Boletines mensuales y Estadísticas. Visita 03 de septiembre de 2012 en http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS)b (2012). Nota Técnicas de Publicación: Dirección de Estadísticas. Visita el 17 de septiembre de 2012 en http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=36&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS)c. “Cooperativas: crecen depósitos, activos y utilidades en 2011”. Visita el 10 de abril de 2013 en http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=758&vp_tip=1

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBSd) (2011). “Comportamiento del sistema de Cooperativas de ahorro y crédito”. Quito: Dirección Nacional de Estudios SBS. Visita el 10 de abril de 2013 en http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/2011/AT39_2011.pdf

Torres, Luis (2006). *Microcrédito ¡La industria de la pobreza!*. Quito: Fundación Avanzar.

Torres, Wilson (1997). *Términos Económicos – Ambientales*. Quito: Petroecuador.

Yuni, José y Claudio Ariel (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdova: Brujas.

Yunus, Muhammad (2006). *El banquero de los pobres: los microcrédito y la batalla contra la pobreza en el mundo*. Buenos Aires: Paidós.

Yunus, Muhammad (1940). Bibliografía de Muhammad Yunus. Visita el 06 de septiembre de 2012 en <http://biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>

Zikmund, William y Barry Babin (2008). *Investigación de mercados*. México: Cengage Learning.

ANEXOS

Anexo N.º 1 Matriz Análisis de los Principios para la construcción del Balance Social en base a los Estudios de Mejores Prácticas.

BS		DEFINICIONES PREVIAS - CONSIDERACIÓN DE PRINCIPIOS							CONSIDERACIÓN PARA EL BALANCE SOCIAL				
Ámbito	Índices								Nº	Principio = Indicador	Condición	Definición de los Principios	
		Laville y Garcia, 2009: 163	ACI, 2012c	LOEPS, 2011: 3 - EPS del Ecuador	Ceres, 2010	Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, 2012 y en Norma Internacional ISO 26000, 2010	ANCOAC, 2010 (Nivel de Aplicación I Compromiso, II Innovación, III Integración, IV Transformación.	OIT, 2001					
AH	AM	1. Igualdad	1. Adhesión / Asociación Voluntaria y Abierta.	1. El respeto a la identidad cultural;			1. Membresía Voluntaria y Abierta.		1	Identidad	Igualdad entre sus miembros. Respeto a la identidad cultural	Fundamentalmente el respeto a la diversidad cultural en la zona donde encuentra la cooperativa (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010)	
AH	S	2. Democracia	2. Gestión democrática de los miembros			7. Participación activa	2. Control democrática de los miembros		2	Participación de los miembros	Democracia	Necesidades que parten desde las socias/os de la cooperativa, hacia la cooperativa, considerando que un voto representa un persona (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; ISO 26000; ANCOAC; 2010)	
AH	SI	3. Equidad		3. La equidad de género;	3. Público Interno	3. Prácticas Laborales,	8. Público Interno (Talento Humano)	1. Socio laborales; 2. Servicios sociales de la empresa al trabajador; 3. Integración y desarrollo del personal (interna) (interna) Y 4. Relaciones Primarias (externa)	3	Equidad	Talento Humano	Considerar las necesidades del talento humano en la cooperativa, buscando el apoyo, la integración y potencializando su nivel de educación y experiencia laboral; que exista equidad de género en las diversas funciones (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000; ANCOAC; 2010; OIT, 2001)	

AE	FN	4. Autonomía (De Decisión Respecto de las Empresas Capitalistas o de las Administraciones Públicas)	4. Autonomía e Independencia	4. La autogestión;			4. Autonomía e independencia		4	Autonomía / autogestión	Independencia, autogestión	Independencia para la toma de decisiones, reflejando los resultados solicitados por las instituciones de control y supervisión, pero los resultados desarrollados desde su autonomía o gestión propia. (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010)
AH	CS	5. Valores de Auto Ayuda		2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;	1. Valores				5	Valores	El trabajo sobre el Capital. Intereses colectivos sobre los individuales	Lo que importa son las personas, lo que importa es lo colectivo sobre lo individual (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010)
AH	S	6. Solidaridad	6. Cooperación entre cooperativas	6. La distribución equitativa y solidaria de excedentes			6. Cooperación entre cooperativas	6. Relaciones con otras instituciones (externa)	6	Solidaridad	Cooperación, relaciones externas	Alianzas entre cooperativas y otras instituciones del sector de la economía popular y solidaria; facilitando y mejorando el servicio a sus socios y socias (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010; OIT, 2001)
AH	S	7. Auto Responsabilidad		7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;	4. Medio Ambiente	4. Medio Ambiente,			7	Auto responsabilidad	Social, ambiental y económica. Rendición de cuentas	Manejar los recursos ambientales y económicos de manera eficiente, pero sobre todo con respeto y responsabilidad (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000)
AE	FN		3. Participación económica de los miembros	6. La distribución equitativa y solidaria de excedentes		5. Prácticas justas de operación,	3. Participación económica de los miembros		8	Distribución Justa	Participación económica	Operar de manera justa, considerando que en la rendición de cuentas, mantener una participación económica para todas las socias y socios; además los resultados del período deben ser distribuidos de manera justa y solidaria considerando a la socios/as y comunidad (ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ISO 26000; ANCOAC; 2010)
AH	SI		5. Educación, formación - capacitación e información				5. Educación, formación e información		9	Educación	Formación, capacitación e información	Educar, formar, capacitar e informar a los socios y socias sobre el cooperativismo, asimismo sobre herramientas que les pueden ayudar a mejorar sus negocios, buscando el ahorro y la inversión (ACI, 2012c; ANCOAC; 2010)

AH	SI		7. Interés con la comunidad; o preocupación por la comunidad		7. Comunidad	8. Desarrollo de la comunidad	7. Compromiso con la comunidad. Comunidad, Gobierno, Medio Ambiente y Proveedores	5. Relaciones con la comunidad (externa)	10	Compromiso con la comunidad	Desarrollo de la comunidad	Buenas relaciones y compromiso con la comunidad, manteniendo con el interés y la preocupación del desarrollo de la misma (ACI, 2012c; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000; ANCOAC, 2010)
AH	S				5. Proveedores				11	Grupo de interés externo	Proveedores	Relaciones con el grupo de interés externo denominado proveedores (Ceres, 2010)
AE	FN			5. El comercio justo y consumo ético y responsable;	2. Transparencia y Gobierno Corporativo	1. Gobernanza de la Organización,			12	Transparencia	Comercio Justo frente a la competencia y los socios/as	Mantener un comercio justo y transparencia desde la gerencia y jefaturas principales con los socios/as internos y externos y la comunidad, considerar las tasas establecidas para préstamos y ahorros (LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000)
AH	SI				6. Consumidores y Clientes	6. Asuntos de consumidores,			13	Grupo de interés interno	Socios/as	Buenas relaciones del grupo de interés socios internos. Con un clima laboral respetuoso, educado, alegre (Ceres, 2010; ISO 26000)
AH	SI				8. Gobierno y Sociedad				14	Gobierno y Sociedad	Relación de la Gerencia y Jefaturas con la sociedad	Buenas relaciones hacia el grupo de interés externo, entre los socios/as de la cooperativa, y la comunidad (Ceres, 2010)
AH	AM			8. La búsqueda del buen vivir y del bien común;		2. Derechos Humanos,	9. Gestión		15	Buen Vivir	Aproximación a la búsqueda de la armonía sociedad - naturaleza; partiendo de los derechos humanos.	Plantear los buenos vivires, aproximarse a la armonía entre los socios, la comunidad y la naturaleza (LOEPS, 2011; ISO 26000; ANCOAC, 2010)

Fuente: LOEPS (Ecuador), 2011; Laville y García, 2009; ACI, 2012c; Ceres, 2010; Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible - Norma Internacional ISO, 2012; ANCOAC, 2010; OIT, 2001.

Elaborado por: autora

Anexo N.º 2 Entrevistados en la Cooperativa Textil 14 de Marzo año 2012

	Código del Entrevistado	Departamento / Agencia	Puesto o Cargo	Día	Fecha	minutos, segundos
1	1UC	Unidad de Cumplimiento	Jefe de la Unidad de cumplimiento (Oficial de Cumplimiento)	Martes	14/08/2012	15,17
2	2CR	Crédito	Jefe de Crédito			13,37
3	3GG	Gerencia General	Gerente General desde abril del 2010 (formo parte de la cooperativa desde hace 10 años - jefe de agencia en Guamaní).	Miércoles	15/08/2012	23,13
4	4RH	Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Jueves	16/08/2012	29,45
5	5MK	Marketing	Jefe de Marketing			18,52
6	6JAA	Jefatura de Agencia (Amaguaña)	Jefe de Agencia de Amaguaña y Machachi	Viernes	17/08/2012	21,23
7	7JAG	Jefatura de Agencia (Guamaní)	Jefe de Agencia Guamaní, Biloxi, Camal y Santo Tomás			21,37
8	8CA	Consejo de Administración	Presidente de la Cooperativa y del Consejo de Administración.	Miércoles	22/08/2012	17,11
9	9CV	Consejo de Vigilancia	Presidente del Consejo de Vigilancia			10,01
10	10CAS	Comisión de Asuntos Sociales	Presidenta, Secretaria y Vocal			14,53
11	11SS	Sistemas	Jefe del departamento de Sistemas	Martes	28/08/2012	11,34
12	12JASD	Jefatura de Agencia (Sto. Domingo de los Tsáchilas)	Jefe de Agencia Santo Domingo			7,31
TOTAL TIEMPO PROMEDIO EN ENTREVISTAS						16,88

Fuente: Elaboración Propia.

A continuación un resumen de la entrevista realizada en el mes de agosto del 2012 en la Cooperativa de Ahorro y crédito Textil 14 de Marzo, esta información no expresa todo lo mencionado por los entrevistados, solo se mencionará lo relevante.

Preg.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Cód.	Función Principal en la Cooperativa Textil 14 de Marzo.	Una idea sobre Balance Social	Proyectos sobre responsabilidad social en su departamento.	¿Cuál es la principal responsabilidad social desde su puesto de trabajo?	¿Cuál considera que es la responsabilidad social principal en la Cooperativa Textil 14 de Marzo?	¿Qué proyectos considera en la actualidad potenciales para su departamento con respecto a la responsabilidad social?	¿Qué proyectos considera en el futuro potenciales para su departamento con respecto al ámbito social?	¿Existen datos estadísticos sobre los programas sociales desarrollados en su área?	¿Es importante el BS y la RS?, ¿Por qué?
1UC	Detectar y tratar de reducir el riesgo	Ayuda a los socios, comunidad.	Brindamos cursos de cooperativismo	cumplir con cada uno de los requerimientos que tengan los socios.	centrarse más en prevención lavado de activos.	En curso de cooperativismo se realiza mensualmente	Que todos nuestros socios tengan conocimiento y noción lo que es esto de lavado de activos.	el consejo de administración manejan todo ese tipo de datos.	Es de vital importancia. [...] ayudando mucho más, acercándose más a su gente [...] ganando un poco más de posición en el lugar donde nos encontramos.
2CR	El departamento, es el eje de la institución, del departamento de crédito dependen todo lo que son ingresos.	en beneficio de la comunidad, un ejemplo podría ser la creación de una guardería, de un centro médico.	nuestro departamento se basa en resultados que es la colocación.	Ser más accesible a la sociedad para llegar con lo que son créditos, dar facilidades en lo que son tiempos, realizar convenios.	la cooperativa brinda ayuda. créditos tienen un seguro de desgravamen con el 100%, el socio en caso de llegar a fallecer.	el análisis el oficial lo realiza, revisa que todo este en orden y en 48 horas podemos despachar lo que el socio requiere.	Hacer un convenio con alguna constructora para hacer viviendas.	El porcentaje de mora por ejemplo, hace dos años y medio era alto.	Alta. Necesitamos una capacitación de balance social a los empleados.

3GG	Representante Legal.	Aportar a la comunidad, el estar creciendo juntos con el Sector y también, por ley tratando de cumplir con los requerimientos. -	Participamos en las instituciones educativas, dándoles incentivos a los mejores estudiantes en las fechas de abanderados. - Desarrollo de los barrios, un convenio con los barrios de Guamaní para el proyecto con el Municipio. - las ligas deportivas.	Empezando por los empleados mismos, de acá de la cooperativa, brindarles todas las condiciones necesarias para que puedan desarrollar las funciones adecuadamente y también con los sectores aledaños seguir trabajando, colaborando y creciendo juntos	- Las personas que están con nosotros empezando con los empleados que son la parte interna y los socios, de los cuales somos la razón de ser. - Que las condiciones económicas y condiciones sociales vayan mejorando en las personas	Seguir con la juventud, vamos a seguir apoyando lo que es el deporte, vamos a seguir con los barrios. - Seguir apoyando a la educación, colegios y escuelas que hemos tenido la oportunidad de compartir. - presencia en los sectores más necesitados.	- Seguir aportando principalmente a la juventud, a los estudiantes, a los ancianos. - <u>Pensamos que hay mucho por hacer. hay bastante por hacer: estamos comprometidos nosotros en brindar todo nuestro aporte para el beneficio de todos.</u>	- Lastimosamente no habido costumbre no tenemos exactamente cuantificado cuanto se ha apartado en calidad y cantidad.	Es de gran importancia, es alta.- Cualquier institución aporta al desarrollo del país, al desarrollo del ser humano, en esa parte apoyar a la comunidad, a los sectores más necesitados, es parte del Balance Social.
4RH	Todo lo relacionado a subsistemas del talento humano. - Yo creo que el ser humano siempre está expuesto a un cambio continuo.	Resalta todo lo que financieramente la institución como tal ha reflejado un beneficio, un apoyo, una ayuda socialmente hablando a nuestra comunidad de socios, de empleados nuestros y cuál es la proyección que vamos a tener.	un trabajo ético de transparencia. - La calidad de atención que nuestros colaboradores puedan brindar a nuestro socio, pero para ello es preciso trabajar casa adentro para luego proyectarnos hacia afuera.	- Basicamente plasmar en nuestros socios las aspiraciones que ellos propiamente tienen de su desarrollo socioeconómico.	- Capacitación lo que es el cooperativismo. Identificación de los hijos de los socios/as, desarrolla el campamento vacacional de los niños - Vinculados a las actividades de la comunidad. - Cobertura de Ligas Barriales y deportivas - Campañas de ayuda social.	Nuestro plan anual siempre estar actualizando, capacitando, retroalimentando a nuestro personal dentro de eso hay un plan anual de capacitación.	Un proyecto que es parte del equipo multidisciplinario es brindar un seguro de asistencia médica, vivo - mortuario, para nuestros asociados.	Informe desarrollado por RRHH. Somos 70 empleados en total de todas las agencias y las evaluaciones se hacen a todos.	Alta. Porque el desarrollo de las comunidades, sociedades es un desarrollo del pueblo de la misión como tal, si crecemos y reeducamos en ser mejores y soñar con proyectos que podemos plasmarlos, por ende redundan en un crecimiento de la población.

