UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

"La intermediación financiera y la responsabilidad social del sector cooperativo indígena de la provincia de Tungurahua"

Autor: Altamirano Parra, Esteban Rafael

Tutora: Dra. Paredes Cabezas, Maribel del Rocío

Ambato – Ecuador

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas, con cédula de ciudadanía No. 1802459840, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **"LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR COOPERATIVO INDÍGENA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA"** desarrollado por Esteban Rafael Altamirano Parra, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto del 2019

TUTOR

.....

Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas

C.C. 1802459840

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Esteban Rafael Altamirano Parra, con cédula de ciudadanía N° 1804283776, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **"LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR COOPERATIVO INDÍGENA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, agosto del 2019

AUTOR

.....

Esteban Rafael Altamirano Parra

C.C. 1804283776

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, agosto del 2019

AUTOR

.....

Esteban Rafael Altamirano Parra

C.C. 1804283776

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **"LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR COOPERATIVO INDÍGENA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**, elaborado por Esteban Rafael Altamirano Parra, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto del 2019

.....

Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE

.....

Eco. David Ortiz

MIEMBRO CALIFICADOR

.....

Dr. Tito Mayorga

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi familia quien ha sido mi apoyo en toda mi carrera, me han brindado las facilidades, me han aconsejado en cada camino recorrido para cumplir con mis metas profesionales, haciéndolas suyas, mi inspiración para el logro de mis objetivos y metas, mi fuerza para caminar y seguir adelante a pesar de todos los problemas e inconvenientes que se puedan presentar en esta etapa profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de la universidad que me han enseñado y preparado para enfrentarme a la vida profesional, a mi tutor que me ha apoyado en cada etapa para culminar el presente trabajo de grado, dándome todos sus conocimientos para efectuar un trabajo de excelencia aplicando mis conocimientos adquiridos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL SECTOR COOPERATIVO INDÍGENA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA"

AUTOR: Esteban Rafael Altamirano Parra
TUTORA: Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas
FECHA: Agosto 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El cooperativismo constituye un sistema de carácter socioeconómico con oportunidades para la satisfacción de las personas y la comunidad. Las cooperativas podrían convertir el compromiso social y la ética en un arma competitiva, sus principios se centran en el ámbito de la responsabilidad social, pero se identificó una deficiente planificación de la intermediación financiera. El estudio es cuali – cuantitativo, bibliográfico, de campo, descriptivo, correlacional. La muestra de estudio fueron los gerentes, contadores, personal administrativo – financiero del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua, a funcionarios de los cuales se obtuvo primaria sobre el tema, la misma que permitió establecer conclusiones sobre el tema.

La intermediación financiera de las cooperativas analizadas se fundamenta principalmente en la captación de fondos a través de los ahorros, el otorgamiento de créditos y los servicios cooperativos. La captación de ahorros refleja un crecimiento entre el 5 al 15% los depósitos en el 2018. Mientras que los nuevos créditos, en la relación al cumplimiento de los principios cooperativos respondieron siempre para la membresía abierta y voluntaria y la autonomía e independencia. En cambio, el control democrático de los miembros, la educación, formación e información, la cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad tiene un nivel de cumplimiento intermedio. El nivel de cumplimiento se refleja respecto a la responsabilidad social se encuentra en un nivel medio, puesto que a veces se desarrollan programas encaminados a la solución de problemas para el beneficio social de la comunidad, cumplen asi medianamente con su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente. Los factores clave de la intermediación financiera se relacionan con el ámbito financiero, brindan créditos para apoyar a los nuevos emprendedores, desarrollan políticas de satisfacción laboral y los intereses que manejan las cooperativas siempre se mantienen en niveles razonables. Los valores de transparencia y honestidad son los más esenciales para brindar satisfacción a los grupos de interés.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CAPTACIÓN, COOPERATIVISMO, INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, PRINCIPIOS, RESPONSABILIDAD SOCIAL.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: "FINANCIAL INTERMEDIATION AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE INDIGENOUS COOPERATIVE SECTOR OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA"

AUTHOR: Esteban Rafael Altamirano Parra
TUTOR: Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas
DATE: August 2019

ABSTRACT

Cooperativism is constituted in a socioeconomic system with opportunities for the satisfaction of the people and the community. Cooperatives could turn social commitment and ethics into a competitive weapon, their principles are centered in the field of social responsibility, but a poor planning of financial intermediation was identified. The study is quali - quantitative, bibliographic, field, descriptive, correlational. The sample of study were the managers, accountants, administrative and financial personnel of the Indigenous Cooperative Sector of the Province of Tungurahua, to whom a survey was applied with the following results:

The financial intermediation of the analyzed cooperatives is based on fundraising through savings, credit granting and cooperative services. Deposits in 2018 and new loans grew between 5 and 15% in the ratio compliance with cooperative principles always responded to the open and voluntary membership and autonomy and independence, however, the democratic control of the members, education, training and information, cooperation between cooperatives and commitment to the community has a level medium. The margin of compliance with social responsibility is at a medium level, since sometimes programs are developed aimed at solving problems for the social benefit of the community, moderately fulfilling their obligation to preserve and care for the environment. The key factors of financial intermediation are related to the financial sphere, they provide loans to support new entrepreneurs, they develop work satisfaction policies and the interests that cooperatives handle are always reasonable.

KEYWORDS: RECRUITMENT, COOPERATIVISM, FINANCIAL INTERMEDIATION, PRINCIPLES, SOCIAL RESPONSIBILITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	**3**
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	**3**
1.1 Tema de investigación	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Análisis crítico	9
1.2.3 Formulación del problema	10
1.2.4 Preguntas directrices	10
1.2.5 Delimitación	10
1.3 Justificación	11
1.4 Objetivos	12
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos	12
CAPÍTULO II	**13**
MARCO TEÓRICO	**13**
2.1. Antecedentes investigativos	13
2.1.1 Estado del arte	13

2.1.2 Fundamentación legal 15
2.1.3 Categorías fundamentales 18
2.1.4 Conceptualización de las variables de investigación 21
2.1.4.1 Variable independiente 21
2.1.4.2 Variable dependiente 31
2.2. Preguntas directrices/hipótesis 44
CAPÍTULO III 45
METODOLOGÍA 45
3. 1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación 45
3.1.1 Enfoque de la investigación 45
3.1.2 Modalidad de la investigación 45
3.1.3 Nivel o tipo de investigación 46
3.2.- Población, muestra, unidad de investigación 47
3.3 Operacionalización de variables 50
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias 52
CAPÍTULO IV 54
RESULTADOS 54
4.1 Principales resultados 54
4.2. Verificación de la hipótesis 81
4.3. Limitaciones del estudio 88
4.4 Conclusiones 89
4.5. Recomendaciones 90
BIBLIOGRAFÍA 91
ANEXOS 95
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE ENCUESTA A PERSONAL DE LAS COOPERATIVAS 95
ANEXO 2: LISTA DE COOPERATIVAS 101

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla 1.- Principios relacionados con la ética empresarial 29

Tabla 2.- Responsabilidad Social 33

Tabla 3.- Niveles de compromiso social de las empresas 34

Tabla 4.- Visión de las partes interesadas de la responsabilidad corporativa 42

Tabla 5.- Población 48

Tabla 6.- Variable independiente: Intermediación financiera 50

Tabla 7.- Variable dependiente: Responsabilidad social 50

Tabla 8.- Actividad de intermediación financiera 54

Tabla 9.- Porcentaje de crecimiento de los depósitos de ahorro 55

Tabla 10.- Crecimiento de los depósitos a plazo fijo 56

Tabla 11.- Nuevos créditos 57

Tabla 12.- Créditos especiales de apoyo a los emprendedores 58

Tabla 13.- Membresía abierta y voluntaria 59

Tabla 14.- Ingreso sin discriminación 60

Tabla 15.- Toma decisiones de forma democrática 61

Tabla 16.- Propósitos para el uso de excedentes 62

Tabla 17.- Intereses 63

Tabla 18.- Autonomía e independencia integral 64

Tabla 19.- Actividades de educación y formación continua para sus empleados 65

Tabla 20.- Información a clientes acerca del cooperativismo 66

Tabla 21.- Programas educativos con enfoque social 67

Tabla 22.- Fortalecimiento el movimiento cooperativo 68

Tabla 23.- Desarrollo sostenible de su comunidad 69

Tabla 24.- Misión y visión 70

Tabla 25.- Objetivos de la cooperativa 71

Tabla 26.- Programas para la mejora de la productividad y la eficiencia 72

Tabla 27.- Programas, proyectos o actividades que solucionen problemas 74

Tabla 28.- Acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena 75

Tabla 29.- Obligación de preservar y cuidar del medio ambiente 76

Tabla 30.- Servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social 77

Tabla 31.- Apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades 78

Tabla 32.- Políticas para el bienestar y satisfacción laboral 79
Tabla 33.- Valores importantes de la cooperativa 80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico N° 1 Árbol de problemas 8

Gráfico N° 2: Categorías fundamentales 18

Gráfico N° 3: Subordinación de la variable independiente 19

Gráfico N° 4: Subordinación de la variable dependiente 20

Gráfico N° 5: *Objetivos* 22

Gráfico N° 6: Entidades de intermediación financiera 25

Gráfico N° 7: Tipos de intermediación financiero 26

Gráfico N° 8: Tipos de intermediación financiero 27

Gráfico N° 9: Rasgos distintivos de las cooperativas y los principios 29

Gráfico N° 10: La pirámide de la responsabilidad social 36

Gráfico N° 11: Dimensiones 44

Gráfico N° 12: Porcentaje de crecimiento de los depósitos de ahorro 55

Gráfico N° 13: Crecimiento de los depósitos a plazo fijo 56

Gráfico N° 14: Nuevos créditos 57

Gráfico N° 15: Créditos especiales de apoyo a los emprendedores 58

Gráfico N° 16: Membresía abierta y voluntaria 59

Gráfico N° 17: Ingreso sin discriminación 60

Gráfico N° 18: Toma decisiones de forma democrática 61

Gráfico N° 19: Propósitos para el uso de excedentes 63

Gráfico N° 20: Intereses 64

Gráfico N° 21: Autonomía e independencia integral 65

Gráfico N° 22: Actividades de educación y formación continua 64

Gráfico N° 23: Información a clientes acerca del cooperativismo 67

Gráfico N° 24: Programas Educativos Con Enfoque Social 68

Gráfico N° 25: Fortalecimiento el movimiento cooperativo 69

Gráfico N° 26: Desarrollo sostenible de su comunidad 70

Gráfico N° 27: Misión y visión 71

Gráfico N° 28: Objetivos de la cooperativa 72

Gráfico N° 29: Programas para la mejora de la productividad y la eficiencia 73

Gráfico N° 30: Programas, proyectos o actividades que solucionen problemas 74

Gráfico N° 31: Acciones de la identidad cultural indígena 75

Gráfico N° 32: Obligación de preservar y cuidar del medio ambiente 76
Gráfico N° 33: Servicios que cumplen con un fin social 77
Gráfico N° 34: Apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades 78
Gráfico N° 35: Políticas para el bienestar y satisfacción laboral 79

INTRODUCCIÓN

El cooperativismo constituye un sistema de carácter socioeconómico con oportunidades para la satisfacción de las personas y la comunidad que está vinculada a este sector. Las cooperativas tienen la responsabilidad deconvertir el compromiso social y la ética en un arma competitiva, haciendo que sus principios se centren en el ámbito de la responsabilidad social, para identificar una planificación de la intermediación financiera.

La intermediación financiera de las cooperativas se fundamenta principalmente en la captación de fondos a través de los ahorros, el otorgamiento de créditos y los servicios cooperativos, los cuales deben tener una relación directa con el cumplimiento de la responsabilidad social, que beneficie a cada uno de los actores, como lo es personal administrativo y en especial a sus socios, ya que al cumplir la responsabilidad social, los beneficiarios son el entorno en común que los rodea.

Para ello fue necesario la elaboración de cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I, hace referencia a la identificación del proyecto de investigación a estudiar, destacando la descripción y formulación del problema, justificación, análisis crítico, objetivos generales y específicos.

Capítulo II, contiene el marco teórico en el cual se presenta los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica bajo la cual se sustentan las variables y se plantea las preguntas directrices y la hipótesis.

Capítulo III, abarca la metodología de la investigación, posteriormente se especifica la modalidad y el enfoque investigativo, a la vez se identifica la población y muestra objeto de estudio, la operacionalización de variables mediante las cuales surgieron las preguntas de la encuesta para finalmente realizar la descripción detallada del tratamiento que se dará a la información.

Capítulo IV, en este capítulo se muestran los principales resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas con su respectivo análisis e interpretación, a la vez se efectúa la verificación de la hipótesis planteada y finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado después de haber efectuado la investigación a fin de proponer una solución.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación

"La Intermediación Financiera y la Responsabilidad Social del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua"

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Las entidades del sector de la economía social son esenciales en el desarrollo socioeconómico sobre todo por su papel preponderante en la promoción del desarrollo sostenible. Las cooperativas de crédito conforme manifiesta Castro & Romero (2011) *"por su adecuada naturaleza y la particularidad de sus principios, se encuentran próxima a la caracterización de los valores y espacios de la sostenibilidad (...) económica, social y ambiental"* que cualquier otra entidad de crédito. Las instituciones cooperativas podrían cambiar el compromiso social y la ética en una estrategia de competencia para hacer frente a las diversas situaciones del espacio y sus bajos rendimientos, valorar las fortalezas y abrir nuevas oportunidades para competir en el entorno económico. También se encuentran incluidas en el cuadro de los principios cooperativos y en el conocimiento de la economía social, para trabajar con las comunidades en la responsabilidad y desarrollo social, como respuesta de las cooperativas hacia sus principales actores.

Las cooperativas se constituyen en las entidades financieras con mayor crecimiento en Latinoamérica. Morillo & Puetate (2017) considera que Brasil es el país con el mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito con un total de 1,153, en base a información oficial de la Superintendencia de Economía. En Ecuador existen 945 cooperativas donde la mayor concentración se encuentran en las provincias de Pichincha, Tungurahua, Guayas y Chimborazo.

Una publicación de la Revista Líderes (2018) en el Ecuador en base a los "*datos de Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur, estas cubren a 200 cantones del país, en ciertos sectores se trata solamente el único eje de intermediación financiera, (…) la tasa de ruralidad supera el 75%. La cartera que manejo hasta febrero del año 2018, fue de USD 8680 millones, las operaciones de crédito superan los 1,4 millones".* Hasta febrero del 2016, 59 cooperativas de ahorro y crédito que se constituyen las más grandes brindaron USD 4939 millones en préstamos comerciales, microcréditos, vivienda, consumo, entre otros. También cumplen con actividades de responsabilidad social, que es un valor innato de las cooperativas, no solo se dedican a la captación de ahorros de ciertos sectores, también contribuyen al desarrollo sostenible, al impacto positivo a la comunidad para la satisfacción de las necesidades de los asociados y la mejora en las condiciones de vida donde se desarrolla.

Las cooperativas para los autores Peláez, Cueva, Campoverde, Baltazar, & Peña (2015) se han especializado por otorgar una serie de servicios específicos a sus clientes relacionados con las microfinanzas considerada como la intermediación financiera a nivel local que incluye no solo el crédito, sino depósitos, ahorros y otras formas de servicios financieros

La intermediación financiera en las cooperativas se fundamenta en sus principios según Sánchez (2015) vienen formulados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), se concibe, como auténticos pilares y normas fundamentales que se configuran en las organizaciones. Los Congresos de la ACI en Viena en el año de 1930, en París en 1937, en Viena en 1966 y Manchester en 1995 que se ha constituido en un punto de referencia fundamental en la evolución de tales principios. Los siete principios según manifiesta Martínez (2015) son los siguientes: "*afiliación voluntaria y abierta a toda persona que es capaz de usar sus servicios; autonomía e independencia; gestión democrática por parte de los socios; participación económica de los socios en la distribución de los excedentes de ejercicio en proporción a sus operaciones interés limitado y voluntario establecido para el capital social; educación, formación e información; cooperación entre cooperativas; e interés por la comunidad*" (pág. 37). Los principios citados son entendidos como pautas a través de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, pero carecen de valor como normas

jurídicas directamente aplicables en los Estados de la comunidad internacional, condicionan el régimen legal, porque influyen de forma directa o indirecta en su contenido.

El sector de las microfinanzas, vinculado con la intermediación financiera para la Corporación de Estudios para el Desarrollo (2018) "*es transcendental en el Ecuador, no solo porque atienden a los segmentos de la población que no tienen acceso a los servicios y productos de los bancos privados, sino también en el sector de las cooperativas*", representan importancia en los activos y pasivos del sistema económico financiera nacional. Las cooperativas de ahorro tienen más de seis millones de depositantes, cuenta con una finalidad social que no se cumple porque prefieren el ámbito económico financiero, con mayores limitaciones en el cumplimiento de su responsabilidad social.

El cooperativismo se constituye en un sistema de carácter socioeconómico que permite la asociatividad de las personas en busca de cooperación y satisfacción de sus necesidades. Novkovic & Miner (2015) sobre el tema menciona que las cooperativas son organizaciones propiedad de sus asociados, la administración debe proteger sus intereses y mantener el control adecuado de sus finanzas. Las cooperativas se basan en valores y principios que ayuden al cumplimiento de sus metas y objetivos organizacionales. Las cooperativas son base para el crecimiento de la sociedad, han representado la oportunidad para sus socios de obtener una serie de beneficios a través de los créditos específicos para vivienda, emprendimiento, educación y consumo.

La intermediación financiera para Moreno (2017) se fundamenta en las relaciones entre los valores y principios cooperativos y "*la Identidad Cooperativa en su declaración permite diferenciar la postura de la Alianza Cooperativa Internacional sobre los valores. Los valores son éticos desde una posición utilitarista en la que los principios cooperativos se convierten en guías éticas para su logro*". La ACI enfatiza que los principios deben interpretarse en su conjunto y atención a su espíritu, que no es otra cosa que los valores cooperativos. No es suficiente con el cumplimiento del texto de los principios, sino es necesario cumplir sus valores que subyacen a los principios.

La responsabilidad social es esencial en este tipo de organizaciones, las cooperativas según Cisneros, Chingo, Estrella, Cuenca, & Chicaiza (2018) deben ser valoradas para desarrollar relaciones con sus actores sociales como: propietarios, empleados, sindicatos, proveedores, subcontratistas, asociaciones, emprendedores, clientes y entes territoriales relacionados en los ámbitos ambientales, humanos, financieros y sociales. Las cooperativas se caracterizan por su dualidad económica y su elevada finalidad social, ambas vertientes deben ser adecuadamente equilibradas para dar satisfacción a las necesidades y aspiraciones de los clientes

Los principios cooperativos tienen una relación directa con la responsabilidad social. Monzón (2016) enfatiza que las cooperativas son la columna vertebral de la economía social, se comprueba que los principios cooperativos no son otra cosa que el desarrollo de los ámbitos de la responsabilidad social. El principio de responsabilidad social es evidente en las organizaciones de la economía social, que guía su conducta por un criterio de servicio a los socios y la comunidad.

Sin lugar a duda, los principios cooperativos se encuentran sustentados en la responsabilidad social. Al respecto Castro & Romero (2011) menciona que la relación entre ética y economía es una condición necesaria para asumir la actividad económica, sobre todo del sector financiero cooperativo, en base al desarrollo económico sostenible, este se encuentra en el espacio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Según Castro & Romero (2011) menciona que las RSE se caracterizan "*por no excluir a los clientes de su crédito, por financiar actividades que aportan un valor social extra, y por ejecutar relaciones de unión y participación con sus clientes*". Un análisis similar lo realiza Carrasco (2005) que menciona que existe "*una cercanía entre los valores de la responsabilidad social y algunos principios cooperativos, como el quinto principio se menciona la educación, formación e información, también el sexto denominado cooperación entre cooperativas y el séptimo conocido como interés por la comunidad*". Las cooperativas deben propiciar y explotar al máximo de su valor para todos sus grupos de interés, sobre todo para los socios, cuando lo logra de forma positiva la sostenibilidad del círculo económico genera diferentes fuentes de empleo estables, que colabore con la difusión del sistema cooperativo, con la creación d nuevos vínculos y proyectos que beneficien el desarrollo comunitario local.

Un análisis a nivel nacional establece que en las cooperativas del Ecuador no se desarrolla adecuadamente la responsabilidad social. Gongora, Rodriguez, & Zumárraga (2017) en su investigación analizó que de las 219 cooperativas que presentan el balance social a las entidades de control, 131 pertenecen al sector EPS que equivale al 60%, mientras que las 88 son parte del sistema de cooperativas de ahorro y crédito que representan el 40%. Y de este grupo el 73,20% de las cooperativas no han efectuado actividades vinculadas con el medio ambiente, un 55,90% nunca han tratado asuntos relacionados al compromiso con la comunidad.

El 100% de las cooperativas de la provincia de Pichincha analizadas en el estudio de Cisneros, Chingo, Estrella, Cuenca, & Chicaiza (2018) consideran importante la gestión económica y social, se fundamentan en principios de responsabilidad social, pero no se gestiona la responsabilidad social de forma integral, un 75% se centran en el aspecto económico, también por las alianzas hechas por cooperativas solo en el plano económico. Un 50% ha asignado presupuesto para la gestión social, para el desarrollo humano, solo un 25% cuenta con un balance social que facilita su responsabilidad.

La provincia de Tungurahua cuenta con una gran base de cooperativas indígenas, tanto algunas que se han consolidado con un gran número de socios, como pequeñas cooperativas que han tenido que competir en un mercado financiero social, algunas cuentan con procesos sólidos, pero también hay aquellas que tienen problemas organizacionales y en cumplir con sus fines sociales y de intermediación financiera.

Árbol de problemas

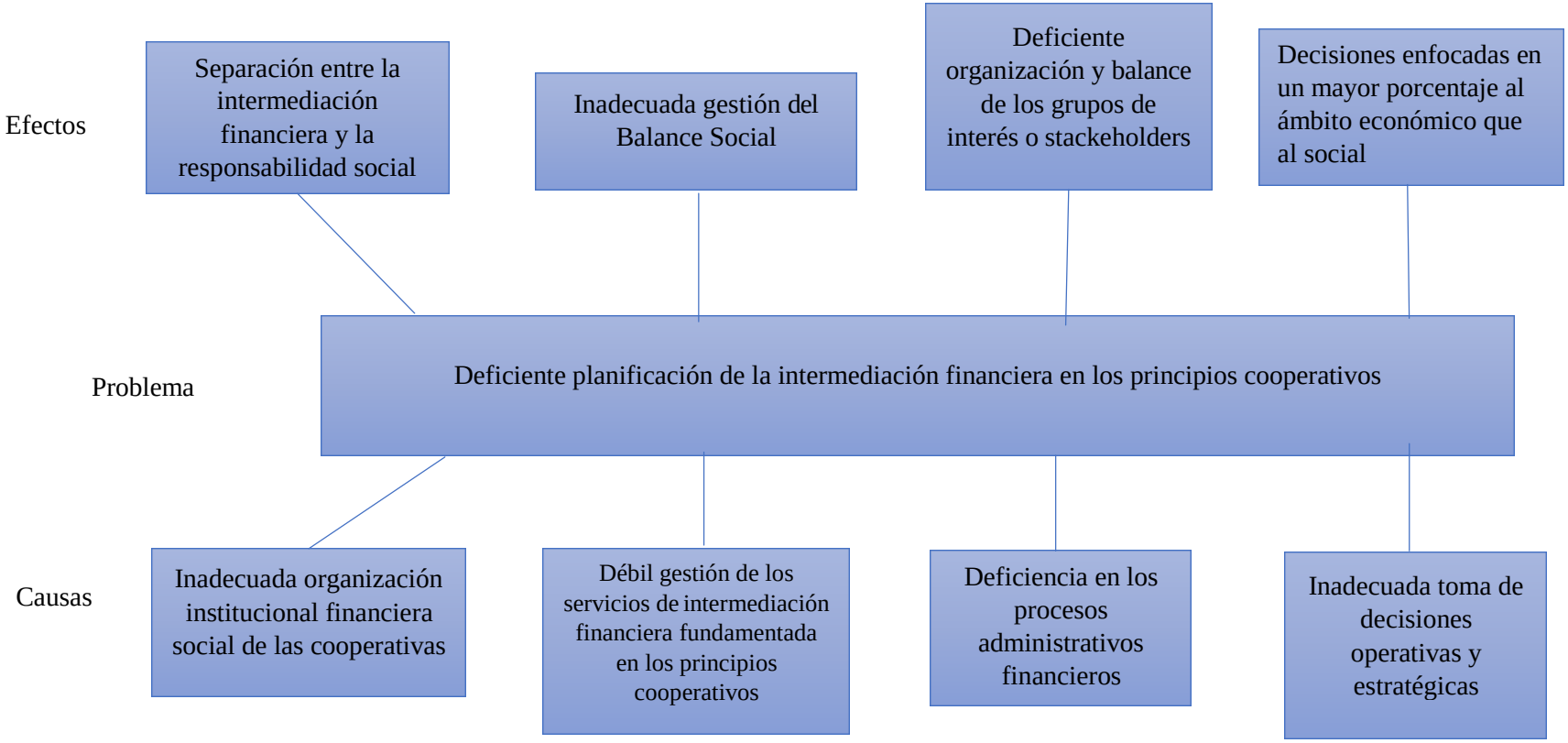


Gráfico N° 1 Árbol de problemas

1.2.2 Análisis crítico

La problemática del estudio es la deficiente planificación de la intermediación financiera en los principios cooperativos que ha traído una serie de problemas en las cooperativas:

Una de las causales es la inadecuada organización institucional financiera social de las cooperativas, es decir, que no existe una buena administración que complemente la intermediación financiera y la responsabilidad social, que tiene como consecuencia su separación, las cooperativas se enfocan a sus servicios financieros, pero no a cumplir con la responsabilidad social en el ámbito ambiental y socioeconómico.

