



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADUACIÓN, PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
FINANCIERA**

Tema:

**“LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “FINANCREDIT” LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO
PERÍODO 2013”.**

AUTOR: Adriana Gabriela Acosta Fonseca

TUTOR: Ing. Mg. Gissela Arcos

Ambato – Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mg. Gissela Alexandra Arcos Naranjo con C.I. 1803190816 en mi calidad de tutora del trabajo de investigación sobre el tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCREDIT” LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO PERÍODO 2013”, desarrollado por la Srta. Adriana Gabriela Acosta Fonseca, egresada de la Carrera de Ingeniería Financiera, considero que el informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden 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 proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente.

Ambato, 21 de Agosto de 2014

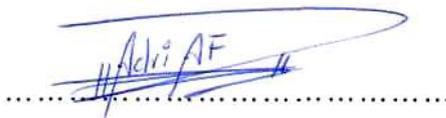
EL TUTOR


Ing. Mg. Gissela Arcos Naranjo

AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Adriana Gabriela Acosta Fonseca, con cédula de ciudadanía № 1803729027, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCREDIT” LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO PERÍODO 2013”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 21 de Agosto de 2014



Adriana Gabriela Acosta Fonseca

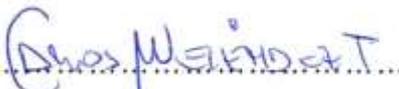
AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCREDIT” LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO PERÍODO 2013”, de la Srta. Adriana Gabriela Acosta Fonseca , egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 21 de Agosto de 2014

Para constancia firman


Ing. Carlos Meléndez Ph.D
PROFESOR CALIFICADOR


Ing. Fabrizio Viera
PROFESOR CALIFICADOR


Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Hoy y siempre dedicaré mis logros a las personas que con su sacrificio y esfuerzo me han guiado por el buen camino y han logrado que pueda cumplir con éxito mi carrera profesional, mis padres.

A mis hermanos por el cariño y apoyo brindado y a todas esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por permitirme realizar mis estudios profesionales, y poderlos culminar con éxito.

Mi reconocimiento al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Cía. Ltda., por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, mi sincero agradecimiento a la Ing. Gissela Arcos, por haber guiado y orientado acertadamente en mi trabajo de tesis.

Finalmente agradecer a todas las personas que de una u otra manera me colaboraron hasta la culminación de mi trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
<i>DEDICATORIA</i>	v
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.1.1. Macro Contextualización.....	3
1.2.1.2. Meso Contextualización	4
1.2.1.3.- Micro Contextualización	6
1.2.2.- Análisis crítico	7
1.2.2.1 Relación Causa – Efecto.....	7
1.2.3.-Prognosis.....	8
1.2.4.- Formulación del problema	9
1.2.5.- Interrogantes	9
1.2.6.- Delimitación del objeto de investigación	10
1.3.- Justificación.....	10
1.4.- OBJETIVOS.....	11
1.4.1.- Objetivo general.....	11
1.4.2.- Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes Investigativos	12
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.2.1 Fundamentación Epistemológica	15
2.2.2 Fundamentación Axiológica	15
2.3 Fundamentación Legal	15

2.4 Categorías Fundamentales	16
2.4.1 Marco Conceptual Variable Independiente.....	18
2.4.2 Marco Conceptual Variable Dependiente	27
2.5. Conceptualización de Hipótesis.....	34
2.6 Señalamiento de variables	34
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1 Enfoque de la investigación.....	35
3.2 Modalidad básica de la Investigación	35
3.3 Nivel o tipo de investigación	37
3.4 Población y Muestra.....	38
3.5. Operacionalización de variables.....	40
3.6. Plan para la recolección de información	45
3.7. Procesamiento y Análisis.....	47
3.7.1. Plan de procesamiento de la información	47
CAPÍTULO IV	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	48
4.1. Análisis de Datos	48
4.1.1. Encuestas aplicadas al personal administrativo de la COAC FINANREDIT CÍA LTDA.....	49
4.1.2. Encuestas aplicadas a los socios de la COAC FINANREDIT CÍA LTDA.	69
4.2. Verificación de la Hipótesis	86
4.2.1. Planteo de Hipótesis.....	90
4.2.2 Cálculo del Chi Cuadrado.....	92
Regla de decisión	93
4.2.4 Conclusión.....	93
CAPÍTULO V.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1. Conclusiones	94
5.2. Recomendaciones	95
CAPÍTULO VI.....	96
PROPUESTA.....	96
6.1 Datos Informativos.....	96
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	97
6.3. JUSTIFICACIÓN	98
6.4. OBJETIVOS.....	99

6.4.1. Objetivo General	99
6.4.2. Objetivos Específicos.....	99
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	99
6.5.1. Factibilidad Técnica	99
6.5.2. Factibilidad Legal.....	99
6.5.3. Factibilidad Tecnológica	100
6.5.4. Factibilidad Organizacional	100
6.5.5. Factibilidad Socio Cultural	100
6.5.6. Factibilidad Económica Financiera	100
6.6. FUNDAMENTACIÓN	101
6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO	103
6.8. ADMINISTRACIÓN	177
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	177
BIBLIOGRAFÍA.....	178
ANEXOS.....	180

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmentos	4
Tabla 2 Segmentación	5
Tabla 3 Segmentación	39
Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente	42
Tabla 5 Operacionalización Variable Dependiente	44
Tabla 6 Plan de recolección de información.....	47
Tabla 7 Valores y Principios	49
Tabla 8 Código de Ética	50
Tabla 9 Políticas de Mejoramiento Personal	51
Tabla 10 Ambiente de Trabajo	52
Tabla 11 Trato que reciben los socios	53
Tabla 12 Requerimientos del Cliente Externo	54
Tabla 13 Relación con la Comunidad	56
Tabla 14 Área de Influencia	57
Tabla 15 Balance Social	58
Tabla 16 Medioambiente.....	59
Tabla 17 Política Ambiental.....	60
Tabla 18 Indicadores de Gestión	62
Tabla 19 Medio de Medición	63
Tabla 20 Aplicación de los Indicadores de Gestión.....	64
Tabla 21 Existen Indicadores de Gestión	65
Tabla 22 Imagen Corporativa.....	66
Tabla 23 Fidelidad con los Socios.....	67
Tabla 24 Relaciones con la comunidad	68
Tabla 25 Grado de Conocimiento sobre derechos y obligaciones	69
Tabla 26 Conocimiento sobre derechos y obligaciones	70
Tabla 27 Importancia de los Indicadores de Gestión	72
Tabla 28 Información de las Asambleas.....	73
Tabla 29 Información sobre el Consejo de Administración	74
Tabla 30 Canal de Información	75
Tabla 31 Interés en Cuotas Sociales.....	77
Tabla 32 Interés en Préstamos de Socios.....	78
Tabla 33 Servicio que brinda la Cooperativa	79
Tabla 34 Servicios Sociales que brinda la cooperativa	80
Tabla 35 Autonomía e Independencia.....	81
Tabla 36 Actividad Educativa	83
Tabla 37 Servicios a la Cooperativa por Federaciones	84
Tabla 38 Contribución con la Comunidad.....	85
Tabla 39 Frecuencia Observada	88
Tabla 40 Frecuencia Esperada.....	89
Tabla 41 Distribución Ji Cuadrado.....	91