5MK	Estoy cumpliendo las funciones de Jefe de Marketing de la Cooperativa Textil 14 de Marzo.	- Todas las actividades que están encaminadas en beneficios de todos los socios. - Un beneficio en cuanto lo que es cobertura de, puede ser, de salud, de estudios, en beneficio de su vida.	- Apoyo logístico en cuanto a comunicación, en cuanto a publicidad, y el rato que se culminen ese tipo de eventos nosotros lo que hacemos es difundir para que nuestros socios conozcan y estén al tanto de lo que se está haciendo.	Es comunicar acerca de la cobertura que tienen los socios en cuanto a beneficios que tienen	Del deporte porque también consideramos que es un factor importante dentro de la sociedad, ya que estimula a los jóvenes, estimula al bienestar de la ciudad. - Ayudas sociales	Es comunicar las estrategias, las políticas, los servicios y beneficios que se están dando a los socios en este sentido - Darles servicio y atención a los socios en sus necesidades básicas de su hogar.	Pueda acceder a beneficios de salud, cobertura médica, asistencia ambulatoria, dental. - La mejor manera de apoyarles con un seguro médico que les permita de una manera accesible tener acceso a lo que son coberturas medicas.	Apoyo al deporte: tenemos apoyando aproximadamente a 10 ligas barriales deportivas, estas ligas barriales apoyarn al deporte mediante la organización de campeonatos deportivos de futbol.	Alta importancia. No solo se debería asumirse de parte de la cooperativa, sino también debería ser asumido por cada una de las empresas públicas o privadas con un criterio bastante serio.
6JAA	Administrar las oficinas. Controlar los procesos. Que se cumplan bien sus obligaciones. Cumplan con el manual de funciones en personal a mi cargo.	Involucrarnos más en la comunidad. Mejoramiento para la gente. En ámbito de salud y bienestar de nuestros asociados y posibles socios.	Bienestar de la agencia. Los socios internos se sientan bien. Los socios externos que son los clientes, se sientan bien con el servicio que la cooperativa les esta dando.	El bienestar tanto de los socios como de las personas que están acá. - Brindar ayuda social ; cuando necesita un impulso de la cooperativa, dando cursos de cooperativismo cada mes. Indicar los beneficios que tienen los socios.	Es impulsar a todos los socios para que tengan una mejor manera de vivir, un mejor bienestar, por medio de los créditos puedan tener una mejor calidad de vida.	Convenio médico, donde los socios solicitan la ayuda de la cooperativa, el 100% es cancelada la cita médica. - Apoyando al deporte en diferentes ligas barriales. -	Una guardería para el cliente interno- Para los socios externos si nos gustaría que haya capacitación para ellos, quizá un convenio con una universidad para que ellos sean capacitados.	Si tenemos unas encuestas acerca de que cursos nuestros socios quisieran tener.	Es una responsabilidad muy importante. En la actualidad con las Leyes nuevas y el plan nacional del buen vivir. Nosotros debemos estar preocupados por nuestros socios, por el bienestar de ellos y de quienes se encuentran a nuestro alrededor.

7JAG	Jefe de Agencia de todo el sector del sur: Biloxi, Camal, Santo Tomas y Guamaní	Se exigía en la cooperativa pero no como hoy en día se emite un resultado del Balance Social como los Estados Económicos y Financieros. El Balance Social nace en sí por la nueva ley de Economía Popular y Solidaria.	Proyectos en sí no, nosotros con la planificación estratégica nuestros objetivos, está es a 3 años ya están planificados. - En cuestión del personal igual, se ha dado el apoyo incondicional.	Fomentar el trabajo y nuevas fuentes de trabajo. - En la parte de conocimiento haciendo donaciones de los equipos que contablemente están dados de baja pero que todavía funcionan.	La responsabilidad en sí está con los socios, - Entonces, yo creo que todo el bienestar debería ser dirigido a ellos, creando para ellos un departamento médico, una funeraria, un salón de eventos.	El curso de cooperativismo también se da en cada agencia, cada mes. - Siembra de árboles en el Sur. - Los tachos de basura medianos están hechos para escuelas, complejos deportivos.	Convenio con un Centro Médico Especializado. - El proyecto para fomentar fuentes de trabajo, en el sentido de ejercer microcrédito pero con responsabilidad en sectores estratégicos definidos por la cooperativa; donde el socio tenga un curso especializado - una guardería.	Es una cuenta contable que es va generando como promociones, va entre publicidad y promociones y va separado, va detallando el producto en este caso.	En este caso con la nueva ley, que es muy buena, es alta la prioridad. - Es un tema desconocido porque las cooperativas ya teníamos otro fin como el de los bancos, más financiero que social para la gente.
8CA	Presidente de la institución	Con la nueva ley de Economía popular y solidaria, tenemos entendido en que el gobierno se ha enfocado a que la cooperativa en sí este introducido el Balance Social.	Asamblea de representantes que designan al presidente y miembros del consejo de administración y vigilancia y distintas comisiones. - Mi responsabilidad es convocar a las asambleas a las reuniones, para la buena marcha de la institución.	Muy preocupante para mí es la salud para todos los 42000 socios que somos. - Además las ayudas sociales que se ha creado, la cooperativa está tratando de mejorar la situación. -	Tratando de mejorar el estilo de vida, más que todo para la salud. También se está planificando hacer la construcción en la parte de atrás para dar un mejor servicio al socio, tenemos convenio de pago de otros servicios como seguro social, el soat, pago de luz, entonces el socio se beneficia.	Proyecto en la Compra de un bien inmueble en el sector de Guamaní.. - nueva construcción en la matriz para crear el departamento de medicina gratuita para todos los socios. - Hemos tratado de hacer convenio con diferentes instituciones de la salud.	En realidad la cooperativa está creciendo, y algunos servicios va a requerir más. . - Nuestra prioridad ha sido en la actualidad la compra del edificio y la construcción de la casa matriz. - Crear un departamento de medicina para contratar un profesional	Hemos venido trabajando con el departamento de marketing que se creo este año (2012), - Hemos venido trabajando con las ligas barriales.	Es alto, porque si de cierta forma anteriormente el gobierno no se preocupó de está situación, con esté gobierno netamente se ha enfocado a la parte media -baja.

9CV	El consejo de vigilancia es un ente de control dentro de la institución, haciendo el trabajo de acuerdo a lo que indique la ley, aplicando la ley y los reglamentos tanto internos como de a fuera para la institución.	Es una actividad que realiza la institución y está es controlada, por ejemplo si brinda una ayuda a los niños de la calle - a cuántas instituciones y a cuántas personas ha llegado la ayuda de la institución.	El consejo está integrado por cinco personas. - Y como presidente del consejo de vigilancia tengo que firmar los balances financieros de la institución, toda comunicación.	Desde la ayuda a los socios, tanto como tenemos los reglamentos como el fondo montorio o de asistencia social, entonces dentro de nuestras funciones es que cumpla.	Vendría a ser los créditos, porque estamos llegando a todo tipo de personas y las tasas de interés bajísima, es una ayuda para el socio, en comparación con los bancos dan tasas de interés muy altas, en caso de la cooperativas, en este caso la nuestra estamos dando tasas de interés baja y sobre saldos.	De parte del consejo sería implementar un manual de trabajo dentro de lo social, para dar una ayuda a los socios con charlas y motivación, porque no lo tenemos. - Hemos dado aportes a los ancianos hemos regalado viveres, pero no tenemos un proyecto grande pero ya tenemos que elaborar.	No hay proyectos para el futuro, creo que dentro de la nueva ley estaremos en corto plazo implementando.	Lo que si tenemos en las revisiones semestralmente la ayuda que se ha dado a los socios, entonces tenemos el monto de cuánto se ha dado y a la cantidad de socios que se ha dado. - Nosotros trabajamos con las comisiones también.	Yo creo que para mi criterio es alta, porque las cooperativas estamos para eso para dar ayuda social a los socios. - Yo creo que está institución va a trabajar mucho con los socios y va dar mucha ayuda haciendo proyectos. - La gerencia tendrá que hacer sus proyectos de ayuda social.
10CAS	Nos encargamos todos los aspectos que se refieren a la cooperativa en lo que es ayudas sociales de los socios, los eventos que hay, en organizar cuando hay desfiles, algún programa estamos ahí para ayudar. -	se entiende o se puede decir que es la ayuda que la cooperativa da entorno ya sea a los socios o comunidad, sea en el sector que está ubicada a escuelas, colegios, instituciones, el apoyo que da la cooperativa.	La responsabilidad es de los tres, nos organizamos, si es que en algún evento o en sesiones tenemos que estar los tres participando, revisando las ayudas que nos entregan los socios. - Cuando hay eventos en algún lugar colaboramos ahí.	En la comisión lo más difícil para nosotros es las ayudas sociales, porque tenemos que investigar bien, tenemos que revisar todo tipo de documentación para ver si el socio es apto o no es apto cumpliendo todas las expectativas que tiene la cooperativa para darle la ayuda.	Brindar ayuda a todos los socios, a todos quienes integran por eso es cooperativa se debe priorizar el cooperativismo antes que nada.	Nosotros trabajamos con el plan que presentamos en enero para el consejo de administración y en base a ese plan trabajamos no podemos variar. - Somos regidos por el consejo de administración que en este caso es la máxima autoridad en la cooperativa.	Sería excelente poner una guardería donde se pueda dejar los empleados con confianza a sus hijos. - Ampliar más los motivos de ayuda, por ejemplo no está completado lo que es robos personales de la documentación. - complejos para que los socios disfruten de los beneficios, un centro médico.	Cada 6 meses nosotros tenemos una asamblea general, durante los 6 meses vamos recopilando todos los gastos, todas las inversiones que hacemos, cuánto entregamos de ayudas sociales y de ahí tenemos un solo presupuesto para todos esos 6 meses.	Ayuda importante que se le da a los socios, por tanto creo que es alta la prioridad el BS en el caso de la cooperativa. - las ayudas sociales que puede brindar a los socios - El beneficio que la cooperativa brinda a los socios es alta en todo los sentidos en préstamos, en asistencia social, mortuoria, y otros beneficios.

11SS	El funcionamiento de toda la estructura tecnológica que cuenta la cooperativa.	Un concepto general, porque no lo conozco tan a fondo. - Para mi el BS sería toda la actividad, social o con la comunidad que podría hacer la cooperativa en beneficio del sector. - Es decir el aporte de la cooperativa con la comunidad, el reflejo de ese aporte.	Funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la institución, que implica: el funcionamiento de los servidores, del aplicativo financiero que cuenta la institución, de las comunicaciones y en sí de los equipos que tenemos como CPUs, impresoras y copiadoras.	Mis usuarios puedan prestar un servicio adecuado a los socios. - También dar nuestro aporte social al momento que damos una baja de equipos de computación los cuales podrían ser donados a instituciones o escuelas de bajos recursos.	Proporcionar una ayuda adecuada al socio, en el momento en que lo solicite. - Tal vez proporcionando créditos que ellos necesiten para comercio, producción, en sí que les ayude al desarrollo personal de nuestros asociados.	La donación de equipos que se pueden dirigir a instituciones, a escuelas, o inclusive barrios que son legalmente constituidos y que pueden necesitar de una infraestructura tecnológica.	Adicionalmente tal vez se puede realizar como institución algún tipo de inducción de lo que es en sí la especialidad de computación. haciendo entrega acilios de viveres o este tipo de donaciones, puede ser también de juguetes que pueden ser entregados a orfanatos.	Donación de 3 equipos a una escuela que nos solicitó. - En este momento se está haciendo la clasificación de los equipos de destrucción y para donación, -	Creo que tiene una importancia alta al igual que un balance financiero. nuestra principal finalidad es ayudar a nuestros asociados, a parte de los servicios principales que como institución prestamos. - sería un aporte inicial a mejorar el estilo de vida de esas personas.
12JASD	Brindar a la comunidad lo que son servicios crediticios y a su vez brindar la ayuda social a cada una de las personas que tienen aquí su cuenta.	El BS trata acerca de cómo la institución brinda su ayuda hacia la comunidad, en este caso es cada expectativa desea cumplir a cada uno de sus asociados. -	Mi responsabilidad desde mi puesto de trabajo es en sí tratar de monitoriar y verificar que los procesos que se realicen aquí en la institución se estén dando cumplimiento, a su vez de cumplir con la expectativa de cada uno de los socios	Como jefe de agencia mi responsabilidad es informar cada una de las actividades que desempeñamos aquí dentro de nuestra institución y a su vez dar el cumplimiento de las actividades o del impacto interno o externo.	Creo que es permitir crecer y desarrollar no solamente la cooperativa sino conjuntamente con la comunidad.	Bueno los proyectos que nos hemos enfocado son: beneficio fondo mortuorio y la ayuda social por ejemplo la cooperativa ayuda a gente que necesita, gente que pide ayuda a la institución.	En el futuro podría ser una gestión de planificación que permita cubrir alguna expectativa que tengan las personas. - podríamos hacer una obra social dirigida a las personas que están en la calle, que no tienen trabajo.	No tenemos datos estadísticos. Lo que si le podría decir es que con el BS dice que nos permite conocer la situación general de la empresa o la historia y la responsabilidad.	El BS creo que tiene una importancia alta. Porque es una técnica de administración del personal.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N.º 3 Puntos Importantes - Reglamento Interno de Trabajo de la COACT14M.

En los meses de agosto y septiembre del 2013 se revisó el *Reglamento Interno de Trabajo* aprobado el 14 de Octubre del 2009 (Acta 590). En la cual consideraré los siguientes puntos fundamentales para abordar en el Balance Social:

Del Artículo 39 al 42, indica lo estipulado por el Código de Trabajo que el personal que desee estudiar sea en universidades o institutos de educación superior, tendrá una hora diaria de permiso, siendo esto autorizado por Gerencia y/o Departamento de Recursos Humanos, además para ello deberá entregar cada semestre la asistencia a clases, además sus horarios de entrada y salida deben ser compatibles con las funciones que debe realizar, el horario será normal en vacaciones y días en que no tenga que asistir a sus estudios (COACT14M c, RRHH RIT).

Lo que corresponde al “capítulo de las obligaciones y prohibiciones del personal” (COACT14M c, RRHH RIT: 10). En el artículo 49 entre los diferentes literales se rescatan el literal f), j), k), s) en el cual indica que el personal debe

asistir a cursos de capacitación organizados o patrocinados por la Cooperativa [...] observar buena conducta, honorabilidad y honradez en el trabajo practicando las normas de ética y buena educación en sí [...] respetar a sus superiores jerárquicos y cultivar entre compañeros de trabajo armonía, respeto a la dignidad, amistad, en consecuencia se evitarán discordias, intrigas o disgustos [...] tratar a los socios, clientes y público en general con amabilidad, delicadeza y cortesía (COACT14M c, RRHH RIT: 11) colocar en bibliografía.

En estos artículos menciona lo referente a valores y principios que deben ser parte de los socios internos, para el Balance Social es fundamental que el trabajo interno se realice en base a una armonía y respeto, de ahí la importancia de realizar las encuestas a los socios internos, tratando de evaluar la relación humana.

En el Artículo 50 habla de las prohibiciones, además menciona que serán sujetos a acciones legales al considerarse indisciplina o desobediencia grave. Entre los diferentes literales es fundamental contemplar

“sustraer, falsificar, jinetear y dar mal uso de claves [...] alterar, suplantar, sustraer o destruir registros, comprobantes u otros documentos [...] causar daños a los bienes de la Cooperativa, compañeros de trabajo o de los socios [...] hacer afirmaciones falsas o propalar rumores que conduzca malestar entre los empleados de la Cooperativa [...] Cometer abuso de confianza, estafa (COACT14M c, RRHH RIT: 12 -13)

También en el artículo 56, sobre las faltas, clases y sanciones al personal, entre los diferentes numerales el numeral ocho indica “perjuicio económico o material causado intencionalmente [...]” (COACT14M c, RRHH RIT: 14)

Conocer las faltas graves que han existido en la COACT14M basándose en el número de memorándum emitidos, indicará el cumplimiento de esta normativa y podría significar el comportamiento de sus socios internos hacia sus responsabilidades.

Por otro lado, tenemos sobre los deberes de los empleados, en el artículo 55 literal j) indica “conceder a los trabajadores cursos de actualización y capacitación de acuerdo a los requerimientos de la Institución” (COACT14M c, RRHH RIT: 16)

Para el Balance Social será fundamental conocer que este artículo se cumpla, conociendo así los cursos emitidos y los socios internos beneficiados, esto también identificará si la COACT14M está cumpliendo con los deberes como institución.

Estos artículos son basados y estipulados según lo indicado en el Código de Trabajo y por tanto se regulará basándose en los artículos del mismo. Los mencionados en este diagnóstico son interesados para el desarrollo del Balance Social.