Hay una débil gestión de los servicios de intermediación financiera fundamentada en los principios cooperativos, porque en las cooperativas se han presentado problemas para el otorgamiento de créditos, pero sobre todo una deficiente administración de los recursos financieros, que ha ocasionado la inadecuada gestión del balance Social, incluso hay cooperativas que lo realizan de manera inadecuada e inexacta.

También se presenta la deficiencia en los procesos administrativos financieros, que no definen con claridad los procedimientos internos para la organización de la intermediación financiera y la responsabilidad social, que provoca una deficiente organización y balance de los stackeholders, es decir, que no se considera como grupo de interés sino como clientes que se benefician de sus servicios financieros, pero no de su finalidad social.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una inadecuada toma de decisiones operativas y estratégicas en el ámbito de responsabilidad social, sobre todo, las decisiones se enfocan en un mayor porcentaje al ámbito económico que al social.

1.2.3 Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la intermediación financiera de los principios cooperativos y el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua?

1.2.4 Preguntas directrices

- ¿Cómo es la aplicación de la intermediación financiera en los principios cooperativos de las cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social del sector indígena de la provincia de Tungurahua?
- ¿Cómo se relacionan los factores clave de la intermediación financiera en los principios cooperativos de las cooperativas con el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas del sector indígena?

1.2.5 Delimitación

Campo: Finanzas
Área: Operaciones y negocios
Aspecto: Intermediación financiera - responsabilidad social

Delimitación Temporal: agosto 2018 – diciembre del 2018

Delimitación Espacial: Cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua.

Delimitación Poblacional:
Personal administrativo financiero de las Cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El estudio es **necesario** para desarrollar el análisis de la Intermediación Financiera en las Cooperativas del Sector Indígena de la Provincia de Tungurahua ubicadas según las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el segmento 1, 2, 3, 4 y 5, debido a que este sector de la economía popular y solidaria constituye un sector económico de rápido y gran crecimiento en los últimos años, que genera beneficios en la comunidad.

La investigación es de **interés** para conocer los beneficios sociales de pertenecer a una cooperativa, además evaluar como contribuyen al desarrollo social, cultural, educativo a través de las operaciones de intermediación financiera, que socios, empresas y clientes se han beneficiado de los préstamos para fortalecer la economía de la provincia, así recolectar datos para la identificación de la relación entre la intermediación financiera y la responsabilidad social. El sector de las Cooperativas debe tener un rol de cumplimiento intachable en todas las actividades y obligaciones, basándose en los principios cooperativos, los cuales tienen objetivos sociales, en cuanto a la preservación, su identidad, y el más importante su incidencia en el desarrollo social y comunitario, el impacto ambiental, educativo y cultural, que llega a ser el balance social que toda entidad del sector está obligada a cumplir.

El estudio es de **impacto** puesto que necesario conocer el proceso que las cooperativas desarrollan para cumplir con sus principios cooperativos en función de las actividades de intermediación financiera, evitando perder su carácter social, y su principal objetivo que es la responsabilidad social con sus socios, personal administrativo y todos quienes conforman el sistema cooperativo.

La **importancia** de la investigación radica en relacionar las actividades de las cooperativas y sus principios a través de un análisis específico de su cumplimiento, con énfasis en la intermediación financiera. El sector cooperativo cumple con su parte de responsabilidad social, a través de sus valores empresariales.

Es **factible** porque se cuenta con el apoyo de las instituciones donde se aplicó la investigación, además con la información conceptual para la construcción de los instrumentos para la recolección de datos, existen las fuentes primarias que ayuden al diseño de una investigación bibliográfica integral, que facilita el estudio de campo con información recolectada en las instituciones.

El **impacto teórico** se sustenta en considerar las cooperativas parte del sistema de economía social y solidaria, la información recolectada servirá para la conceptualización de las variables, la comprensión de la relación existente entre los principios y la responsabilidad social, así constituirse en un documento de consulta con conceptos y posiciones teórica de diversos autores.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Analizar la intermediación financiera aplicada en los principios cooperativos para verificar el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar la aplicación de los principios cooperativos de las cooperativas del sector indígena, a fin de relacionar los valores empresariales y el impacto económico.
- Establecer el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social del sector indígena de la provincia de Tungurahua, que permitan el conocimiento de las actividades que cumplen a favor del desarrollo social y ambiental.
- Comparar los factores clave de la intermediación financiera en los principios cooperativos de las cooperativas para medir el cumplimiento de la responsabilidad social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1 Estado del arte

Se ha encontrado una serie de trabajos de investigación relacionados con las variables de investigación como la intermediación financiera y la responsabilidad social.

Socias & Horrach (2013) en una publicación titulada "Enfoque de la responsabilidad social y la transparencia en empresas de economía solidaria CIRIEC-España",

> Muestra que estas organizaciones son un parte de un sector que desarrolla sus actividades en el ámbito de la economía social, contribuyen a la mejora de las condiciones económicas y sociales de los colectivos que se encuentra desfavorecidos en la sociedad. La investigación analizó los objetivos del cooperativismo y su asimilación a los elementos de la responsabilidad social. La finalidad se determina si en estas instituciones predominan los objetivos económicos sobre su objeto social, requieren potenciar la emisión de información social, que no solo ayuda a la sociedad, sino le permite tener reconocimiento por su compromiso con la comunidad.

Barba & Gavilánez (2016) en una investigación denominada "Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana"

> Se desarrolla un análisis de los modelos de prácticas social, ambiental y económica de las COAC, considera que lograr los resultados proyectados, debe darse no solo para el sostenimiento de los activos, pasivos, también es necesario la protección del ahorro de los socios, que garanticen la sostenibilidad de las cooperativas.

Gómez (2015) desarrolla un análisis de una los aspectos de la responsabilidad social en su estudio denominado como "Fundamentos para la evaluación de la gestión en empresas cooperativas", estos antecedentes muestran que las cooperativas han presentado limitaciones para la realización de movimiento empresarial competitivo, para el desarrollo de su acción social dentro de las dimensiones de la responsabilidad social. Se constituye uno de los grandes retos demostrar que se puede combinar la

filosofía social cooperativa con la competitividad, la buena gerencia y el éxito en sus actividades productivas. El objetivo fue establecer los elementos generales que debe tener un sistema de análisis que ayude a la evaluación de la gestión integral de las cooperativas, que incluya que sus campos la responsabilidad social, principal objeto de estudio. Se abordan fundamentos, metodológicos y teóricos, que sustenta la evaluación integrada de la gestión de las empresas cooperativas en las dimensiones ambiental, económica y social, a través de un análisis documental, dialéctico, histórico, sistémico, para establecer las categorías e indicadores fundamentales para conocer la responsabilidad social dentro de estas organizaciones.

Sánchez (2003) en su estudio titulado "Tendencias a nivel internacional sobre los sistemas de fiscalización y control de las cooperativas" efectúa un análisis de la actividad de intermediación financiera de las de la promulgación de Ley de Cooperativas de ahorro y crédito en 1994. En los sectores del cooperativismo, se estableció que la supervisión de entidades cooperativas de intermediación financiera debe contar con una normativa que tome en cuenta dos aspectos fundamentales la Declaración de identidad corporativa, los Principios y valores establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional. Las normas de regulación deberían determinar la naturaleza especial de esta clase de entidad con la finalidad de facilitar los principios cooperativos que ayuda a la promoción y protección del desarrollo de las instituciones de la economía solidaria, sobre todo lo relacionado con el crédito social. En Costa Rica está bien definida la estructura de su sistema financiero, dentro del cual se encuentra las cooperativas financieras, en las cuales se aplicaran las normas de regulación según las recomendaciones del Basilea en base a los siete principios deben cumplir con sus actividades de intermediación financiera.

Marcuello & Saz (2008) denominado como "Los principios cooperativos facilitadores de la innovación: un modelo teórico", propone un modelo teórico que ayuda a la profundización de los principios cooperativos que se constituye en un instrumento para la competitividad de las cooperativas. Desde el ámbito de la dirección estratégica se vincula con los principios cooperativos con las aportaciones que brindan la teoría del capital social. El cumplimiento de los principios genera capital social que es un activo tangible que ayuda a la capacidad de absorción del conocimiento por parte de las

organizaciones. Los valores de las cooperativas se aplican a través de los principios. Los principios son un componente diferencial que ofrece ventajas para crear una situación favorable que ayude a enfrentar los retos generados por los rápidos e incesantes del entorno que influyen en la competitividad de las organizaciones.

2.1.2 Fundamentación legal

La responsabilidad social se plantea en un documento internacional planteado por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan, ante el Foro Económico Mundial en Davos, el 31 de enero de 1999, su fase operativa comenzó el 26 de julio del 2000. Este documento se denominado (Pacto Mundial, 2019), se centra en diez principios normativos basados en declaraciones y convenciones universales:

> Principio 1: deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
> Principio 2: deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
> Principio 3: deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
> Principio 4: deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
> Principio 5: deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
> Principio 6: deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
> Principio 7: deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
> Principio 8: deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
> Principio 9: deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
> Principio 10: deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) se hace mención de la intermediación financieras en las entidades financieras específicamente en los siguientes articulados:

> Artículo. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán

> de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.
> La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (p.146)

Adicionalmente se cita el artículo 309 de la Constitución que se refiere a las entidades que conforman el sistema financiero:

> Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (p.147)

También en el artículo 311 se menciona que entidades conforman el sector financiero popular y solidario:

> Art. 311.- EI sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (p.147)

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) se hace mención de la variable independiente intermediación financiera en las entidades del sistema financiero:

> Artículo 402.- Finalidades y Objetivos. Las entidades que conforman el sector financiero privado, tendrán como finalidad y objetivo el ejercicio de actividades financieras, las cuales podrán ejercerlas, previa autorización del Estado, de acuerdo con este Código, preservando los depósitos y atendiendo los requerimientos de intermediación financiera de la ciudadanía. (p.66)

En el artículo 445 del mismo Código se establece la naturaleza y objetivos de las cooperativas “Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por

personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera" (p.72).

2.1.3 Categorías fundamentales

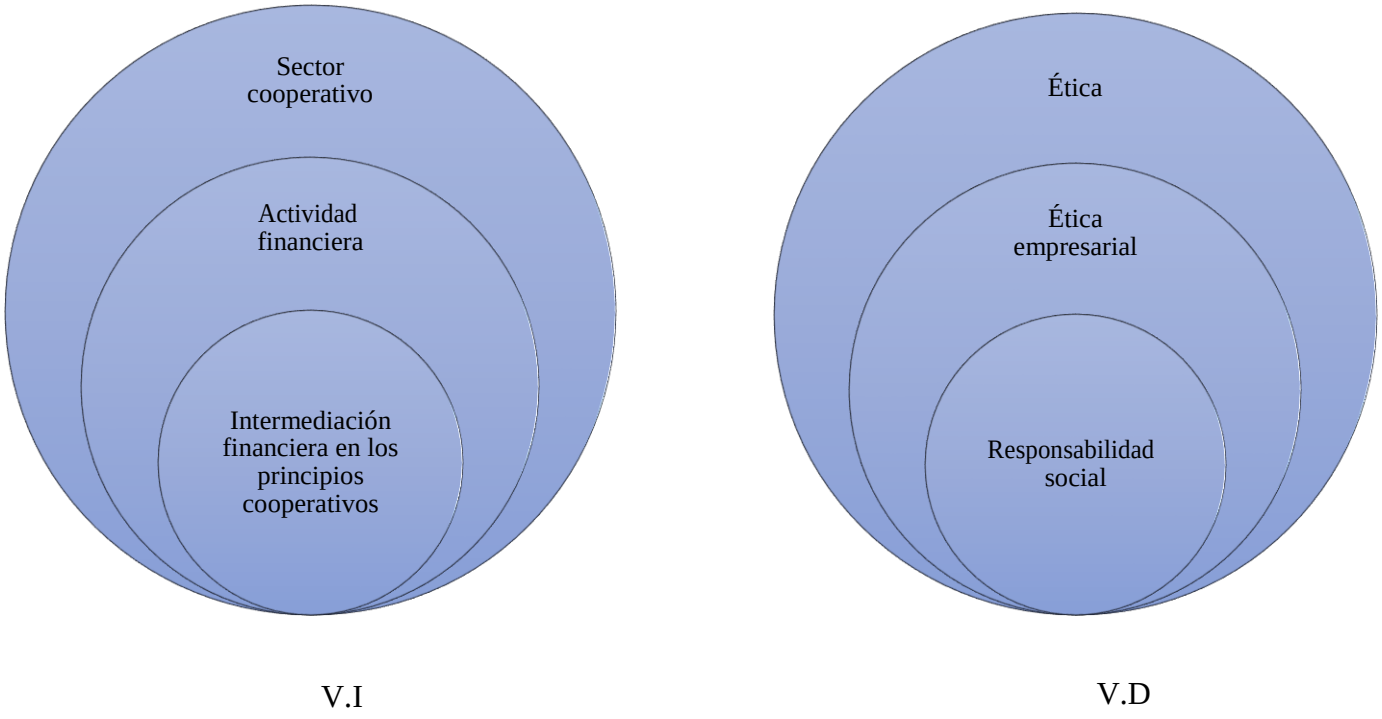


Gráfico N° 2: Categorías fundamentales

Subordinación de la variable independiente

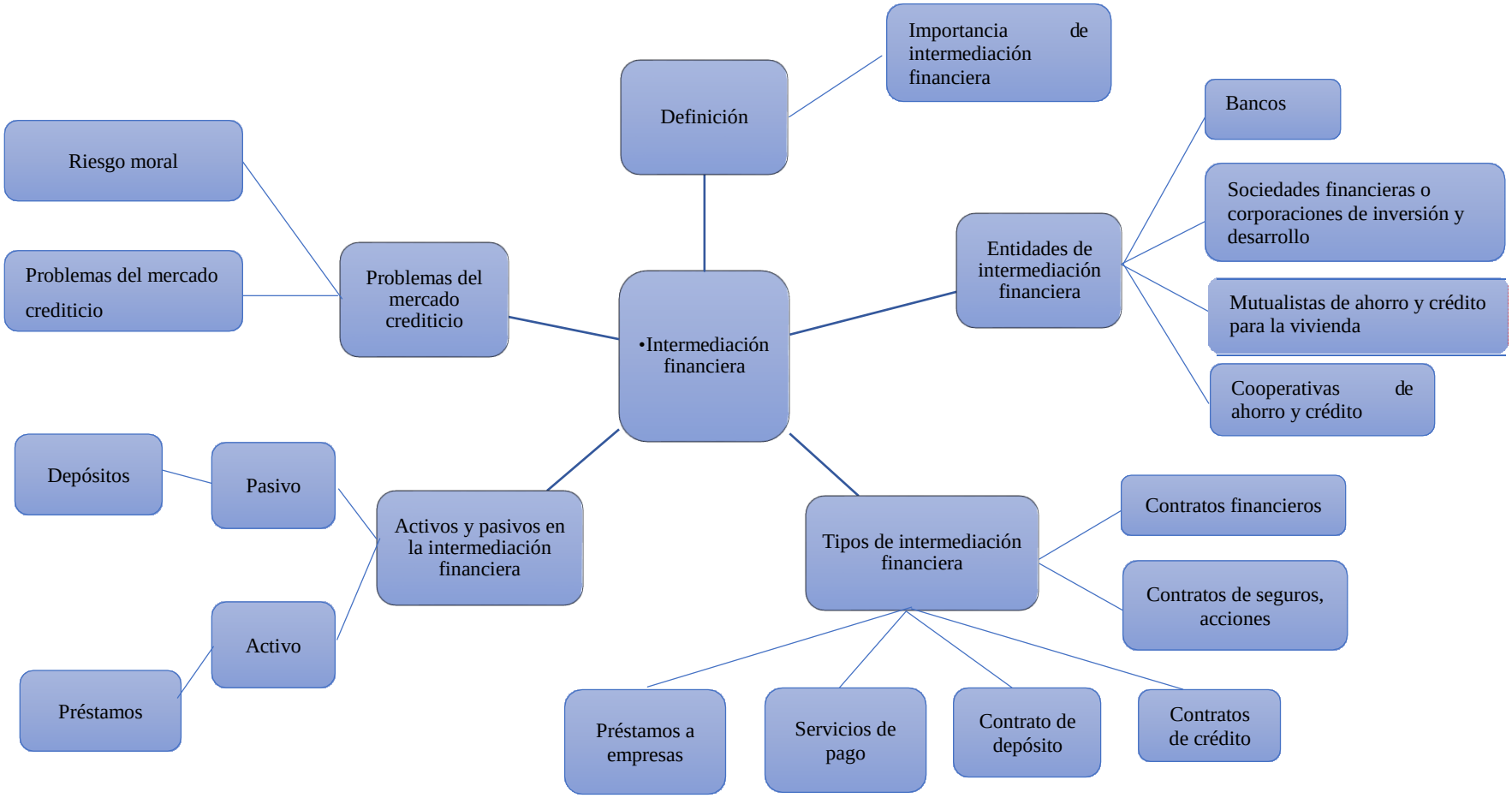


Gráfico N° 3: Subordinación de la variable independiente

Subordinación de la variable dependiente

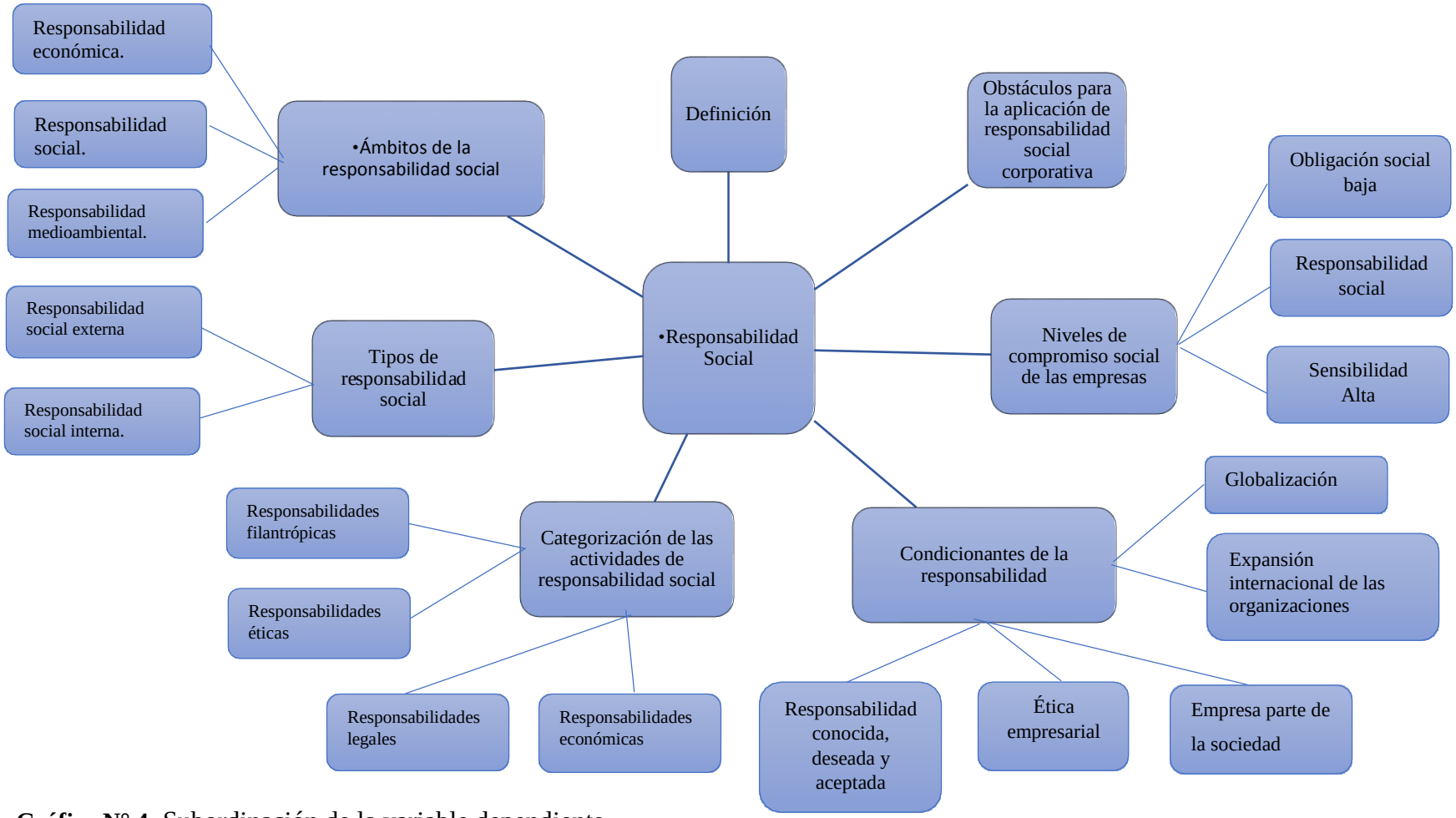


Gráfico N° 4: Subordinación de la variable dependiente

2.1.4 Conceptualización de las variables de investigación

2.1.4.1 Variable independiente

Sector cooperativo

La Alianza Cooperativa Internacional citada por Cabaleiro & Rodríguez (2008) define a las cooperativas como "*una asociación autónoma de personas que sean unido de manera voluntaria para la satisfacción de su necesidades e intereses culturales, sociales y financieros a través de una propiedad grupal y encargo democrático*".

Características de las cooperativas

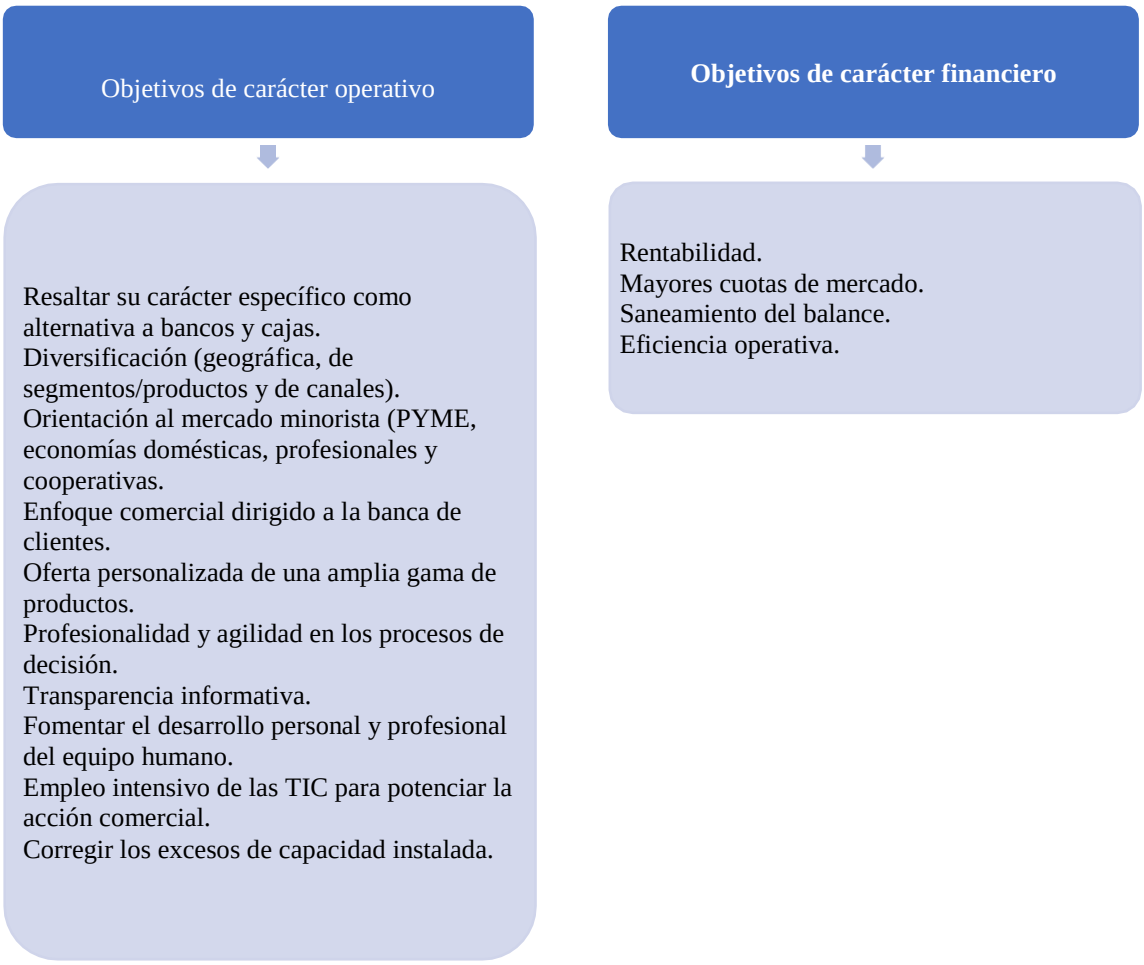
Cabaleiro & Rodríguez (2008) menciona las siguientes características:

- Su principal activo son las personas de manera independiente del capital que aporten.
- Los socios son libres para ingresar o abandonar su vinculación.
- Su objetivo es la satisfacción de las necesidades sociales y culturales.
- Aplican procedimientos democráticos en la actividad económica.
- Institución que debe ser eficiente social y económicamente, que garantiza su sostenibilidad en el tiempo.