Tabla 42 Cálculo de Chi Cuadrado	92
Tabla 43 Modelo Operativo	103
Tabla 44 Informe Social.....	113
Tabla 45 Prioridad del Trabajo	119
Tabla 46 Rotación y Estabilidad	120
Tabla 47 Clima Laboral	120
Tabla 48 Trabajo Comunitario	121
Tabla 49 Prelación de los Intereses Colectivos	122
Tabla 50 Asociación Voluntario	122
Tabla 51 Retiro de Asociados	123
Tabla 52 Autogestión y Autonomía.....	124
Tabla 53 Control Democrático por los Socios.....	125
Tabla 54 Transparencia Informativa	125
Tabla 55 Acuerdos con otras Organizaciones	126
Tabla 56 Relación con el Estado.....	127
Tabla 57 Postura de la Organización.....	128
Tabla 58 Estructura del Patrimonio.....	129
Tabla 59 Políticas de la Organización.....	130
Tabla 60 Participación Económico Social.....	131
Tabla 61 Concentración de Aportes Sociales.....	131
Tabla 62 Utilización de Utilidades y Excedentes	132
Tabla 63 Valor Agregado Cooperativo	133
Tabla 64 Educación, Capacitación y Comunicación	133
Tabla 65 Cooperación e Integración del sector económico	134
Tabla 66 Compromiso Social, Solidario, Comunitario y Ambiental	135
Tabla 67 Comunidad	136
Tabla 68 Medio Ambiente	137
Tabla 69 Membresía Abierta y Voluntaria	149
Tabla 70 Ahorro Voluntario	150
Tabla 71 Ingreso de socios	150
Tabla 72 Rango de Edad	151
Tabla 73 Control Democrático de los miembros	151
Tabla 74 Mujeres representantes	152
Tabla 75 Mujeres en Órganos de gobierno	152
Tabla 76 Vocales de órganos de gobierno procedentes de la comunidad donde se desarrollan las agencias.....	153
Tabla 77 Participación Económica de los miembros	154
Tabla 78 Certificados de Aportación.....	154
Tabla 79 Reservas Facultativas	155
Tabla 80 Autonomía e Independencia	155
Tabla 81 Educación, formación e información.....	158
Tabla 82 Cumplimiento del Presupuesto de capacitación	158

Tabla 83 Funcionarios formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa.....	159
Tabla 84 Número de personas en programas de capacitación	159
Tabla 85 Compromiso con la Comunidad	160
Tabla 86 Valor Monetario	160
Tabla 87 Público Interno	161
Tabla 88 Mujeres en mandos medios	162
Tabla 89 Personas con capacidades especiales.....	162
Tabla 90 Relación Salarial	163
Tabla 91 Desglose del tipo de contrato a trabajadores	163
Tabla 92 Rotación de colaboradores	164
Tabla 93 Ausentismo	164
Tabla 94 Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	165
Tabla 95 Programas de capacitación	165
Tabla 96 Indicador Membresía Abierta y Voluntaria	167
Tabla 97 Indicador Control Democrático de los Miembros.....	168
Tabla 98 Indicador Participación Económica de los Miembros	170
Tabla 99 Indicador Autonomía e Independencia	171
Tabla 100 Indicador Educación, Formación e Información.....	172
Tabla 101 Indicador Compromiso con la Comunidad	174
Tabla 102 Indicador Público Interno	174
Tabla 103 Previsión de la evaluación.....	177

ÌNDICE DE GRÀFICOS

Gráfico 1 Valores y Principios	49
Gráfico 2 Código de Ética.....	50
Gráfico 3 Políticas de Mejoramiento Personal	51
Gráfico 4 Ambiente de Trabajo.....	52
Gráfico 5 Trato que reciben los socios	54
Gráfico 6 Requerimientos del Cliente Externo.....	55
Gráfico 7 Relación con la Comunidad	56
Gráfico 8 Área de Influencia.....	57
Gráfico 9 Balance Social.....	58
Gráfico 10 Medioambiente	60
Gráfico 11 Política Ambiental.....	61
Gráfico 12 Indicadores de Gestión.....	62
Gráfico 13 Medio de Medición	63
Gráfico 14. Medio de Medición	64
Gráfico 15 Existen Indicadores de Gestión	65
Gráfico 16 Imagen Corporativa.....	66
Gráfico 17 Fidelidad con los Socios.....	67
Gráfico 18 Relaciones con la comunidad	68
Gráfico 19 Grado de Conocimiento sobre derechos y obligaciones	70
Gráfico 20 Conocimiento sobre derechos y obligaciones.....	71
Gráfico 21 Importancia de los Indicadores de Gestión.....	72
Gráfico 22 Información de las Asambleas	73
Gráfico 23 Información sobre el Consejo de Administración	75
Gráfico 24 Canal de Información.....	76
Gráfico 25 Interés en Cuotas Sociales	77
Gráfico 26 Interés en Préstamos de Socios	78
Gráfico 27 Servicio que brinda la Cooperativa	79
Gráfico 28 Servicio Sociales que brinda la Cooperativa	81
Gráfico 29 Autonomía e Independencia	82
Gráfico 30 Actividad Educativa	83
Gráfico 31 Servicios a la Cooperativa por Federaciones	84
Gráfico 32 Contribución con la comunidad.....	86
Gráfico 33 Chi Cuadrado	93
Gráfico 34 Participaciòn de Vocales	153
Gráfico 35 Endeudamiento Externo	156
Gráfico 36 Cocentraciòn por fuente de fondeo.....	157

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Árbol de Problemas	7
Ilustración 2 Categorías Fundamentales Superordinación	16
Ilustración 3 Categorías Fundamentales Subordinación	17
Ilustración 4 Organigrama Estructural	112
Ilustración 5 Directrices de Responsabilidad Social.....	139

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA:

“Los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda. de la ciudad de Ambato período 2013”.

AUTOR: Adriana Gabriela Acosta Fonseca

TUTOR: Ing. Mg. Gissela Alexandra Arcos Naranjo

FECHA: Julio, 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de la presente investigación acerca de los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Responsabilidad Social de la COAC “Financredit” Ltda., es brindar información social a la cooperativa fundada en valores y principios mediante la elaboración de un Balance Social el mismo que buscará evaluar en términos cuantitativos y cualitativos de la gestión social de la cooperativa, para conseguir un crecimiento sostenido que valore su labor en función de sus aspectos sociales. Para desarrollar el proyecto fue necesario revisar aspectos importantes como la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Estatuto, manuales y reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Financredit” Cía. Ltda. La propuesta pretende a través de la aplicación del Balance Social, no sólo contribuir a fundamentar la provección social de la cooperativa y evaluar sus resultados, sino también elevar el sentido de pertenencia de los asociados al incrementar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios. Por tanto el presente trabajo tiene como objetivo demostrar la necesidad de aplicar adecuadamente en la cooperativa el balance social, para lo que partimos de la operacionalidad de los principios cooperativos, los que definen sin lugar a dudas su naturaleza y esencia hasta llegar a la formulación de los elementos del balance haciendo énfasis en la responsabilidad social de la entidad cooperativa. Se logró la verificación de la hipótesis, mediante la utilización de la metodología adecuada, además de generar conclusiones y recomendaciones que sirven de base para la toma de decisiones, con el objeto de mejorar la situación de la cooperativa.

Palabras clave:

Indicadores de Gestión, Responsabilidad Social, Balance Social

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
SCHOOL OF ACCOUNTING AND AUDIT
FINANCIAL ENGINEERING CAREER

TOPIC:

"The Management Indicators and their incidence in the Social Responsibility of the COAC " FINANCREREDIT " Ltda. Ambato city, 2013 period."

AUTHOR: Adriana Gabriela Acosta Fonseca

TUTOR: Ing. Mg. Gissela Alexandra Arcos Naranjo

DATE: July, 2014

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this research on the management indicators and their impact on the Social Responsibility of the COAC "Financredit" Ltda. is providing social information based on the cooperative values and principles through the development of a social balance that it will seek to assess in quantitative and qualitative terms of the social management of the cooperative, for the sustained growth that values its work in terms of its social aspects. To develop the project was necessary to review important aspects such as the Law of Popular and Solidarity Economy and Financial Sector Popular and Solidarity, Regulations, manuals and regulations of the COAC "Financredit" Cia Ltda. The proposal aims through the implementation of the Social Balance not only help support the social projection of the cooperative and evaluate their results, but also increase the sense of belonging of the members by increasing their participation in the processes of managing their resources own. Therefore this paper aims to demonstrate the need for proper implementation in cooperative social balance, for which we assume the operability of cooperative principles, defining undoubtedly its nature and essence up to the formulation of balance sheet items emphasizing the social responsibility of the cooperative entity. Verification of the hypothesis was achieved through the use of appropriate methodology and generates findings and recommendations that serve as a basis for decision-making, in order to improve the cooperative situation.