Anexo N.º 4 Número de Socios/as Internos o Empleados/as de las Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M al 2013

Agencia /Oficina	Total Socios/as Internos/as o Empleados/as	Socios/as Internos/as por Agencia o Punto de Recaudación	Participación Empleados/a
Matriz – Oficina San Rafael	38	31	82%
Puntos / Recaudación:			
Conocoto		2	5%
El Inca		3	8%
El Arenal		2	5%
Agencia Guamaní	20	10	50%
Puntos / Recaudación:			
Biloxi		3	15%
El Camal		4	20%
Santo Tomás		3	15%
Agencia Amaguaña	9	6	67%
Puntos / Recaudación:			
Machachi		3	33%
Agencia Santo Domingo	6	6	100%
Total Socios/as Externos/as	73	73	

Fuente: COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

Anexo N.º 5 Número de Socios/as Externos de las por Agencias y Puntos de Recaudación – COACT14M a mayo del 2013

Agencia /Oficina	Total Socios/as Externos/as por Agencia Principal	% Socios/as Externos/as por Agencia o Punto de Recaudación del Total de Socios/as	Socios/as Externos
Matriz – Oficina San Rafael	17.765	60%	10.659
Puntos / Recaudación:			
Conocoto		16%	2.842
El Inca		16%	2.842
El Arenal		8%	1.421
Agencia Guamaní	15.286	69%	10.547
Puntos / Recaudación:			
Biloxi		17%	2.599
El Camal		11%	1.681
Santo Tomás		3%	459
Agencia Amaguaña	6.944	76%	5.277
Puntos / Recaudación:			
Machachi		24%	1.667
Agencia Santo Domingo	4.105	100%	4.105
Total Socios/as Externos/as	44.100	Total por Agencia	44.100

Fuente: COACT14M, 2013

Elaborado por: autora.

Anexo N.º 6 Descripción, Puntaje en Ámbitos, Índices, Indicadores (Preguntas)

Ámbito Humano.- considerando que en las entrevistas realizadas en el 2012, se indica que es fundamental volver a la esencia del cooperativismo donde lo más importante era el ser humano, este campo tendrá 80 puntos de lo asignado en el Balance Social.

Dentro del Ámbito Humano se han considerado estos índices, distribuidos equitativamente cada uno valdría 20 puntos:

1. *Índice Ambiental:* es parte del GIE se consideran dos indicadores fundamentales cuyos nombres son dados por los indicadores *Identidad* y *Buen Vivir*.

1.1 Indicador de Identidad: según la relevancia de la teoría se ha considera que este principio tenga el 7 puntos, se realizarán cinco preguntas (1,4 puntos cada una).

1.2 Indicador de Buen Vivir: dado que este concepto es muy amplio y de mayor importancia, se ha considerado 13 puntos, se realizarán ocho preguntas (1,625 puntos cada pregunta).

2. *Índice Capital Social:* al igual que todos los Índices tendrán un peso de 20 puntos sobre el Balance Social, dentro de este Índice se considera el indicador de *valores*.

2.1 Indicador de Valores Institucionales: lo más importante es el ser humano, considerar que los valores institucionales se cumplan. Conociendo la importancia de este indicador se consideró 20 puntos; para lo cual se realizarán diez preguntas (2 puntos cada una).

3. *Índices Sociales – socios externos y de la comunidad:* al igual que todos los Índices este sumará 20 puntos, por otro lado siendo parte del GIE se considera este Índice fundamental en las relaciones, por tanto se analizará cuatro indicadores:

3.1 Auto responsabilidad: este indicador tendrá un total de 7 puntos dentro del Índice, aquí se evaluará sobre todo el respeto y responsabilidad con este GIE; se realizarán siete preguntas para responder este indicador (1punto c/u).

3.2 Grupo de interés externo: tomando en cuenta que los proveedores son parte también de los GIE, se considerará 3 puntos en este indicador y se realizará tres preguntas (1 punto c/u).

- 3.3 Participación de los miembros: al considerar la importancia de la democracia en las cooperativas, mantener este indicador es primordial, se considera 3 puntos, se realizarán tres preguntas (1 punto c/u).
- 3.4 Solidaridad: este indicador se enmarca en los GIE puesto que es fundamental mantener esa cooperación y apoyo; por lo que se asigna 7 puntos para este indicador. Se realizará siete preguntas (1 punto c/u).
4. Índice Socios Internos: dentro de este Índice que es parte del GIE pero fundamentalmente del grupo de interés interno (GII), se considera 20 puntos dentro del Balance Social, se han considerado cinco indicadores:
- 4.1 Compromiso con la comunidad: es importante conocer como es el desarrollo y la relación con la comunidad con los socios internos, se considera 4 puntos a este indicador. Se realizará cuatro preguntas (1 punto c/u).
- 4.2 Educación: conocer sobre capacitación y formación dentro de la cooperativa para los socios internos y externos, se considera 4 puntos para este indicador. Se realizará cuatro preguntas (1 punto c/u).
- 4.3 Equidad: definiendo las prioridades en el departamento de Talento Humano, las herramientas para organizar y dar oportunidades a sus empleados, también se busca eliminar todo tipo de discriminación, considerar como se sienten sus socios internos y externos. Se evaluarás sobre 5 puntos a este indicador. Se realizará ocho preguntas (0,625 puntos c/u).
- 4.4 Gobierno y Sociedad: se busca conocer las relaciones dentro de la cooperativa entre los jefes y socios internos con los socios externos y comunidad. Se considera 3 puntos en este indicador. Se realizará tres preguntas (1 punto c/u).
- 4.5 Grupo de interés interno: buscando conocer el clima laboral existente se consultará sobre las relaciones internas, la plenitud de los valores y la ética de los socios internos. Se otorga 4 puntos a este indicador. Se realizará cuatro preguntas (1 punto c/u).

Ámbito Financiero.- por otro lado tenemos al Ámbito financiero, este Ámbito no deja de ser necesario, una rentabilidad es necesaria para el bien de la cooperativa, por tanto es fundamental contar con adecuados índices financieros los cuales indiquen que la cooperativa realmente tiene la capacidad de continuar realizando sus operaciones.

Debido a que existen Estados Financieros que permiten evaluar la condición económica de la cooperativa, se otorgará a este Ámbito 20 puntos. Dentro del Ámbito Financiero se considera:

5. *Índice Económico*: buscando que este Índice contenga el manejo adecuado de los recursos de los socios, pero también se considere otros indicadores parte del Balance Social, se ha definido cuatro indicadores:

5.1 Autonomía/autogestión: el manejo de la cooperativa debe ser evaluado basado en su entorno pero siempre buscando el bienestar de los/as socios/as, se considera 5 puntos en este indicador. Se realizará cinco preguntas (1 punto c/u).

5.2 Distribución Justa: considerando que una cooperativa debe preocuparse por todos/as sus socios/as y buscando el bienestar de la sociedad y comunidad, se evaluará este indicador con 5 puntos. Se realizará cinco preguntas (1 punto c/u).

5.3 Transparencia: mantener la información adecuada para todos los socios, evaluando sus tasas y mejorando el encaje. Este indicador calificará sobre 5 puntos. Se realizará cinco preguntas (1 punto c/u).

5.4 Indicadores Financieros y Sociales. Considerando los principales índices realizados en la cooperativa, realizar una comparación del año 2011 – 2012; asimismo hacer un análisis respecto a julio del 2013, de esa manera considerar si se ha mejorado. Este indicador tendrá 5 puntos, se realizará 15 indicadores financieros y 19 indicadores sociales, se realizará el respectivo análisis y se otorgará a cada indicador 0,15 puntos si indica que existe la condición necesaria para otorgar el 100% de este valor o 50% si amerita.

Puntaje en Ámbitos, Índices, Indicadores (Preguntas)

Indicador	Puntaje In	N° Preg	Métrica de cada pregunta	Criterio >= 80% BIEN
Identidad	7	5	Cada pregunta valdría 1,4. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad.	≥ 5,60
Buen Vivir	13	8	Cada pregunta valdría 1,625. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 10,40
Valores	20	10	Cada pregunta valdría 2. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 16,00
Auto responsabilidad	7	7	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 5,60
Grupo de interés externo	3	3	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 2,40
Participación de los miembros	3	3	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 2,40
Solidaridad	7	7	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 5,60
Compromiso con la comunidad	4	4	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 3,20
Educación	4	4	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 3,20
Equidad	5	8	Cada pregunta valdría 0,625. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 4,00
Gobierno y Sociedad	3	3	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 2,40
Grupo de interés interno	4	4	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 3,20
Autonomía / autogestión	5	5	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 4,00
Distribución Justa	5	5	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 4,00
Transparencia	5	5	Cada pregunta valdría 1. Si es + = total; Si es - = 0; Si es intermedia = mitad	≥ 4,00
Análisis indicadores financieros y sociales.	5	34	Índices Financieros son 15 e Índices Sociales son 19. Cada uno 0,147.	≥ 4,00
	100			≥ 80,00

Fuente: Elaboración Propia

Indicador (nombre de Principio)	Puntaje en Ámbitos, Índices, Indicadores (Preguntas) Definición Indicadores
Identidad	Fundamentalmente el respeto a la diversidad cultural en la zona donde se encuentra la cooperativa (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010)
Buen Vivir	Plantear los buenos vivires, aproximarse a la armonía entre los socios, la comunidad y la naturaleza (LOEPS, 2011; ISO 26000; ANCOAC, 2010)
Valores	Lo que importa son las personas, lo que importa es lo colectivo sobre lo individual (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010)
Auto responsabilidad	Manejar los recursos ambientales y económicos de manera eficiente, pero sobre todo con respeto y responsabilidad (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000)
Grupo de interés externo	Relaciones con el grupo de interés externo denominado proveedores (Ceres, 2010)
Participación de los miembros	Necesidades que parten desde las socias/os de la cooperativa, hacia la cooperativa, considerando que un voto representa un persona (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; ISO 26000; ANCOAC; 2010)
Solidaridad	Alianzas entre cooperativas y otras instituciones del sector de la economía popular y solidaria; facilitando y mejorando el servicio a sus socios y socias (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010; OIT, 2001)
Compromiso con la comunidad	Buenas relaciones y compromiso con la comunidad, manteniendo con el interés y la preocupación del desarrollo de la misma (ACI, 2012c; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000; ANCOAC, 2010)
Educación	Educar, formar, capacitar e informar a los socios y socias sobre el cooperativismo, asimismo sobre herramientas que les pueden ayudar a mejorar sus negocios, buscando el ahorro y la inversión (ACI, 2012c; ANCOAC; 2010)
Equidad	Considerar las necesidades del talento humano en la cooperativa, buscando el apoyo, la integración y potencializando su nivel de educación y experiencia laboral; que exista equidad de género en las diversas funciones (Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000; ANCOAC; 2010; OIT, 2001)
Gobierno y Sociedad	Buenas relaciones hacia el grupo de interés externo, entre los socios/as de la cooperativa, y la comunidad (Ceres, 2010)
Grupo de interés interno	Buenas relaciones del grupo de interés socios internos. Con un clima laboral respetuoso, educado, alegre (Ceres, 2010; ISO 26000)
Autonomía / autogestión	Independencia para la toma de decisiones, reflejando los resultados solicitados por las instituciones de control y supervisión, pero los resultados desarrollados desde su autonomía o gestión propia. (Laville y García, 2009; ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ANCOAC; 2010)
Distribución Justa	Operar de manera justa, considerando que en la rendición de cuentas, mantener una participación económica para todas las socias y socios; además los resultados del período deben ser distribuidos de manera justa y solidaria considerando a la socios/as y comunidad (ACI, 2012c; LOEPS, 2011; ISO 26000; ANCOAC; 2010)
Transparencia	Mantener un comercio justo y transparencia desde la gerencia y jefaturas principales con los socios/as internos y externos y la comunidad, considerar las tasas establecidas para préstamos y ahorros (LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000)
Análisis indicadores financieros y sociales.	Evaluación de los índices financieros y sociales en la cooperativa.

Fuente: Laville y García, 2009; LOEPS, 2011; Ceres, 2010; ISO 26000; ANCOAC; 2010; OIT, 2001

Elaborado por: autora

Anexo N.º 7 Formato Encuesta Socios/as Internos y Externos

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES (FLACSO)

Estudiante: Pamela Ortega T.

La información entregada por usted en la presente encuesta es de carácter confidencial, no será divulgada en contra suya y además; es anónima, es decir, no requiere que coloque su nombre y apellido. Está información es de uso académico, apoyando para que la Cooperativa Textil 14 de Marzo implemente el Balance Social.

El Tiempo aproximado de está encuesta será de 20 minutos.

Propósito:

Con el propósito de realizar mi tesis de grado en la Maestría de Economía, deseo desarrollar la presente investigación.

Objetivos:

1. Implementar el Balance Social para la Cooperativa Textil 14 de Marzo. Considerar sugerencias para mejorar el Balance Social de los próximos años.
2. Medir los criterios bajo preguntas cerradas, dirigidas a los socios/as y empleados/as de la Cooperativa Textil 14 de Marzo, con la finalidad de conocer sus necesidades como socio/a y brindar soluciones óptimas a los grupos de interés de la cooperativa.

Empleados/as o Socios/as Internos

Agencia _____

Instrucciones:

1. La presente investigación permitirá orientar de mejor manera el manejo del Balance Social en la Cooperativa Textil 14 de Marzo; asimismo definirá propuestas en base a sus necesidades.
2. Sea sincero, porque solo de usted depende que su Cooperativa Textil 14 de Marzo mejore.
3. Solo marque con una x o un círculo sobre la opción que usted ha escogido. (Ejemplo 1 y 2)

Marque con una X la opción de su preferencia.

Género: F _____ M _____

Estado Civil: Soltero/a _____ Casada/o _____ Unión Libre _____ Divorciado/a _____
Viuda/o _____

Nacionalidad: Ecuatoriana _____ Otra: _____ especifique _____

Educación terminada: Primaria _____ Secundaria _____ Pregrado o Superior _____ Postgrado o Maestría _____ No estudió _____

Ocupación actual: Ama de Casa _____ Negocio Propio _____ Asistente _____ Técnico _____
Agricultor _____ / Otro _____ especifique: _____

Indique en números:

Edad: _____ años

¿Cuánto tiempo forma parte de la cooperativa Textil 14 de Marzo? _____ años _____ meses

P	Nº	Preguntas	Respuesta:		
1	1	Usted ingreso a la cooperativa de manera voluntaria:	Si	No	
2	2	¿Siente que es parte de la cooperativa?	Si	A veces	No
3	3	¿Siente orgullo de pertenecer a esta cooperativa?	Si	A veces	No
4	4	¿Se identifica con la misión de la cooperativa?	Si	A veces	No
5	5	¿Le gustaría formar parte de las actividades que realiza la cooperativa?	Si	A veces	No
6	6	¿Usted es convocado a reuniones?	Si	A veces	No
7	7	¿Usted ha participado en las votaciones para elegir a los representantes de la Asamblea General de Socios/as?	Si	A veces	No
8	8	¿Se consideran sus opiniones y criterios en la cooperativa?	Si	A veces	No
9	9	¿Ha tenido alguna discriminación por su tendencia sexual?	Si	A veces	No
10	10	¿Ha tenido alguna discriminación por su forma de ser?	Si	A veces	No
11	11	¿Ha tenido alguna discriminación en su remuneración comparada con la de sus compañeros/as que desempeñan funciones similares?	Si	A veces	No
12	12	¿La Cooperativa le apoya con sus horarios al igual que el resto de compañeros?	Siempre	A veces	Nunca
13	13	¿Sus jefes han sido justos con las decisiones hacia usted?	Si	A veces	No
14	14	¿Siente discriminación de su jefe inmediato hacia usted?	Si	A veces	No
15	15	¿Usted es considerado para aplicar otros puestos?	Siempre	A veces	Nunca
16	16	¿Usted ha mejorado sus conocimientos y habilidades gracias a la cooperativa?	Si	Más o Menos	No
17	17	¿Sus criterios son considerados para mejorar los procesos en la cooperativa?	Siempre	A veces	Nunca
18	18	¿La decisión de otorgarle un préstamo está en manos de la cooperativa?	Si	A veces	No
19	19	¿La cooperativa brinda un servicio excelente?	Siempre	A veces	Nunca
20	20	¿La cooperativa toma las decisiones basada en sus necesidades?	Siempre	A veces	Nunca
21	21	¿La cooperativa gestiona mejor sus procesos independientemente de lo que haga la competencia?	Si	A veces	No
22	22	¿La Cooperativa Textil 14 de Marzo tiene valores?	Si	A veces	No
23	23	¿Siente que la cooperativa es honesta con usted?	Siempre	A veces	Nunca
24	24	¿Usted cree que la cooperativa es íntegra en sus acciones?	Siempre	A veces	Nunca
25	25	¿Considera que la cooperativa cumple con los compromisos hacia usted?	Siempre	A veces	Nunca
26	26	¿La cooperativa Textil 14 de Marzo, realiza reuniones frecuentes con el personal para informar de sus actividades?	Siempre	A veces	Nunca
27	27	¿La cooperativa ha gestionado actividades para mejorar la condición de vida de la comunidad?	Siempre	A veces	Nunca
28	28	¿En la cooperativa, es más importante el ser humano antes que el dinero?	Siempre	A veces	Nunca
29	29	¿Usted conoce si la cooperativa tiene ganancias cada año?	Si	A veces	No
30	30	¿Lo que le importa a la cooperativa es que las ganancias sean repartidas para cada socio/a?	Si	A veces	No
31	31	¿Lo que le importa a la cooperativa es que las ganancias sean entregadas en obras para la comunidad y los socios/as?	Si	A veces	No
32	32	¿La cooperativa practica la solidaridad con usted?	Siempre	A veces	Nunca
33	33	¿La cooperativa frente a sus problemas es solidaria?	Siempre	A veces	Nunca