En la cooperativa de servicios financieros según Cabaleiro & Rodríguez (2008), el socio pleno tiene doble condición, es socio y cliente, participa como consumidor de servicios financiero. Logra una serie derechos y obligaciones que les permite: "*participar en la toma de decisiones y en la actividad de la empresa, percibir un interés por el capital aportado, el retorno cooperativo y el reembolso de las aportaciones cuando decida salir de la cooperativa".*

Objetivos estratégicos de las cooperativas de Crédito relacionadas con sus principios y la intermediación financiera.

Gráfico N° 5: *Objetivos*



Fuente: Castro & Romero (2011)

Actividad financiera

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional, 2014) en el artículo 143, se considera la actividad financiera como:

> Actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa

que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (p.27)

Intermediación financiera

Definición

La intermediación financiera se debe a que las transacciones financieras se muestra asimetría de la información, que reside en que una de las partes no muestra esfuerzo suficiente información necesario en pro de preservar los intereses de la otra, por ello, las personas y las compañías no se sentirían segura si efectuaran servicios o activos financieros de forma directa. La intermediación es realizada por agentes económicos que actúan como intermediarios entre usuarios y proveedores del capital financiero, que brinda seguridad sobre el cumplimiento de las transacciones basados en información que desarrollan y producen (García, Cárdenas, & Molina, 2011).

Antes del surgimiento de la microestructura del mercado como un campo rico para la investigación, muchos consideraron la intermediación financiera como un subcampo de las finanzas, junto con las finanzas corporativas y los precios / inversiones de activos. Hoy en día, la intermediación financiera también incluye estudios de instituciones no depositarias, como compañías de seguros, fondos mutuos, agencias de calificación crediticia y similar. Incluso se incluye la microestructura de mercado. El carácter distintivo de la intermediación financiera como área de investigación se debió en parte al hecho de que era un área altamente especializada, repleta de detalles institucionales, prácticas bancarias y descripciones de las regulaciones, y estaba un tanto desconectada de los cambios de paradigma principales que estaban ocurriendo en las finanzas corporativas y precios de activos (Thakor & Boot, 2008).

El enfoque de “intermediación” considera que el proceso de producción de una empresa financiera es uno de intermediación financiera, es decir, la obtención de préstamos de los fondos y el posterior préstamo de esos fondos. Los productos se miden por el volumen en dólares de cada uno de los diferentes tipos de préstamos, los insumos son mano de obra, capital físico, depósitos y otros fondos financiados y, en algunos estudios, capital financiero (Thakor & Boot, 2008).

La intermediación financiera para García (2011) se constituye en una actividad que tiene como finalidad:

> La captación de dinero u otros recursos del público en general y prestarlo a tercero. Es la actividad típica de los bancos, cajas de ahorro y cooperativas de ahorro que implica dos operaciones específicas: las pasivas, que son la captación de recursos de recursos y las operaciones activas que son la entrega de dicho a recursos a terceros, en general en las cooperativas se da en forma de préstamos. En base a la concepción de la intermediación financiera se determina que la importancia del estudio radica en conocer el cumplimiento de las operaciones de la intermediación financiera dentro de la cooperativa y como se aplica la responsabilidad social a través de la misma a través de una indagación de los servicios que se prestan a los usuarios y socios.

Importancia de intermediación financiera

Joseph Schumpeter (1911) citado por Mallick & Marjit (2008) argumentó que los servicios prestados por los intermediarios financieros son esenciales para:

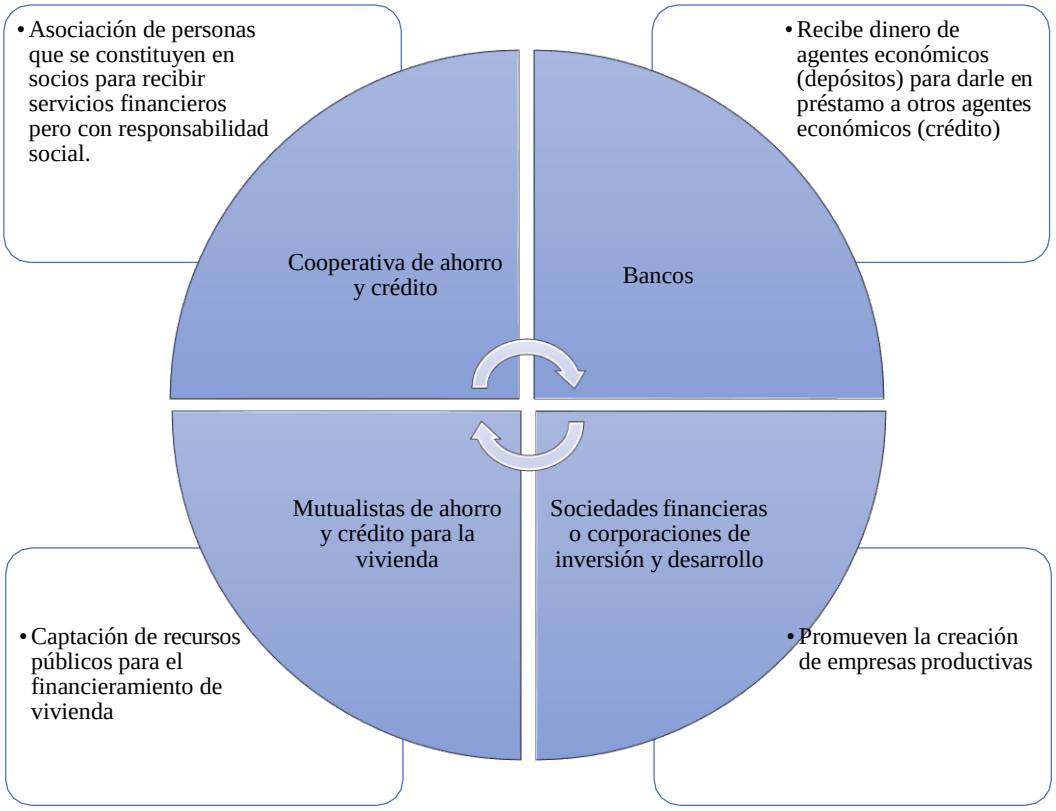
- Desatar el potencial empresarial dinámico
- Proporcionar incentivos para la innovación tecnológica
- Movilizar ahorros,
- Gestión de riesgos a través de la evaluación y monitoreo de proyectos.
- La presencia de todos los factores citados finalmente resulta en una alta tasa de crecimiento y desarrollo económico.

En la concepción de los autores citados la existencia de las entidades financieras se justifica principalmente por el papel que desempeñan en el proceso de asignación de recursos, específicamente, en la generación de ahorros óptimos, así como la asignación óptima de capital entre los planes de inversión alternativos. En el proceso, la entidad asume un riesgo al proporcionar capital a la empresa, aparte del riesgo de liquidez en el lado del pasivo.

Entidades de intermediación financiera

Las entidades de intermediación financiera en Ecuador son:

Gráfico N° 6: Entidades de intermediación financiera



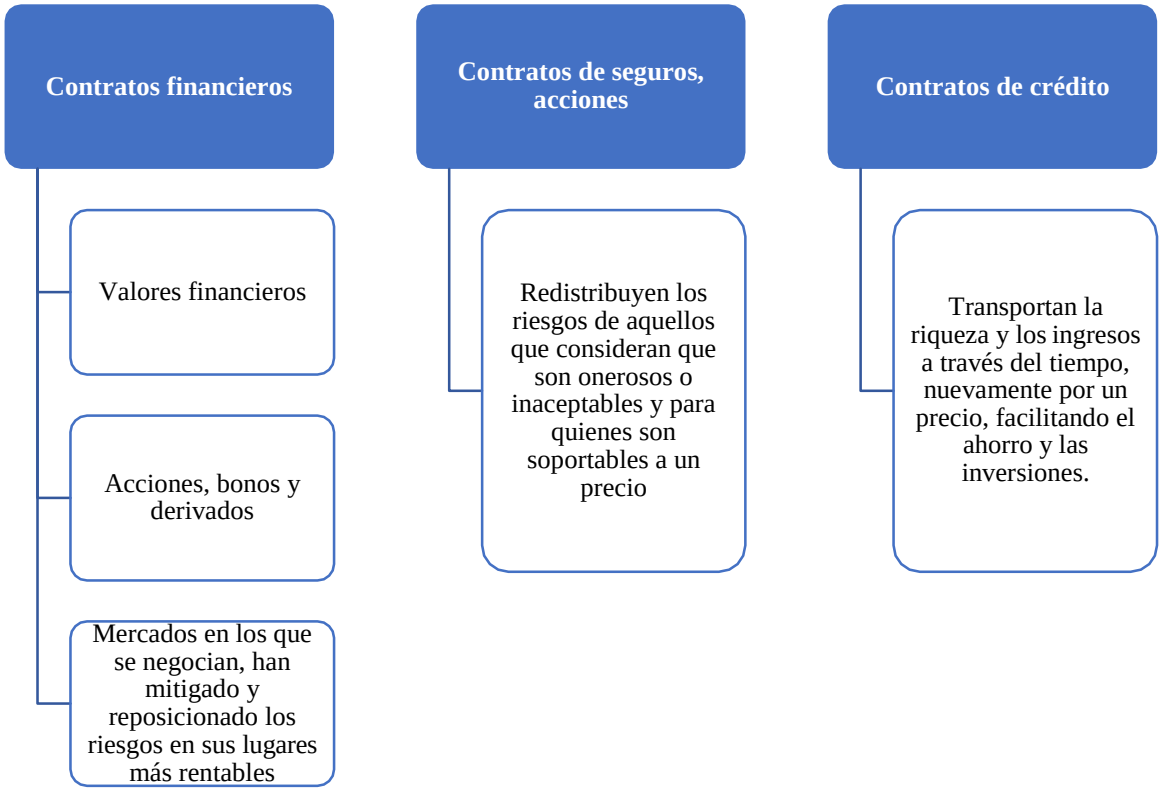
Fuente: Elaboración propia a partir de Mi Banco me enseña (2018)

Tipos de intermediación financiero

.

Se puede considerar una variedad de tipos de intermediación financiera establecida en los mercados financieros:

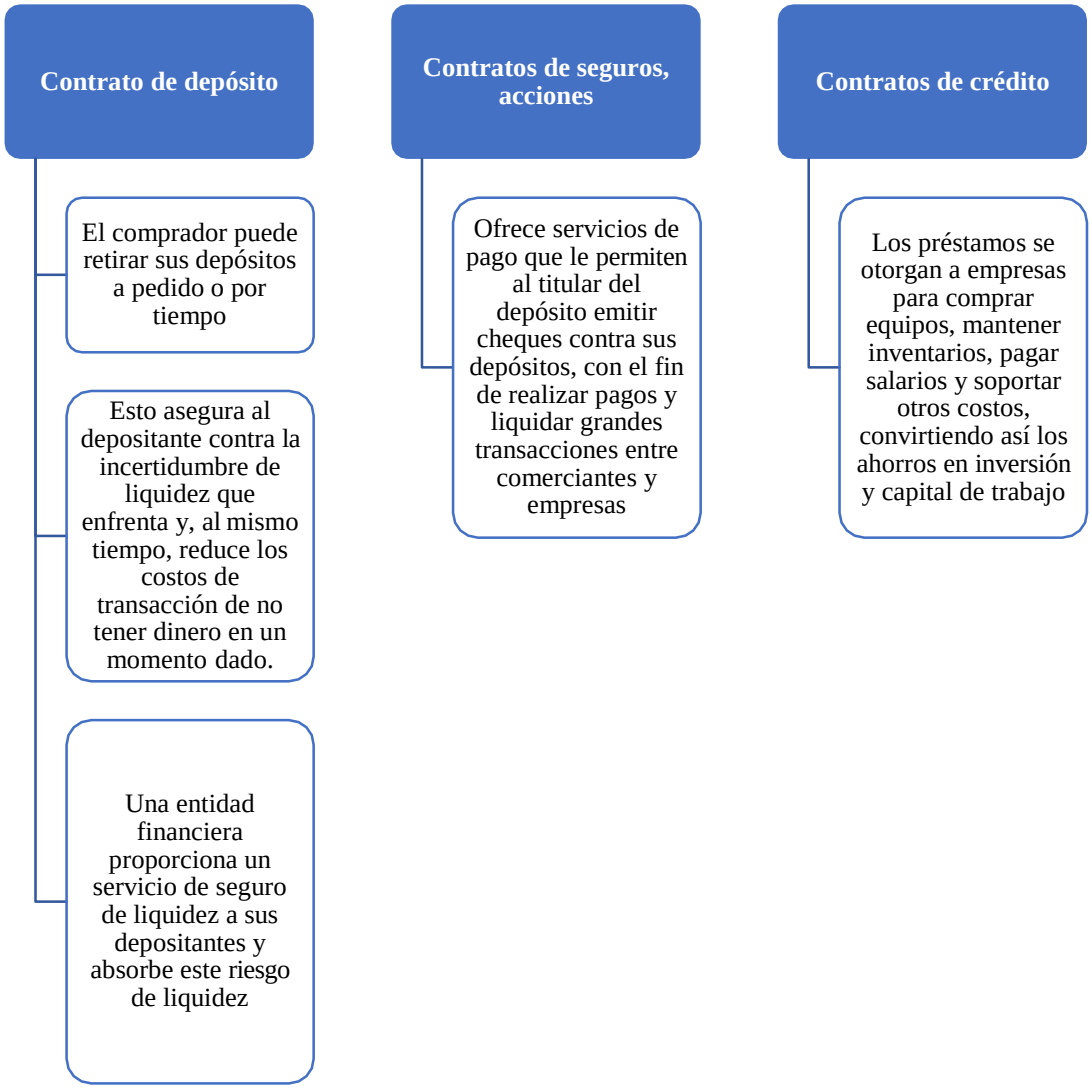
Gráfico N° 7: Tipos de intermediación financiero



Fuente: Elaboración propia a partir de Greenbaum, Thakor, & Boot (2016)

Mallick & Marjit (2008) menciona en cambio los siguientes tipos:

Gráfico N° 8: Tipos de intermediación financiero



Fuente: Elaboración propia a partir de Mallick & Marjit (2008)

Activos y pasivos en la intermediación financiera

El principal activo de una entidad financiera se encuentra constituido por los préstamos y como contrapartida del negocio, el principal pasivo se encuentra representado por los depósitos.

Por vía de los depósitos, sean a la vista, a plazo fijo o caja de ahorro, se financia el otorgamiento de los préstamos.

Por vía del pago de los préstamos, en cualquiera de las líneas autorizadas, se logra la restitución de los depósitos (Barreira, 2011).

Intermediario financiero

Un intermediario financiero tiene enfrentarse a la decisión de vender activos individuales o de agrupar los activos y vender el conjunto. El intermediario financiero tiene una ventaja informativa sobre el inversionista que compra el activo individual o conjunto. El intermediario financiero tiene información superior sobre el activo, donde el inversionista tiene dificultades para distinguir los activos buenos de los activos en venta (Thakor & Boot, 2008).

Los intermediarios financieros desempeñan un papel importante en este proceso de redistribución del riesgo, junto con los contratos financieros, valores y mercados, los intermediarios financieros constituyen el sistema financiero (Greenbaum, Thakor, & Boot, 2016).

Un intermediario financiero es una organización que es un comprador y vendedor de valores. Una entidad financiera es un tipo de intermediario que normalmente vende valores denominados contratos de depósito y compra valores denominados contratos de crédito. Los depositantes quieren valores seguros y líquidos de pequeñas denominaciones. Las empresas quieren vender valores ilíquidos y riesgosos de grandes denominaciones. El intermediario financiero debe garantizar que este desajuste se solucione mediante la transformación adecuada de los activos en su propio balance (Mallick & Marjit, 2008).

Seguimiento de los principios cooperativos

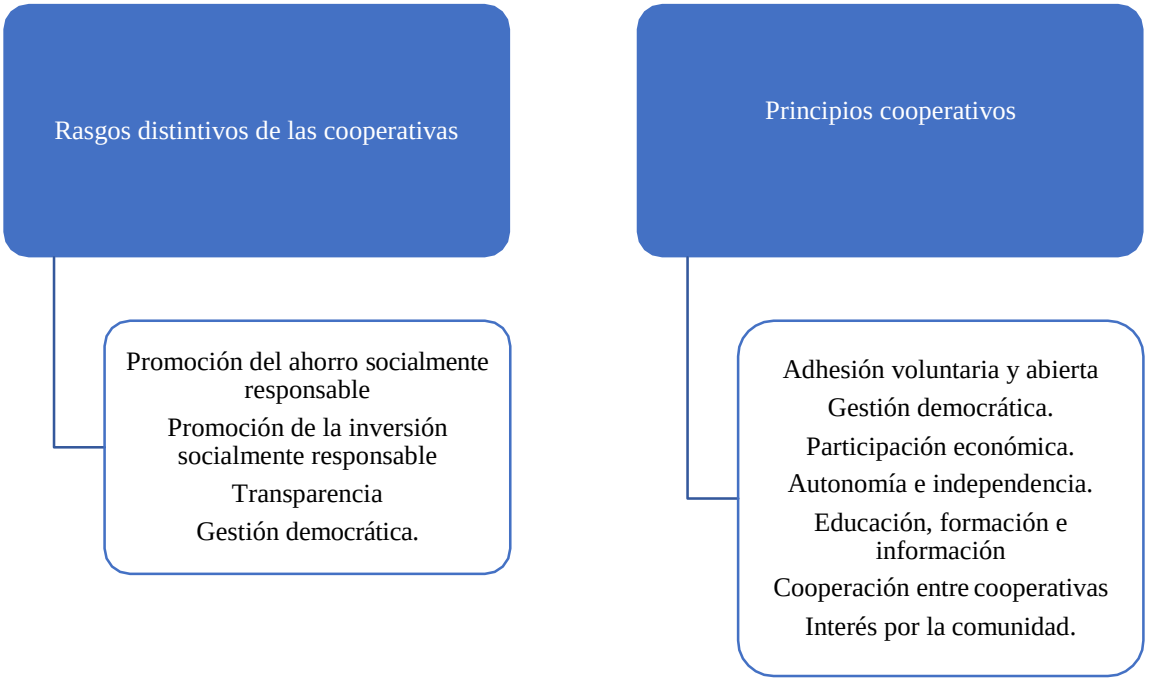
El seguimiento para Cabaleiro & Rodríguez (2008) otorga "*una personalidad especialmente ajustada para el desarrollo de actividad de banca alternativa, al converger los valores en los principios cooperativos basados en la ética empresarial*".

Tabla 1.- Principios relacionados con la ética empresarial

Principio	**Característica**
Gestión democrática	Socios participan de manera activa en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Aplicación de procedimientos democráticos en la actividad económica. Socios participan en la gestión de la empresa.
Educación, formación e información	Transparencia para que los socios tengan información precisa para la toma de decisiones. No se puede promover el ahorro y la inversión socialmente responsable sin que la información legue de manera regular, compleja y clara.
Interés por la comunidad	Conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus socios. Financiar proyectos de economía social

Fuente: Cabaleiro & Rodríguez (2008)

Gráfico N° 9: Rasgos distintivos de las cooperativas y los principios.



Fuente: Cabaleiro & Rodríguez (2008)

Problemas del mercado crediticio

Mallick & Marjit (2008) cita dos problemas fundamentales del mercado crediticio se derivan de la asimetría de la información del mercado:

Selección adversa: Este surge cuando entre el grupo de prestatarios potenciales, una cierta proporción de prestatarios constituye de alto riesgo y en el momento de la selección de contratos de préstamo, la información se constituye en privada para el prestatario, no se cuenta con la información necesaria para poder distinguir las características de su contraparte.

Riesgo moral: Surge antes; es decir, en el momento de la contratación (préstamo), todos los prestatarios tienen riesgos idénticos, pero después de que se ejecuta el contrato y se desembolsa el préstamo, un prestatario individual tiene la oportunidad de realizar inversiones riesgosas no observables que pueden llevar a incumplimiento de préstamo. Los incumplimientos de los préstamos también pueden ser estratégicos cuando la renegociación es la única salida para la entidad financiera.

La presencia de estos problemas requeriría diferentes tipos de restricciones en los contratos e incentivos, y por lo general se acompaña de racionamiento de crédito que restringe la inversión de las empresas. La evaluación por parte de una entidad financiera de una propuesta de préstamo, la garantía contra la cual se otorga el préstamo, los convenios del préstamo, el monitoreo posterior a la sanción e incluso la influencia indirecta de los bancos en las medidas del arco de gestión diseñadas para atender los riesgos crediticios. Allen y Gale (2001) examinan estas cuestiones de manera crítica y concluyen que se necesita cierto grado de intermediación financiera para activar un mercado para una seguridad financiera, mientras que la profundidad del mercado de seguridad permite que la intermediación financiera tenga lugar al superar el costo fijo de tal intermediación financiera (Mallick & Marjit, 2008).

Margen de interés

La importancia del margen de interés como medida de los costos de intermediación financiera es particularmente pertinente para los países de bajos ingresos, donde, en

ausencia de mercados de acciones desarrollados, las empresas dependen en gran medida del financiamiento de las entidades financieras como fuente de financiamiento externo. Los altos costos de la intermediación financiera pueden constituir un impedimento importante para la profundización financiera de los países de bajos ingresos. La persistencia de altos márgenes puede ser sintomática de una serie de problemas sistémicos, tales como: falta de competencia, riesgos percibidos del mercado y de crédito, falta de solvencia bancaria, deseconomías de escala restringidas por mercados pequeños, altos costos operativos debido a la baja eficiencia, entorno institucional desfavorable, y la existencia de diversas restricciones regulatorias que distorsionan la actividad del mercado financiero (Poghosyan, 2012).

2.1.4.2 Variable dependiente

Ética empresarial

La ética empresarial son los principios y estándares que definen una conducta aceptable en una empresa, según lo determinan los diversos grupos de interés, incluidos el público, los reguladores gubernamentales, los grupos de interés privado, los consumidores, las industrias y la organización en sí. Se ha codificado como leyes y regulaciones para alentar a las empresas cumplir con las expectativas de conducta de la sociedad (Pride & Ferrell, 2017).

Responsabilidad Social

La responsabilidad se engloba en dos concepciones para Delgado & Ventura (2012) su concepto hace relación la idea de “dar cuentas” (accountability). La tecnología actual motiva a que las empresas sean con mayor frecuencia transparentes en la información que brinden a la sociedad en relación con sus prácticas, actividades y políticas empresariales. Pero también el término se vincula a "dar respuesta” (responsability) a las expectativas que la sociedad tiene de la empresa. La empresa antes debe considerarse como una institución social que necesita ser legitimada de forma social para cumplir con su papel en la sociedad y para perdurar en el tiempo.

La responsabilidad se definía de manera inicial como algo filantrópico o de caridad, es decir, las obras sociales. En la actualidad se considera a una empresa socialmente responsable es aquella que tiene preocupación por el beneficio social de los grupos de interés desde la gestión y actividad de la empresa, de forma transversal; a través su participación en proyectos sociales, que deben tener un papel importante dentro de su política de responsabilidad social (Caldás, Lacalle, & Reyes, 2012).