Keywords:

Management Indicators, Social Responsibility, Social Balance

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en la COAC “FINANCREDIT” LTDA, tratando de dar solución al problema encontrado mediante la realización de un Modelo de Balance Social y con esto se va a demostrar que en las cooperativas ecuatorianas es de gran importancia la aplicación de un Balance Social que identifique las características sociodemográficas del equipo humano y que permita establecer políticas y programas que ayuden a mejorar el rendimiento empresarial. El presente trabajo para una mejor comprensión, está estructurado en seis capítulos:

Capítulo I, El Problema de Investigación; hace referencia al problema que enfrenta la COAC “FINANCREDIT” LTDA, analizando y determinando sus dos variables a ser estudiadas, en un contexto macro, meso y micro; así también establece el objetivo general y los específicos de la presente investigación.

Capítulo II, Marco Teórico; en éste se incluyen los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica y legal, el desarrollo de las categorías fundamentales de las variables y se finaliza con la formulación de la hipótesis.

Capítulo III, Marco Metodológico; muestra que la investigación fue enfocada cualitativa y cuantitativamente; fue una investigación de campo, documental bibliográfica, exploratoria y descriptiva; de igual forma demuestra las preguntas que fueron aplicadas en los instrumentos de investigación.

Capítulo IV, Análisis e Interpretación de Resultados; se detalla un análisis de cada una de las preguntas del cuestionario estructurado, con el apoyo de tablas y gráficos y se concluye con la verificación de la hipótesis.

Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones; éstas se originan del análisis e interpretación de resultados, de manera sintetizada; las mismas que tienen una vinculación directa con la propuesta.

Capítulo VI, Propuesta; en el que se presenta un Modelo de Balance Social Basado en Indicadores de Gestión; el mismo que se espera sea aplicado por la Cooperativa, a fin de cumplir con las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.TEMA

“LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCREDIT” LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO PERÍODO 2013”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro Contextualización

En el país la creación de cooperativas deben ser considerados como uno de los factores más importantes para el desarrollo económico, social y cultural de los pueblos.

Podemos decir que el cooperativismo nace como una posible solución para mejorar la situación económica, social y cultural de las personas y a través de ellos, el desarrollo del país en el que viven por medio del esfuerzo mancomunado.

El desarrollo del movimiento cooperativo de Ahorro y Crédito a pesar de permanecer relegado por los gobiernos de turno, se ha ido incrementando según las diversas necesidades de las grandes masas, que uniendo sus esfuerzos han logrado formar un gran movimiento, como es el cooperativismo para así aliviar en parte sus problemas.

El cooperativismo como sistema económico con contenido social constituye una fuerza de progreso que se está utilizando en la mayor parte de los países del mundo como una forma eficiente y democrática para corregir mucho de los males causados por la extrema pobreza y por la desigual distribución de la riqueza, pero

debemos tomar en cuenta que, la solución a estos problemas no es formar una cooperativa sino aplicar correctamente la doctrina cooperativa.

La mayoría de las cooperativas del país no miden su desarrollo a través de los sistemas de control de gestión social, produciéndose de esta manera que las cooperativas se enfoquen principalmente en el aspecto económico dejando en segundo plano la responsabilidad social.

En consecuencia, establecer un sistema de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos Estratégicos.

Según SEPS, (2014) Las COACs, de acuerdo a la resolución JR-STE-2012-003 de la Junta de Regulación, están clasificadas en 4 segmentos:

Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmentos

Segmento 1	489 cooperativas
Segmento 2	335 cooperativas
Segmento 3	83 cooperativas
Segmento 4	40 cooperativas y cajas de ahorro
Total	947 organizaciones

Tabla 1 Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmentos
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.2.1.2. Meso Contextualización

En la Provincia de Tungurahua existen numerosas Cooperativas de Ahorro y Crédito medianos y pequeños las que no evalúan la responsabilidad social y administrativa razón por la cual les dificulta tomar decisiones al momento de planificar y solicitar créditos externos de las entidades Públicas como es en la Programa Nacional de Finanzas Populares cuyo objetivo principal de esta entidad pública es ampliar la base de intermediación financiera rural mediante el fortalecimiento de las instituciones financieras.

La población económicamente activa de la Provincia de Tungurahua está compuesta por el sector familiar, sector empresarial, sector artesanal, sector indígena y campesina que son considerados como un sector informal y marginado.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación administrativa y financiera; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

La aplicación de un adecuado manejo de Indicadores de Gestión considera la perspectiva financiera como un punto crítico del desempeño organizacional y de negocios, pero hace énfasis en un conjunto más generales integrado de mediciones que unen a todos los socios, los procesos internos y los empleados, y un sistema de desempeño que garantice el éxito institucional a largo plazo.

De acuerdo con la SEPS, (2014) en Tungurahua existen aproximadamente 162 Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distribuidas en segmentos según sus activos y número de socios, por ejemplo en el segmento 4 se encuentran las cooperativas que estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) hasta el 31 de diciembre de 2012.

En el segmento 3, 2 y 1 De acuerdo al siguiente detalle de número de socios, valor de activos y número de cantones donde opera la cooperativa:

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Tabla 2 Segmentación

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

1.2.1.3.- Micro Contextualización

Con los antecedentes antes expuestos resulta ser de gran importancia que las instituciones financieras posean parámetros de responsabilidad social bien definidos y sustentables en el tiempo.

El liderazgo y entusiasmo creativo de un grupo de personas innovadoras de la Provincia de Tungurahua, fecunda la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, enfocando la ayuda mutua con espíritu cooperativista, para el progreso y desarrollo de sectores rurales y urbanos marginales, especialmente a quienes hacen la economía popular y solidaria de la región sierra centro y a nivel Nacional.

Con un total de 12 Socios fundadores, el 11 de Agosto del 2008 inicia sus actividades como PRE-COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO y posteriormente mediante Acuerdo Ministerial N° 00017 del 06 de Julio del 2010 e inscrita con Numero de Orden 7457 en el Registro General de las Cooperativas, se crea legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda. Con un Capital inicial de 60,054.46 Dólares Americanos, con el propósito brindar productos y servicios financieros a los sectores como: agricultura, ganadería, vivienda, artesanía, comercio informal, pequeña industria, transporte, consumo, etc.

Geográficamente se encuentra ubicada en nuestra Ciudad de Ambato en las Calles Espejo 12-11 y Juan B. Vela en nuestro, Cantón , Provincia del Tungurahua, la estructura se compone de una amplia y moderna infraestructura, apropiada con sistema y tecnología informática de punta, con talento humano competente de acuerdo a las exigencias del mercado financiero actual, así satisfacer las necesidades insatisfechas actuales mediante procesos y servicios eficiente y eficaz, que le permiten cubrir las necesidades de los sectores a los cuales está orientado y mejorar las condiciones de vida de todos los beneficiario.