34	34	¿La cooperativa realiza actividades solidarias para apoyar a la comunidad?	Si	A veces	No
35	35	¿La cooperativa ayuda a sus socios/as de manera desinteresada?	Si	A veces	No
36	36	¿La cooperativa trabaja por fomentar la conexión con usted?	Si	A veces	No
37	37	¿La cooperativa le apoya frente a sus problemas económicos?	Si	A veces	No
38	38	¿La cooperativa comparte sus éxitos o mejoras con usted?	Si	A veces	No
39	39	¿Usted considera que hay respeto en la cooperativa hacia usted?	Si	A veces	No
40	40	¿La cooperativa verifica que usted cancele a tiempo el préstamo que realizó?	Si	A veces	No
41	41	¿La cooperativa realiza actividades para mejorar su salud?	Si	A veces	No
42	42	¿La cooperativa es responsable con la comunidad?	Siempre	A veces	Nunca
43	43	¿La cooperativa se evalúa a sí misma para mejorar los procesos?	Siempre	A veces	Nunca
44	44	¿Ha conocido algún problema de la cooperativa por irresponsabilidad?	Si	No	
45	45	¿La cooperativa es responsable con los socios/as?	Si	A veces	No
46	46	¿Siente que la distribución de los ganancias que tiene la cooperativa anualmente, son justos?	Si	A veces	No
47	47	¿Considera que la cooperativa elige proyectos que mejoran su vida?	Si	A veces	No
48	48	¿La distribución de los ganancias de su cooperativa, le ha permitido participar en los eventos que realiza todo el año?	Si	A veces	No
49	49	¿Considera que la distribución de funciones en la cooperativa son justas?	Si	A veces	No
50	50	¿Su opinión para la decisión de un proyecto ha sido escuchada?	Si	A veces	No
51	51	¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Siempre	A veces	Nunca
52	52	¿Ha sido apoyado/a para que siga estudiando fuera de la institución?	Siempre	A veces	Nunca
53	53	¿Le gustaría seguir estudiando?	Si	A veces	No
54	54	La cooperativa realiza capacitaciones mensualmente en las instalaciones de las diferentes agencias	Siempre	A veces	Nunca
56	55	¿La cooperativa tiene buenas relaciones con la comunidad?	Si	A veces	No
57	56	¿Siente que existe un sincero compromiso para mejorar la vida y entorno con la comunidad?	Si	A veces	No
58	57	¿Siente que la cooperativa está comprometida para mejorar la calidad de vida de usted?	Si	A veces	No
59	58	¿La relación con los proveedores es buena?	Siempre	A veces	Nunca
60	59	¿Usted considera que existe apoyo entre proveedores y la cooperativa?	Siempre	A veces	Nunca
61	60	¿Los proveedores cumplen con los requerimientos solicitados por la cooperativa?	Siempre	A veces	Nunca
63	61	¿Considera que existe transparencia en las actividades que realiza la cooperativa?	Siempre	A veces	Nunca
64	62	¿La cooperativa se preocupa por mantenerle informado sobre lo que realizará?	Siempre	A veces	Nunca
65	63	¿Usted conoce quienes conforman la Asamblea General de Socios y los diferentes comités?	Si	Más o Menos	No
66	64	¿Existe comunicación entre los miembros de la cooperativa para solucionar posibles inconvenientes?	Siempre	A veces	Nunca
67	65	¿Le interesa trabajar a largo plazo en la cooperativa?	Si	A veces	No
68	66	¿Es bueno el entorno en que trabaja?	Siempre	A veces	Nunca

69	67	¿Considera que la cooperativa se preocupa por mejorar el ambiente laboral (entre los empleados)?	Siempre	A veces	Nunca
70	68	¿Le molesta trabajar con sus compañeros/as?	Siempre	A veces	Nunca
71	69	¿Su jefe inmediato conoce de sus problemas?	Si	A veces	No
72	70	¿Los jefes de la cooperativa son comunicativos con las personas que no son parte de la cooperativa?	Si	A veces	No
73	71	¿Los jefes de la cooperativa mantienen el respeto hacia usted?	Siempre	A veces	Nunca
74	72	¿Usted considera que existe armonía entre los socios, ambiente o naturaleza y comunidad?	Si	A veces	No
75	73	¿La cooperativa se preocupa por el bienestar de los socios?	Si	A veces	No
76	74	¿la cooperativa se preocupa por el bienestar de la comunidad?	Si	A veces	No
77	75	¿La cooperativa se preocupa por el bienestar de los empleados/as?	Si	A veces	No
78	76	¿La cooperativa se preocupa por cuidar el medio ambiente?	Si	A veces	No
79	77	¿La cooperativa se preocupa por disminuir sus gastos de agua y luz?	Si	A veces	No
80	78	¿La cooperativa se preocupa por disminuir sus gastos de suministros como papel, cartón, plásticos?	Si	A veces	No
81	79	¿La cooperativa realiza eventos para mejorar la armonía entre la comunidad, los socios y medio ambiente?	Si	A veces	No

¡¡Muchas Gracias!!

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES (FLACSO)

Estudiante: Pamela Ortega T.

La información entregada por usted en la presente encuesta es de carácter confidencial, no será divulgada en contra suya y además; es anónima, es decir, no requiere que coloque su nombre y apellido. Esta información es de uso académico, apoyando para que la Cooperativa Textil 14 de Marzo implemente el Balance Social.

El Tiempo aproximado de esta encuesta será de 15 minutos.

Propósito:

Con el propósito de realizar mi tesis de grado en la Maestría de Economía, deseo desarrollar la presente investigación.

Objetivos:

1. Implementar el Balance Social para la Cooperativa Textil 14 de Marzo. Considerar sugerencias para mejorar el Balance Social de los próximos años.
2. Medir los criterios bajo preguntas cerradas, dirigidas a los socios/as y empleados/as de la Cooperativa Textil 14 de Marzo, con la finalidad de conocer sus necesidades como socio/a y brindar soluciones óptimas a los grupos de interés de la cooperativa.

Socios/as Externos

Agencia _____

Instrucciones:

1. La presente investigación permitirá orientar de mejor manera el manejo del Balance Social en la Cooperativa Textil 14 de Marzo; asimismo definirá propuestas en base a sus necesidades.
2. Sea sincero, porque solo de usted depende que su Cooperativa Textil 14 de Marzo mejore.
3. Solo marque con una x o un círculo sobre la opción que usted ha escogido. (Ejemplo 1 y 2)

Marque con una X la opción de su preferencia.

Género: F _____ M _____

Estado Civil: Soltero/a _____ Casada/o _____ Unión Libre _____ Divorciado/a _____ Viuda/o _____

Nacionalidad: Ecuatoriana _____ Otra: _____ especifique _____

Educación terminada: Primaria _____ Secundaria _____ Pregrado o Superior _____ Postgrado o Maestría _____ No estudió _____

Ocupación actual: Ama de Casa _____ Negocio Propio _____ Asistente _____ Técnico _____ Agricultor _____ / Otro _____ especifique: _____

Indique en números:

Edad: _____ años

¿Cuánto tiempo forma parte de la cooperativa Textil 14 de Marzo? _____ años _____ meses

P	Nº	Preguntas	Respuesta:		
1	1	Usted ingreso a la cooperativa de manera voluntaria:	Si	No	
2	2	¿Siente que es parte de la cooperativa?	Si	A veces	No
3	3	¿Siente orgullo de pertenecer a esta cooperativa?	Si	A veces	No

4	4	¿Se identifica con la misión de la cooperativa?	Si	A veces	No
5	5	¿Le gustaría formar parte de las actividades que realiza la cooperativa?	Si	A veces	No
6	6	¿Usted es convocado a reuniones?	Si	A veces	No
7	7	¿Usted ha participado en las votaciones para elegir a los representantes de la Asamblea General de Socios/as?	Si	A veces	No
8	8	¿Se consideran sus opiniones y criterios en la cooperativa?	Si	A veces	No
9	9	¿Ha tenido alguna discriminación por su tendencia sexual?	Si	A veces	No
10	10	¿Ha tenido alguna discriminación por su forma de ser?	Si	A veces	No
18	11	¿La decisión de otorgarle un préstamo está en manos de la cooperativa?	Si	A veces	No
19	12	¿La cooperativa brinda un servicio excelente?	Siempre	A veces	Nunca
20	13	¿La cooperativa toma las decisiones basada en sus necesidades?	Siempre	A veces	Nunca
22	14	¿La Cooperativa Textil 14 de Marzo tiene valores?	Si	A veces	No
23	15	¿Siente que la cooperativa es honesta con usted?	Siempre	A veces	Nunca
25	16	¿Considera que la cooperativa cumple con los compromisos hacia usted?	Siempre	A veces	Nunca
27	17	¿La cooperativa ha gestionado actividades para mejorar la condición de vida de la comunidad?	Siempre	A veces	Nunca
28	18	¿En la cooperativa, es más importante el ser humano antes que el dinero?	Siempre	A veces	Nunca
29	19	¿Usted conoce si la cooperativa tiene ganancias cada año?	Si	A veces	No
32	20	¿La cooperativa practica la solidaridad con usted?	Siempre	A veces	Nunca
33	21	¿La cooperativa frente a sus problemas es solidaria?	Siempre	A veces	Nunca
34	22	¿La cooperativa realiza actividades solidarias para apoyar a la comunidad?	Si	A veces	No
35	23	¿La cooperativa ayuda a sus socios/as de manera desinteresada?	Si	A veces	No
36	24	¿La cooperativa trabaja por fomentar la conexión con usted?	Si	A veces	No
37	25	¿La cooperativa le apoya frente a sus problemas económicos?	Si	A veces	No
38	26	¿La cooperativa comparte sus éxitos o mejoras con usted?	Si	A veces	No
39	27	¿Usted considera que hay respeto en la cooperativa hacia usted?	Si	A veces	No
40	28	¿La cooperativa verifica que usted cancele a tiempo el préstamo que realizó?	Si	A veces	No

41	29	¿La cooperativa realiza actividades para mejorar su salud?	Si	A veces	No
44	30	¿Ha conocido algún problema de la cooperativa por irresponsabilidad?	Si	No	
45	31	¿La cooperativa es responsable con los socios/as?	Si	A veces	No
46	32	¿Siente que la distribución de las ganancias que tiene la cooperativa anualmente, son justos?	Si	A veces	No
47	33	¿Considera que la cooperativa elige proyectos que mejoran su vida?	Si	A veces	No
48	34	¿La distribución de los ganancias de su cooperativa, le ha permitido participar en los eventos que realiza todo el año?	Si	A veces	No
50	35	¿Su opinión para la decisión de un proyecto ha sido escuchada?	Si	A veces	No
51	36	¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Siempre	A veces	Nunca
54	37	La cooperativa realiza capacitaciones mensualmente en las instalaciones de las diferentes agencias	Siempre	A veces	Nunca
55	38	¿La cooperativa ayuda a la comunidad?	Si	A veces	No
56	39	¿La cooperativa tiene buenas relaciones con la comunidad?	Si	A veces	No
57	40	¿Siente que existe un sincero compromiso para mejorar la vida y entorno con la comunidad?	Si	A veces	No
58	41	¿Siente que la cooperativa está comprometida para mejorar la calidad de vida de usted?	Si	A veces	No
62	42	Los documentos para realizar un préstamo, una inversión o cualquier gestión son solicitados:	Siempre	A veces	Nunca
63	43	¿Considera que existe transparencia en las actividades que realiza la cooperativa?	Siempre	A veces	Nunca
64	44	¿La cooperativa se preocupa por mantenerle informado sobre lo que realizará?	Siempre	A veces	Nunca
65	45	¿Usted conoce quienes conforman la Asamblea General de Socios y los diferentes comités?	Si	Más o Menos	No
73	46	¿Los jefes de la cooperativa mantienen el respeto hacia usted?	Siempre	A veces	Nunca
74	47	¿Usted considera que existe armonía entre los socios, ambiente o naturaleza y comunidad?	Si	A veces	No
75	48	¿La cooperativa se preocupa por el bienestar de los socios?	Si	A veces	No
76	49	¿la cooperativa se preocupa por el bienestar de la comunidad?	Si	A veces	No
78	50	¿La cooperativa se preocupa por cuidar el medio ambiente?	Si	A veces	No

¡¡Muchas Gracias!!

Anexo N.º 8 Cronograma – Trabajo de Campo

Agosto del 2012 - ENTREVISTAS						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
13	14	15	16	17	18	19
	1 Jefe de la Unidad de cumplimiento (Oficial de Cumplimiento)	3 Gerente General - Matriz desde abril del 2010	4 Jefe de Recursos Humanos	6 Jefe de Agencia de Amaguaña y Machachi		
	2 Jefe de Crédito		5 Jefe de Marketing	7 Jefe de Agencia Guamaní, Biloxi, Santo Tomás y El Camal		
20	21	22	23	24	25	26
		8 Presidente de la Cooperativa/ Consejo de Administración.				
		9 Presidente del Consejo de Vigilancia				
		10 Presidenta de la Comisión de Asuntos Sociales, Secretaria y Vocal				
27	28	29	30	31		
	11 Jefe del departamento de Sistemas					
	12 Jefe de Agencia Santo Domingo					
Junio del 2013 - ENCUESTAS						
				14	15	
				Pruebas Piloto-Encuesta-socios internos-externos		
Realización de Cambios - Mejoramiento y Distribución de encuestas hasta 30 de junio del 2013						
Julio del 2013 - ENCUESTAS Y GRUPOS DE ENFOQUE (FOCUS GROUP)						
1	2	3	4	5	6	7
Agencia Gumaní, Biloxi y Camal	Agencia Guamaní, Santo Tomas, Biloxi y Camal.	Agencia Amaguaña y Machachi	Focus Group a los Jefes de Punto: Agencia El Inca, El Arenal, Conocoto	Agencia Guamaní	Matriz - San Rafael	Agencia Machachi
			Agencia El Inca, El Arenal y Conocoto			

8	9	10	11	12	13	14
Focus Group - Jefes de Agencia y Punto de Recaudación: Guamaní, Santo Tomas, Biloxi, El Camal.	Agencia Guamaní	Agencia Amaguaña	Agencia Guamaní, Biloxi	Agencia Santo Domingo		
Agencia Camal	Agencia Biloxí	Focus Group- Consejo de Administración	Agencia Machachi	Focus Gruop Agencia Santo Domingo		
15	16	17	18	19	20	21
Focus Group - Comisión de Educación	Focus Group - Consejo de vigilancia					
Focus Group - Comisión de Asuntos Sociales	Focus Group - Comité de Crédito					
22	23	24	25			
		Focus Group - Comisión de Asuntos Sociales	Focus Group - Comisión de Educación			

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo N.º 9 Resumen de la Ocupación Actual de los encuestados según el CIU 4.0
– INEC, 2012**