La responsabilidad social se constituye en parte de la realidad de hacer negocios en el siglo XXI y está aquí para quedarse. La actividad comercial se encuentra vinculada a cuestiones más importantes relacionadas con el funcionamiento adecuado del mercado y la promoción del bienestar social en general. Desde la perspectiva de la responsabilidad social, aunque las empresas pueden esforzarse por maximizar la riqueza de los accionistas, el propósito de esta no es enriquecer a sus propietarios, sino contribuir al bienestar económico del sistema social del cual forma parte. Desde la perspectiva de la Responsabilidad social, la maximización de la ganancia es un medio para un fin, en lugar de un fin en sí mismo (Beal, 2014).

La responsabilidad social se preocupa por tratar los grupos de interés o stakeholders de la empresa de manera ética o socialmente responsable. Los grupos de interés existen tanto dentro de una empresa como fuera de ella (Hopkins, 2012).

Werner, Winckler, Waiblinger, & Haslberger (2007) considera que la creencia de que la responsabilidad social puede hacer contribuciones del sector privado al desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza, se basa en dos suposiciones principales:

1. Las empresas pueden desarrollar una ética empresarial, porque sus gerentes tienen los mismos “sentimientos morales” de otras personas en la sociedad
2. Una responsabilidad social sólida puede ser una fuente de ventaja competitiva y, por lo tanto, no entra en conflicto con el egoísmo de la empresa.

El autor citado concibe que a pesar de ello, ambas suposiciones han resultado poco confiables, por los repetidos escándalos corporativos que han mostrado una clase gerencial propensa a conductas delictivas, de acuerdo con los diferentes casos investigados por la literatura sobre delitos de cuello blanco. La responsabilidad social puede generar ventajas competitivas, pero a través de prácticas poco éticas, como: las

aseveraciones realizadas en una política de comunicación estratégica que desarrolla una publicidad persuasiva y engaños y el uso de comercio justo.

Pero algunos autores han criticado el concepto de responsabilidad social con la afirmación que "la connotación y la responsabilidad" se relaciona con el proceso de asumir una obligación. Con esta consideración hay que analizar que el responder a las demandas sociales es mucho más que decidir qué hacer (Sims, 2003).

Tabla 2.- Responsabilidad Social

Autor y año	**Definición**
Maignan and Ferrell (2000)	La medida en que los negocios cumplen con las responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales que les imponen los grupos de interés (stakeholders).
McWilliams and Siegel (2001)	La responsabilidad es definida como acciones que parecen promover un bien social, más allá del interés de la empresa y lo que exige la ley.
Baker (2003)	La responsabilidad social se trata de cómo las empresas gestionan los procesos de negocios para producir un impacto general positivo en la sociedad
Matten and Crane (2005)	La ciudadanía corporativa describe el papel de la corporación en la administración de derechos de ciudadanía para individuos
Campbell (2006)	Las corporaciones actúan de forma socialmente responsable si realizan cosas, primero, que no deben hacer a sabiendas nada que pueda dañar a sus grupos de interés. En segundo lugar, si dañan a los grupos de interés, entonces deben rectificarlo cada vez que se descubra y se les llame la atención.
Basu and Palazzo (2008)	La responsabilidad es el proceso mediante el cual los gerentes dentro de una organización piensan y discuten las relaciones con los grupos de interés, así como sus roles en relación con el bien común, junto con su disposición de comportamiento con respecto al cumplimiento y el logro o estos roles y relaciones.)

Fuente: Bhaduri & Selarka (2016)

Obstáculos para la aplicación de responsabilidad social corporativa

Los obstáculos para la aplicación de verdaderos comportamientos sociales responsables de las empresas residen en las características de la organización y propiedad. Las corporaciones son firmas propiedad de inversionistas, cuyo consejo de administración, diseñado por accionistas, está comprometido con el objetivo de maximizar únicamente las ganancias. Las empresas propiedad de inversionistas institucionales no tienen responsabilidades para con sus partes interesadas, además del respeto de los contratos formales firmados con ellos, tal como lo establece la ley. Los gerentes son contratados por los directores y reciben incentivos pecuniarios con la

tarea precisa de maximizar los beneficios. La fase actual del desarrollo capitalista es tal que exacerba la subordinación de las estrategias de las empresas a la maximización del valor de las acciones. (Werner, Winckler, Waiblinger, & Haslberger, 2007)

Tabla 3.- Niveles de compromiso social de las empresas

Obligación social baja	**Responsabilidad social**	**Sensibilidad Alta**
Reactivo Proscriptivo Se adhiere a los requisitos legales. Se adhiere a consideraciones económicas.	Preceptivo Hace más de lo requerido por la ley. Hace más de lo requerido por consideraciones económicas. Evita posiciones públicas sobre temas.	Proactivo Anticipa y previene problemas. Búsquedas de actos socialmente responsables. Toma posiciones públicas en temas importantes y sociales

Proscriptivo significa que la empresa reacciona cuando su acción se llama (o se amenaza con ser llamada) a la atención del público.

Fuente: Sims (2003)

Objetivo de la responsabilidad social

El objetivo de la responsabilidad social es crear estándares de vida cada vez más altos, al mismo tiempo que se reserva la rentabilidad de la corporación, para sus grupos de interés o stakeholders tanto dentro como fuera de la empresa (Hopkins, 2012).

Condicionantes de la responsabilidad

La responsabilidad tiene una variedad de condicionantes que las empresas deben considerar para lograr sus fines empresariales a corto y mediano plazo, en base a las necesidades de la sociedad actual. Navarro (2012) define cinco condicionantes en base a la realidad actual de la responsabilidad social.

Primera condicionante de la Responsabilidad social: Globalización

La globalización no tiene marcha atrás, los países, las empresas se están interrelacionadas, comunicadas, vinculadas entre sí por un entramado de factores económicos, políticos, o sociológicos.

Segunda Condicionante de la Responsabilidad social: Expansión Internacional De Las Organizaciones

Hay que considerar que es imparable la expansión internacional de las organizaciones, también el fortalecimiento internacional de gustos y tendencias que se han vuelto más uniformes. El comercio internacional motivado el desarrollo de nuevas vías de comunicación y transporte, y ha simplificado los procedimientos de importación y exportación. En la actualidad se puede mencionar que se ha asentado la tesis librecambista que ha sido abanderada por la Organización Mundial del Comercio (OMC). La condicionante muestra que las empresas no pueden sobrevivir solas, sino que dependen de otras, incluso de gustos y preferencias que son tendencia para posicionarse y que necesitan conocer esta realidad y conectarse con sus clientes para adaptarse al mundo.

Tercera condicionante de la Responsabilidad social: Empresa parte de la sociedad

Una empresa no sólo es un elemento necesario para el desarrollo de la sociedad, también es parte de la misma. Las empresas son importantes en el avance del desarrollo económico. La responsabilidad social se relaciona con la libertad de elección, además con el compromiso voluntario de los grupos de interés. Las empresas no deben estar bajo la luz tradicional que oponía la empresa con el trabajo o la sociedad con la empresa. Ha crecido el círculo relacional empresarial, es decir la extensión y la asunción de su responsabilidad social. Por ejemplo, si una empresa toma de decisiones ambientales, estas no solamente afectan a personas de distintos países y distantes miles de kilómetros, sino incluso niños que todavía no han nacido. Por ello en la actualidad un gran número de empresas se ha agrupado en la lucha contra el cambio climático y la deforestación.

Cuarta condicionante de la Responsabilidad social: Ética empresarial

La Responsabilidad social se mueve en el campo de la ética empresarial, es esencialmente voluntario, justamente esa característica lo hace grande, pero también

puede ser lo contrario. La inexistencia de métodos específicos relacionados con las leyes y de medidas de control claras pueden motivar a que se piense que cierta instrumentación de la ética y de la responsabilidad social como códigos éticos, campañas de marketing social, entre otros, se encuentran al servicio de objetivos exclusivamente de imagen. Este aspecto hace mención que aunque la responsabilidad es positivo, también puede ser utilizado solo en beneficio de la empresa para un imagen hacia el público y no por trabajar para la sociedad.

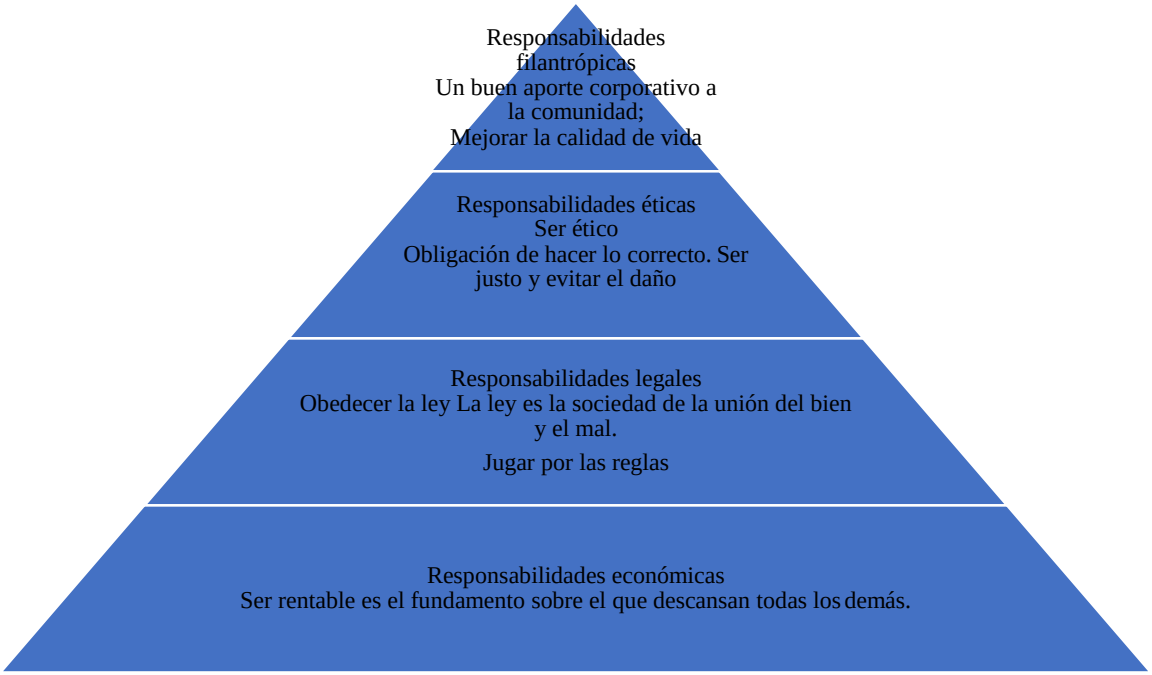
Quinta condicionante de la Responsabilidad social: Responsabilidad conocida, deseada y aceptada

La responsabilidad debe ser "conocida, deseada y aceptada por toda la sociedad y por la comunidad internacional". Lo importante son las tendencias que han surgido a largo plazo, también en el ámbito empresarial, social y político se están desarrollando interesantes iniciativas de la responsabilidad social.

Categorización de las actividades de responsabilidad social

Carroll (1991) citado por Eweje (2014) sugiere un marco para la RSE al categorizar las actividades de la responsabilidad social en cuatro tipos de responsabilidades sociales: económica, legal, ética y discrecional (o filantrópica)

Gráfico N° 10: La pirámide de la Responsabilidad social.



Elaboración: Carroll, (1991)

Fuente: Eweje (2014)

Para Carroll (1991) citado por Eweje (2014) las responsabilidades económicas se relacionan con la entrega de mejores resultados financieros a los accionistas y la competitividad empresarial en el mercado. Las responsabilidades económicas incluyen la provisión de salarios adecuados a los trabajadores, productos seguros para los clientes a un precio justo y la garantía de pagos de beneficios a los accionistas corporativos. Las responsabilidades legales, en cambio tienen relación con la necesidad de que las empresas cumplan sus compromisos económicos dentro del marco de la ley. Las responsabilidades éticas y discrecionales, por otro lado, cubren un amplio espectro de compromisos organizacionales para la protección de los derechos éticos o morales de las partes interesadas. Las responsabilidades éticas incluyen aquellas prácticas, actividades y comportamientos, que no se encuentran en el marco legal ni se expresan en ellos, sino que están prohibidos o prohibidos por los miembros de la sociedad. Las responsabilidades filantrópicas se relacionan con las acciones e iniciativas corporativas esperadas por la sociedad para lograr una reputación de buen ciudadano corporativo en la sociedad. Por lo tanto, las responsabilidades filantrópicas son discrecionales o voluntarias por naturaleza, sin embargo, la sociedad espera que las empresas cumplan activamente con estas responsabilidades. Las categorías se representan de la siguiente estructura piramidal, donde las

responsabilidades económicas determinan la base sobre la cual se basan todas las demás responsabilidades. En otras palabras las empresas son de naturaleza económica, que basan sus objetivos en la rentabilidad u liquidez, sin esta no se hablaría de responsabilidad ni cumplir con los aspectos citados en la pirámide.

Tipos de responsabilidad social

En base la revisión bibliográfica se han encontrado dos tipos la externa y la interna

Responsabilidad social externa

Es aquella de interés público, las decisiones sobre la utilización, consumo y deterioro del capital natural, social y humano, afectan a la sociedad presente y venidera (Cueto & Cuesta, 2017).

Responsabilidad social interna.

La Responsabilidad Social Corporativa Interna para Delgado & Ventura (2012) es aquella que gestiona de forma social, ética, humanista sostenible, y solidaria el talento humano de una empresa. La Responsabilidad Social en el ámbito interno se considera como un elemento de unión y motivación que ayuda a aumentar el compromiso para una buena productividad de todo el talento humano que trabajan que en ella. Se recomienda los siguientes objetivos:

- Desarrollar actividades la capacitación del talento humano.
- Lograr la retención del talento.
- Fomentar la conciliación del trabajo y la familia.
- Fortalecer la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Mejorar la promoción de la flexibilidad laboral.
- Difundir la ética corporativa.
- Mejorar el ambiente de trabajo.
- Difundir las buenas prácticas.
- Difundir promoción de la salud y de los hábitos saludables en la empresa.

Ámbitos de la responsabilidad social

La responsabilidad social abarca tres ámbitos:

1. Responsabilidad económica.
2. Responsabilidad social.
3. Responsabilidad medioambiental.

Responsabilidad económica

La responsabilidad económica se relación con el objetivo de la empresa de lograr beneficios. El ánimo de lucro es un valor fusionado a una empresa, porque si hay beneficios, o la posibilidad de lograrlos, la organización no tiene sentido como tal, no tiene sentido la responsabilidad social. En este punto hay que considerar a los grupos de interés, sus opiniones y deseos, en relación a las necesidades de la sociedad con la cual convive la empresa, además el desarrollo sostenible de la misma, con atención a la gestión del ambiente (Delgado & Ventura, 2012).

El objetivo de una empresa es lograr el máximo beneficio económico; es decir, la rentabilidad económica conseguida de una manera sostenible y en armonía con el ambiente natural y social, con información transparente en su gestión (Caldás, Lacalle, & Reyes, 2012).

Es el ámbito básico y esencial de todas las empresas puesto que tienen la responsabilidad económica de ser rentables para que puedan proporcionar un retorno de la inversión a sus propietarios e inversores, crear empleos para la comunidad y contribuir con bienes y servicios a la economía. La forma en que las organizaciones se relacionan con los accionistas, empleados, competidores, clientes, la comunidad y el entorno natural afecta a la economía (Pride & Ferrell, 2017).

Responsabilidad social

La demanda de responsabilidad social de los grupos de interés hacia una empresa es cada vez más fuerte. La sociedad exige que las empresas tengan comportamientos y que se sustenten en valores de: Igualdad, Libertad Solidaridad y Respeto al Diálogo, que los mismos se encuentren presentes en todas las participaciones de la empresa (Delgado & Ventura, 2012).

Esta dimensión tiene por objeto que la empresa ayude al desarrollo y beneficio social del entorno en el cual desarrolla sus actividades productivas, para lograr la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders. Desde este punto de vista, la empresa ha de consignar parte de sus esfuerzos a trabajar a favor de la sociedad por el porcentaje del beneficio económico que ha obtenido. Dentro de este ámbito se encuentra la preocupación por uno de sus principales grupos de interés como son los trabajadores, que se constituyen en colaboradores en actividades de interés social (Caldás, Lacalle, & Reyes, 2012).

La información positiva o negativa sobre sus buenas y malas prácticas se juzga en tiempo real por la sociedad, puesto que se analiza la actuación de la empresa a favor de los valores sociales fundamentales e incluso de su participación para promover la mejora de los problemas sociales.

Responsabilidad ambiental

La sostenibilidad y desarrollo sostenible se encuentra presentes en la sociedad y cada vez de forma más frecuente, se ha reivindicado a los movimientos ecologistas ante las amenazas de productos con sustancias tóxicas, el deterioro de ecosistemas y de los bosques y los vertidos de aguas residuales a los ríos y mares, también de los desechos que las empresas generan (Delgado & Ventura, 2012).

En la actualidad hay diversos problemas ambientales, como la degradación de los bosques y los peligros del cambio climático. Por ende, las empresas especialmente las cooperativas tienen un papel importante en la reducción y limitación de los efectos que

vienen como consecuencia del proceso productivo, que tienen afectaciones en la naturaleza. Las empresas en la medida de posibilidades, debe favorecer el desarrollo de la actividad investigadora necesaria para fomentar el descubrimiento y la implementación de tecnologías innovadoras y amables con los recursos naturales, más seguras para las personas y el ambiente (Caldás, Lacalle, & Reyes, 2012).

Perspectivas de la responsabilidad social

Smith (2003) citado por Eweje (2014) clasificó responsabilidad social en dos perspectivas distintas:

La perspectiva normativa: Se centra en el compromiso corporativo en la responsabilidad social con el deseo de hacer el bien porque es moralmente y éticamente correcto hacerlo. Las empresas deben funcionar de una forma que cumplan con sus obligaciones éticas y morales hacia los grupos. Este punto se vincula con los valores sociales, arraigados en la cultura organizacional.

La perspectiva del caso de negocios: Sostiene que la participación empresarial en la responsabilidad promueve el interés propio a largo plazo de la empresa. También que la participación corporativa en las actividades de responsabilidad brinda una oportunidad para promover beneficios económicos para la organización. La responsabilidad social es de interés propio de las organizaciones.

Grupos de interés o stakeholders

La empresa debe cumplir con las concepciones de la responsabilidad a sus grupos de interés o stakeholders. El enfoque sustituye justamente al enfoque shareholders, fundamentado en políticas empresariales donde solo importaba el accionista o dueño del capital cuyo objetivo era maximizar y aumentar el beneficio (Delgado & Ventura, 2012).

La identificación de los grupos de interés o stakeholders de una empresa causa un intenso debate. Como mínimo, se incluyen: la junta directiva, accionistas, inversionistas, gerentes y empleados; y los que están fuera de la empresa: proveedores, clientes, el entorno natural, el gobierno y la comunidad local (Hopkins, 2012).

Tabla 4.- Visión de las partes interesadas de la responsabilidad corporativa

Stakeholder	**Definición**	**Naturaleza de la pretensión de las partes interesadas**
Accionistas	Propietaria de acciones de la empresa	Participación en la distribución de utilidades, ofertas de acciones adicionales, activos en liquidación; voto de acciones; inspección de libros de la empresa; transferencia de acciones; elección de junta directiva; y los derechos adicionales que se hayan establecido en el contrato con la corporación.
Empleados	Talento humano o personal que trabaja en la empresa.	Satisfacción económica, social y psicológica en el lugar de trabajo. Libertad ante conductas arbitrarias y caprichosas por parte de funcionarios de la empresa. Compartir en beneficios complementarios, libertad para afiliarse a un sindicato y participar en negociaciones colectivas, libertad individual en la prestación de sus servicios a través de un contrato de trabajo. Condiciones laborales adecuadas.
Clientes	Persona que adquiere un producto o servicio	Servicio prestado con el producto Datos técnicos para utilizar el producto; Garantías adecuadas Repuestos para soportar el producto durante el uso; I + D que conduce a la mejora del producto. Facilitación del crédito.
Acreedores	Persona física o jurídica autorizada a exigir el pago o cumplimiento de una obligación.	Proporción legal de los pagos de intereses adeudados y devolución de capital de la inversión. Seguridad de los bienes comprometidos Prioridad relativa en caso de liquidación. Administración y prerrogativas del propietario si existen ciertas condiciones con la empresa (como el incumplimiento de pagos de intereses).
Proveedores	Persona física o jurídica de la cual se obtiene la matera primera e insumos.	Fuente continua de negocios; oportuno cumplimiento de las obligaciones de crédito comercial. Relación profesional en la contratación, compra y recepción de bienes y servicios.
Sindicatos	Organizaciones formadas por empleados para reclamación de derechos	Reconocimiento como agente negociador de los empleados. Oportunidad de perpetuar el sindicato como participante en la organización empresarial.
Competidores	Empresas que brindan los mismos productos o servicios de la empresa.	Observación de las normas de conducta competitiva establecidas por la sociedad y la industria.
Gobierno	Conjunto de organismos que gobierna o dirigen una división política administrativa.	Impuestos (ingresos, propiedad, etc.); cumplimiento de las obligaciones legales de los empresarios (y organizaciones empresariales).
Comunidades locales	Conjunto de personas que se benefician ubicadas en lugar o sitio específico.	Ambiente productivo y saludable en la comunidad. Participación de funcionarios de la compañía en asuntos comunitarios, provisión de empleo regular, juego limpio, razonable y

		apoyo del gobierno local, apoyo a proyectos culturales y de caridad.
Público general	Personas ubicadas en una zona específica sin una particularidad determinada.	Participación y contribución a la sociedad en su conjunto; comunicaciones creativas entre las unidades gubernamentales y de negocios diseñadas para la comprensión recíproca.

Fuente: Sims (2003)

El comercio justo, las cooperativas y el papel de la responsabilidad social corporativa.

Las cooperativas pueden brindar oportunidades a sus clientes y trabajar con el estado en programas de precio, los beneficios que puede llegar de una entidad incluyen la provisión de oportunidades de pre financiamiento, que permiten a los comerciantes competir y reducir el impacto del racionamiento del crédito, brinda la oportunidad de proteger a los productores primarios de la alta volatilidad de dichos precios. Estas dos iniciativas contribuyen significativamente a reducir el riesgo financiero de los productores (Borzaga & Becchetti, 2010)

Dimensiones de los principios cooperativos relacionadas la responsabilidad social.

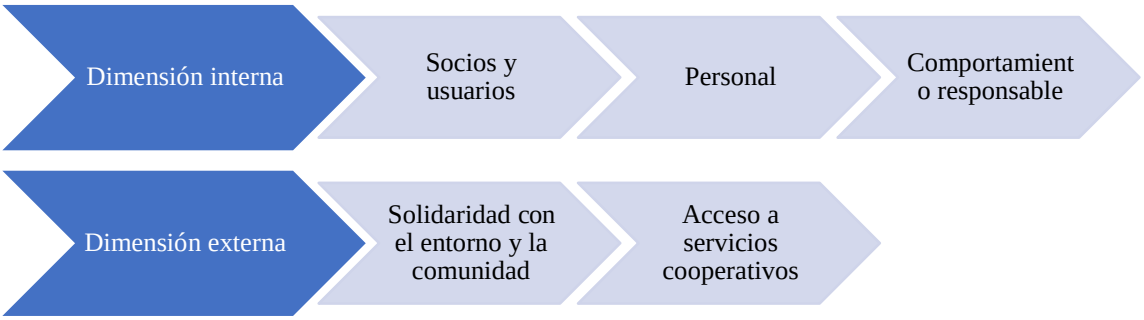
Monzón (2016) propone dos tipos de dimensiones relacionadas con la responsabilidad social y los principios cooperativos.

La dimensión interna de los principios cooperativos, la doble condición de socio y usuario de los socios con el resto de principios les brinda condiciones de protagonistas al igual que a los trabajadores. Se requiere un comportamiento que tiene como consecuencia un comportamiento responsable ante situaciones de dificultad en los mercados y en los procesos de reestructuraciones de la plantilla y las cooperativas.

La dimensión externa, se fundamenta el principio denominado de puerta abierta que garantiza el acceso a los servicios cooperativos de todos aquellos que los necesiten no se verá dificultado por criterios especulativos. La solidaridad con el entorno y la comunidad tiene un carácter de tipo diacrónico, en la medida que se desarrolla un

patrimonio cooperativo en forma de capitales que no se pueden repartir entre los socios incluso si existe disolución.