1.2.2.- Análisis crítico

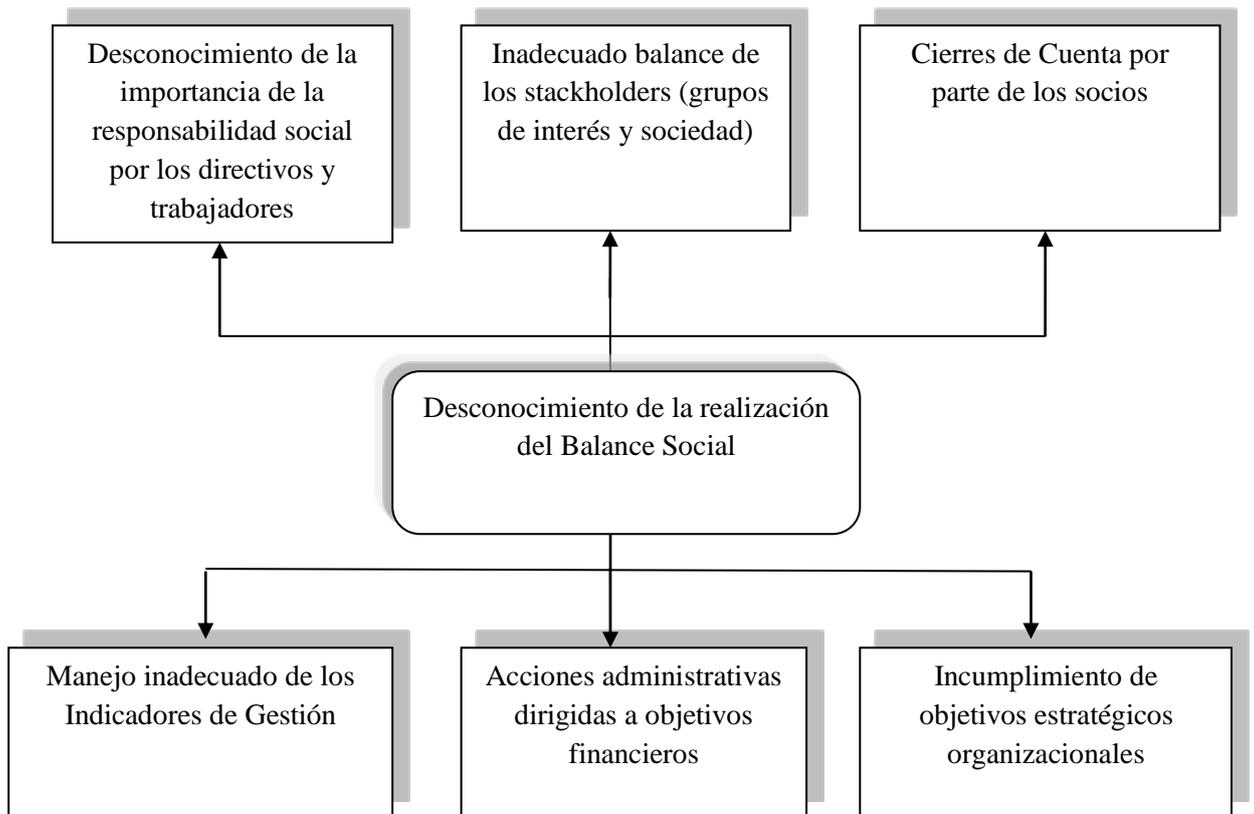


Ilustración 1 Árbol de Problemas
Elaborado por: Acosta, A

1.2.2.1 Relación Causa – Efecto

Las cooperativas de Ahorro y Crédito están reguladas por diversos organismos, normas, leyes y reglamentos que rigen su mejor desempeño cuya finalidad es la intermediación financiera, pero muchas de estas organizaciones no se están enfocando a su objetivo social, no se comprometen en buscar el bienestar de sus socios y empleados, es decir no cumplen con la filosofía para el cual fueron creados

Por esa razón surge la necesidad de aplicar en las cooperativas un modelo de Balance Social que mida el desempeño social para de esta manera tener un seguimiento por parte del organismo de control en este caso la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

De aquí surge el problema ya que existe desconocimiento de los usuarios internos y externos sobre las acciones relacionadas con la responsabilidad social que desarrolla la cooperativa

Se puede determinar que el desconocimiento de la realización del balance social ha sido un problema en las cooperativas en este último año ya que según nuevas resoluciones de la Ley de Economía Popular y solidaria exige a las cooperativas un balance social anual y muchas de ellas desconocen su realización porque esto se está aplicando por primera vez en Ecuador

Debido a un manejo inadecuado de los Indicadores de Gestión ha provocado que los directivos y empleados tengan un desconocimiento de la importancia de la responsabilidad social dentro de la cooperativa.

De acuerdo con las acciones administrativas que realizan los directivos se puede notar que no están enfocados directamente en la acción social afectando al balance de los stakeholders (grupos de interés y sociedad).

Por otra parte el incumplimiento de objetivos estratégicos organizacionales ha provocado que en los últimos años aumente el cierre de cuentas por insatisfacción a los socios.

Por los puntos anteriormente expuestos existe la necesidad urgente de realizar un estudio sobre la incidencia de los indicadores de gestión y la responsabilidad social ya que esto ayudaría a mejorar la imagen corporativa, un balance de los stakeholders y mejorar el nivel de vida de los socios.

1.2.3.-Prognosis

El problema de la COAC “FINANCREDIT” LTDA, es el desconocimiento del balance social, por lo que si no es diseñado e implantado un modelo de balance social para la cooperativa sería imposible determinar las maneras de optimizar los

recursos destinados a la inversión social y por ende existirían dificultades al momento de tomar decisiones por parte de la administración, haciendo que su actuar en pro de la cooperativa no sea el adecuado.

Si la cooperativa no toma acciones al respecto, la calidad en el servicio social puede verse afectado al no poder tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento del mismo, además se estaría incumpliendo con lo que estipula la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su Segunda disposición general que dice “Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.

Por lo que si incumpliere la cooperativa afrontará graves sanciones por parte de este organismo de control.

1.2.4.- Formulación del problema

¿Cómo inciden los Indicadores de Gestión en la Responsabilidad Social Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda., en la ciudad de Ambato período 2013?

1.2.5.- Interrogantes

1. ¿Qué indicadores de gestión se aplican para medir el desempeño de la cooperativa?
2. ¿Cómo aplica la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.?
3. ¿Qué alternativas de solución sirve para optimizar los Indicadores de Gestión y obtener una mejor Responsabilidad Social?

1.2.6.- Delimitación del objeto de investigación

Campo

Planificación Estratégica

Área

Administrativa

Aspecto

Indicadores de Gestión

Espacial

En la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato

Temporal

La investigación abarca el período 2013

Poblacional

En la presente investigación los elementos de intervención fueron los socios y administradores de la cooperativa.

1.3.- Justificación

El tema de la Responsabilidad Social es nuevo en la sociedad mundial y mucho más en nuestro país. No existe un modelo único de organización corporativa basado en la Responsabilidad Social, por lo que se debe diseñar una para cada caso y necesidad, tomando en cuenta las expectativas de la sociedad, la práctica de los negocios aceptables y las particularidades del entorno en el que se desenvuelven. Plantear e identificar las necesidades que afronta nuestra sociedad es fundamental; así como analizar si una herramienta como ésta puede responder a los requerimientos sociales. El principal interés de realizar esta investigación es evidenciar el alcance y las posibilidades de aplicación del Concepto de Responsabilidad Social en el Ecuador. Este estudio permitirá evaluar, aunque de manera preliminar y desde una óptica sociológica, las estrategias empresariales de este tipo, las innovaciones e iniciativas que se ensayan en el Ecuador. Además señalar las discusiones y problemas que generan, sobre todo desde el punto de vista de los grupos de interés. Se trata de avanzar en una perspectiva crítica para distinguir entre aquello que realmente implica una renovación de la gestión social,

enmarcada dentro de una estrategia política del Estado; y aquello que puede ser nada más que estrategias de supervivencia de las cooperativas dentro de marcos políticos más orientados a la ganancia.

La finalidad consiste en determinar la manera en que las acciones sociales de la cooperativa puedan contribuir a desarrollar una economía competitiva y sustentable, la cooperativa deberá emplear prácticas en relación con la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades y la integración social.

Por esta razón el objetivo principal es realizar un Balance Social que es una herramienta de autoevaluación de las cooperativas con una visión general de su gestión y ampliar la importancia de la Responsabilidad Social y establecer cuáles son los objetivos y valores de la cooperativa en el presente, pasado y futuro.

1.4.- OBJETIVOS

1.4.1.- Objetivo general

- Determinar la incidencia de los Indicadores de Gestión en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. para mejorar el desempeño social y la difundir sus acciones a la comunidad.