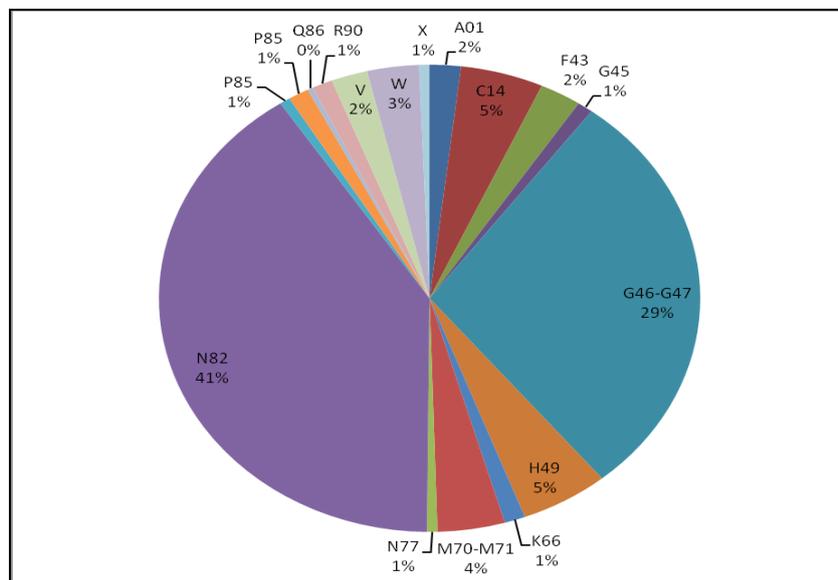
Estructura Esquemática por secciones (literal)		Estructura Esquemática Por Divisiones (literal + dos dígitos)	
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	A01	Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicios conexas.
C	Industrias Manufactureras	C14	Fabricación de prendas de vestir y otros tipos de fabricación
F	Construcción	F43	Actividades especializadas de la construcción.
G	Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y vehículos	G45	Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas.
		G46-G47	Comercio al por menor y mayor
H	Transporte y almacenamiento	H49	Transporte por vía terrestre y por tuberías
K	Actividades financieras y de seguros.	K66	Actividades auxiliares de las actividades de servicios financieros
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas	M70-M71	Actividades de oficinas principales; actividades de consultoría de gestión/Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos.
N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	N82	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas.
		N77	Actividades de alquiler y arrendamiento
P	Enseñanza	P85	Enseñanza
Q	Actividades de atención humana y de asistencia social	Q86	Actividades de atención a la salud humana.
R	Artes, enfermería y recreación	R90	Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento.
V	Tercera Edad	V	Estos códigos son propuestos por la investigadora, no hay estos códigos en el CIU Rev. 4.0
W	Estudiante	W	
X	Desempleado	X	

Fuente: Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIU) Rev. 4.0 (INEC, 2012).

Elaborado por: autora

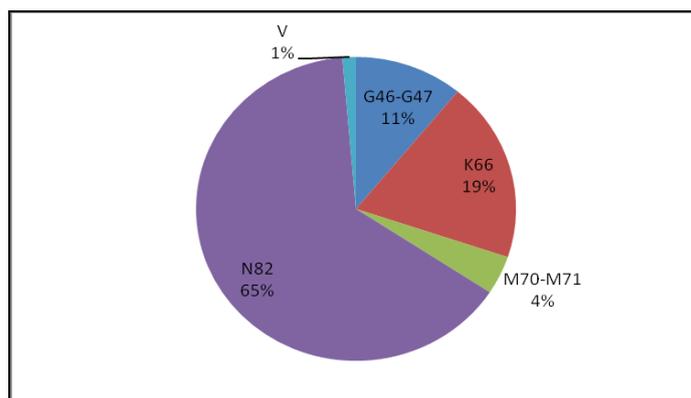
Anexo N.º 10 Gráficos adicionales de las Ocupaciones Actuales de los Encuestados organizados por Código CIU 4.0 (INEC, 2012)

Ocupación de los socios externos (323)



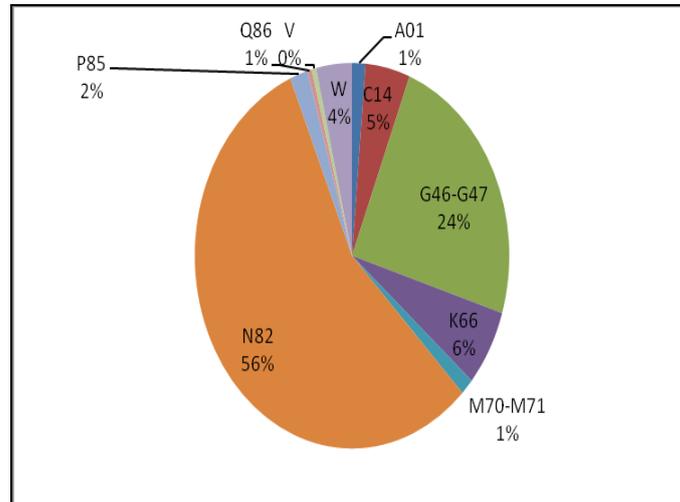
Fuente: Elaboración Propia.

Ocupación de los socios internos o empleados (73)



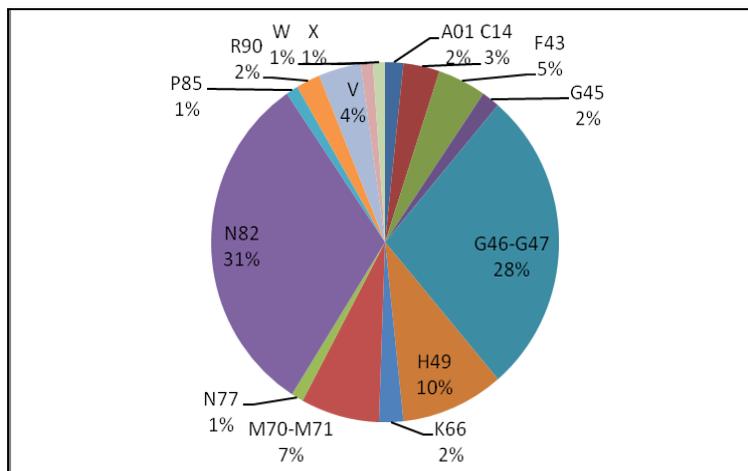
Fuente: Elaboración Propia.

Ocupación del Total de Encuestados por Género Femenino



Fuente: Elaboración Propia.

Ocupación del Total de Encuestados por Género Masculino



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N.º 11 Ficha de Índices Financieros: Definición, Fórmula e Interpretación

Índices Financieros			
	<u>Definición:</u>	<u>Fórmula de Cálculo</u>	<u>Interpretación: Razón Ideal y Análisis</u>
		Liquidez	
1	<i>Razón Corriente</i> Es la capacidad que tienen los activos corrientes para cancelar las obligaciones a corto plazo.	Activo Corriente Pasivo Corriente	> 1 a 2,5 Por cada dólar de deuda a corto plazo, se tiene 1 a 2,5 dólares de respaldo.
2	<i>Prueba Ácida</i> Capacidad para cancelar, con los activos corrientes más líquidos como son fondos disponibles e inversiones; las obligaciones a corto plazo.	Fondos Disponibles + Inversiones Depósitos a Corto Plazo	> 0,7 a 1,5 Por cada dólar que debe en el corto plazo se tiene 0,7 o 1,5 dólares de activos fácilmente convertibles en efectivo.
3	Capacidad para cancelar con los fondos disponibles, las deudas de corto plazo. Siendo lo más líquido en el activo corriente los fondos disponibles (efectivo/caja y bancos)	Fondos Disponible Depósitos a Corto Plazo	> 0,7 a 1,5 Por cada dólar que debe en el corto plazo se tiene 0,7 o 1,5 dólares de activos fácilmente convertibles en efectivo. Es favorable si se muestra un comportamiento creciente y se ubica en el rango de 1 a 1,5.
		Rentabilidad	
4	<i>Rentaibilidad sobre Capital + Reservas</i> Muestra la rentabilidad de la inversión, que tienen los socios sobre el capital más reservas (patrimonio).	Resultados Capital + Reservas	Por cada 100 dólares invertidos en el patrimonio el rendimiento es de %. Crecimiento (entre más alto mejor)
5	<i>Rentabilidad sobre Activos (ROI-inglés: Return on investment)</i> Muestra la capacidad del total de activos para generar utilidades o beneficios.	Resultados Total de Activos	Por cada 100 dólares en activos el rendimiento es de %. Crecimiento (entre más alto mejor)

		<i>Eficiencia Administrativa</i>		
6		Gastos Operacionales	Por cada 100 dólares en el Activo, los gastos operacionales generan %.	x 100 = %
		Total Activos	Decrecimiento (entre más bajo es mejor)	
7		Gastos Operacionales	Por cada 100 dólares en Depósitos a Corto Plazo (obligaciones), los gastos operacionales generan %.	x 100 = %
		Depósitos a Corto Plazo	Decrecimiento (entre más bajo es mejor)	
8		Gastos de Personal	Por cada 100 dólares en el total de Activos, los gastos personales generan %.	x 100 = %
		Total de Activos	Decrecimiento (entre más bajo es mejor)	
9	Ingresos (Intereses y descuentos ganados: Depósitos en bancos y otras insti. E Intereses de Cartera de Créditos) - Gasto (Intereses Causados: Intereses pagados depósitos de ahorros y depósitos a plazo, obligaciones financieras).	Margen Financiero	Por cada 100 dólares en los activos totales, el margen financiero (Ingresos Operacionales - Egresos Operacionales) genera %.	x 100 = %
		Total de Activos	Crecimiento (entre más alto mejor)	
		<i>Eficiencia Financiera</i>		
10	Inversiones + Cartera de Crédito	Activos Productivos	Por cada 100 dólares en las obligaciones con el público, los activos productivos (inversiones + cartera de crédito) genera %.	x 100 = %
	Obligaciones con el público	Pasivos con Costo	Crecimiento (entre más alto mejor)	
		<i>Riesgo Crediticio</i>		
11	<i>Índice de Morosidad</i>	Cartera Vencida	Por cada 100 dólares en la cartera de crédito más la cartera vencida; genera % en la cartera vencida.	x 100 = %
		Cartera de Crédito + Cart. Vencida	Decrecimiento (entre más bajo es mejor)	
12		Provisiones	Por cada 100 dólares en la cartera de crédito más la cartera vencida, genera % en las provisiones.	x 100 = %
		Cartera de Crédito + Cart. Vencida	Crecimiento (entre más alto mejor)	

		Endeudamiento		
13	<i>Razón de Endeudamiento Total</i>	Pasivo Total	es manejable un 60%	
	Es la capacidad que tiene para cubrir sus obligaciones de corto y largo plazo	Activo Total		
14	<i>Razón de Pasivo Total a Patrimonio</i>	Pasivo Total	0,5 a 1	veces
	Es la relación entre las deudas que suministran los acreedores y lo que aportan los dueños de la empresa.	Patrimonio		
15	<i>Índice de Solvencia</i>	Solvencia	> 2	
	La capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a medida que estas se vencen.	Activo Total	Por cada dólar de deuda total se tiene 2 dólares de respaldo en el activo total.	
		Pasivo Total		

Fuente: SBS, 2012; Byington (2013),

Elaborado por: autora.

Anexo N.º 12 Ficha de Índices Sociales: Definición, Fórmula e Interpretación

Índices Sociales				
	<u>Definición:</u>	<u>Fórmula de Cálculo</u>	<u>Interpretación: Razón Ideal y Análisis</u>	
	-			-
16	<i>Asistencia Social y Fondo Mortuario - Monto</i>	Total Monto Entregado por los Socios Activos	Hasta el 20% puesto que esto indica que la cooperativa está comprometida socialmente en un 80%, lo cual es un parámetro bueno en el Balance Social. Debería llegar al 90% en la cooperativa.	% - 100%
	Indicador que define el aporte de la cooperativa en el fondo de asistencia social	Total Monto Entregado por la Cooperativa	De Julio del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Asuntos Sociales	
17	<i>Asistencia Social y Fondo Mortuario - Cantidad Socios/as</i>	Total Socios Beneficiados	Este debería ser un valor acumulado que debería ser evaluado en su crecimiento anual.	%
	Indicador que refleja el porcentaje de socios beneficiados del total de socios activos.	Total Socios Activos	De Julio del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Asuntos Sociales/ Debería llegar a un 10% acumulado.	
18	<i>Índice de Educación - Cursos de Cooperativismo</i>	Total Número de Cursos de Cooperativismo	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Cuantos socios externos han recibido este curso.	12 Meses	Del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	
19	<i>Índice de Participación - Educación - Socios Externos - Curso de Cooperativismo</i>	Total Asistencia Socios Externos - Curso de Cooperativismo	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Cuantos socios externos han recibido este curso.	Total Socios Activos	Del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	
20	<i>Índice de Educación - Cursos Microempresariales</i>	Número de cursos microempresariales	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Son cursos que buscan capacitar a los socios sobre la elaboración de diferentes productos.	12 Meses	Del 2012 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	
21	<i>Índice de Participación - Educación - Socios Externos - Cursos Microempresariales</i>	Total Socios Externos - Curso Microempresarial	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Cuantos socios externos han recibido este curso.	Total Socios Activos	Del 2012 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	

22	Índice de Participación Cursos Recreativos - Educación para niños/as	Niños que Asistieron en ese año	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Campamentos vacacionales con duración de una semana en la cual los niños aprenden y disfrutan.	Total Niños Beneficiados	Del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	
23	Índice de Educación en Cooperación entre cooperativas por pasantías	Número Asistentes Socios internos - Pasantías y capacitación	Se buscaría ver su crecimiento anual.	%
	Cursos dictados a los socios internos, especialmente a los directivos y jefes administrativos y comerciales.	Total Socios Internos	Del 2011 a Agosto del 2013/ Comisión de Educación	
24	Índice de créditos vinculados	Total Créditos Vinculados	Busca conocer la ayuda que la cooperativa otorga a sus socios y socias internas.	%
	Indica el apoyo financiero de la cooperativa hacia sus socios internos.	Total Socios Internos	A agosto del 2013.	
25	Indicador de créditos con el IESS	Total socios internos con Créditos- IESS	Busca conocer la ayuda social por parte del IESS y cumpliendo así con las regulaciones.	%
	Indica el apoyo al contar con un seguro social, el cual es obligatorio.	Total Socios Internos	A agosto del 2013.	
26	Indicador de comportamiento grupo de interés interno	Total Memorándum y llamados de atención	Decrecimiento en comparación anual, reflejando el mejoramiento o mantener el mismo valor.	%
	Los llamados de atención o amonestaciones reflejan falta de compromiso de los socios internos, entonces crea un clima laboral inadecuado.	Total Socios Internos	De 2012 y hasta agosto del 2013	
27	Indicador de puntualidad y asistencia	Número de Multas por atrasos y/o faltas	Debería disminuir este índice, sería oportuno un análisis por año. Para lo cual es preciso contar con datos del 2013.	%
	Indicador de multas por atrasos y/o faltas al GII	Total Socios Internos	Solo hubo información del 2012, aún no hay datos del 2013	

28	Indicador de Plan Carrera Comercial - Operativa	Número de Ascensos anual	Se buscaría ver su crecimiento anual. Pero no debería pasar de 10%, existiría demasiada rotación. Por lo menos, 1 plan carrera al año.	%
	Indica las oportunidades otorgadas a sus socios internos para participar en un nuevo cargo. Comercial - operativa: Recibidor - Pagador, Oficial de Crédito, Supervisor de Operaciones, Jefe de Agencia. El interés sobre todo es saber que la cooperativa se preocupa por el crecimiento profesional y de experiencia de sus empleados.	Total número de puestos área comercial - operativa (30)		
29	Índice de Voluntad en la Asistencia - Capacitación al socio/a interno	Número de Asistentes	Comparación que refleja el interés de los socios internos por participar en el curso.	%
	Refleja el número de asistentes a los cursos planteados. El interés sobre todo es saber que la cooperativa se preocupa por el crecimiento profesional y de experiencia de sus empleados.	Número de Solicitados para Capacitación		
30	Índice de crédito de confianza con el socio/a externo	Promedio Mensual de Créditos sin garante	Debería crecer anualmente, asimismo se debería dar un seguimiento para su continuidad.	%
	La participación de créditos que se entregan sin garante, cuyos socios/as externos han tenido un excelente historial crediticio y desean un crédito menor a 2000 dólares, por lo que existe una gran confianza.	Promedio Mensual Número de Créditos Otorgados		
31	Indicador de Servicios a la Comunidad-Sociedad y Socios/as	Promedio Mensual de Servicios a Terceros	Debería crecer anualmente, además si sería posible generar una base de datos para conocer quienes son mayores beneficiarios, entre socios versus comunidad. Debería aumentar el tipo de servicios, por lo menos 15% de las transacciones mensuales deberían ser destinadas a otros servicios.	%
	Servicios adicionales que permiten apoyar a la comunidad, a los socios/as y a la sociedad para su facilidad en tiempo y distancia.	Promedio Mensual del Total de Transacciones		

32	Indicador de Salud	Total Socios Atendidos convenio médico	Se busca el crecimiento de beneficiarios.	%
	El convenio con alguna clínica es beneficio para todos los socios/as, ciertamente debería buscarse una alternativa donde todos/as puedan acudir.	Total Socios Activos	Del 2011 a principios del 2013, este convenio fue eliminado.	
33	Indicador de Eventos Deportivos	Número de Ligas Barriales - Deportivas apoyadas	Debería ser mayor a 1, lo que indica que por lo menos 1 vez al mes se apoyado con los eventos deportivos.	veces
	Indicador para definir los eventos desarrollados hacia el deporte, la inversión es importante pero este rubro debería ser comparado anualmente.	12 Meses	De 2012 a 2013.	
34	Indicador de Medio Ambiente - Reciclaje - Salud	Número de eventos anuales	Debería ser mayor a 1, lo que indica que por lo menos 1 vez al mes se apoyado con los eventos al medio ambiente	
	Conocer el aporte al medio ambiente podría ser eventos sobre reciclaje, salud, donaciones, caminatas, un evento sería 1.	12 Meses		

Fuente: COACT14M, 2013.