Gráfico N° 11: Dimensiones



Fuente: Monzón (2016)

2.2 Preguntas directrices/hipótesis

H_1: "La Intermediación Financiera SI influye en la Responsabilidad Social del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua"

H_0: "La Intermediación Financiera NO influye en la Responsabilidad Social del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua"

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. 1. Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuali - cuantitativo tanto porque se desarrolló un análisis e identificación de las causas del problema, de la realidad de las cooperativas en base a estudios y antecedentes acerca de la intermediación financiera y la responsabilidad social, para posteriormente cuantificar los resultados a través de la aplicación de la encuesta a la población seleccionada, para la determinación de frecuencias y porcentajes.

Es así como afirma Mendoza Hernández Sampieri (2008)

> Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.(p.567)

3.1.2 Modalidad de la investigación

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se fundamenta en el análisis de la intermediación financiera y la responsabilidad social, como lo menciona Natalia (2000) quién cita a Rivas (1994, p.2) dice que: “La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada”, y desde el punto de vista científico que determina conceptos, posiciones teóricas, clasificaciones y antecedentes que tratan el contexto del tema y la realidad para el sustento de las variables obtenido

de libros, revistas, manuales, publicaciones, tesis y artículos de expertos que ayudan a la construcción de información que permita su comprensión y análisis. Se aplicó este tipo de investigación para la conceptualización de las variables de la investigación, para comprender los elementos de la intermediación financiera y la responsabilidad social se requiere una indagación previa específica a través de la revisión y análisis de libros, revistas, publicaciones legales, que ayuden a su definición para el desarrollo de indicadores que evaluaran las variables de varios autores expertos en el tema.

Investigación de campo

La investigación de campo es aquella que se realizó en el mismo lugar donde produce la problemática, en este caso las cooperativas del sector financiero de la provincia de Tungurahua; y así como lo afirma Lidefer.Com (2019) en su artículo que dice: "*La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados*". Se acudió con el instrumento a recolectar información con los actores involucrados, es decir, gerentes, personal administrativo y financiero que tienen conocimiento acerca de la responsabilidad social y la intermediación financiera. del tema, en este caso las cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua, se recolectaran los datos al personal que tienen conocimiento sobre los elementos de la intermediación financiera para la determinación de sus operaciones pasivas y activas a través de una encuesta y análisis del número de socios beneficiarios de préstamos dirigidos al crecimiento del emprendimiento, fortalecimiento de negocios, al consumo, la educación y relacionar como se cumple la responsabilidad social a través de sus actividades.

3.1.3 Nivel o tipo de investigación

Investigación descriptiva

La presente investigación según Sierra (2012) dice que: "*En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio*". Se realizó los diferentes segmentos de las cooperativas del sector indígena de la provincia de

Tungurahua dedicadas a la actividad financiera con objetivos sociales, se seleccionó una muestra específica para la recolección de datos, se analizó las operaciones de la intermediación financiera de las cooperativas, a través de una evaluación de sus características, finalidad y otros aspectos relacionados incluidos en las actividades de las instituciones, además se busca conocer como se ha aplicado la responsabilidad social.

Investigación correlacional

La investigación correlaciona tiene como fin relacionar las variables con la construcción de indicadores para este fin y la correlación establecida a través de los datos obtenidos de aplicación de las encuestas, con el método de comprobación de hipótesis para demostrar la validez del estudio, como Chávez (2008, p.1) dice que: ”Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables”.

3.2.- Población, muestra, unidad de investigación

Población

Para Octavio (2019) dice que la: “Población es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones y acerca de la cual queremos hacer inferencias. Normalmente es demasiado grande para poder abarcarlo”. Motivo por el cual la población de estudio constituye los gerentes, contadores, personal administrativo – financiero del Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua (ANEXO 2)

Muestra

Para Octavio (2019) muestra es: “la parte de la Población a la que tenemos acceso y sobre el que realmente hacemos las observaciones (mediciones). Debe ser “representativo” formado por miembros “seleccionados” de la población (Individuos o unidades de análisis)”. La muestra de estudio se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5.- Población

Razón Social	Segmento	Nombre Gerente	GERENTE	CONTADOR	PERSONAL ADMINISTRATIVO	TOTAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA	Segmento 2	Toalombo Caiza Angel Francisco	1	1	7	9
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	Segmento 5	Paucar Pachucho Segundo Pedro	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	Segmento 3	Vivanco Llumitasig Luis Eduardo	1	1	3	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	Segmento 2	Andagana Gualo Juan Manuel	1	1	11	13
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA	Segmento 1	Llambo Chalan Angel Rodrigo	1	1	10	12
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUIÑARISHUN CRECEREMOS	Segmento 5	Tipantasig Sillagana Camilo	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	Segmento 5	Matzabalin Quinfia Pedro	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA	Segmento 5	Cepeda Gualan Jose Manuel	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	Segmento 3	Ocampo Rojas Bolivar Augusto	1	1	3	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA DEL ECUADOR - TUNGURAHUA	Segmento 5	Pualasin Guaman Francisco	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURY WAYTA LTDA	Segmento 5	Masabalin Matza Wilson David	1	1	1	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA	Segmento 4	Guapisaca Espin Holguer Geovanny	1	1	2	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA	Segmento 3	Panchi Pandi Edwin Roberto	1	1	3	5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	Segmento 4	Sisa Maliza Rosa Cecilia	1	1	2	4
TOTAL			14	14	47	75
PORCENTAJE			19 %	19 %	62 %	100 %

Unidades de observación

- Sector Cooperativo Indígena de la Provincia de Tungurahua
- Gerentes
- Contadores
- Personal administrativo financiero

3.3 Operacionalización de variables

Variable independiente: Intermediación financiera

Tabla 6.- Variable independiente: Intermediación financiera

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
La intermediación financiera tiene como fin la captación de dinero u otros recursos del público en general y lo prestan a terceros, implica dos operaciones específicas: las pasivas relacionadas con la captación de recursos y las operaciones activas que son la entrega de estos recursos a terceros, fundamentado en los principios cooperativos y en los objetivos financieros.	Captación de dinero Operaciones pasivas Operaciones activas Principios cooperativos	Captación de ahorros Depósitos a plazo fijo Acceso a créditos Servicios cooperativos Depósitos de ahorros Depósitos a plazo fijo Créditos Microcréditos Principio 1: Membresía abierta y voluntaria Principio 2: Control democrático de los miembros Principio 3: Participación económica de los miembros. Principio 4: Autonomía e independencia. Principio 5: Educación, formación e información. Principio 6: Cooperación entre cooperativas. Principio 7: Compromiso con la comunidad	¿Qué actividad de intermediación financiera prefieren los socios o clientes de las cooperativas? ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos de ahorro en el año 2018? ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos a plazo fijo en el año 2018? ¿Qué porcentaje de nuevos créditos ha brindado la cooperativa en el 2018? ¿La cooperativa tiene créditos especiales de apoyo a los emprendedores y a las microempresas? 1. ¿La cooperativa brinda una membresía abierta y voluntaria a sus futuros socios? 2. ¿La cooperativa toma decisiones de forma democrática con la participación de su talento humano? 3. ¿La cooperativa ha definido los propósitos para el uso de excedentes en caso de existir? 4. ¿La cooperativa tiene autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas? 5. ¿La cooperativa desarrolla actividades de educación y formación continua para sus empleados? 6. ¿La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad a través de programas y proyectos comunitarios?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Variable dependiente: Responsabilidad social

Tabla 7.- Variable dependiente: Responsabilidad social

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
La responsabilidad social empresarial se define como una filosofía corporativa adoptada por la empresa, para actuar en beneficio de sus grupos de interés, a través de compromiso continuo que permite el cumplimiento integral de la finalidad de la empresa a nivel interno como externo y contribuir al comportamiento ético, para contribuir al desarrollo económico, socio cultural y ambiental, para el bienestar comunitario y la mejora de la calidad de los trabajadores, en función de valores cooperativos sólidos para trabajar por la comunidad y el medio ambiente, para la construcción del bien común.	Filosofía corporativa Desarrollo económico, sociocultural y ambiental Bienestar comunitario Mejora de la calidad de los trabajadores Valores cooperativos	Misión Visión Objetivos Eficiencia empresarial Programas o actividades en beneficio social o cultural Obligación de la preservación del ambiente Fines sociales Apoyo ONGs o comunidades Bienestar laboral Satisfacción laboral Ayuda mutua Responsabilidad Democracia Igualdad Honestidad Transparencia Equidad Solidaridad	¿En la misión y visión de su empresa se ha incluido la responsabilidad social? ¿En los objetivos de la cooperativa se ha incluido estratégicamente la responsabilidad social? ¿La cooperativa ha desarrollado programas para la mejora de la productividad y la eficiencia empresarial? ¿La cooperativa desarrolla programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad? ¿La cooperativa desarrolla acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena? ¿Considera que la cooperativa cumple con su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente? ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario? ¿La cooperativa brinda apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades? ¿Se ha diseñado políticas para la bienestar y satisfacción laboral del talento humano como parte de la responsabilidad social interna de la cooperativa? ¿Qué valores la cooperativa considera más importantes para cumplir con los principios cooperativos?	

3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Recolección de información

Para la recolección de la información se establecido en primer lugar una base de datos de cooperativas, seleccionando la información a través de publicaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se seleccionó solo aquellas del sector indígena por la identificación de su nombre.

Se elaboró el instrumento para la recolección de la información en base a la operacionalización de las variables con énfasis en los principios cooperativos,
Se acudió a las cooperativas para la recolección de datos.

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se aplicará son:

Encuesta:

La encuesta se aplicó al personal de las cooperativas para tener conocimiento acerca de las operaciones de la intermediación financiera, con la consideración de conocer los procesos que intervienen y los servicios que brinda a sus socios, se determinó si se da cumplimiento con la responsabilidad corporativa, con preguntas cerradas basadas en ítems específicos que nacerán de la operacionalización de las variables.

Instrumentos

Cuestionario de encuesta

El cuestionario de encuesta cuenta con preguntas cerradas y preguntas específicas, para que la muestra de investigación pueda seleccionar la respuesta que considera correcta, con indicadores denominados como Linkert.

Procesamiento y análisis

- Para el procesamiento de los datos se siguió el siguiente proceso, donde se utilizó como instrumento la encuesta, con el método conocido como cuestionario, a través del cual se permitirá recolectar la información necesaria, la misma que será clasificada, analizada y comprobada con el fin de medir la confiabilidad de los datos recopilados.
- La aplicación de la encuesta fué al personal y gerentes en base a la muestra establecida.
- Elaboración de datos cuantificables, presentación de los datos en frecuencias y porcentajes.
- Los datos recolectados fueron analizados y procesados, con la utilización de los pasos anteriormente mencionados, para que la información sea pertinente y libre de defectos. Al finalizar los datos resultantes se presentaron de forma escrita y gráfica.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales resultados

A. Intermediación financiera

1. **¿Qué actividad de intermediación financiera prefieren los socios o clientes de las cooperativas?**

Tabla 8.- Actividad de intermediación financiera

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
act1[a]	Captación de ahorros	68	32,4%	90,7%
	Depósitos a plazo fijo	35	16,7%	46,7%
	Acceso a créditos	54	25,7%	72,0%
	Servicios cooperativos	53	25,2%	70,7%
Total		210	100,0%	280,0%

Análisis

Se estableció que del 100% de encuestados, el 32,4% consideró que los clientes o socios prefieren la actividad de intermediación financiera denominado como capación de ahorro, el 25,7% contestó acceso a créditos, el 25,2% respondió servicios cooperativos y el 16,7% en cambio los depósitos a plazo fijo.

Interpretación

La mayor parte respondió que prefieren la captación de ahorros, en otras palabras, depositan su dinero en su cuenta para tener ahorros para diferentes actividades en futuro, que beneficia tanto al socio como a la entidad porque cuentan con recursos para asegurar en cambio los créditos para los clientes, que determina una relación entre la captación de ahorros y el acceso a créditos.

2. ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos de ahorro en el año 2018?

Tabla 9.- Porcentaje de crecimiento de los depósitos de ahorro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor al 5%	15	20,0	20,0	20,0
	5 al 15%	54	72,0	72,0	92,0
	16% al 25%	4	5,3	5,3	97,3
	26% al 30%	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

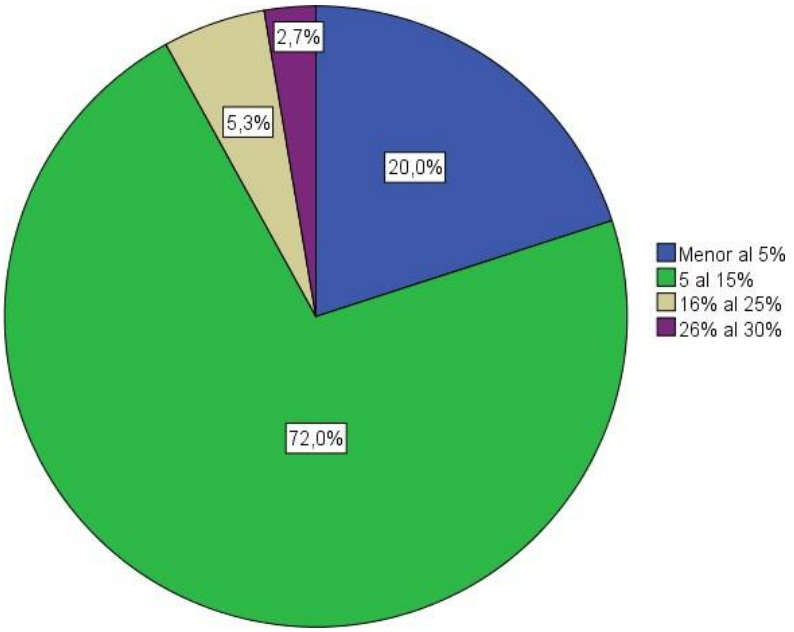


Gráfico N° 12: Porcentaje de crecimiento de los depósitos de ahorro

Análisis

De la suma de encuestados, el 72% consideró que porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos de ahorro en el año 2018 fue del 5 al 15%, el 20% contestó menor al 5%, el 5,3% respondió del 16% al 25% y el 2,7% en cambio del 26% al 30%.

Interpretación

Los depósitos de ahorros han tenido un crecimiento en las cooperativas analizadas que muestran la confianza que tienen los socios a estas entidades, los valores son positivos

porque es significativa la intermediación financiera relacionada con depósitos de ahorro que generan beneficios a las entidades y a los clientes.

3. ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos a plazo fijo en el año 2018?

Tabla 10.- Crecimiento de los depósitos a plazo fijo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor al 5%	54	72,0	72,0	72,0
	5 al 15%	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

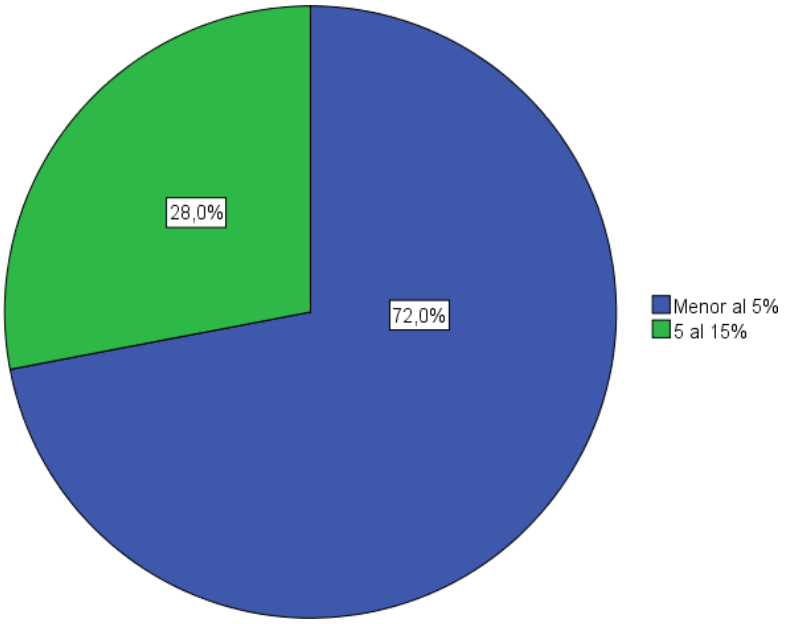


Gráfico N° 13: Crecimiento de los depósitos a plazo fijo

Análisis

Del 100% de encuestados, el 72% consideró que el porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos a plazo fijo en el año 2018 fue menor al 5%, el 28% contestó del 5 al 15%.

Interpretación

Los datos de la investigación muestran que los depósitos a plazo fijo no tuvieron un crecimiento significativo, puesto que no es la actividad de intermediación financiera

que interesa a los socios de las cooperativas, porque no generan los mismos beneficios que contar con una cuenta de ahorros, pero ayuda a la entidad al ingreso constante de recursos que pueden usarse en beneficio de los mismos clientes.

4. ¿Qué porcentaje de nuevos créditos ha brindado la cooperativa en el 2018?

Tabla 11.- Nuevos créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor al 5%	13	17,3	17,3	17,3
	5 al 15%	56	74,7	74,7	92,0
	16% al 25%	4	5,3	5,3	97,3
	26% al 30%	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

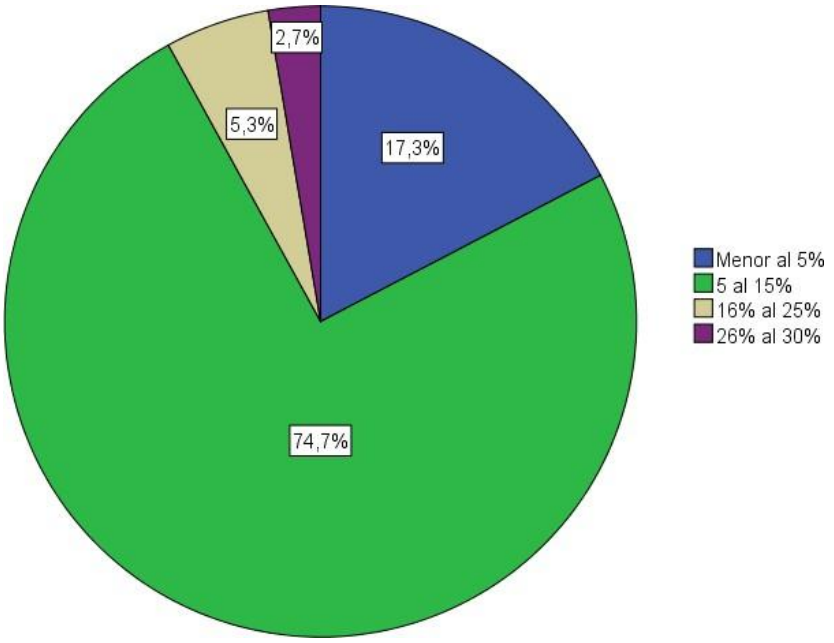


Gráfico N° 14: Nuevos créditos

Análisis

Se destaca que del 100% de encuestados, el 74,7% consideró que el porcentaje de nuevos créditos ha brindado la cooperativa en el 2018 se ubica entre 5 al 5%, el 17,3% contestó menor al 5%, el 5,3% respondió del 16% al 25% y el 2,7% mencionó del 26% al 30%.

Interpretación

El porcentaje de otorgamiento de créditos muestran que al igual que crecieron los depósitos también el número de socios que pidieron créditos de diversa índole, que muestra que se requieren de diferentes actividades de intermediación financiera de las cooperativas.

5. ¿La cooperativa tiene créditos especiales de apoyo a los emprendedores y a las microempresas?

Tabla 12.- Créditos especiales de apoyo a los emprendedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	67	89,3	89,3	89,3
	No	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

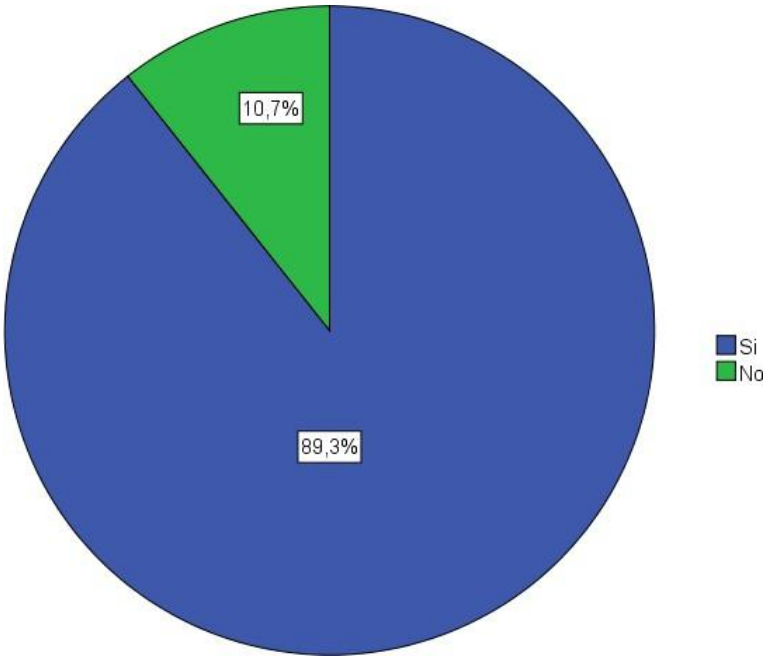


Gráfico N° 15: Créditos especiales de apoyo a los emprendedores

Análisis

Del 100% resulta que, el 89,3% consideró que la cooperativa si tiene créditos especiales de apoyo a los emprendedores y a las microempresas, el 10,7% contestó que no.

Interpretación

Los datos de la investigación muestran que las cooperativas dentro de sus fine es apoyar a la industria y empresas nacionales, por ende, cuentan entre sus actividades de intermediación financiera cuenta con créditos para los nuevos emprendedores y las Pymes que buscan el financiamiento para crecer y ser competitivos en el mercado.

6. ¿La cooperativa brinda una membresía abierta y voluntaria a sus futuros socios?

Tabla 13.- Membresía abierta y voluntaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	41	54,7	54,7	54,7
	Regularmente	18	24,0	24,0	78,7
	A veces	16	21,3	21,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

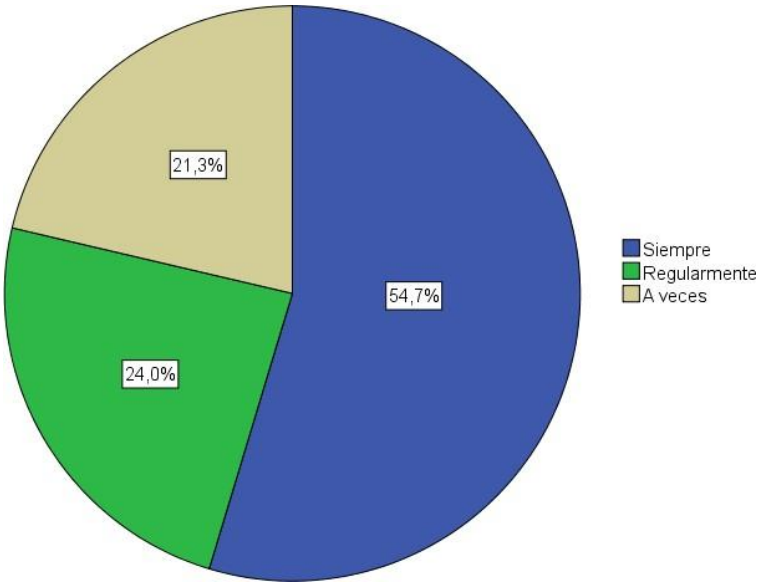


Gráfico N° 16: Membresía abierta y voluntaria

Análisis

De la totalidad de encuestados, el 54,7% consideró que las cooperativas siempre brindan una membresía abierta y voluntaria a sus futuros socios, el 24% contestó regularmente y el 21,3% respondió a veces.

Interpretación

La mayor parte de encuestados de las cooperativas consideran que los socios ingresan sin problemas de ningún tipo, por ende, es abierta, solo deben cumplir con los requisitos de documentación necesaria para abrir una cuenta en las entidades, pero no se consideran elementos discriminatorios, en otras palabras, no solo ingresan personas de comunidades indígena, sino de zonas urbanas y rurales sin considerar su identificación étnica.

7. ¿La cooperativa permite el ingreso sin discriminación por sexo, religión o etnia?