1.4.2.- Objetivos específicos

- Analizar la importancia de los indicadores de gestión de las cooperativas para generar estrategias que puedan mejorar el desempeño de la Cooperativa.
- Evaluar la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. para medir el impacto que generan en la organización.
- Proponer un modelo Balance Social a la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. con el propósito de optimizar su nivel de responsabilidad social con estrategias complementarias de consolidación y así lograr una ventaja competitiva acorde al mercado financiero ecuatoriano

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Gracias a una revisión bibliográfica se ha obtenido una diversidad de conceptos sobre el tema de investigación, es así que se ha conseguido obtener nociones conceptuales referentes al tema.

De acuerdo con Mera Barragán, (2011) “Los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Productividad de la empresa Distribuidora Salazar Mayorga DISAMA CÍA LTDA durante el primer semestre del año 2010”. Luego de un profundo análisis el investigador llega a las siguientes conclusiones: Los objetivos a corto, mediano, largo plazo, metas, políticas, visión y misión de la empresa se encuentran desactualizados, ocasionando inestabilidad en lo que se pretende alcanzar como organización.

La inaplicación de estrategias e indicadores de gestión para todos los departamentos de la empresa limita su crecimiento potencial puesto que son herramientas que permiten medir el desempeño de la misma y por ende tomar decisiones gerenciales acertadas.

Los indicadores de gestión son una poderosa herramienta para saber qué tan eficiente y eficaz es tanto la administración como la producción. Al estar en continuo monitoreo de las actividades se puede saber en qué está fallando, qué está bien y en qué aspectos la entidad puede mejorar. Y recomienda lo siguiente: Establecer un sistema de control de gestión basado en indicadores a fin de obtener información relevante para la toma de decisiones gerenciales y de esta forma optimizar el funcionamiento de la empresa.

Según lo expuesto por Vayas Castro, (2013) “Los indicadores de gestión y su incidencia en la Evaluación de la gestión del recurso humano de la Junta

Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua durante el primer semestre del año 2012”. Entre sus principales objetivos están: “Identificar variables cualitativas y cuantitativas que servirán para la elaboración de indicadores de gestión adecuados a las necesidades de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua. Analizar la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua según lo establecido en su plan operativo anual con la finalidad de detectar puntos críticos. Proponer indicadores de gestión que permitan evaluar la Gestión del Recurso Humano para la optimización de los Recursos con que cuenta la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua”. Luego de un profundo análisis estadístico a la información obtenida en su investigación de campo utilizando técnicas como la encuesta se ha llegado a la siguiente conclusión: “Realizada la investigación se puede señalar que en la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua no se maneja de manera adecuada al personal desde el momento en que este entra a prestar servicios en la institución mucho menos cuando este ya está laborando ya que no existe un monitoreo que controle y regule el desempeño del personal en la institución. La inexistencia de indicadores de gestión para evaluar el desempeño del recurso humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua ocasiona un desperdicio de recursos al tomar decisiones que se basen en experiencias técnicas”.

Se puede determinar que en la institución no se realiza comparaciones entre gestiones lo cual no es beneficioso para la institución ya que no se puede detectar si existieron falencias dentro del año trabajado. Recomendando lo siguiente: “Teniendo conocimiento de que el Recurso Humano es importante dentro de toda institución es necesario que se implemente y se dé a conocer al personal herramientas que permitan controlar y salvaguardar el capital humano que es el pilar fundamental para el mantenimiento y crecimiento de la institución dentro de la sociedad”.

De acuerdo con, Ramírez, (2004) ex estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, desarrolló un proyecto de investigación de posgrado en el año 2004 denominado: “Modelo de control de gestión para la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato”, en el cual concluye lo siguiente:

“No existe un sistema de indicadores oficiales financieros y no financieros para armar el Cuadro de Mando Integral y llevar a cabo el control del funcionamiento de las unidades y la evaluación del desempeño de los funcionarios”, y después de un profundo análisis recomienda lo siguiente: “Se debe constituir un Sistema de Información Académico Administrativo, utilizando un sistema informático, para disponer una base de datos idónea para armar eficientemente un modelo de sistema de control de gestión”.

Según lo expuesto por Isidro, (2003) sobre: “Propuesta de un Sistema de Indicadores de Gestión para Evaluar La Eficiencia y Eficacia en el Departamento de Registro Académico del Área de Postgrado del DAC-UCLA”.

Esta investigación definió como objetivos específicos, “Diagnosticar la situación actual en cuanto a la planificación estratégica, así cómo identificar las variables que intervienen en todos los procesos de la organización para finalmente proponer indicadores”. El investigador concluyó la ausencia de una planificación estratégica, además de que el departamento no cuenta con indicadores de gestión que permitan tomar decisiones acertadas y ejercer las funciones de control.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se encuentra ubicada en el paradigma crítico propositivo; crítico porque analiza una realidad socio-económica; y propositivo por cuanto busca plantear una alternativa de solución al problema investigado.

Además, presenta un esquema amplio de la realidad por la que atraviesa la cooperativa con el objetivo de establecer alternativas de solución que en cualquier momento pueden dar buenos resultados para la buena marcha de la misma.

La utilidad de este paradigma se la encuentra en la flexibilidad del mismo, ya que permite generar varias interpretaciones de los resultados obtenidos en la

investigación, además este interrelaciona al investigador con la población a ser investigada permitiéndole solucionar de manera más efectiva al problema generado en la misma.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

La investigación se fundamenta en el enfoque epistemológico por cuanto vincula los Indicadores de Gestión y la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” y tiene por objetivo generar conocimiento a la problemática.

2.2.2 Fundamentación Axiológica

La investigación requiere de una fundamentación axiológica basada en la práctica de valores en cuanto a combatir la corrupción, reactivar los valores cívicos y la autoestima de las cooperativas. Por lo que urge, imperiosamente retomar la verdadera esencia de una planificación de desarrollo local y la importancia de proponer estrategias que sirvan en su aplicación a la cooperativa con principios y valores éticos que contribuyen al adelanto de la sociedad.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se desarrollará sobre la base de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, reglamento y demás disposiciones, según el Registro Oficial 444 de 10 mayo 2011. La Cooperativas de Ahorro y crédito está regulada mediante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los que servirán como base legal de este estudio.

“Art. 78. Sector Financiero Popular y Solidario.

Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 81. Cooperativas de ahorro y crédito.

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización

de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

DISPOSICIONES GENERALES

SEGUNDA.