Elaborado por: autora

Anexo N.º 13 Análisis de los Programas Sociales en la COACT14M para definir los Índices Sociales

Comisión de Asuntos Sociales - Ayudas Sociales

Las ayudas sociales son retribuciones que la COACT14M realiza en base a un fondo que aportan los socios con una cantidad de 0,20 centavos trimestrales, y son repartidos en base a las solicitudes de los socios/as de la cooperativa y según el tipo de asistencia social y fondo mortuario aprobado en el año 2008 y reactualizado en el año 2012, y que ha sido entregado desde el 2010 por los actuales miembros de la Comisión de Asuntos Sociales, quienes están a cargo de revisar las solicitudes y aprobar o negar las mismas bajo un análisis riguroso y basándose en lo indicado en el Reglamento Interno de Aplicación del Fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario.

Se ha realizado varios cambios en el reglamento, los valores del Reglamento interno de Aplicación del Fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario desde el año 2008 al 15 de febrero de 2012 y fueron asignados de esta manera:

Valores de Asistencia social y fondo mortuario hasta el 15 de febrero del 2012.

Hasta el 15 de Febrero del 2012

Tipo de Asistencias	Retribución
Advenimiento	\$ 25,00
Fondo Mortuario	\$ 100,00
Intervención Ambulatoria	\$ 60,00
Intervención Quirúrgica	\$ 120,00
Invalidez	\$ 230,00

Fuente: Reglamento interno de Aplicación del Fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario del 2008

Elaborado por: autora

Según el Reglamento Interno de Aplicación del fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario aprobado el 15 de febrero del 2012 por el Consejo de Administración, los distintos valores han sido entregados hasta agosto del 2013 que se levantó la información para el Balance Social; la aprobación de los valores fueron y el aumento de dos tipos de asistencia, quedaron de esta manera:

Valores de Asistencia social y fondo mortuario desde el 15 de febrero del 2012 a Agosto del 2013.

Desde Febrero del 2012 a Agosto del 2013

Tipo de Asistencias	Retribución
Advenimiento	\$ 50,00
Fondo Mortuario	\$ 300,00
Incendio	\$ 200,00
Intervención Ambulatoria	\$ 120,00
Intervención Quirúrgica	\$ 240,00
Invalidez	\$ 460,00
Robo a domicilio	\$ 150,00

Fuente: Reglamento interno de Aplicación del Fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario del 15 de febrero de 2012

Elaborado por: autora

Según la Comisión de Asuntos Sociales 2012 -2013 consideran que la institución está cumpliendo con su finalidad social y económica. Además, existen una serie de condiciones mencionadas en el Reglamento Interno de Aplicación del fondo de Asistencia Social y Fondo Mortuario, que los socios/as deben estar al día con sus obligaciones y al menos estar 180 días como socio activo, además esta ayuda social se entregará una sola vez sobre el ejercicio económico, es decir una vez al año; entre otras.

Resumen Asignación por Agencia de julio del 2011 hasta agosto del 2013.

Agencia	Total	
	Participación Beneficiados	Socios Beneficiados
Amaguaña	21%	100
Conocoto	7%	27
El Arenal	1%	5
El Camal	5%	21
El Inca	1%	7
Guamaní	27%	136
Machachi	1%	6
Matriz - San Rafael	28%	133
Santo Domingo de los Tsáchilas	8%	44
Total General	100%	479

Fuente: COACT14M – Comisión de Asuntos Sociales 2013

Elaborado por: autora

Por otro ámbito, se solicitó el total de socios/as de la COACT14M, el cual indica que hay un crecimiento de 3% del total de socios/as solicitados en mayo/2013.

Por otro lado, estos son los porcentajes de los socios activos e inactivos a agosto del 2013:

Socios Activos e Inactivos de la COACT14M

Agencias	Total Socios/as	
	Activas	Inactivas
Matriz	32%	68%
Amaguaña	37%	63%
Guamaní	37%	63%
Santo Domingo	30%	70%

Fuente: COACT14M – Jefe de Operaciones 2013

Elaborado por: autora

Del total de socios/as de la COACT14M, el 44% son cuentas activas. Y su diferencia 66% son cuentas inactivas.

La importancia de esta información es debido a que se necesitaba conocer el total de cuentas activas para conocer sobre el descuento a las mismas y así conocer la participación de la cooperativa fuera de estos ingresos. Esto también será reflejado en el Balance Social.

Resumen del Aporte de los Socios Activos en el Fondo de Ayuda Social

De Julio/ 2011 a Agosto/2013	Monto	Socios/as Beneficiados/as
Participación de los socios activos	29%	3%

Fuente: COACT14M, Comisión de Asuntos Sociales y Jefe de Crédito en el 2013

Elaborado por: autora

Del 100% del monto entregado en el Fondo de Ayuda Social de julio del 2011 a agosto del 2013, el 29% de este fondo ha sido generado por el aporte de 0,20 centavos trimestrales de los socios más un dólar que es debitado al ingresar a la cooperativa. Entonces, el 71% de este fondo es asumido de los recursos generados por la misma, por tanto la administración está generando beneficios que puedan aportar a lo social. Por otro lado, se ha otorgado al 3% del total de socios activos a agosto del 2013.

Comisión de Educación - Capacitación

La Comisión de Educación del 2012-2013 ha entregado la siguiente información, existiendo diferentes cursos de capacitación para los socios internos y socios externos.

Estos cursos antes tenían un costo para los socios externos que era invertido para la realización del mismo, pero a partir de mayo del 2012 se elimina este costo puesto que la LOEPS, 2012 lo prohíbe.

Una recomendación es que debería existir un seguimiento de los mismos, es decir iniciar con el curso de cooperativismo y el segundo nivel sea sobre contabilidad básica o endeudamiento o administración de hogar; es decir dar una continuidad, no dejar de hacer cursos puesto que la LOEPS, 2012; entre las distintas Comisiones Especiales que se puede crear, enfatiza en la Comisión de Educación. Por tanto, hacer conocer a todos los socios/as y realizar cursos en las diferentes agencias y puntos de recaudación, lo importante es que el socio se informe y conozca que existen.

A continuación se encuentra la información proporcionada por la Comisión de Educación desde el 2011 al 2013, basándose en los listados de los cursos, el monto de inversión no se puede conocer con exactitud, pero eso sería un agregado futuro.

Curso de Cooperativismo dictado a los socios/as externos en la COACT14M

Cursos Cooperativismo a los socios /as externos

Realización	Agencia	Número de Socios/as Capacitados/as			
		2011	2.012	a agost/ 13	<u>TOTAL</u>
<i>1er semana</i>	Matriz - San Rafael	12	34	42	88
<i>2da semana</i>	Amaguaña	32	127	79	238
<i>3era semana</i>	Guamaní	47	69	52	168
<i>4ta semana</i>	Santo Domingo de los Tsáchilas	14	10	65	89
	TOTAL	105	240	238	583

Fuente: Comisión de Educación 2013.

Elaborado por: autora

Para solicitar un crédito es necesario pasar por el curso de cooperativismo, pero esto no es un requisito obligado, al final se entrega un certificado por la Comisión de Educación, este curso permite que los socios y socias conozcan sobre su cooperativa, los beneficios, las obligaciones, sobre el lavado de activos, y sobre los créditos e inversiones, entre otros temas.

La comisión indica que hay un promedio de 12 personas por mes y por agencia, pero la información que tienen archivada no genera esa cantidad de participantes, por lo que se solicita realizar un informe mensual que indique el número de capacitados mensualmente y número de cursos realizados y el monto invertido en el mismo.

Cursos Microempresariales dictados a los socios/as externos en la COACT14M

<i>Cursos Microempresarios a los Socios/as Externos</i>				
Fechas	Agencia	Nombre Curso	2012	2013
05/05/2012	Amaguaña	Crianza de Cuy en Amaguaña (3 sábados consecutivos)	10	
	Santo Domingo de los Tsáchilas	Arreglo floral	9	
	Amaguaña	Curso de Elaboración de Chocolates	27	
10/11/2012	Amaguaña	Crianza de Pollos	22	
Nov-12	Matriz	Arreglos navideños	18	
26/01/2013	Amaguaña	Curso de Flores		25
12/02/2013	Amaguaña	Curso de Elaboración de Chocolates		21
03/04/2013	Guamaní	Curso de Pintura en Madera		11
Total			86	57
Participación			143	

Fuente: Comisión de Educación 2013.

Elaborado por: autora

Existen también, cursos microempresariales que igualmente ahora son gratuitos, indican que lo más complicado y difícil de manejar en la realización de los diferentes cursos inclusive los de cooperativismo, *es el tiempo limitado del socio* sobre todo del socio externo. Además, necesitan contar con inventarios de suministros especiales para los cursos microempresariales, asimismo llevar un control riguroso de estos, sea con kardex u otro instrumento realizando un informe mensual sobre el mismo.

Cursos Vacacionales para los niños y niñas en la COACT14M

Agencias: Matriz, Amaguaña y Guamaní	2011	2012	2013
Para hijos de los socios - comunidad Julio	80		
Para hijos de los socios - comunidad Julio		120	
Para hijos de los socios - Agosto			135
Total Niños/as Beneficiados	335		

Fuente: Comisión de Educación 2013.

Elaborado por: autora

Los cursos vacacionales hasta el año 2012 eran para los hijos socios internos, externos y niños de la comunidad. Debido a los recursos económicos y sobre todo por el espacio limitado, en el año 2013 solo se realizó a los hijos de los socios internos y externos.

Esto es un aporte para el *índice de recreatividad en los niños/as*, considerando que en el futuro también ellos pueden ser parte de la COACT14M.

Cursos para los socios y socias internos en la COACT14M

Cursos para Directivos - Pasantías y Cursos recibidos en Matriz - San Rafael	2011		2012	2013		
	Feb	Jun		May	Jul	Sep
Curso de Contabilidad e Interpretación de Balances		25				
Pasantía (Intercambio de conocimiento y capacitación con la Cooperativa Riobamba Ltda/ ciudad Riobamba)	25					
Pasantía a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pablo Muñoz Vega" en Tulcan			30			
Pasantía a la Asociación Colombiana de Cooperativas - ASCOOP en Colombia en Bogotá y Medellín - Capacitación				25		
Oratoria para los directivos (20/7/2013)					32	
Pasantía - Capacitación de Procedimiento Parlamentario - Esmeraldas (1/9/13)						15
Total por año:	50		30	72		
Porcentaje del total de socios internos:	68%		41%	99%		

Fuente: Comisión de Educación 2013.

Elaborado por: autora

Por otro lado, los cursos se han dictado especialmente para los directivos y jefes administrativos y comerciales de la cooperativa. Especialmente existen *pasantías*, las cuales consisten en visitar otras cooperativas e intercambiar conocimientos, así mejorar la parte administrativa y comercial de la cooperativa. Este sería un índice sobre cooperación entre cooperativas - pasantías.

Recursos Humanos – Socios Internos

El empleado de una cooperativa es también un socio, por tanto cuenta con obligaciones y derechos como tal, para acceder a un crédito debe cumplir con los mismos requisitos de cualquier socio. Por otro lado, la situación económica familiar o por estudios conlleva a que los socios internos busquen facilidades financieras.

Proporción del Total de Créditos Vinculados de la COACT14M con sus socios y socias internos

<i>Agencia</i>	<i>Créditos vinculados</i>
<i>Matriz</i>	48%
<i>Guamaní</i>	30%
<i>Amaguaña</i>	7%
<i>Santo Domingo</i>	15%
Total Créditos Vinculados	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

Proporción del total de Créditos Vinculados de la COACT14M con sus socios y socias internos por cargos.

Cargos con créditos vinculados (socios y socias internos)	Porcentaje
Jefes administrativos y comerciales	7%
Oficiales de crédito, Recibidor - Pagador y Servicio atención al cliente	56%
Asistentes administrativas y auxiliares en contabilidad y sistemas	11%
Guardias de seguridad, Mensajeros y Ayudantes de aseo -limpieza	26%
Total	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

Por el momento no podría indicar las razones específicas por las que solicitan. Este indicador debe ser analizado profundamente porque debería indicar las razones por las que solicitan el crédito; debido a que no existe en el sistema la opción de despejar esta información inmediatamente y sería un trabajo manual así como fue conocer empleado por empleado si cuentan o no con crédito, y con el afán de culminar la investigación, esto quedaría como una recomendación final para poder sacar un índice sustentado en el apoyo en el crecimiento intelectual y empresarial del empleado. Se recomienda que el 50% de los socios por lo menos tenga un crédito con la cooperativa cuyas razones sean por microemprendimientos y por estudios.

Proporción del total de Préstamos del IESS a los socios y socias internos de la COACT14M

<i>Préstamos con el IESS - Quirografarios e Hipotecarios</i>	
Jefes administrativos y comerciales	12%
Oficiales de crédito, Recibidor - Pagador y Servicio atención al cliente	38%
Asistentes administrativas y auxiliares en contabilidad y sistemas	18%
Guardias de seguridad, Mensajeros y Ayudantes de aseo -limpieza	32%
	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

La recomendación es velar porque el socio interno no se encuentre sobre endeudado, así dictar cursos sobre economía familiar, administración de su hogar y demás para que los créditos sean destinados a mejorar su calidad de vida. Esta información es la participación de los créditos con el IESS según el cargo laboral.

Llamados de atención/ Memorándum a los socios internos en COACT14M anual

<i>Llamados de Atención - Memorándum</i>	2012	Ago-13
Total	16	11

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

Un memorándum tiene la categoría de ser una advertencia sobre una infracción contemplada en el Reglamento Interno de la Cooperativa, según el tipo de infracción puede ser causal de visto bueno, es decir un despido. Si disminuye el número de llamados de atención se refleja un mejor comportamiento, si bien deben ser emitidos estos llamados de atención, deberían llevar un documento contemplando el número de llamados de atención por empleado. Si bien se contempla sanciones para quienes reciben estas amonestaciones también deberían darse incentivos a quienes no tienen ningún tipo infracción, así se motivaría a dejar de tenerlos, podría realizarse bimensualmente un análisis.