Tabla 14.- Ingreso sin discriminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	48	64,0	64,0	64,0
	Regularmente	21	28,0	28,0	92,0
	A veces	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

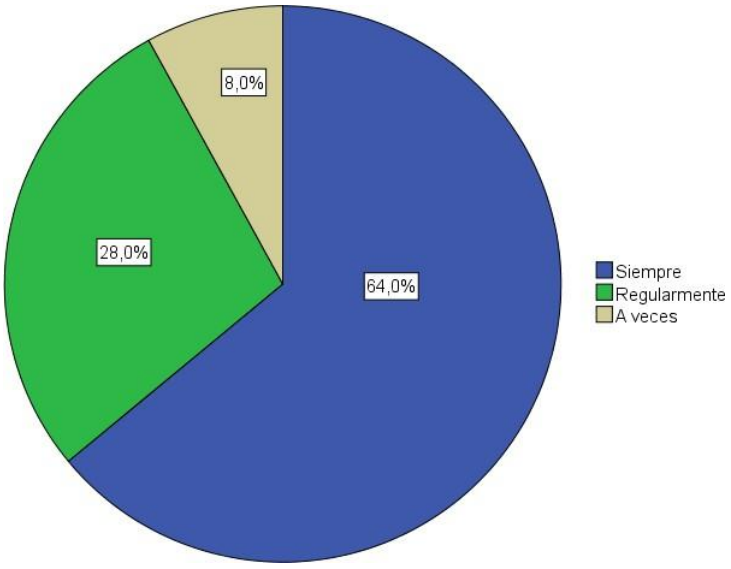


Gráfico N° 17: Ingreso sin discriminación

Análisis

Del universo de encuestados, el 64% consideró que las cooperativas siempre permiten el ingreso sin discriminación por sexo, religión o etnia, el 28% contestó regularmente y el 8% respondió a veces.

Interpretación

Se establece que a pesar que las cooperativas son de origen étnico de las comunidades indígenas, se encuentran abiertas recibir a diferentes tipos de socios, sin considerar características étnicas, sociales, económicas, políticas, el sexo o religión, que determina el cumplimiento de uno de los principales principios cooperativos de estas instituciones.

8. ¿La cooperativa toma decisiones de forma democrática con la participación de su talento humano?

Tabla 15.- Toma decisiones de forma democrática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	18,7	18,7	18,7
	Regularmente	8	10,7	10,7	29,3
	A veces	47	62,7	62,7	92,0
	Casi nunca	3	4,0	4,0	96,0
	Nunca	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

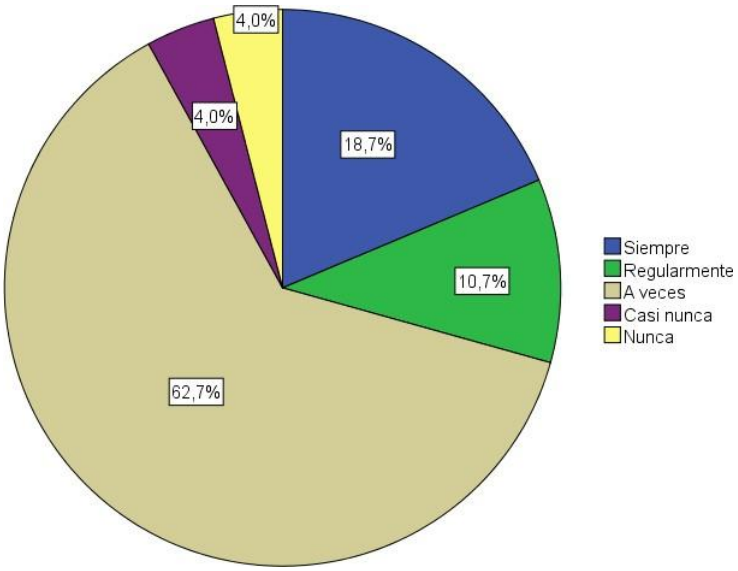


Gráfico N° 18: Toma decisiones de forma democrática

Análisis

Es importante indicar que del 100% de encuestados, el 62,7% consideró que las cooperativas a veces toman decisiones de forma democrática con la participación de su talento humano, religión o etnia, el 18,7 % expreso siempre, el 10,7% contestó regularmente, el 8% respondió casi nunca y el 4% mencionó nunca.

Interpretación

Los datos de la encuesta determinan que la toma de decisiones no es frecuentemente democrática, porque no participa de forma activa el personal, sino solamente la alta dirección de las cooperativas, que influyen en la presencia de algunos inconvenientes para el cumplimiento de los principios cooperativos a nivel integral con deficiencia en la participación de los grupos de interés.

9. ¿La cooperativa ha definido los propósitos para el uso de excedentes en caso de existir?

Tabla 16.- Propósitos para el uso de excedentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	9,3	9,3	9,3
	Regularmente	13	17,3	17,3	26,7
	A veces	49	65,3	65,3	92,0
	Casi nunca	2	2,7	2,7	94,7
	Nunca	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

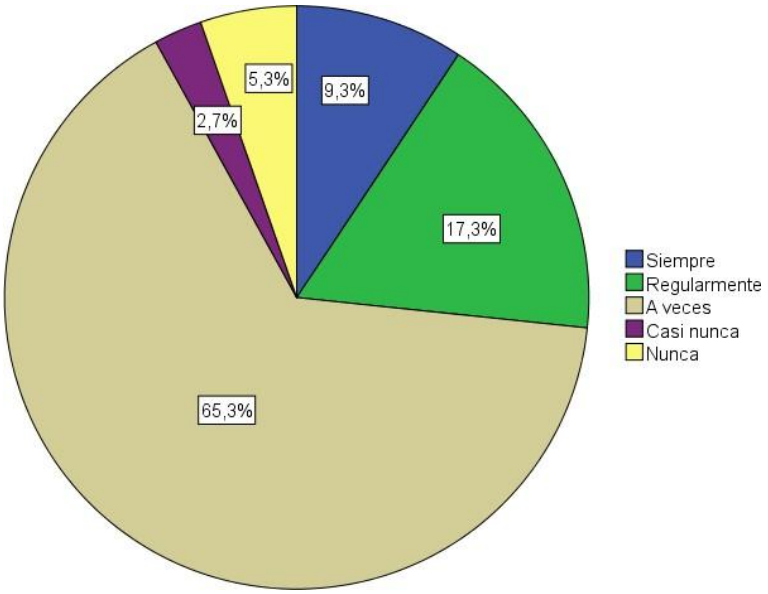


Gráfico N° 19: Propósitos para el uso de excedentes

Análisis

Se toma en consideración que del total de encuestados, el 65,3% consideró que las cooperativas a veces han definido los propósitos para el uso de excedentes en caso de existir, el 17,3% contestó regularmente, el 9,3 % expreso siempre, el 5,3% respondió nunca y el 2,7% mencionó casi nunca.

Interpretación

Las cooperativas no han definido como utilizar los excedentes en el caso de presentarse, que es un problema que puede generar desconfianza en los clientes, para el cumplimiento de los fines sociales y económicos, porque no se considera aplicarlos en beneficio de los grupos de interés y en la comunidad a través de iniciativa que muestren su interés por la sociedad.

10. ¿Los intereses que maneja la cooperativa son razonables en relación con otras instituciones del sistema financiero?

Tabla 17.- Intereses

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	43	57,3	57,3	57,3
	Regularmente	12	16,0	16,0	73,3
	A veces	11	14,7	14,7	88,0
	Casi nunca	5	6,7	6,7	94,7
	Nunca	4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

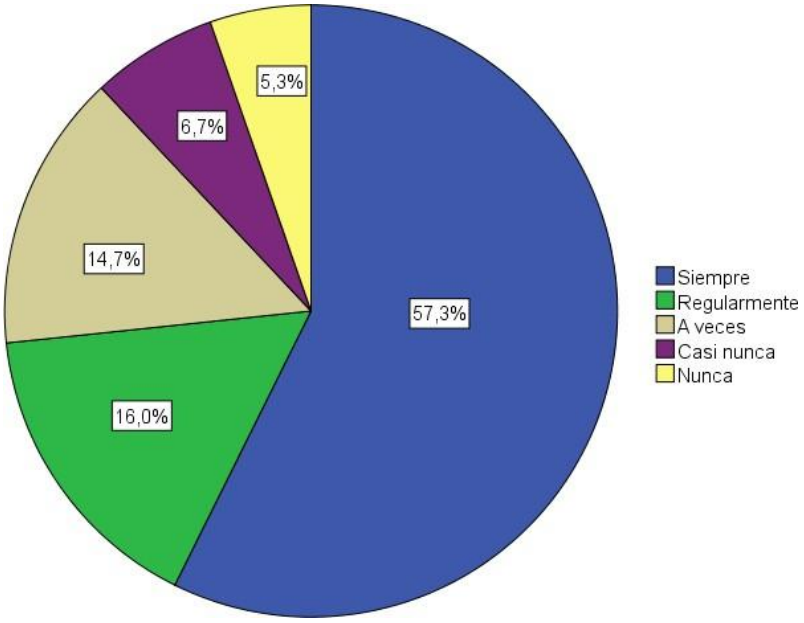


Gráfico N° 20: Intereses

Análisis

Del 100% de encuestados, el 57,3% consideró que los intereses que manejan las cooperativas siempre son razonables en relación con otras instituciones del sistema financiero, el 16% contestó regularmente, el 14,7% expreso a veces, el 6,7% respondió casi nunca y el 5,3% mencionó nunca.

Interpretación

Se considera que los intereses que manejan las cooperativas son razonables, en comparación con otras entidades financieras, por ello se puede considerar el crecimiento de los depósitos y créditos en el último año y la preferencia de utilizar los servicios de estas instituciones para lograr un crédito sin muchos contratiempos como llega hacerlo en los bancos.

11. ¿La cooperativa tiene autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas?

Tabla 18.- Autonomía e independencia integral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	56	74,7	74,7	74,7
	Regularmente	16	21,3	21,3	96,0
	A veces	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

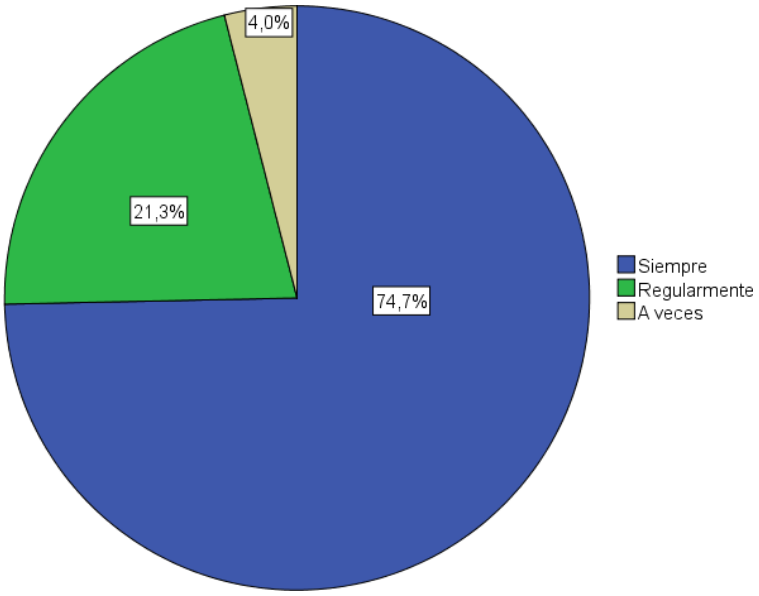


Gráfico N° 21: Autonomía e independencia integral

Análisis

De la suma de encuestados, el 74,7% consideró que las cooperativas siempre tienen autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas, el 21,3% contestó regularmente, el 4% expreso a veces, el 6,7% respondió casi nunca y el 5,3% mencionó nunca.

Interpretación

Las cooperativas son autónomas no tienen influencia de fuentes externas de las cuales hayan obtenido préstamos o algún tipo de inversión, las decisiones son establecida por parte del directorio de las instituciones, en beneficio de sus socios y la comunidad.

12. ¿La cooperativa desarrolla actividades de educación y formación continua para sus empleados?

Tabla 19.- Actividades de educación y formación continua para sus empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	18,7	18,7	18,7
	A veces	43	57,3	57,3	76,0
	Casi nunca	8	10,7	10,7	86,7
	Nunca	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

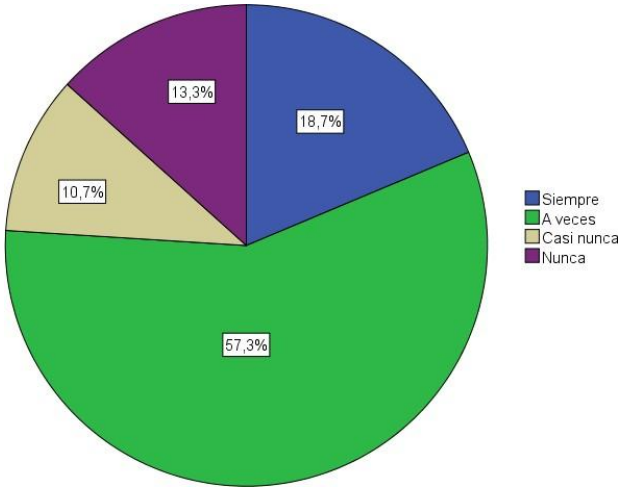


Gráfico N° 22: Actividades de educación y formación continua para sus empleados

Análisis

Se manifiesta que del 100% de encuestados, el 57,3% consideró que a veces las cooperativas desarrollan actividades de educación y formación continua para sus empleados, el 18,7% contestó siempre, el 10,7% expreso casi nunca, y el 13,3% mencionó nunca.

Interpretación

La mayor parte de encuestados consideró que con poca frecuencia o en nivel medio se cumplen con actividades de educación y formación continua para el talento humano, no es considerado como fundamental la implementación de las mismas, e incluso muchas no se organizan por iniciativa sino por cumplir con obligaciones con entidades de control estatal.

13. ¿La cooperativa informa a sus clientes y a la comunidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo?

Tabla 20.- Información a clientes acerca del cooperativismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	10,7	10,7	10,7
	Regularmente	4	5,3	5,3	16,0
	A veces	52	69,3	69,3	85,3
	Casi nunca	4	5,3	5,3	90,7
	Nunca	7	9,3	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

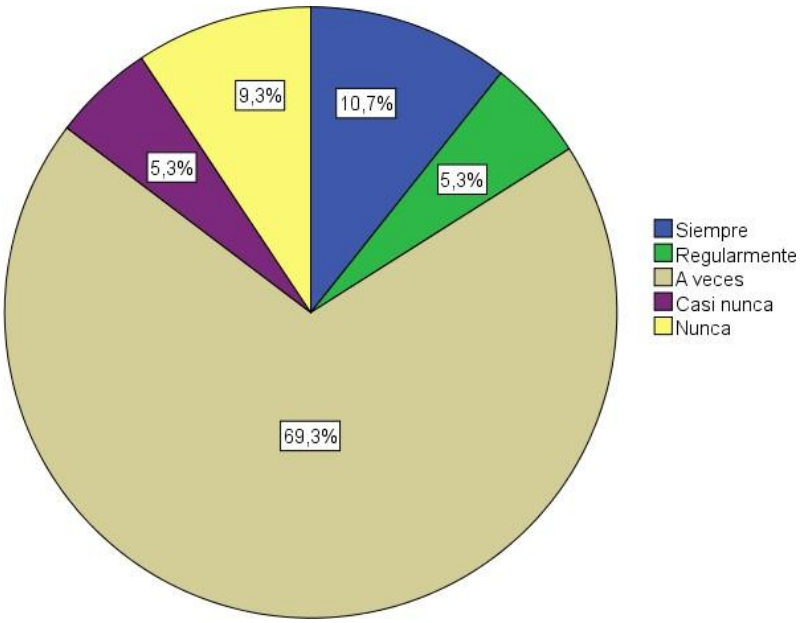


Gráfico N° 23: Información a clientes acerca del cooperativismo

Análisis

Se resuelve que del 100% de encuestados, el 69,3% consideró que las cooperativas a veces informan a sus clientes y a la comunidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo, el 10,7% expreso siempre, el 9,3% mencionó nunca, el 5,3% contestó regularmente y el 5,3% respondió casi nunca.

Interpretación

Las cooperativas no informan con regularidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo, tanto porque se centran en brindar información sobre sus servicios de intermediación financiera que es sensibilizar acerca de la importancia del sector en el ámbito comunitario y social.

14. ¿La cooperativa ha desarrollado programas educativos con enfoque social para la formación de sus socios en emprendimiento?

Tabla 21.- Programas educativos con enfoque social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	8,0	8,0	8,0
	Regularmente	6	8,0	8,0	16,0
	A veces	48	64,0	64,0	80,0
	Casi nunca	10	13,3	13,3	93,3
	Nunca	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

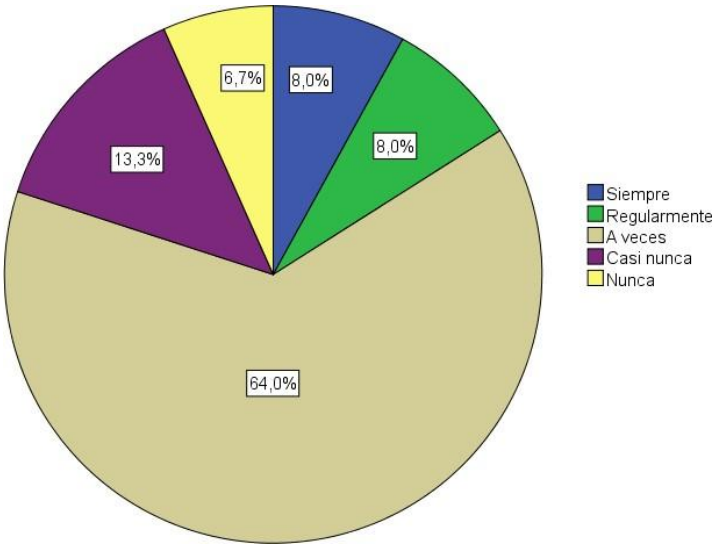


Gráfico N° 24: Programas educativos con enfoque social

Análisis

Es preciso indicar que de todos los encuestados, el 64% consideró que las cooperativas a veces han desarrollado programas educativos con enfoque social para la formación de sus socios en emprendimiento, el 13,3% respondió casi nunca, el 8% contestó regularmente, el 8% expreso siempre y el 6,7% mencionó nunca.

Interpretación

Las cooperativas no desarrollan con frecuencia sino con una mediana regularidad programas educativos para la formación de sus socios en temas de emprendimiento, tanto porque no cuenta con las herramientas para su implementación y dedican sus actividades a su función financiera más que a la social, requieren de recursos para invertir estas iniciativas y no las establecen en sus presupuestos.

15. ¿La cooperativa trabaja en el fortalecimiento el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta con otras instituciones del sector?

Tabla 22.- Fortalecimiento el movimiento cooperativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	18,7	18,7	18,7
	Regularmente	4	5,3	5,3	24,0
	A veces	47	62,7	62,7	86,7
	Casi nunca	7	9,3	9,3	96,0
	Nunca	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

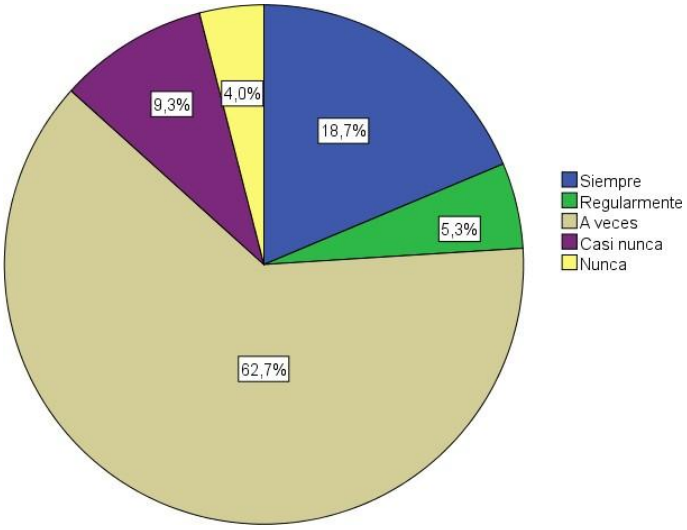


Gráfico N° 25: Fortalecimiento el movimiento cooperativo

Análisis

Del universo de encuestados, el 62,7% consideró que las cooperativas a veces trabajan en el fortalecimiento el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta con otras instituciones del sector, el 18,7% expreso siempre, el 9,3% respondió casi nunca, el 5,3% contestó regularmente, y el 4% mencionó nunca.

Interpretación

Las cooperativas solo a veces trabajan de manera mancomunada con otras instituciones con las mismas características tanto porque no se ha fortalecido desde el Estado las relaciones entre el sector cooperativo y la competitividad que tienen entre instituciones, que es determinante para no atender las necesidades de todos los grupos de interés de estas entidades.

16. ¿La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad a través de programas y proyectos comunitarios?

Tabla 23.- Desarrollo sostenible de su comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	13,3	13,3	13,3
	Regularmente	6	8,0	8,0	21,3
	A veces	47	62,7	62,7	84,0
	Casi nunca	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

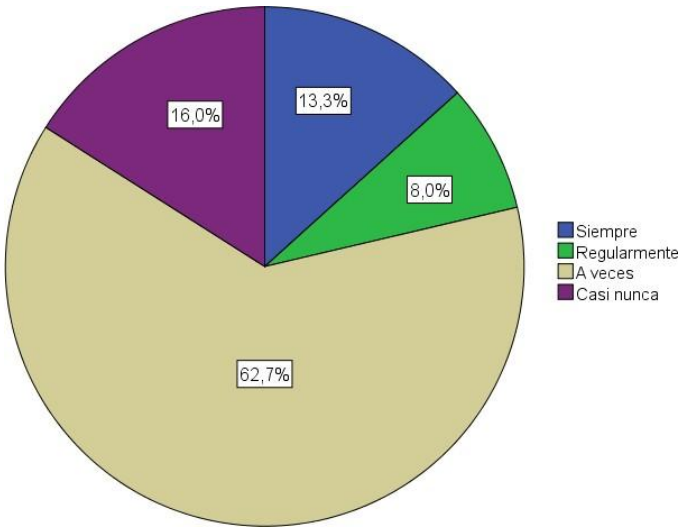


Gráfico N° 26: Desarrollo sostenible de su comunidad

Análisis

Se consideró que del 100% de encuestados, el 62,7% consideró que las cooperativas a veces trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad a través de programas y proyectos comunitarios, el 13,3% expreso siempre, el 16% respondió casi nunca y el 8% contestó regularmente.

Interpretación

Los datos muestran que solo a veces, es decir, en un rango medio se preocupan por el desarrollo sostenible de la comunidad donde se encuentran, por lo cual no se efectúan con regularidad programas y proyectos comunitarios con auspicio o por iniciativa de las mismas cooperativas.

17. ¿En la misión y visión de su empresa se ha incluido la responsabilidad social empresarial?

Tabla 24.- Misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	33	44,0	44,0	44,0
	No	33	44,0	44,0	88,0
	No responde	9	12,0	12,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

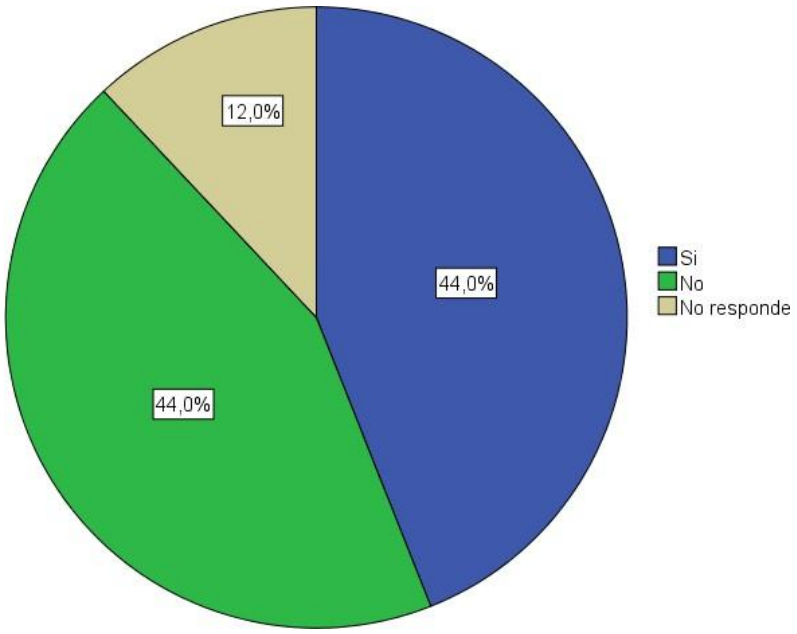


Gráfico N° 27: Misión y visión

Análisis

Del resultado de encuestados, el 44% consideró que en la misión y visión de su empresa si se ha incluido la responsabilidad social empresarial, el 44% respondió que no, el 12% no responde.

Interpretación

La mitad de las cooperativas si han considerado la responsabilidad social como un elemento de su filosofía empresarial, en cambio la otra mitad no, porque llegan a constituirse más como entidades financieras como organizaciones que busquen participar con la comunidad en la solución de problemas comunitarios.

18. ¿En los objetivos de la cooperativa se ha incluido estratégicamente la responsabilidad social?