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

2.4 Categorías Fundamentales Superordinación

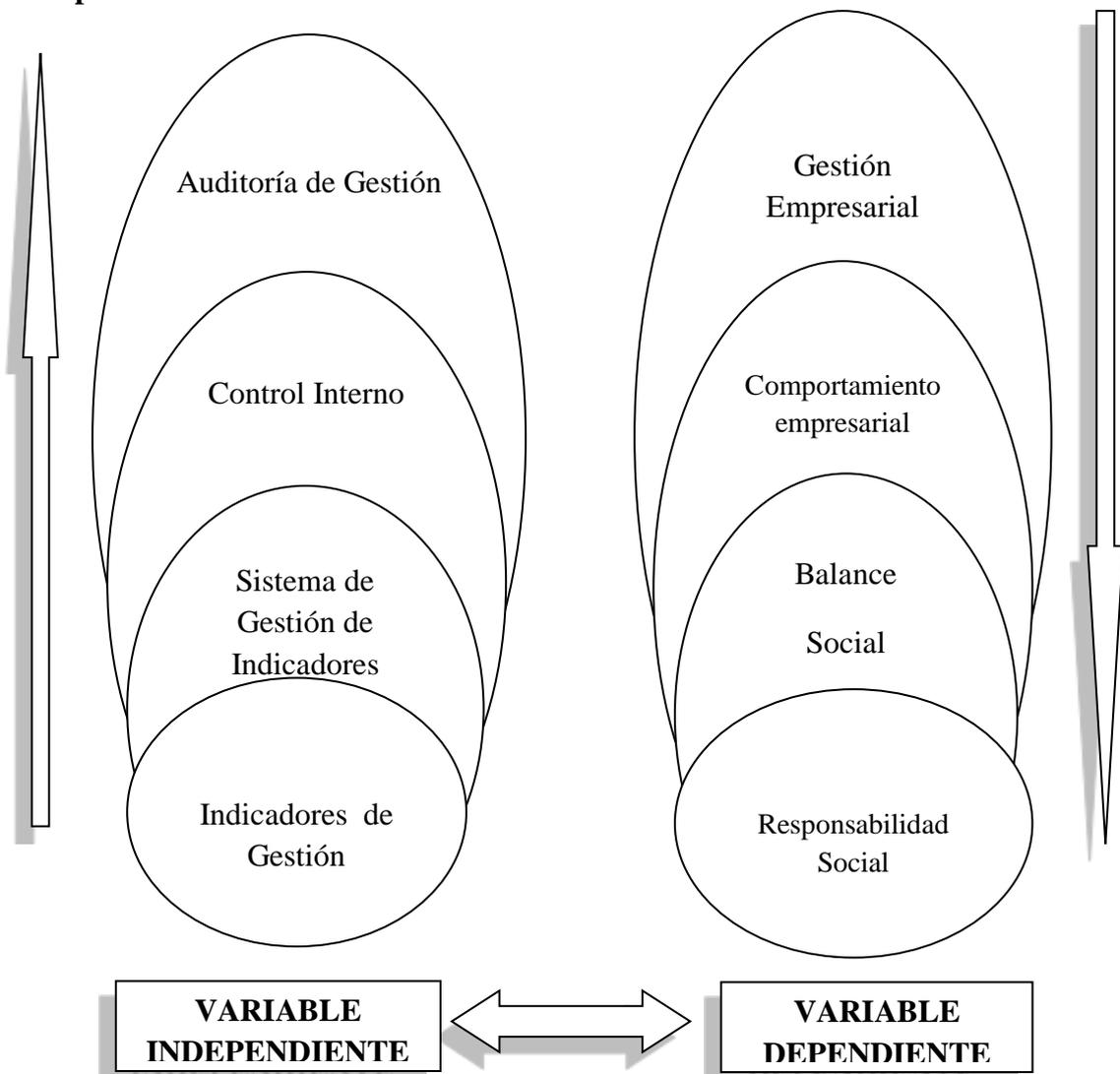


Ilustración 2 Categorías Fundamentales Superordinación
Elaborado por: Acosta A.

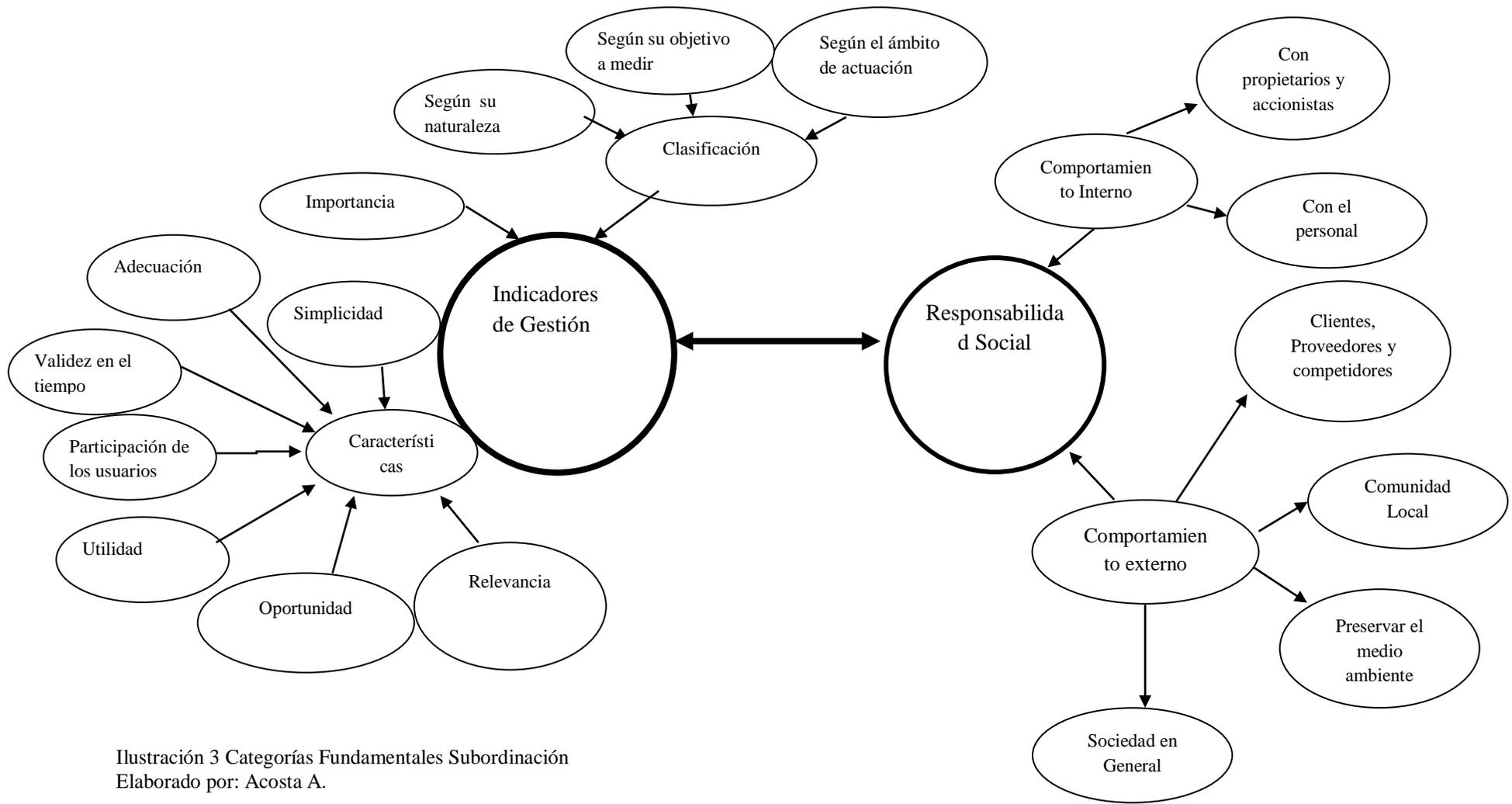


Ilustración 3 Categorías Fundamentales Subordinación
Elaborado por: Acosta A.

2.4.1 Marco Conceptual Variable Independiente

Auditoría de Gestión

De acuerdo con lo citado en Yanel, (2003) “La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

Según el autor Fincowsky F, (2001) sostiene que “La auditoría de gestión puede aportar al mayor crecimiento y desarrollo de las organizaciones, porque permite que se revele información sobre qué áreas se requiere de un estudio más profundo, de diseños de gestión más efectivos y de qué acciones se pueden tomar para mejorar deficiencias de cada proceso”.

“Una auditoría de gestión administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejoramiento en su funcionamiento óptimo y control adecuado para alcanzar sus objetivos y metas como institución”.

De la definición se desprende, que la auditoría de gestión administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, porque permite que se revele en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden tomar para mejorar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de cada proceso y, sobre todo, un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas.

En síntesis, se puede decir que la auditoría de gestión verifica los sistemas de control y mecanismos de fiscalización en la utilización de los recursos, enfocados de manera

integral en la ejecución de los planes operativos y medidos por medio de sus indicadores establecidos en el proceso de planeación.

Control Interno

El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.

De con lo manifestado por Catácora, (1996) "Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos".

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Estas acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según Lindergaard & Gálvez, (2008) “El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección”.

Sistema de Indicadores de Gestión

De acuerdo con Guinart Solá, (2003) “El sistema de gestión de indicadores puede ser medido con los términos de: “Logrado” y “No Logrado”, que son a la larga, escalas cualitativas que nos permiten saber si existe algún tipo de anomalía en las áreas evaluadas dentro de la compañía, para que posteriormente se proceda a tomar una decisión, ya sea de prevenirla o de corregirla.