Multas por atrasos y/o faltas a los socios internos en la COACT14M año 2012

<i>Multas por atrasos y/o faltas</i>	
Jefes administrativos y comerciales	10
Oficiales de crédito, Recibidor - Pagador y Servicio atención al cliente	29
Asistentes administrativas y auxiliares en contabilidad y sistemas	28
Guardias de seguridad, Mensajeros y Ayudantes de aseo –limpieza	17
Total Año 2012	84

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

Contemplado en el Reglamento Interno también se considera las multas respectivas por faltas o atrasos. Las faltas en caso de no tener una justificación anticipada. Dependiendo de lo que solicite el Consejo de Administración o la Gerencia General se emite un informe detallado de los empleados y el número faltas, día y también los atrasos y las

multas respectivas, por atraso hay un descuento sobre los cinco minutos hay un 3% descuento; entre cinco y diez minutos hay de 3% a 5% de descuento y sobre los quince minutos se considera un día de descuento. Se debería llevar un control sobre los mismos, así considerar realizar un análisis sobre el comportamiento y apoyar a aquellas agencias con cero atrasos especialmente.

Plan Carrera - Puestos Área Comercial – Operativa para año 2013

Cargos Actuales – 2013	Nº Puestos
Jefe de Punto de Recaudación, Oficial de crédito/Atención al Cliente	17
Recibidor – Pagador	13
<i>Total puestos en el área comercial - operativo</i>	30

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

El plan carrera consiste en permitir al personal de la cooperativa ser parte de la institución subiendo a cargos con mayor responsabilidad pero también con la oportunidad de continuar en la institución y fortalecer su experiencia otorgando un cargo idóneo a sus capacidades. El plan carrera es el principal medio para reclutar al personal en la cooperativa, motivando a que los empleados/as se comprometan con la institución. Para esto, se realiza la convocatoria al personal y luego del análisis de las competencias; así se define quienes cumplen con requisitos para el cargo, finalmente se realiza las pruebas psicotécnicas (Pruebas de conocimiento técnico y pruebas de valoración actitudinal y aptitudinal); el mejor puntaje es el escogido para el cargo. Por otro lado, cuando no se cuenta con el perfil dentro de la institución, especialmente debido a una exigencia de requisitos para el cargo, entonces se realiza el proceso de reclutamiento y selección externa.

Este plan carrera principalmente se realiza en el área comercial y operativa, principalmente en estos puestos se han realizado en el año 2012-2013: Recibidor – Pagador a Oficial de Crédito y de Oficial a Jefe de Punto, Jefe de Operaciones, Jefe de Crédito; y a Jefe de Agencia.

Capacitación al socio interno de la COACT14M año 2013

<i>Personal Interno</i>	<i>2013</i>	
Curso	Solicitados	Asistieron
Excelencia en el servicio interno y externo	56	46
Asistencia al Curso	82%	

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2013.

Elaborado por: autora

La capacitación que reciben sus socios internos es importante para mejorar su servicio y su clima organizacional, por tanto se debería llevar un control de todo esto y verificar el número de asistentes frente a los requeridos a esa capacitación, para conocer el interés de los socios internos. Sobre todo, se recomienda hacer capacitaciones que le permitan mejorar sus conocimientos en el cargo, cursos de actualización, de herramientas, sistemas, programas nuevos para el uso en la cooperativa. Como recomendación este índice debería medir la voluntad en asistir a los cursos, por lo tanto no debería ser obligatorio y el fin de semana (buscando cursos precisos de duración de 2 a 3 horas, solo un día del fin de semana, solicitando la participación de todas/os), pero debería ser motivado para que asistan y se requeriría un base indicando al final de un semestre quienes son los más voluntarios y otorgarles algún tipo de incentivo laboral, o formaría parte del puntaje para el definir puestos en el plan carrera.

Departamento de Crédito – Crédito de Confianza

Crédito de confianza, según la política emitida en octubre del 2012 y aplicada en noviembre del 2012, se otorgará créditos menores a \$2000, sin garante, claro es que para esto es necesario contar con un historial crediticio excelente y otros requisitos. Sin embargo esto refleja la confianza de la cooperativa en sus socios externos, puesto que, en el futuro se puede revisar la mora de estos créditos y generará mayor confianza para su continuidad.

Departamento de Operaciones – Servicios a terceros

Compromiso con la comunidad, la cooperativa debe preocuparse por la comunidad, por tanto es fundamental realizar servicios destinados a las personas de los alrededores y a toda la sociedad. Los servicios a terceros tienen ese énfasis, logrando mejorar la cercanía con la comunidad y sociedad. Entre los diferentes servicios se cuenta con los siguientes, cuya participación es:

Participación de los servicios a terceros en la COACT14M año 2013

Porcentaje de Transacciones	
Servicio a terceros	
SOAT	5%
Western	4%
Servipagos –Produbanco	91%

Fuente: Departamento de Operaciones 2013.
Elaborado por: autora

Este indicador busca que los servicios que brinda la cooperativa satisfaga al socio interno y externo, y sobre todo permita que la comunidad se beneficie también, por eso al realizar convenios con otras instituciones se logra fomentar ese "servicio a terceros" lo que conlleva a que la comunidad asista a la cooperativa y empiece una relación directa con la misma, en el futuro se podría considerar realizar una evaluación a la comunidad, así se lograría una cercanía que podría generar nuevos socios. Sobre todo esto permite facilidad de tiempo a los/as socios/as y comunidad e indica que gracias a las alianzas estratégicas que maneja se logra esa cercanía.

Salud - Agencia Amaguaña y Agencia Santo Domingo de los Tsáchilas

En cuanto a salud, existió un convenio con una doctora Mora, quien tenía su consultoría cerca de la Agencia Amaguaña, el cual se conoce que hubo algunos beneficiarios hasta inicio del 2013 puesto que fue eliminado.

Beneficiarios del convenio médico cerca de la Agencia Amaguaña

Año	Nº Socios Atendidos
2011	21
2012	158
2013	4
Total	183

Fuente: Agencia Amaguaña 2013

Elaborado por: autora

Este convenio se entregaba especialmente a los socios internos y externos de la Agencia Amaguaña y Machachi, previa autorización del jefe de agencia de Amaguaña, el socio podría atenderse y la consulta sería cancelada por la COACT14M.

Curso de Salud dictado a los socios/as externos en la COACT14M

<i>Cursos sobre Salud - Curso Gratuito - Socios/as Externos</i>			2013
23/08/2013	Santo Domingo de los Tsáchilas	Curso dictado por la clínica San Luis, sobre "Enfermedades Silenciosas"	15
Convenio Clinica de especialidades San Luis (Santo Domingo): 20% de descuento a todos los socios de la cooperativa, en todo lo que es consultas.			

Fuente: Agencia Santo Domingo de los Tsáchilas – Comisión de Educación 2013.
Elaborado por: autora

Solamente la Agencia de Santo Domingo de los Tsáchilas ha iniciado con un convenio en agosto del 2013, la primera capacitación sobre salud fue realizada en la agencia y asistieron 15 socios externos. Como recomendación, se debería procurar llevar una base de información sobre datos de los socios beneficiados, monto económico asignado para el desarrollo del curso o capacitación sobre salud y sugerencias para los futuros cursos relacionados en esta área. También se debería procurar llevar el valor cancelado por la cooperativa para que sus socios/as sean atendidos.

El seguimiento a estos convenios médicos y buscar otros que generen algún tipo de beneficio permitirá que el índice de salud se pueda realizar y mejorar.

Deporte y Salud – Departamento de Marketing

El departamento de Marketing creado en el 2012 es el encargado de realizar eventos relacionados con promoción y propaganda, realizando inversiones en el ámbito deportivo, incentivo al ahorro, entre otros.

En el ámbito deportivo se ha llegado a un convenio anual con diferentes ligas barriales y deportivas, se otorga una inversión máxima anual de 250 dólares. Esta información es del 2012 – 2013, por lo que no hay una serie de tiempo que permita comparar mejor. Se motiva a que se continúe apoyando al deporte y si es necesario hacer una base de beneficiarios por liga barrial, en este caso serían él público asistente, los deportistas, y demás que permite indicar un índice de aporte social.

Anexo N.º 14 Criterios de los Grupos de Enfoque en Orden de Prioridad (Matriz de Priorización).

Donde 1 significa que es una actividad más importante y 5 es la actividad menos importante; estos criterios fueron desarrollados por los diferentes grupos de enfoque.

Promedio	Orden Priorización (Conclusión de la Matriz de Priorización)	
Priorización	1	¿Qué actividades realizan para que los socios sientan ser parte de la cooperativa?
2,70	4	Asesoramiento en Actividades Crediticias y de Inversión
2,70	5	Informar sobre productos y servicios atractivos
3,15	1	Capacitación Mensual en cooperativismo
3,15	3	Actividades Sociales y Deportivas
3,30	2	Atención Cordial y personalizada
	2	¿Qué actividades realizan para que los empleados sientan ser parte de la cooperativa?
2,28	5	Capacitaciones
2,86	4	Incentivos Económicos
3,06	2	Paseos / Pasantías
3,06	3	Reuniones Sociales
3,75	1	Eventos deportivos
	3	¿Con qué valor se sienten identificados los socios de la institución?
2,26	1	Honestidad
2,41	2	Honradez
2,69	3	Compromiso
3,41	4	Transparencia
4,23	5	Solidaridad
	4	¿Cuáles son las necesidades de los socios externos bajo su criterio?
1,65	1	Financiamiento
3,06	3	Pertenencia
3,11	4	Solidaridad
3,25	5	Atención Personalizada
3,92	2	Ayudas Sociales
	5	¿Por qué ingreso a trabajar en la cooperativa Textil 14 de marzo?
2,03	5	Por referencias
2,22	4	Por aplicaciones voluntarias
2,97	1	Porque no encontré otro trabajo
3,56	2	Porque me gusta trabajar en el sector financiero
4,22	3	Porque tengo un conocido que me facilitó.
	6	¿Qué realiza la cooperativa para mejorar la comunicación entre la cooperativa y los socios externos?
2,74	5	Publicidad
2,93	3	Cursos Vacacionales

2,98	1	Fiesta de aniversario
3,06	2	Curso de cooperativismo
3,29	4	Servicios Sociales
7		¿Cómo podría mejorar la comunicación con los socios externos?
2,37	4	Comunicación de oficiales de negocios
2,94	2	Página web
3,13	5	Actividades deportivas y sociales
3,26	1	Buzón de sugerencias
3,30	3	Publicidad
8		¿De qué manera mejoraría el trato con quienes ustedes tienen a cargo?
2,67	1	Reuniones periódicas
2,75	3	Conversaciones extra curriculares.
3,06	2	Incentivos
3,19	5	Comprometiéndonos con el resultado.
3,33	4	Escuchando necesidades y criterios
9		¿Cómo eliminan las preferencias por ciertos empleados, dentro de su departamento?
2,36	1	Cambio de oficina.
2,92	4	Corrigiendo equitativamente.
2,97	2	Imparcialidad.
3,19	3	Trabajos bien distribuidos.
3,56	5	Compartiendo con otras personas.
10		¿Cómo evalúan a sus compañeros o miembros?
1,67	1	Resultados
2,41	2	Compromisos con la institución.
3,20	3	Trabajo en equipo.
3,63	5	Presentación personal.
4,09	4	Iniciativa
11		¿De qué manera fortalecen su crecimiento laboral y profesional en la cooperativa?
1,92	1	Capacitación.
2,94	3	Con asensos.
3,15	4	Motivando.
3,23	2	Incentivando a cada persona.
3,76	5	Permisos para estudios.
12		¿Los fondos de la cooperativa son adquiridos principalmente de que fuente?
2,11	5	Depósitos a plazo fijo.
2,36	4	Captación de ahorros.
3,06	1	Alianzas externas.
3,72	2	Dinero de los socios.
3,75	3	Préstamos en el sector financiero.
13		Las decisiones como institución son tomadas principalmente por:
2,18	1	Asamblea General de Socios
2,92	3	Departamentos internos

3,11	4	Comisiones
3,28	5	Consejos.
3,51	2	Gerencia General
14	¿Cuáles son los actores que tiene la cooperativa?	
1,64	1	Socios.
2,31	2	Empleados.
3,31	3	Directivos
3,58	4	Proveedores
4,17	5	Comunidad.
15	Al momento de tomar decisiones como jefatura ¿de qué personas o departamento depende?	
1,67	1	Gerencia
2,44	2	Auditoria
3,33	3	Consejo Administrativo y de Vigilancia.
3,50	4	Otras áreas
4,06	5	Asamblea General de Socios.
16	¿Cuáles son los valores de la cooperativa que ustedes consideran se practican?	
1,11	1	Honestidad
2,47	2	Transparencia
3,33	3	Responsabilidad
3,83	4	Respeto
4,25	5	Compromiso
17	¿Qué es lo más importante para usted al momento de tomar una decisión sobre un nuevo proyecto?	
2,26	1	Contenido del proyecto
2,70	2	Recurso Económico
2,85	3	Costo - Beneficio
3,51	4	El aporte institucional
3,74	5	Impacto en los socios
18	¿Qué actividades ha realizado su área para mejorar los valores de los socios/as?	
2,63	5	Eficiencia en los servicios.
2,74	4	Actitud positiva.
2,87	3	Escuchar al socio.
3,09	2	Publicidad.
3,66	1	Capacitación.
19	¿Qué actividades ha realizado su área para mejorar los valores de los empleados/as?	
2,91	2	Incentivo.
2,94	1	Conciencia laboral.
2,95	5	Capacitación.
3,03	3	Mejorar la comunicación.
3,17	4	Sentido de pertenencia

20	¿Qué actividades se realizan en su área con los excedentes globales que logra la cooperativa?
2,01	1 Participación de las utilidades.
2,99	5 Promociones en ligas deportivas
3,23	2 Capacitación a los socios.
3,36	4 Donaciones
3,40	3 Publicidad institucional.
21	¿Qué proyectos son desarrollados para mejorar los valores de la comunidad?
2,49	1 Cursos de manualidades.
2,50	2 Participación en eventos de la comunidad.
2,90	4 Convenios con casas de salud.
3,02	3 Donaciones en eventos educativos.
4,09	5 Participación en eventos deportivos.
22	¿Qué cooperativas están trabajando con esta cooperativa?
1,92	1 Alianza del valle
2,14	2 Cotogchoa
2,86	3 Compartamos
3,89	4 Cooprogreso
4,19	5 Ruminahui
23	¿De qué manera la cooperativa se apoya con la competencia para lograr sus objetivos?
2,81	3 Agilidad en los procesos.
2,83	5 Eficiencia en los créditos.
2,86	4 Tasas de interés atractivas
2,89	1 Mejorando nuestros servicios
3,61	2 Atención personalizada.
24	¿Cómo la cooperativa ayuda a que los socios mejoren su calidad de vida?
2,17	2 Entrega de crédito para inversión en su negocio propio.
2,42	1 Capacitándoles como microempresarios.
3,10	3 Cursos de cooperativismo
3,44	4 Créditos oportunos
3,86	5 Capacitación permanente.
25	¿Cómo la cooperativa apoya a sus empleados para mejorar su calidad?
1,58	1 Estabilidad Laboral.
2,11	2 Capacitación.
2,59	3 Sueldos puntuales.
4,02	4 Incentivos económicos.
4,70	5 Eventos donde participa la familia de los empleados.
26	¿Qué actividades se realizan en su área en favor del cuidado del ambiente?
2,25	1 Reciclaje.
2,81	2 Reutilización de papel.
3,00	5 Apagar los equipos cuando no se utilizan.
3,06	3 Ahorro de energía.
3,89	4 Envío de información mediante mails.