Tabla 25.- Objetivos de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	42	56,0	56,0	56,0
	No	27	36,0	36,0	92,0
	No responde	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

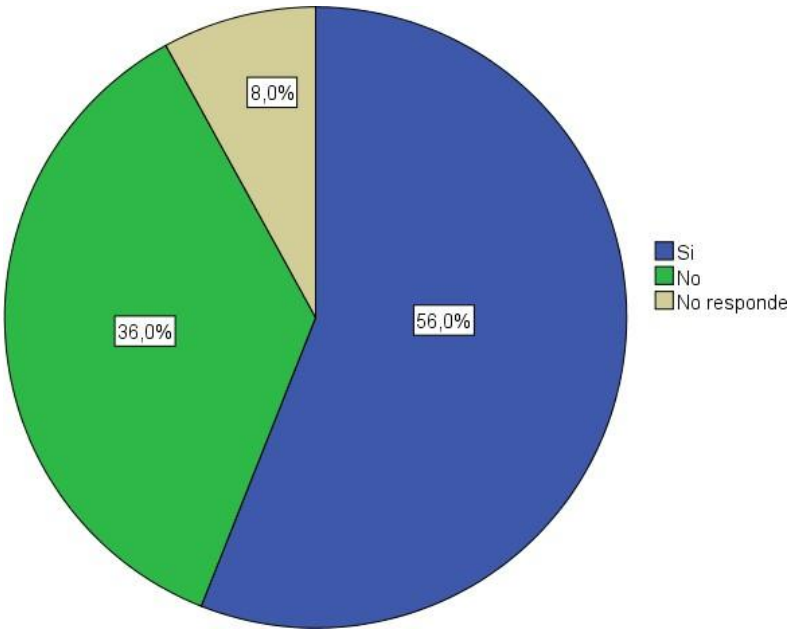


Gráfico N° 28: Objetivos de la cooperativa

Análisis

Se considera que del 100% de encuestados, el 56% consideró que en los objetivos de la cooperativa si se ha incluido estratégicamente la responsabilidad social, el 36% respondió que no, el 8% no responde.

Interpretación

Como se evidencia en las respuestas, aunque no se incluya en la misión y visión la responsabilidad social, la mayor parte de cooperativas si han incluido como parte de sus objetivos, aspecto positivo porque consideran el tema como parte de los principios cooperativos de su organización, además porque su creación tiene un enfoque más social que económico.

19. ¿La cooperativa ha desarrollado programas para la mejora de la productividad y la eficiencia empresarial?

Tabla 26.- Programas para la mejora de la productividad y la eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	9,3	9,3	9,3
	Regularmente	8	10,7	10,7	20,0
	A veces	50	66,7	66,7	86,7
	Casi nunca	7	9,3	9,3	96,0
	Nunca	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

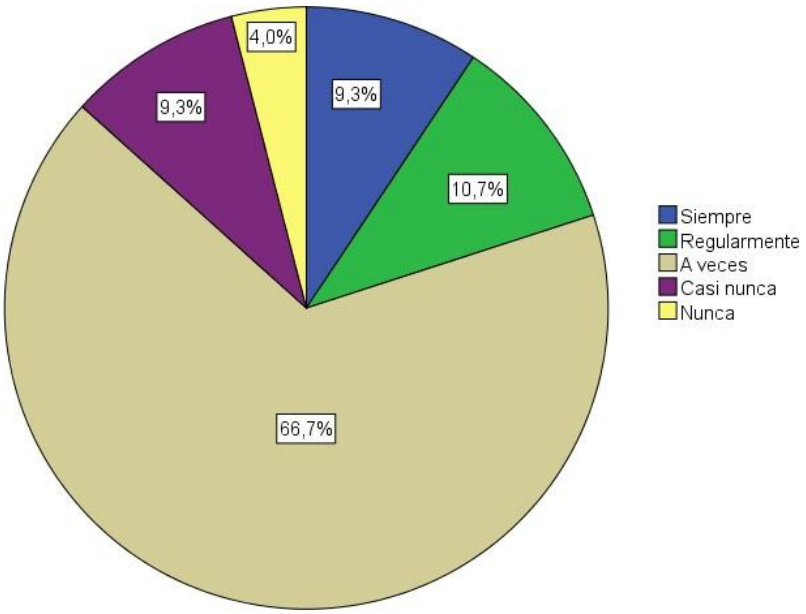


Gráfico N° 29: Programas para la mejora de la productividad y la eficiencia

Análisis

Del 100% de encuestados, el 66,7% consideró que las cooperativas a veces han desarrollado programas para la mejora de la productividad y la eficiencia empresarial, el 10,7% expreso regularmente, el 9,3% mencionó casi nunca, el 9,3% contestó siempre y el 4% respondió nunca.

Interpretación

La mayor parte de encuestados consideraron que las cooperativas a veces desarrollan programas que mejoren su eficiencia y productividad tanto porque se enfocan a fortalecer su capacidad para brindar servicios financieros a sus socios, que a fortalecer su capacidad para crecer y brindar mayores beneficios a sus clientes.

20. ¿La cooperativa desarrolla programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad?

Tabla 27.- Programas, proyectos o actividades que solucionen problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	10,7	10,7	10,7
	Regularmente	8	10,7	10,7	21,3
	A veces	40	53,3	53,3	74,7
	Casi nunca	12	16,0	16,0	90,7
	Nunca	7	9,3	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

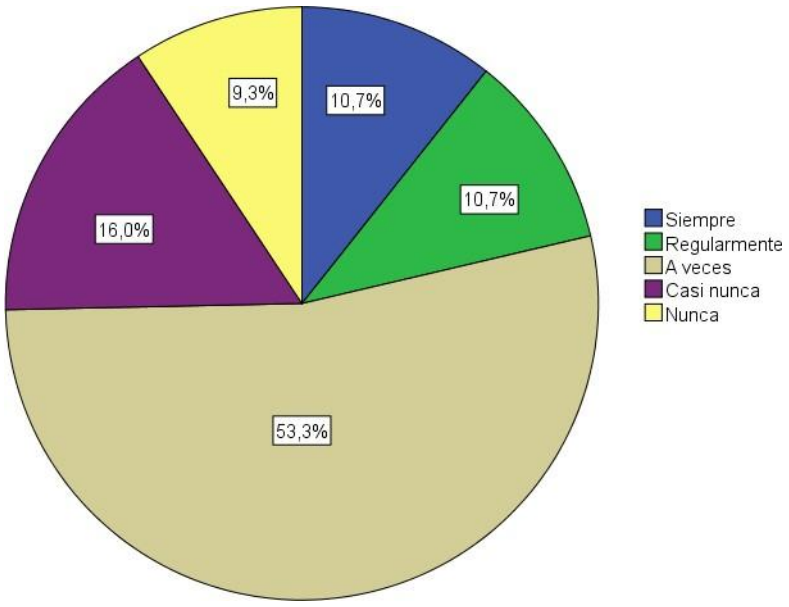


Gráfico N° 30: Programas, proyectos o actividades que solucionen problemas

Análisis

Dentro de las encuestas se pudo determinar que del 100% de encuestados, el 53,3% consideró que las cooperativas a veces desarrollan programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad, el 16% respondió casi nunca, el 10,7% expreso siempre, el 10,7% contestó regularmente y el 9,3% mencionó nunca.

Interpretación

Los datos muestran que no se efectúan con regularidad programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad, no desarrollan continuamente iniciativas que ayuden a la prevención en el ámbito de la salud o actividades que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

21. ¿La cooperativa desarrolla acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena?

Tabla 28.- Acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	17,3	17,3	17,3
	Regularmente	4	5,3	5,3	22,7
	A veces	50	66,7	66,7	89,3
	Casi nunca	3	4,0	4,0	93,3
	Nunca	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

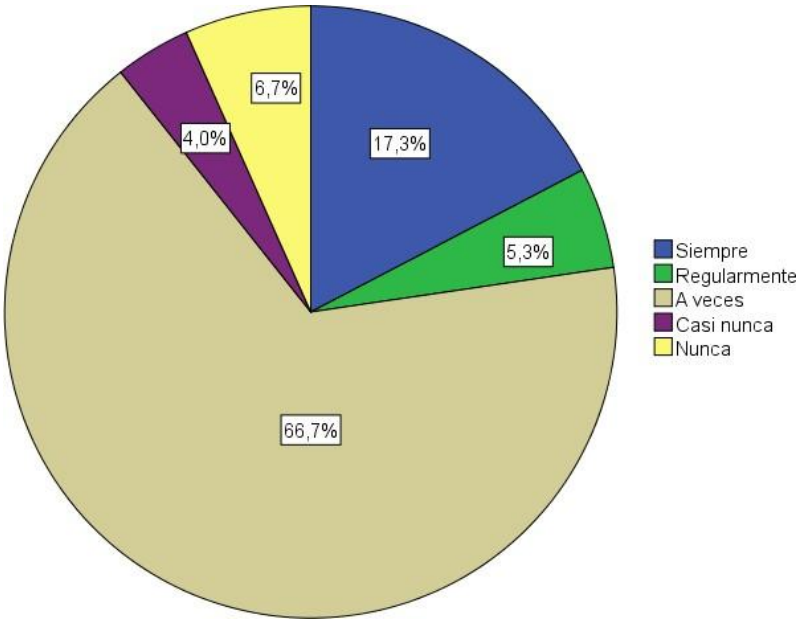


Gráfico N° 31: Acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena

Análisis

De todos los encuestados, el 66,7% consideró que las cooperativas a veces desarrollan acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena, el 17,3% expreso siempre, el 6,7% mencionó nunca, el 5,3% contestó regularmente y el 4% respondió casi nunca.

Interpretación

En relación al desarrollo de acciones para el reconocimiento de la identidad cultural, se efectúan solo a veces, aunque hay que considerar la más relevantes según lo observado es el mantenimiento de la vestimenta para atender a sus clientes, para que los mismos reconozcan sus orígenes y la etnia a la cual pertenecen.

22. ¿Considera que la cooperativa cumple con su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente?

Tabla 29.- Obligación de preservar y cuidar del medio ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	8,0	8,0	8,0
	Regularmente	4	5,3	5,3	13,3
	A veces	52	69,3	69,3	82,7
	Casi nunca	7	9,3	9,3	92,0
	Nunca	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

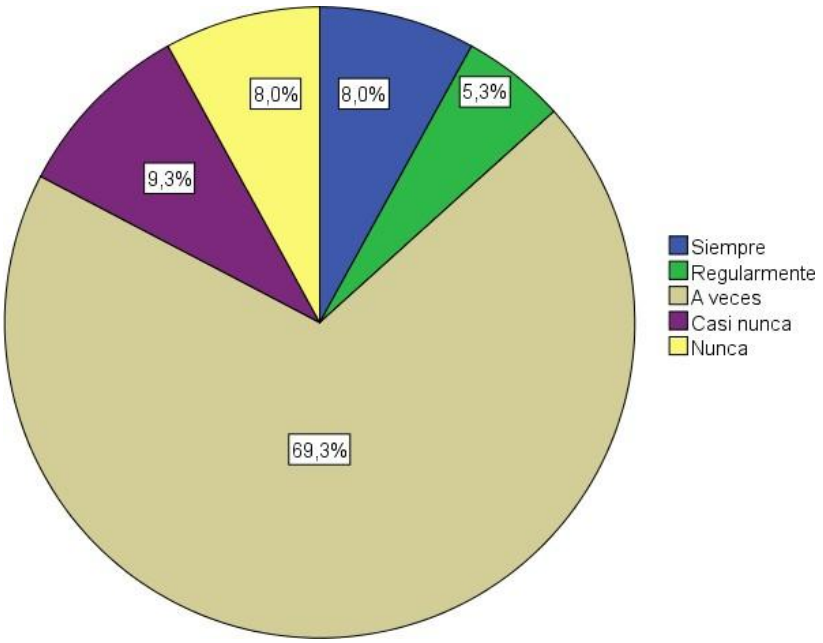


Gráfico N° 32: Obligación de preservar y cuidar del medio ambiente

Análisis

Se puede destacar que del 100% de encuestados, el 69,3% consideró que las cooperativas a veces cumplen con su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente, el 9,3% respondió casi nunca, el 8% expreso siempre, el 8% mencionó nunca, el 5,3% contestó regularmente.

Interpretación

Se establece en base a las respuestas de los encuestados que las cooperativas no cumplen de forma integral con su responsabilidad social ambiental, por ende, se encuentra en un nivel medio porque respondieron a veces la mayor parte, es decir, no

se desarrollan con regularidad programas para el buen manejo de recursos, de reciclaje y de forma limitada se apoya iniciativas de cuidado de la naturaleza.

23. ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario?

Tabla 30.- Servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	24,0	24,0	24,0
	Regularmente	6	8,0	8,0	32,0
	A veces	33	44,0	44,0	76,0
	Casi nunca	12	16,0	16,0	92,0
	Nunca	6	8,0	8,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

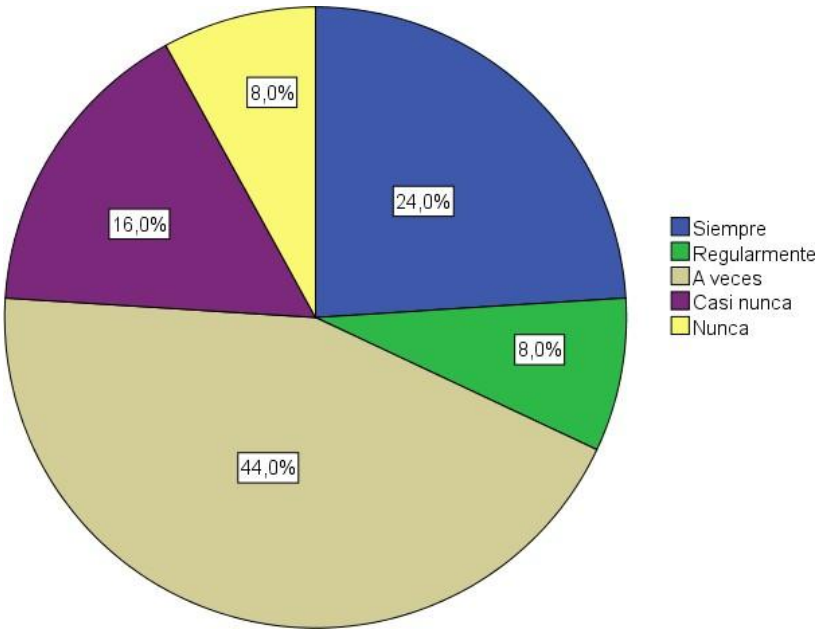


Gráfico N° 33: Servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social

Análisis

Del 100% de encuestados, el 44% consideró que los servicios de intermediación financiera a veces cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario, el 24% expreso siempre, el 16% mencionó casi nunca, el 8% contestó regularmente y el 8% respondió nunca.

Interpretación

La mayor parte consideró que a veces se cumple el fin social de los servicios de intermediación financiera, muchas de estas entidades se enfocan con mayor

prevalencia al ámbito financiero, descuidando los principios cooperativos que tienen fin social y se enfocan al desarrollo de la comunidad donde se encuentran ubicadas.

24. ¿La cooperativa brinda apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades?

Tabla 31.- Apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	8,0	8,0	8,0
	Regularmente	4	5,3	5,3	13,3
	A veces	44	58,7	58,7	72,0
	Casi nunca	13	17,3	17,3	89,3
	Nunca	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

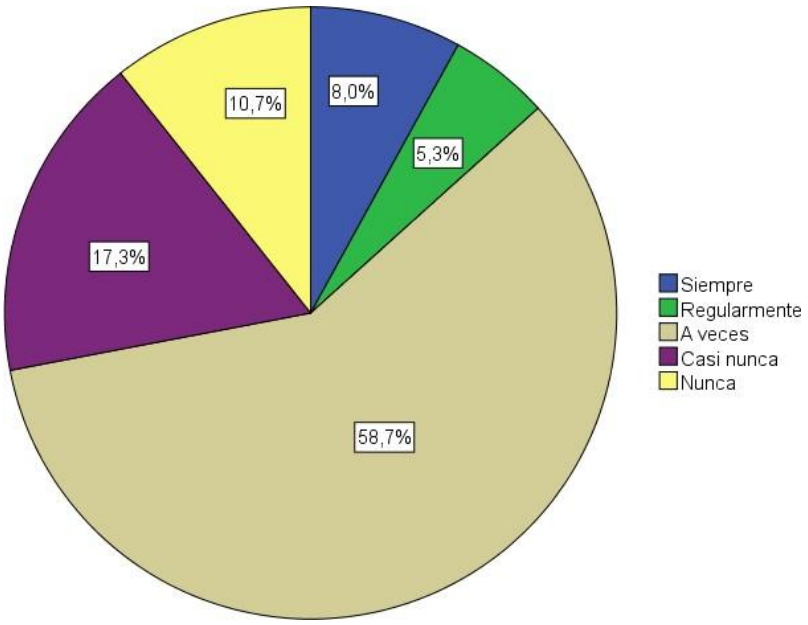


Gráfico N° 34: Apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades

Análisis

De la suma de encuestados, el 58,7% consideró que las cooperativas a veces brindan apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades, el 17,3% respondió casi nunca, el 10,7% expreso nunca, el 8% mencionó siempre y el 5,3% contestó regularmente.

Interpretación

En relación al desarrollo de eventos organizados por Ongs o comunidades, las cooperativas a veces, en otras palabras, con poca regularidad apoyan este tipo de iniciativas, que es una debilidad en la aplicación de la responsabilidad social.

25. ¿Se ha diseñado políticas para el bienestar y satisfacción laboral del talento humano como parte de la responsabilidad social interna de la cooperativa?

Tabla 32.- Políticas para el bienestar y satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	46	61,3	61,3	61,3
	No	26	34,7	34,7	96,0
	No responde	3	4,0	4,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

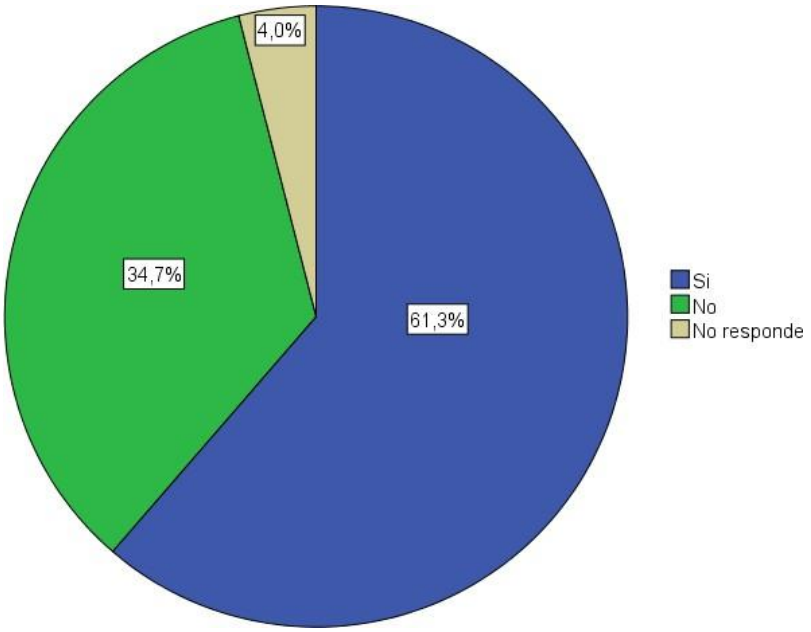


Gráfico N° 35: Políticas para el bienestar y satisfacción laboral

Análisis

Se estableció que del 100% de encuestados, el 61,3% consideró que si se ha diseñado políticas para el bienestar y satisfacción laboral del talento humano como parte de la

responsabilidad social interna de la cooperativa, el 34,7% respondió que no, el 4% no responde.

Interpretación

La mayor parte de cooperativas si han desarrollado políticas para el bienestar y satisfacción laboral del talento humano, porque se considera como el elemento esencial para el cumplimiento de las actividades de la cooperativa, puesto que sin ellos no se logran los objetivos de la actividad de intermediación financiera.

26. ¿Qué valores la cooperativa considera más importantes para cumplir con los principios cooperativos?

Tabla 33.- Valores importantes de la cooperativa

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Valores	Ayuda mutua	33	8,5%	44,0%
	Responsabilidad	46	11,9%	61,3%
	Democracia	32	8,3%	42,7%
	Igualdad	53	13,7%	70,7%
	Honestidad	62	16,1%	82,7%
	Transparencia	67	17,4%	89,3%
	Equidad	45	11,7%	60,0%
	Solidaridad	48	12,4%	64,0%
Total		386	100,0%	514,7%

Análisis

De la totalidad de encuestados, el 17,4% considero que uno de valores de la cooperativa a más importantes para cumplir con los principios cooperativos es la transparencia, el 16,1% mencionó la honestidad, el 13,7% contestó la igualdad, el 12,4$ respondió la solidaridad, el 11,9% enfatizó en la responsabilidad, el 11,7% consideró la equidad, el 8,5% mencionó la ayuda mutua y el 8,3% la democracia.

Interpretación

Para el cumplimiento de los principios cooperativos se consideró como esencial la transparencia y la honestidad que son esenciales para generar confianza en los clientes, puesto que al confiar su dinero requieren de personas y entidades que

manejen de forma adecuada y ética el dinero, para el cumplimiento de los principios cooperativos, aunque no hay que dejar de lado los otros valores que son esenciales en el cumplimiento de la responsabilidad social.

4.2. Verificación de la hipótesis

HIPÓTESIS	INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
La intermediación financiera influye en la responsabilidad social del sector cooperativo indígena de la Provincia de Tungurahua.	**Encuestas Aplicadas** **Preguntas:** 4, 10, 11, 13, 20 y 26

a. Modelo Lógico

H_0:.La intermediación financiera **NO** influye en la responsabilidad social del sector cooperativo indígena de la Provincia de Tungurahua.

H_1: La intermediación financiera **SI** influye en la responsabilidad social del sector cooperativo indígena de la Provincia de Tungurahua.

b. Modelo Matemático

Ho: O =E

Hi: O ≠ E

c. Modelo Estadístico

Chi cuadrado

Con el propósito de verificar si la hipótesis de investigación planteada puede ser aceptada, fue necesario la aplicación de la prueba estadística conocida como chi cuadrado, la misma que permite decidir si datos observados se ajusta o no. Así entonces con los datos obtenidos y con la ayuda del programa SPSS versión 22 fue posible establecer varias pruebas de chi cuadrado entre las diferentes variables motivo

de estudio, sin embargo solo se obtuvieron pruebas de chi cuadrado **FALSOS,** como se puede apreciar en las tablas siguientes:

Tabla cruzada

Recuento

		23. ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario?					Total
		Siempre	Regularmente	A veces	Casi nunca	Nunca	
9. ¿La cooperativa ha definido los propósitos para el uso de excedentes en caso de existir?	Siempre	0	0	7	0	0	7
	Regularmente	5	0	8	0	0	13
	A veces	9	6	16	12	6	49
	Casi nunca	2	0	0	0	0	2
	Nunca	2	0	2	0	0	4
Total		18	6	33	12	6	75

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30,380[a]	16	,016
Razón de verosimilitud	36,806	16	,002
Asociación lineal por lineal	,452	1	,501
N de casos válidos	75		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Tabla cruzada

Recuento

		23. ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario?					
		Siempre	Regularmente	A veces	Casi nunca	Nunca	
13. ¿La cooperativa informa a sus clientes y a la comunidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo?	Siempre	4	0	0	2	2	8
	Regularmente	0	2	2	0	0	4
	A veces	12	3	23	10	4	52
	Casi nunca	1	1	2	0	0	4
	Nunca	1	0	6	0	0	7
Total		18	6	33	12	6	75

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	28,892[a]	16	,025
Razón de verosimilitud	30,595	16	,015
Asociación lineal por lineal	,022	1	,883
N de casos válidos	75		

a. 22 casillas (88,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

Tabla cruzada

Recuento

		23. ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario?					Total
		Siempre	Regularmente	A veces	Casi nunca	Nunca	
21. ¿La cooperativa desarrolla acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena?	Siempre	0	2	11	0	0	13
	Regularmente	2	2	0	0	0	4
	A veces	13	2	18	12	5	50
	Casi nunca	0	0	2	0	1	3
	Nunca	3	0	2	0	0	5
Total		18	6	33	12	6	75

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	37,242[a]	16	,002
Razón de verosimilitud	40,948	16	,001
Asociación lineal por lineal	,149	1	,699
N de casos válidos	75		

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Se dice que las tablas arriba mencionadas proporcionaron datos de chi cuadrado falsos debido a:

1. En lo referente a la primera condición que debe cumplir es reflejar una significancia asintótica menor a 0,05, los resultados obtenidos fueron: 0,016; 0,025; 0,02 lo cual podría inducirnos a aceptar la hipótesis de investigación.