El objetivo principal de todo indicador de gestión dentro de una compañía es el de evaluar la ejecución de un determinado proceso en base a los objetivos que se han trazado, esta evaluación se lleva a cabo durante un periodo previamente establecido, el cual nos permitirá conocer con suficiente amplitud si es o no funcional la manera en la cual se está desarrollando o si es necesario que se tomen otro tipo de medidas para mejorarlo y poder así, lograr lo proyectado”.

La importancia de un indicador de gestión es que define cual es el rumbo de una empresa al evaluar las diferentes áreas vitales para el logro de los objetivos trazados.

Cuando se utiliza un indicador de gestión, se permite:

- Aclarar los objetivos principales, porque cuando se determinan las áreas en las cuales se están desviando de las metas principales de la compañía, lo que se hace es tomar acciones para que esto no interfiera con el establecimiento de estrategias.
- Obtener información objetiva, esto se da porque se está midiendo el desempeño de un área determinada dentro de la compañía que posteriormente refleja resultados precisos, los cuales son medibles por medio de sus

características o numéricamente, permitiendo la mejora continua en la utilización de los recursos con los cuales se cuenta.

- Que el desempeño de las funciones sea dinámico porque el entorno es cambiante en la medida que se lleven a cabo las diferentes acciones innovadoras para la mejora de cada uno de los procesos involucrados en el logro de las metas.

Funciones del Sistema de Gestión de Indicadores

- Descriptiva:

Porque pone de manifiesto, contribuyendo con información obtenida de las mediciones, cual es la forma en la que se está procediendo actualmente para la realización de los procesos que van encaminados al logro de los objetivos de la empresa.

- Valorativa

Porque da una opinión o juicio objetivo, para determinar si las medidas tomadas para el logro de metas son las más adecuadas

Criterios para determinar indicadores:

- Relevante:

Que aporte información imprescindible para el logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

- Sin ambigüedades:

Debe estar claramente definido, sin dar lugar a otros significados para que se asegure su correcta aplicación tanto por las personas involucradas en el proceso, como por personas ajenas al mismo.

- Objetivo:

Es decir que un indicador no debe estar dado por las condiciones externas a él, como es el caso de las crisis que puedan afectar al país en el que se encuentra o por la manipulación de un tercero.

- Comparable

Cuando realiza un indicador se debe poder comparar entre compañías similares y con la misma durante un periodo de tiempo determinado.

- Accesible:

Esto en cuanto al costo, que el valor de haber adquirido un resultado del indicador no sea excesivo. La utilización de los indicadores debe dar paso a la identificación de la necesidad o no de un proceso para la obtención de las metas, además de permitir identificar cuando hay situaciones que están desviando el rumbo inicialmente trazado de la compañía; los indicadores deben ser como el tablero de un vehículo que de forma

Indicadores de Gestión

Según Pacheco, Castañeda & Caicedo, (2004) manifiestan que: “El sistema de indicadores de gestión es el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar el desenvolvimiento de los planes; es una necesidad en la medida en que crece la complejidad de la organización, lo cual demanda descentralización y flexibilidad”.

La enciclopedia virtual señala que “Los indicadores de gestión son un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas. Al igual que estas últimas, pueden ser cualitativos o cuantitativos”. En este último caso pueden ser expresados en términos de "Logrado", "No Logrado" o sobre la base de alguna escala cualitativa”.

Los indicadores de gestión, según Serna, (2001) son “Unidades de medida gerencial para evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia”.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.

Para Carlos Pérez Jaramillo, (2012) capacitador del “Curso de Índices de Gestión”, “Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso”.

En el desarrollo de los indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador. Esto es fundamental para el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Según Beltrán J, (2000) asevera que “Lo esencial antes de establecer indicadores de gestión es tener presente “qué es lo correcto y cómo hacerlo correctamente”. De tal manera se debe precisar un conjunto de indicadores que permitan construir un plan, controlarlo, ajustarlo y evaluar su desempeño”.

Características de los Indicadores de Gestión:

Según Pérez Jaramillo, (2012) “Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

Simplicidad.- puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

Adecuación.- Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

Validez En El Tiempo.- Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un período deseado.

Participación De Los Usuarios.- Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los objetivos.

Utilidad.- Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

Oportunidad.- Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Relevancia.- Información importante para la gestión y toma de decisiones.

Pertinencia.- Referirse a aspectos esenciales de la empresa, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos y se mantengan en el tiempo.

Objetividad.- no ambiguo en cuanto a cálculo y construcción”.

Importancia

Los indicadores deben ser importantes para la organización. Una forma de ayudar a asegurar la importancia es relacionar los indicadores de desempeño con las metas y objetivos estratégicos de la organización o de un área específica. Esto limitará, también, el riesgo de diseñar indicadores de gestión debido a que existe información disponible en lugar de constituirse en una necesidad para la organización.

Los indicadores deben ser importantes para la gente que proporciona la información. El peligro es que, si la gente no considera que la información sea importante, no se tomarán la molestia de reunirla adecuadamente. La importancia del indicador de gestión para el usuario, también, es relevante; pero, puede suceder que un mismo indicador no tenga la misma importancia para todos los usuarios debido a intereses u opiniones diferentes. Una posibilidad, es tener una reunión con ciudadanos para determinar la información de desempeño que les interesa, en función de sus necesidades respectivas.

Un indicador de gestión debe tener una definición clara y entendible para asegurar una colección consistente y una comparación adecuada. Las descripciones vagas conducen a malas interpretaciones y confusiones. Se debe tener cuidado para evitar hacer definiciones demasiado complejas que dificulten la colección de información. Las definiciones demasiado estrechas o demasiado amplias, también, pueden generar problemas. Las definiciones demasiado estrechas pueden causar dificultades a las personas encargadas de enviar la información, mientras que las definiciones que son demasiado amplias, podrían generar diferentes formas de determinar lo que está siendo medido.

Parte de la información utilizada para calcular un indicador de gestión puede ya estar definido y ser compilado por otras áreas. El uso de información existente puede

ayudar a dar consistencia al indicador. Se debe tener cuidado para evitar definiciones ambiguas, o cercanas a – pero diferentes de- una información preexistente, que podría duplicar el esfuerzo generado para compilar información y conducir a error.

Clasificación

Los indicadores de gestión se pueden agrupar en:

Según su naturaleza:

- Eficacia.- permiten valorar el logro o éxito de la gestión, tienen que ver con factores tales como satisfacción y calidad entre otros.
- Eficiencia.- tienen que ver fundamentalmente con los factores cantidad, tiempo y costo. Usualmente se definen en términos de las relaciones de estos elementos y hacen referencia al rendimiento o productividad.
- Efectividad (impacto que tiene la gestión en su entorno)
- Equidad (accesibilidad, posibilidad de acceder a la utilización de los recursos)
- Excelencia (calidad)
- Entorno (medio en el cual tiene impacto sostenibilidad – implica que el objetivo se mantenga en el tiempo con una calidad aceptable).

Según el objeto a medir:

- Resultado (resultados obtenidos en relación a los previstos – eficacia)
- De proceso (aspectos relacionados con actividades y su eficiencia)
- De estructura (coste y utilización de recursos, de economía)
- Estratégicos (aquellos factores externos que hacen que las actividades desarrolladas tengan una cierta incidencia en resultados).

Según el ámbito de actuación/adaptación

- Internos (variables relacionadas con el funcionamiento interno de la empresa)
- Externos (se refieren a la relación exterior de la empresa y la forma de medir eso).

2.4.2 Marco Conceptual Variable Dependiente

Gestión Empresarial

De acuerdo con lo publicado en León, (2007) “Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.

La entrada en el nuevo siglo y el panorama cambiante del mercado, sumado al apareamiento y desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha hecho que las empresas tengan que desenvolverse en un entorno cada vez más complejo. Por lo tanto la empresa agrícola moderna debe asumir el enorme desafío de modificar su gestión para competir con éxito en el mercado. Se puede decir entonces que la mayor parte de las empresas agrícolas se han visto en la necesidad de abrazar una gestión de adaptación a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras”.

Según Ingeniería Empresarial, (2008) “La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

Son ciencias administrativas o ciencias económicas y financieras, la contabilidad, las finanzas corporativas y la mercadotecnia, la administración, la dirección estratégica etc.