27	¿Con que actividades se debería involucrar la cooperativa en beneficio de la comunidad?
2,58	1 Donar basureros ecológicos.
2,63	2 Proyectos de reforestación.
2,83	3 Capacitación
2,96	5 Cursos de manualidades.
3,39	4 Cursos vacacionales
28	¿Qué actividades debería proponer la cooperativa en beneficio de los socios/as?
2,51	5 Talleres.
2,77	3 Capacitación microempresarial.
2,84	4 Cursos de ética
2,97	1 Actividades deportivas.
3,91	2 Actividades educativas.
29	¿Qué actividades debería proponer la cooperativa en beneficio de los empleados/as?
2,32	3 Capacitaciones especializadas para cada cargo.
2,71	1 Convivencias institucionales.
2,98	2 Cursos de liderazgo
3,06	4 Becas para empleados.
3,92	5 Incentivo económico para el mejoramiento profesional.
30	¿Qué proyectos sociales se han realizado en beneficio de los socios/as?
1,62	1 Entrega de ayudas sociales.
1,98	2 Entrega de fondos mortuorios.
2,96	3 Entrega de seguro de desgravamen
4,10	4 Campamentos vacacionales.
4,34	5 Cursos de manualidades.
31	¿Qué proyectos sociales se han realizado en beneficio de los empleados/as?
1,91	1 Pasantías (Visita a otras instituciones financieras)
2,65	2 Bonos de cumplimiento
3,03	5 Ayudas sociales.
3,29	3 Capacitaciones.
4,12	4 Eventos deportivos
32	¿Qué proyectos sociales se han realizado en beneficio de la comunidad?
2,50	2 Apoyo a equipos deportivos.
2,61	1 Entrega de basureros.
2,85	3 Convenio Médico.
3,42	4 Convenios para adoquinado de calles.
3,63	5 Donación de activos, dados de baja.
33	¿Qué proyectos adicionales deberían ser considerados para mejorar la calidad de vida de los socios/as?
2,45	2 Servicios funerales.
2,52	1 Seguros de vida.
3,01	3 Servicios médicos.
3,06	4 Capacitación microempresarial.

3,96	5	Servicios odontológicos.
34		¿Qué proyectos adicionales deberían ser considerados para mejorar la calidad de vida de los empleados/as?
2,63	1	Buena alimentación.
2,84	3	Buenos incentivos.
3,05	2	Buenos sueldos.
3,16	5	Seguridad laboral.
3,33	4	Sillas ergonómicas.
35		¿Qué proyectos adicionales deberían ser considerados para mejorar la calidad de vida de la comunidad?
2,58	3	Organización de eventos culturales.
2,73	5	Donaciones a las escuelas.
2,90	4	Capacitación en emprendimientos.
3,24	2	Organización de eventos deportivos.
3,55	1	Proyectos de reforestación.
36		¿Qué tipo de capacitación consideran necesaria en su área?
2,06	1	Análisis financiero.
2,33	2	Mejoramiento continuo.
2,44	3	Liderazgo.
3,51	4	Atención al cliente.
4,66	5	Compra de un paquete informativo.
37		¿Cómo la cooperativa se ha preocupado por mejorar la educación de sus socios internos o empleados/as?-
2,49	1	Permisos para estudios.
2,54	2	Incentivo moral.
3,18	3	Capacitación profesional.
3,19	4	Pasantías a otras instituciones financieras.
3,60	5	Incentivos por cumplimiento.
38		¿Qué capacitación consideran necesaria para sus Socios/as externos?
2,19	4	Cursos microempresariales.
2,94	3	Cursos de emprendimiento.
2,96	5	Cursos de liderazgo.
3,38	1	Cursos de ética.
3,53	2	Cursos de relaciones humanas.
39		¿Qué factores consideran importantes para capacitar a sus socios/as?
2,29	1	La infraestructura.
2,94	3	El factor económico.
3,12	2	El factor tecnológico.
3,21	4	Material publicitario.
3,34	5	Equipos de trabajo.
40		¿En qué áreas ustedes consideran que la comunidad necesita el apoyo de la cooperativa?
2,70	5	Empresarial
2,72	1	Área rural
2,81	4	Social

3,06	2	Área urbana
3,70	3	Salud
41	¿Qué debería mejorar para que la relación con la comunidad sea excelente?	
2,77	5	Mejorar el marketing.
2,88	2	Mejorar las relaciones interpersonales.
2,95	3	Información de los empleados, clara y precisa.
3,02	4	Difundir la información unificada.
3,38	1	Difusión en medios de comunicación.
42	¿Las relaciones con los proveedores mejorarían si se logra obtener?	
2,03	1	Respetando el cronograma de pagos.
2,64	2	Adjudicaciones transparentes.
3,08	3	Cumplimiento de contratos.
3,22	4	Compromiso de pago y entrega
4,03	5	Cumplimiento de proformas presentadas.
43	¿Cómo se elige a los proveedores?	
2,53	1	Publicación.
2,53	2	Recepción de ofertas.
3,17	3	Análisis de productos y costos.
3,19	5	Beneficios y promociones
3,58	4	Cumplimiento de perfil de proveedor requerido.
44	¿Cómo es la relación con la competencia?; Argumente.	
2,49	1	Amigable.
2,66	3	Respetuosa.
2,87	2	Honesta
3,06	4	Financiera
3,31	5	Transparente.
45	¿Cómo mejoraría las alianzas con la competencia?	
2,37	1	Realización de actividades de interés común.
2,90	4	Ayudas sociales
2,90	2	Visitas periódicas.
3,36	5	Pasantías.
3,44	3	Foros sociales.
46	¿Cómo es la relación entre las diferentes áreas de la cooperativa?	
2,59	3	Honesta
2,68	1	Respetuosa
2,73	4	Profesional
3,06	2	Oportuna
3,95	5	Desinteresada.
47	¿Cómo mejoraría la comunicación entre las diferentes áreas de la cooperativa?	
2,37	1	Reuniones de trabajo.
2,44	3	Trabajo en equipo.
2,74	2	Información adecuada y unificada.
3,69	5	Colaboración oportuna.

3,76	4	Sin comentarios maliciosos.
48		¿Qué actividades se han realizado junto a los Socios/as internos?
2,40	1	Pasantías.
2,76	4	Publicidad zonas urbanas y rurales.
2,97	3	Diversos cursos.
3,00	2	Actividades deportivas y sociales.
3,88	5	Talleres.
49		La cooperativa debería apoyar a los empleados/as con actividades como:
2,07	2	Deporte.
2,38	1	Educación.
3,08	5	Ayuda social.
3,65	3	Capacitación.
3,83	4	Incentivos.
50		¿Qué hacen frente a una situación de estrés entre varios compañeros de trabajo?
2,50	1	Sesiones de relajamiento
2,61	5	Implementación de medidas correctivas
3,09	2	Conversatorios sobre los problemas más importantes
3,26	4	Propuestas de posibles soluciones a los problemas
3,55	3	Evaluaciones de las situaciones que causan tensión
51		¿Cómo mejoraría en entorno laboral? ¿Qué proyectos se pueden realizar?
2,53	4	Cursos de capacitación y motivación
2,69	1	Realizar evaluación del entorno actual
3,03	2	implementación de manuales de procedimientos y funciones
3,31	3	Implementación de reglamentos de bonos y premios por metas
3,41	5	Aplicación del reglamento interno de trabajo
52		¿Cómo es la relación cooperativa - comunidad?
2,21	2	Amigable
2,57	3	De confianza
2,64	1	Respetuosa
2,81	4	Colaborativa
4,76	5	De mucha expectativa
53		¿Qué necesita la comunidad?
2,42	1	Emprendimientos productivos
2,49	2	Capacitación microempresarial
3,16	4	Respaldo económico
3,40	5	Acompañamiento y asesoría
3,53	3	Fomento
54		¿En qué aspectos debe mejorar la cooperativa para tener una excelente relación con la comunidad?
1,78	5	Capacitación productiva
2,25	4	Acompañamiento productivo
3,44	3	Estudios de factibilidad para el sector microempresarial
3,61	1	Asesoría tributaria

3,93	2	Contactos comerciales
55		¿Cómo la comunidad confiaría más en la cooperativa?
2,76	2	Con el lanzamiento de productos financieros baratos
3,04	5	Capacitando a sus socios en temas de actualidad
3,05	1	Manteniendo sus servicios actuales
3,06	3	Implantando actividades productivas para los socios
3,09	4	Asesorando en la venta de productos microempresariales
56		¿Usted considera que se practica el buen vivir en la cooperativa?. Argumente.
2,28	2	Creación de áreas verdes
2,38	1	Auspicios para la conservación de parques
2,77	4	Aprobación de los organismos de control
3,46	3	Campaña de edificios libres de humo
3,48	5	Recursos económicos
57		¿Qué actividades realiza la cooperativa para lograr el buen vivir?
2,12	4	Actividades deportivas.
2,50	5	Actividades culturales.
3,25	1	Reciclaje de papel.
3,26	3	Aniversario.
3,46	2	Adecuación de parques.
58		¿Qué le falta a la cooperativa para mantener una armonía con los socios, comunidad y la naturaleza?
2,48	1	Recursos económicos.
2,75	4	Apoyo gubernamental.
2,97	2	Planificación.
3,29	3	Participación de la comunidad.
3,54	5	Proyectos ecológicos.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N.º 15 Resultados Finales de los Grupos de Enfoque

Por un lado se encuentran las actividades que COACT14M está realizando, en esta tabla se puede resumir las mismas:

COOPERATIVA - JEFATURAS		SOCIOS INTERNOS Y EXTERNOS			COMUNIDAD	COMPETENCIA	PROVEEDORES	MEDIO AMBIENTE
ACTORES	CAPACITACIONES	COMUNICACIÓN	MEJORAR ENTORNO	MOTIVACIONES POR TRABAJAR	RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	COOPERACIÓN ENTRE COOP.	ELECCIÓN PROVEEDORES	ACTIVIDADES DEL ÁREA
Socios.	Análisis financiero.	Publicidad	Eficiencia en los servicios.	Por referencias	Amigable	Alianza del valle	Publicación.	Reciclaje.
Empleados.	Mejoramiento continuo.	Cursos Vacacionales	Actitud positiva.	Por aplicaciones voluntarias	De confianza	Cotogchoa	Recepción de ofertas.	Reutilización de papel.
Directivos	Liderazgo.	Fiesta de aniversario	Escuchar al socio.	Porque no encontré otro trabajo	Respetuosa	Compartamos	Análisis de productos y costos.	Apagar los equipos cuando no se utilizan.
VALORES	RELACIONES INTERNAS	VALORES	MEJORAR VALORES	EDUCACIÓN SOCIOS INTERNOS	PROYECTOS COMUNIDAD	COOPERACIÓN PARA LOGRAR OBJETIVOS		
Honestidad	Honesta	Honestidad	Incentivo.	Permisos para estudios.	Cursos de manualidades.	Agilidad en los procesos.		
Transparencia	Respetuosa	Honradez	Conciencia laboral.	Incentivo moral.	Participación en eventos de la comunidad.	Eficiencia en los créditos.		
Responsabilidad	Profesional	Compromiso	Capacitación.	Capacitación profesional.	Convenios con casas de salud.	Tasas de interés atractivas		
FONDOS	DISTRIBUCIÓN	MOTIVACIÓN SOCIOS EXTERNOS	PROYECTOS SOCIALES EXTERNOS	APOYO SOCIOS EXTERNOS	BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD			
Depósitos a plazo fijo.	Participación de las utilidades.	Asesoramiento en Actividades Crediticias y de Inversión	Entrega de ayudas sociales.	Entrega de crédito para inversión en su negocio propio.	Apoyo a equipos deportivos.			
Captación de ahorros.	Promociones en ligas deportivas	Informar sobre productos y servicios atractivos	Entrega de fondos mortuorios.	Capacitándoles como microempresarios.	Entrega de basureros.			
Alianzas externas.	Capacitación a los socios.	Capacitación Mensual en cooperativismo	Entrega de seguro de desgravamen	Cursos de cooperativismo	Convenio Médico.			

BUEN VIVIR	ACTIVIDADES DEL BUEN VIVIR	MOTIVACIÓN SOCIOS INTERNOS	PROYECTOS SOCIALES INTERNOS	APOYO SOCIOS INTERNOS				
Creación de áreas verdes	Actividades deportivas.	Capacitaciones	Pasantías (Visita a otras instituciones financieras)	Estabilidad Laboral.				
Auspicios para la conservación de parques	Actividades culturales.	Incentivos Económicos	Bonos de cumplimiento	Capacitación.				
Aprobación de los organismos de control	Reciclaje de papel.	Paseos / Pasantías	Ayudas sociales.	Sueldos puntuales.				
DECISIONES	DEPENDENCIA EN LAS DECISIONES	ACCIONES POSITIVAS	MOTIVACIÓN SOCIOS - OTROS	ALTERNATIVA MEJORAMIENTO LABORAL				
Asamblea General de Socios	Gerencia	Cambio de oficina.	Pasantías.	Sesiones de relajamiento				
Departamentos internos	Auditoría	Corrigiendo equitativamente.	Publicidad zonas urbanas y rurales.	Implementación de medidas correctivas				
Comisiones	Consejo Administrativo y de Vigilancia.	Imparcialidad.	Diversos cursos.	Conversatorios sobre los problemas más importantes				
TOMAR DECISIONES		EVALUACIÓN INTERNA	CRECIMIENTO LABORAL					
Contenido del proyecto		Resultados	Capacitación.					
Recurso Económico		Compromisos con la institución.	Con asensos.					
Costo - Beneficio		Trabajo en equipo.	Motivando.					

Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, tenemos los proyectos futuros que serán importantes para mejorar las relaciones entre los grupos de interés.

COOPERATIVA - JEFATURAS	SOCIOS INTERNOS Y EXTERNOS			COMUNIDAD		COMPETENCIA	PROVEEDORES
ENTORNO LABORAL	ACTIVIDADES SOCIOS/AS	COMUNICACIÓN CON SOCIOS EXTERNOS	INTERRELACIÓN	BENEFICIO COMUNIDAD	CAPACITACIONES COMUNIDAD	RELACIÓN - COMPETENCIA	RELACIONES MEJORES CON LOS PROVEEDORES
Cursos de capacitación y motivación	Talleres.	Comunicación de oficiales de negocios	Reuniones periódicas	Donar basureros ecológicos.	Capacitación productiva	Amigable.	Respetando el cronograma de pagos.
Realizar evaluación del entorno actual	Capacitación microempresarial.	Página web	Conversaciones extra curriculares.	Proyectos de reforestación.	Acompañamiento productivo	Respetuosa.	Adjudicaciones transparentes.
implementación de manuales de procedimientos y funciones	Cursos de ética	Actividades deportivas y sociales	Incentivos	Capacitación	Estudios de factibilidad para el sector microempresarial	Honesta	Cumplimiento de contratos.
ARMONÍA ENTRE SOCIOS - COMUNIDAD		CALIDAD DE VIDA S.E.	CALIDAD DE VIDA S.I.	PROYECTOS COMUNIDAD	CONFIANZA DE LA COMUNIDAD	ALIANZAS MEJORADAS	
Recursos económicos.		Servicios funerales.	Buena alimentación.	Organización de eventos culturales.	Con el lanzamiento de productos financieros baratos	Realización de actividades de interés común.	
Apoyo gubernamental.		Seguros de vida.	Buenos incentivos.	Donaciones a las escuelas.	Capacitando a sus socios en temas de actualidad	Ayudas sociales	
Planificación.		Servicios médicos.	Buenos sueldos.	Capacitación en emprendimientos.	Manteniendo sus servicios actuales	Visitas periódicas.	

COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS	MEJORAMIENTO	CAPACITACIÓN S.E.	CAPACITACIÓN S.I.	RELACIONES MEJORES	APOYO COMUNIDAD		
Reuniones de trabajo.	La infraestructura.	Cursos microempresariales.	Capacitaciones especializadas para cada cargo.	Mejorar el marketing.	Empresarial		
Trabajo en equipo.	El factor económico.	Cursos de emprendimiento.	Convivencias institucionales.	Mejorar las relaciones interpersonales.	Área rural		
Información adecuada y unificada.	El factor tecnológico.	Cursos de liderazgo.	Cursos de liderazgo	Información de los empleados, clara y precisa.	Social		
		SATISFACER NECESIDADES S.E.	ACTIVIDADES S.I.	NECESIDAD DE LA COMUNIDAD			
		Financiamiento	Deporte.	Emprendimientos productivos			
		Pertenencia	Educación.	Capacitación microempresarial			
		Solidaridad	Ayuda social.	Respaldo económico			

Fuente: Elaboración Propia.