2. El 20% o menos de las frecuencias esperadas deben ser inferiores a 5 en este caso se observan valores superiores, tales como:,84%, 88% y 84%

3. Se observan frecuencias esperadas inferiores a 2, así: 0,16; 0,32; 0,24 por lo que no es posible ninguna relación entre estas las variables.

De acuerdo a Canal (2011) citado por Paredes (2013) estas tres condiciones deben necesariamente cumplirse todas, se lo contrario estaríamos aceptando o rechazando sin fundamento.

Correlación de Pearson

Otro prueba estadística que nos permite establecer asociación entre variables es la prueba conocida como correlación de Pearson, la misma que mide el grado de asociación la misma que varía entre -1 y +1. Los valores negativos indican relación inversa y los valores positivos reflejan relación directa. Mientras los valores son más cercanos a 1 se puede decir que existe una relación más fuerte. (Pedroza, 2007 citado por Paredes 2013)

Con la ayuda del SPSS se obtuvo una matriz de la cual se extrajeron los casilleros con valores superiores a +0,400 y -0,400 y que además reflejaban una correlación significativa en nivel 0,01 a dos colas.

Correlaciones		4.- ¿Qué porcentaje de nuevos créditos ha brindado la cooperativa en el 2018?	10.- ¿Los intereses que maneja la cooperativa son razonables en relación con otras instituciones del sistema financiero?	11.- ¿La cooperativa tiene autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas?	13.- ¿La cooperativa informa a sus clientes y a la comunidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo?
11.	¿La cooperativa tiene autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas?	,412**	-,473**	0,006	0,025
	Sig. (bilateral)		0,086	0,292	0,696
	N	75	75	75	75
20.	¿La cooperativa desarrolla programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad?	0,196	-0,084	,422**	0,006
	Sig. (bilateral)	0,904	0,378	0,764	0,246
	N	75	75	75	75
26.	¿Qué valores la cooperativa considera más importantes para cumplir con los principios cooperativos?	0,019	-0,136	0,124	-,501**
	Sig. (bilateral)	0,696	0,56	0,422	
	N	75	75	75	75
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).					
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).					

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se puede observar existe una relación significativa directa de 0,412 entre el otorgamiento de créditos nuevos y la autonomía que cuenta la cooperativa, es decir que al no depender de otra instancia para la autorización de créditos a nivel de los organismos de control, las cooperativas pueden atender con facilidad créditos nuevos de sus socios y no solamente renovación de créditos,

Se evidencia también una relación inversa significativa de -0,473 entre la autonomía que cuenta la cooperativa y lo razonabilidad de los intereses. La fijación de los intereses obedece a techos y pisos fijados por los organismos de control, por lo que los funcionarios perciben que mientras menos autonomía tiene la cooperativa, mayor es el control sobre tasas de interés, por lo que la cooperativa no puede dispararse en el mercado y debe mantener intereses razonables.

En la tabla se observa una relación significativa directa de 0,422 entre la autonomía que cuenta la cooperativa y la posibilidad de desarrollar programas en beneficio social. Si bien la cooperativa cuenta con programas de beneficio social estos no son suficientes y los existentes obedecen al cumplimiento de disposiciones de los organismos de control.

Finalmente, se evidencia también una relación indirecta de -0,501 entre difusión de los principios cooperativos y la importancia de los mismos. Al revisar los datos de las encuestas se puede apreciar que no siempre la cooperativa se encarga de informar a sus socios sobre los beneficios del cooperativos, por lo que el principio menos valorado o para ellos menos importante resulta ser la ayuda mutua. Lo cual evidencia que las cooperativas no relacionan la palabra solidaridad con ayuda mutua.

Decisión:

Se acepta "La intermediación financiera como factor para promover la responsabilidad social del sector cooperativo indígena de la Provincia de Tungurahua" En virtud de

que fue posible establecer algunas correlaciones las cuales reflejan que el sector cooperativo indígena viene incursionando en actividades enfocadas a la responsabilidad social, tales como: capacitación, programas de productividad, eficiencia empresarial, identidad cultural, salud, medio ambiente, bienestar comunitario entre otros.

Si bien les resta mucho por hacer en cuanto a responsabilidad social, esta realidad quizá se debe a que la mayoría de la cooperativas del sector indígena concretamente 11 pertenecen al sector CINCO, CUATRO y TRES, 2 están registradas dentro del segmento DOS y tan solo 1 pertenecen al segmento UNO. Por lo que al ser cooperativas pequeñas no cumplen con todas los parámetros de responsabilidad social, pues no cuentan con los suficientes recursos sean humanos o económicos. Desde ese punto de vista mientras mayor número de operaciones a nivel financiero logren hacer, las cooperativas crecerán y contarán con los recursos necesarios para invertir y promover programas enfocados a dar respuesta social tanto a sus empleados como a los socios miembros de este importante sector.

4.3. Limitaciones del estudio

Las limitaciones del estudio se fundamentan en que:

- No se brindó facilidad para obtener información acerca de los balances financieros que determinen los rubros dirigidos a la responsabilidad social.
- La ubicación de las cooperativas dificultó la recolección de información de forma rápida, además las ocupaciones del personal, permitieron tener poco tiempo para las encuestas.
- No hubo facilidad para el desarrollo de entrevistas a gerentes por sus ocupaciones, por ello, ayudaron respondiendo la encuesta.
- Existe discrepancias entre lo establecido en los reglamentos y lo desarrollado por las cooperativas en el ámbito de la responsabilidad social, por ende, se limitó y priorizo las encuestas al personal.
- No se consideró socios o clientes porque no hubo comprensión acerca del tema de responsabilidad social.

4.4 Conclusiones

La intermediación financiera se fundamenta en la captación de fondos a través de los ahorros, el otorgamiento de créditos y los servicios cooperativos, en su relación a los principios cooperativos, han crecido entre un 5 al 15% los depósitos en el 2018 y los nuevos créditos, cumplen con el principio de membresía abierta y voluntaria , también de autonomía e independencia en relación a la participación económica de los miembros, los intereses que manejan son razonables, pero el control democrático de los miembros, la educación, formación e información, la cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad tiene un nivel de cumplimiento en un rango medio, puesto que a las interrogantes se respondió la opción a veces, que pueden repercutir en su capacidad para brindar una intermediación financiera con fin social.

En cuanto a los principios, el nivel de cumplimiento de la responsabilidad se encuentra en un nivel medio, la mayor parte de encuestados reflejan un comportamiento intermedio en relación al desarrollo de programas para la mejora de la productividad y la eficiencia empresarial, también aquellos encaminados a la solución de problemas para el beneficio social de la comunidad, en la ejecución de para el reconocimiento de la identidad cultural indígena, cumplen medianamente su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente un 44% ha considerado en su misión y visión la responsabilidad social, el otro 44% en cambio, pero si se ha incluido en los objetivos esta filosofía.

Los factores clave de la intermediación financiera referente a los principios cooperativos en las cooperativas indígenas, se relaciona con el ámbito financiero, puesto que brinda créditos para apoyar a los nuevos emprendedores y a las microempresas. También fue posible evidenciar que han desarrollado políticas de satisfacción laboral para el personal y los intereses que manejan las cooperativas siempre son razonables en relación con otras instituciones del sistema financiero. Los grupos de interés reclaman valores de transparencia y honestidad para recibir satisfacción conforme a sus intereses.

La aplicación de los principios cooperativos en las cooperativas del sector indígena, se considera adecuada. Las cooperativas del sector evidencian el cumplimiento de principios cooperativos, pues generan beneficios para posicionarse y ser preferidos por personas de distintos sectores, cumplen con sus valores empresariales, que influyen en un gran impacto económico en los sectores de la población que atienden y que por tanto benefician. Los antecedentes muestran que un gran número de socios se benefician de sus actividades, aunque las mismas no son promocionadas para crear un valor agregado. En el campo de la responsabilidad social se encuentra en un nivel medio. Esta variable beneficia a emprendedores y familias, sin embargo todavía requiere trabajo en aspectos sociales, económicos y financieros más específicos.

4.5. Recomendaciones

Se sugiere analizar con modelos financieros e indicadores de rentabilidad los servicios de intermediación financiera de las cooperativas, de manera individual, para determinar el crecimiento de depósitos, créditos y los recursos que se dirigen al ámbito de responsabilidad social en base a sus dimensiones económica, social y ambiental.

Se recomienda elaborar un plan de responsabilidad social empresarial para las cooperativas que no han definido con claridad sus objetivos enfocados a esta filosofía, añadiendo el desarrollo de programa a nivel interno y externo en base a las motivaciones y necesidades de los grupos de interés.

Es recomendable realizar comparaciones periódicas con la información de otros estudios el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, para la identificación de otros factores en base a información documental obtenida de publicaciones como artículos científicos y estudios de entidades públicas o privadas de América Latina.

Finalmente se recomienda fortalecer aspectos sobre responsabilidad para un fortalecimiento de todos los principios corporativos, que generen un impacto económico positivo en la comunidad, basado en los valores establecidos en su filosofía organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional. (12 de 09 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de Registro Oficial Nº 332: https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/669-codigo-monetario-y-financiero

Banco del Pacífico- Mi Banco me enseña. (2018). Sistema Financiero del Ecuador. *Mi Banco me enseña. Programa de Educación Financiera*. Obtenido de https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador

Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI, 9*(19), 30 - 38.

Barreira, E. (2011). Caracterología institucional de la intermediación financiera. *Revista Jurídica UCES*(15). Obtenido de http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/1419

Beal, B. (2014). *Corporate Social Responsibility: Definition, Core Issues, and Recent Developments.* Los Angeles: Sage Publication Inc.

Bhaduri, S., & Selarka, E. (2016). *Corporate Governance and Corporate Social Responsibility of Indian Companies.* Springer Science .

Borzaga, C., & Becchetti, L. (2010). *The Economics of Social Responsibility: The World of Social Enterprises.* New York: Routledge Advances in Social Economics.

Cabaleiro, M., & Rodríguez, S. (2008). Sociedades cooperativas de banca alternativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 95*. Obtenido de http://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2095.2%20Maria%20Jose%20CABALEIRO,%20Sonia%20M.%20RODRIGUEZ.htm

Caldás, M., Lacalle, G., & Reyes, C. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.* Madrid: Editex.

Castro, M., & Romero, N. (2011). Cooperativas de crédito y banca ética ¿un camino por explorar? *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(72). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/174/17421345010.pdf

Chavez, L. (2008). *La Investigación Correlacional e Investigación Descriptiva.*

Cisneros, D., Chingo, L., Estrella, L., Cuenca, V., & Chicaiza, O. (2018). Las cooperativas financieras desde una perspectiva social. Un estudio en Pichincha, Ecuador. *COODES , 6*(1).

Cordero Fernando y Vergara Francisco - Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Corporación de Estudios para el Desarrollo. (2018). Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. Obtenido de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-crdito-07.05.2018.pdf

Cueto, C., & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa.* Editorial Area de Innovacción y Desarrollo S.L.

Delgado, S., & Ventura, B. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A,.

Eweje, G. (2014). *Corporate Social Responsibility and Sustainability: Emerging Trends in Developing Economies.* Emerald Books.

García, C. M., Cárdenas, G., & Molina, C. (2011). Análisis de la intermediación financiera en el escenario de las crisis de los siglos XX y XXI. *Sophia*, 106-128.

García, M. (2011). ¿Qué es la intermediación financiera y cómo se gestiona? *Revista Overblog*. Obtenido de https://es.over-blog.com/Que_es_la_intermediacion_financiera_y_como_se_gestiona-1228321767-art164488.html

Gómez, J. (2015). Fundamentos para la evaluación de la gestión en empresas cooperativas. *Avances, 16*(1), 18-27. Obtenido de http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/63

Gongora, H., Rodriguez, P., & Zumárraga, E. (2017). Importancia del Balance Social en las Cooperativas en Ecuador. *CienciAmérica, 6*(2).

Gonzalez, A., Núñez, M. J., & Pareja, K. S. (2016). Análisis financiero camel a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno - intendencia zonal Ambato. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/camel.html

Greenbaum, S., Thakor, A., & Boot, A. (2016). *Contemporary Financial Intermediation.* San Diego: Elsevier Inc.

Gutiérrez, X. N. (2017). *Plan Global de Servicios Financieros.* Universidad Mayor de San Simón. Universidad Mayor de San Simón. Obtenido de http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/7591

Hopkins, M. (2012). *Corporate Social Responsibility and International Development: Is Business the Solution?* London: Earthscan.

Lidefer.com. (2019). *Investigación de Campo, características, tipos, técnicas y etapas.* Obtenido de https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/

Mallick, I., & Marjit, S. (2008). *Financial Intermediation in a Less Developed Economy: The History of the United Bank of India.* London: Sage Publications.

Mendoza Hernández Sampieri, H. S. (2008). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: Mc Grow Hill.

Monzón, J. L. (2016). La economía social en la literatura económica y en los hechos. 30 años del CIRIEC-España. *CIRIEC- España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(88). Obtenido de https://www.redalyc.org/html/174/17449696010/

Moreno, J. (2017). Las relaciones entre los valores y principios cooperativos y los principios de la normativa cooperativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(124). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6092920

Morillo, L. d., & Puetate, J. M. (2017). Evaluación económica, financiera y social para la apertura de Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Revista Publicando, 4*(10), 70-78.

Natalia, M. (2000). Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf

Natalia, M. (2000). *La Investigación Bibliográfica.* Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf

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

Novkovic, S., & Miner, K. (2015). La gobernanza cooperativa apta para construir resiliencia frente a la complejidad. *Alianza Cooperativa Internacional.* Obtenido de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ica_governance_paper_-_es.pdf

Octavio, D. (2019). *Metodología de la Investigación: Población y Muestra*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra

Ortega, J., Borja, F., Aguilar, I., & Montalvan, R. (2017). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, 2000-2015*. *Semestre Económico, 20*(5). Obtenido de https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/2504/2147

Pacto Mundial, R. E. (2019). *Pacto Mundial Organización*. Obtenido de https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/

Pallero, Diego. (2018). El crédito de consumo es el 51,4% de la cartera de las cooperativas. *Revista Lideres*. Obtenido de https://www.revistalideres.ec/lideres/credito-consumo-cooperativas-dinero-finanzas.html

Paredes, M. (2013). *Universidad Rey Juan Carlos, Gestión de Costos Ambientales.* Obtenido de https://eciencia.urjc.es/handle/10115/12128

Peláez, L. E., Cueva, N. C., Campoverde, R. Y., Baltazar, J., & Peña, M. J. (2015). Análisis del microcrédito en el sistema financiero ecuatoriano y en la economía popular y solidaria. *Revis Sur Academi, 4*(2).

Pesantes, Enrique. (2016). El desarrollo productivo se apoya en la gestión del cooperativismo. *Revista Lideres*. Obtenido de https://www.revistalideres.ec/lideres/desarrollo-productivo-apoya-gestion-cooperativismo.html

Poghosyan, T. (2012). *Financial Intermediation Costs in Low-Income Countries: The Role of Regulatory, Institutional, and Macroeconomic Factors.* International Monetary Fund.

Pride, W., & Ferrell, O. (2017). *Foundations of Marketing.* Cengage Learning.

Rivadeneira Gabriela, Rivas Libia - Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de 09 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro oficial 332*. Obtenido de http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf

Sánchez, R. A. (2015). Los principios cooperativos como principios configuradores de la forma social cooperativa. *CIRIEC-España. Revista Jurídica*(27). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Rosalia_Alfonso_Sanchez2/publication/303984568_Los_principios_cooperativos_como_principios_configuradores_de_la_forma_social_cooperativa/links/5761638908ae5c6f86da787e/Los-principios-cooperativos-como-principios-config

Sanchis, J. R., & Rodríguez, S. (2018). Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(127). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6418253

Sierra, M. (2012). *Universidad Autónoma de Hidalgo.* Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf

Sims, R. (2003). *Ethics and Corporate Social Responsibility: Why Giants Fall.* British Library Cataloguing in Publication Data.

Socias, A., & Horrach, P. (2013). Enfoque de la responsabilidad social y la transparencia en empresas de economía solidaria CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(77). Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/174/17429864002.pdf

Soto, M. W. (2015). Importancia del mercado de intermediación financiera directa. *In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas, 2*(2), 208-210. Obtenido de http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/988

Superintendencia Financiera de Colombia. (2008). *Intermediación financiera, financiación de préstamos con recursos propios*. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/Conceptos2008/2008033390.pdf

Tesintegra. (2011). *Tesintegra. Net*. Obtenido de http://www.tesintegra.net/helpgdw/correlacion_de_pearson.htm

Thakor, A., & Boot, A. (2008). *Handbook of Financial Intermediation and Banking.* Californiq: Elsevier.

Werner, Z., Winckler, C., Waiblinger, S., & Haslberger, A. (2007). *Sustainable Food Production and Ethics.* Wageningen Academic .

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE ENCUESTA A PERSONAL DE LAS COOPERATIVAS

Objetivo:

Analizar la intermediación financiera aplicada en los principios cooperativos y el cumplimiento de la responsabilidad social en las cooperativas del sector indígena de la provincia de Tungurahua.

A. Instrucciones:

- Responda con sinceridad
- Marque con X la respuesta que considere.
- Todas las respuestas son válidas.

B. Intermediación financiera

1. ¿Qué actividad de intermediación financiera prefieren los socios o clientes de las cooperativas? (Opción múltiple)

- Captación de ahorros ☐
- Depósitos a plazo fijo ☐
- Acceso a créditos ☐
- Servicios cooperativos ☐

2. ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos de ahorro en el año 2018?

- Menor al 5% ☐
- 5 al 15% ☐
- 16% al 25% ☐
- 26% al 30% ☐
- Mayor al 30% ☐

3. ¿Qué porcentaje de crecimiento tuvieron los depósitos a plazo fijo en el año 2018?

- Menor al 5% ☐
- 5 al 15% ☐
- 16% al 25% ☐
- 26% al 30% ☐
- Mayor al 30% ☐

4. **¿Qué porcentaje de nuevos créditos ha brindado la cooperativa en el 2018?**

- Menor al 5% ☐
- 5 al 15% ☐
- 16% al 25% ☐
- 26% al 30% ☐
- Mayor al 30% ☐

5. **¿La cooperativa tiene créditos especiales de apoyo a los emprendedores y a las microempresas?**

- Si ☐
- No ☐

C. Principios cooperativos

Principio 1: Membresía abierta y voluntaria

6. **¿La cooperativa brinda una membresía abierta y voluntaria a sus futuros socios?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

7. **¿La cooperativa permite el ingreso sin discriminación por sexo, religión o etnia?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 2: Control democrático de los miembros

8. **¿La cooperativa toma decisiones de forma democrática con la participación de su talento humano?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 3: Participación económica de los miembros.

9. **¿La cooperativa ha definido los propósitos para el uso de excedentes en caso de existir?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

10. **¿Los intereses que maneja la cooperativa son razonables en relación con otras instituciones del sistema financiero?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 4: Autonomía e independencia.

11. **¿La cooperativa tiene autonomía e independencia integral sin influencias de fuentes externas?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 5: Educación, formación e información.

12. **¿La cooperativa desarrolla actividades de educación y formación continua para sus empleados?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

13. **¿La cooperativa informa a sus clientes y a la comunidad acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

14. **¿La cooperativa ha desarrollado programas educativos con enfoque social para la formación de sus socios en emprendimiento?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 6: Cooperación entre cooperativas.

15. **¿La cooperativa trabaja en el fortalecimiento el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta con otras instituciones del sector?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

Principio 7: Compromiso con la comunidad

16. **¿La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad a través de programas y proyectos comunitarios?**

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

C. Responsabilidad social

17. **¿En la misión y visión de su empresa se ha incluido la responsabilidad social empresarial?**

- **Si** ☐
- **No** ☐

18. ¿En los objetivos de la cooperativa se ha incluido estratégicamente la responsabilidad social?

- Si ☐
- No ☐

19. ¿La cooperativa ha desarrollado programas para la mejora de la productividad y la eficiencia empresarial?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

20. ¿La cooperativa desarrolla programas, proyectos o actividades que solucionen problemas para el beneficio social de la comunidad?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

21. ¿La cooperativa desarrolla acciones para el reconocimiento de la identidad cultural indígena?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

22. ¿Considera que la cooperativa cumple con su obligación de preservar y cuidar del medio ambiente?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

23. ¿Considera usted que los servicios de intermediación financiera cumplen con un fin social a favor del bienestar comunitario?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

24. ¿La cooperativa brinda apoyo a eventos organizados por Ongs o comunidades?

- Siempre ☐
- Regularmente ☐
- A veces ☐
- Casi nunca ☐
- Nunca ☐

25. ¿Se ha diseñado políticas para el bienestar y satisfacción laboral del talento humano como parte de la responsabilidad social interna de la cooperativa?

- Si ☐
- No ☐

26. ¿Qué valores la cooperativa considera más importantes para cumplir con los principios cooperativos?

- Ayuda mutua ☐
- Responsabilidad ☐
- Democracia ☐
- Igualdad ☐
- Honestidad ☐
- Transparencia ☐
- Equidad ☐
- Solidaridad ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: LISTA DE COOPERATIVAS

Ruc	Razón Social	Tipo	Segmento	Acuerdo Ministerial	Fecha Acuerdo Ministerial	Número Resolución	Fecha Resolución	Estado Jurídico	Provincia	Cantón	Parroquia	Dirección	Nombre Gerente
1890142679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 2	006-DPT-C-2007	12/12/07	SEPS-ROEPS-2013-000191	4/10/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Ambato	Castillo 7-27 Juan Benigno Vela	Toalombo Caiza Angel Francisco
1891700136001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	1475	6/15/99	SEPS-ROEPS-2013-000695	5/6/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Quisapincha (quizapincha)	Gonzalez Suarez S/N 10 De Agosto	Paucar Pachucho Segundo Pedro
1891708358001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 3	00003	2/20/02	SEPS-ROEPS-2013-001081	5/14/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Quisapincha (quizapincha)	Plaza Central 0 S/N S/N	Vivanco Llumitasig Luis Eduardo
1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 2	002	1/13/03	SEPS-ROEPS-2013-000266	4/16/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Matriz	Juan Benigno Vela S/N Montalvo	Andagana Gualo Juan Manuel
1891710328001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 1	06432	1/17/03	SEPS-ROEPS-2013-000279	4/16/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Matriz	Calle Espejo 12-78 Av. 12 De Noviembre	Llambo Chalan Angel Rodrigo
1891716679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUIÑARISHUN CRECEREMOS	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	0019	4/26/05	SEPS-ROEPS-2013-000876	5/9/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Quisapincha (quizapincha)	10 De Agosto Sn Sucre	Tipantasig Sillagana Camilo
1891717217001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	0000001	10/17/03	SEPS-ROEPS-2013-002872	6/17/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Ambatillo	Via Principal A Valencia Sn Colon	Matzabalin Quinfia Pedro

1891718612001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	0030-SDRCC-2005	10/17/05	SEPS-ROEPS-2013-000598	5/3/13	Activa	Tungurahua	Ambato	La merced	Tomas Sevilla Y Araujo 05-08 Primera Imprenta	Cepeda Gualan Jose Manuel
1891720978001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 3	1007	6/27/96	SEPS-ROEPS-2013-001431	5/29/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Ambato	Quito 05-53 Juan Benigno Vela	Ocampo Rojas Bolivar Augusto
1891721389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA DEL ECUADOR - TUNGURAHUA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	153	12/26/06	SEPS-ROEPS-2013-000719	5/7/13	Activa	Tungurahua	Ambato	San francisco	Eloy Alfaro 0607 Rocafuerte	Pualasin Guaman Francisco
1891724558001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURY WAYTA LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 5	00077	6/18/07	SEPS-ROEPS-2013-000388	4/23/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Ambatillo	Plaza Central De Ambatillo Alto S/N Ambatillo Alto Sector San Francisco	Masabalin Matza Wilson David
1891725910001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 4	008-DPT-C-2008	3/24/08	SEPS-ROEPS-2013-001321	5/23/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Matriz	Juan Benigno Vela 04-28 Lalama	Guapisaca Espin Holguer Geovanny
1891726712001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 3	016DPT-C-2008	5/30/08	SEPS-ROEPS-2013-000758	5/8/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Matriz	Av. Cevallos 15-33 Martinez Y Mera	Panchi Pandi Edwin Roberto
1891744214001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	Cooperativa de ahorro y credito	Segmento 4	2328	4/28/11	SEPS-ROEPS-2013-002803	6/14/13	Activa	Tungurahua	Ambato	Matriz	Guayaquil Entre 12 De Noviembre y Solano S/N Plaza Urbina 12 De Noviembre	Sisa Maliza Rosa Cecilia

												Y Solano	