En pocas palabras se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones”.

Importancia

La globalización y los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión.

En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión.

La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación.

Esta simple interpretación de la gestión que existía entonces sigue aún con nosotros, como un eco del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. Pero son los zarrazos de la realidad lo que ha hecho que los empresarios tengan en cuenta muchos otros factores, porque los mercados ya no crecen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente, sin contar con los problemas de competencia de empresas foráneas.

La automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y las crecientes expectativas de la sociedad han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos españoles. La naturaleza de la gestión se ha hecho más compleja para actuar en función de una serie de prioridades, como es la de conseguir beneficios constantes, por encima de todas ellas.

Comportamiento Empresarial

El comportamiento empresarial es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas

dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa .

El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

Tomemos en cuenta que el comportamiento organizacional es una disciplina que logra conjuntar aportaciones de diversas disciplinas que tienen como base el comportamiento, la antropología, la sociología, la ciencia política entre otras. Dentro del estudio del comportamiento organizacional consideraremos variables dependientes e independientes.

Las variables dependientes que consideran algunos autores o que remarcan más son:

- **Productividad.**- la empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.
- **Ausentismo.**- toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.
- **Satisfacción en el trabajo.**- que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

Según define Comportamiento Empresarial, (2013) "Entendemos por empresa (o institución) a una persona colectiva. Esto es, un ente integrado por personas naturales, maquinaria, materiales, regida por métodos de trabajo, y otros componentes específicos. Que ha sido autorizada para operar dentro de una comunidad, con permiso concedido por un representante de ésta. Adquiere derechos

y obligaciones de manera similar a que aquellos que se reconocen a una persona natural, que van más allá de la tributación.

En tanto que comportamiento es la manera como la persona se relaciona con otras y con su contexto en general. Se expresa en su carácter, su orientación o pensamiento, la forma de responder ante distintas situaciones. Un buen comportamiento es una expresión de calidad desde el punto de vista de la comunidad. En forma similar al hecho de que la calidad de un producto o servicio la definen los clientes (y no la empresa productora o proveedora), un buen comportamiento es calificado por la comunidad”.

Asimilado al concepto de conducta, el comportamiento está determinado por la manera de ser de la persona y la forma de relacionarse con su entorno. La conducta puede ser instintiva (respuesta preconcebida ante determinadas situaciones). La que interesa en este caso, se entiende como la conducta aprendida, aquella que es ayudada por un proceso de formación.

Balance Social

De acuerdo con Gestipolis, (2001) “El Balance Social es una técnica de administración de personal, la cual a través de una encuesta de opinión, permite analizar la calidad de vida de los trabajadores, y evaluar los resultados obtenidos por las políticas de personal aplicadas en la empresa”.

El Balance Social permite: Dar a conocer la situación general de la Empresa, su historia; la responsabilidad social, Evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; dar a conocer su aporte al desarrollo de una región o ciudad, Identificar las características sociodemográficas de su equipo humano, necesidades, carencias y satisfactores.

Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés, stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión.

A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenible entre otros.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE.

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”.

Según lo expuesto en Cajiga Calderón, (2010)“Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los

que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

A nivel mundial coexisten aún diversas definiciones que dan una idea bastante amplia del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, pero no indican cómo una organización o una empresa puede ponerla en práctica”.

Comportamientos internos:

Con el Personal:

- Ofrecer formación y aprendizaje continuo para todos los niveles de la organización.
- Debemos delegar algunas responsabilidades y trabajar en equipo buscando siempre motivar a los trabajadores.
- Ser transparentes y comunicarnos en todos los niveles.
- Permitir la conciliación laboral y familiar flexibilizando los horarios.
- Representar a la empresa con diferentes grupos étnicos y sociales: juventud, mayores, hombres, mujeres, personas con discapacidad, etc.
- Pagar salarios justos a través de políticas de retribución coherentes.
- Dar oportunidades por igual a todas las personas en los procesos de selección y contratación responsables.
- Ofrecer participaciones en los beneficios y en el capital de la empresa, fomentando así la gestión y marcha de esta.
- Sustentar los puestos de trabajo duraderos para desarrollar las habilidades del personal.

- Asegurar la salud en el trabajo con condiciones básicas de cada puesto mejorando las medidas tomadas hasta el momento.
- Responsabilizarse de los grupos de interés cuando se necesite reestructurar algún departamento da empresa.
- Con los propietarios y accionistas
- Retribuir capital por medio del valor de las acciones de la empresa y de una política de dividendos razonable.
- Dar a información, transparente, sobre la gestión y los resultados.
- Invertir de forma socialmente responsable.

Debemos gestionar los procesos productivos reduciendo el consumo de recursos naturales no renovables (luz, agua) y la contaminación y degradación del ambiente.

Comportamientos externos:

Con los clientes, proveedores y competidores

- Ofrecer productos y servicios de calidad, fiables y con precios razonables para que prime la satisfacción de los clientes y aumenten los niveles de fidelidad, además de generar atracción a los nuevos clientes.
- Seleccionar con justicia y transparencia a los proveedores y establecer unas condiciones comerciales basadas en el mutuo beneficio. Se generan, entonces, relaciones estratégicas reforzadas.
- Colaborar y aliarse estratégicamente con la competencia ya que puede resultar beneficiosa en algunos casos, siempre que non se perjudiquen los intereses de la organización.

Con la comunidad local

- Se debe tratar con respeto el empleo, los ingresos por impuestos y la atracción de talento y riqueza locales.

- Preservar el medioambiente.
- Colaborar en iniciativas de la comunidad, acciones sociales y proyectos mediante la formación gratuita, contratando personas excluidas socialmente, siendo mecenas, por ejemplo.

Con la sociedad en general.

- Colaborar con las organizaciones internacionales para promover la responsabilidad social en la empresa.
- Promover la RSE a través de las redes empresariales internacionales, sobre todo en temas como los derechos humanos y el mantenimiento do ambiente

2.5. Conceptualización de Hipótesis

Los Indicadores de Gestión y su incidencia en la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda.

2.6 Señalamiento de variables

Variable Independiente: Indicadores de Gestión

Variable Dependiente: Responsabilidad Social

Término de relación: Incide

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativa porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población y cualitativa porque se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

La presente investigación nos permitió dar a conocer los conocimientos implantados para la solución de un problema dentro de la organización, su utilidad le sirvió a la cooperativa que se basará en el trabajo realizado mediante la observación, entendimiento y estudios de investigación realizados, para dar solución a sus facultades y continuar posicionándose en el mercado financiero.

3.2 Modalidad básica de la Investigación

Investigación de Campo

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver un contexto determinado. Se trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Se puede concluir que la investigación de campo es entendida como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas, y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Otra característica de la investigación de campo es que los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad.

En la presente investigación la recolección de datos se realizó en la matriz de la cooperativa ubicada en la ciudad de Ambato y en las dos agencias ubicadas en Machachi y Latacunga, realizando 340 encuestas a socios de la cooperativa y 15 encuestas al personal administrativo. El 50% de la encuestas fueron realizadas en la matriz, el 25% en la Agencia Machachi y el 25% en la Agencia Latacunga.

El periodo aproximado en recolectar la información fue de un mes teniendo la amable acogida de los socios y empleados de la cooperativa.

Investigación Bibliográfica

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

Las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documento escritos, como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos, como películas, diapositivas, fílmicas; documentos grabado, como discos, cintas y casetes, incluso documentos electrónicos como páginas web.

La investigación documental principalmente se caracteriza por:

- La utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.
- Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.
- Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.
- Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc
- Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.
- Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos.
- Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

Se realizó la investigación bibliográfica en libros, páginas web, revistas relacionadas con Indicadores de Gestión, Gestión Empresarial, Auditoría de Gestión, además de recolectar información en los repositorios digitales de diferentes universidades del país en cuanto a Responsabilidad Social.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Investigación Exploratoria

Roberto Hernández, (2009) menciona: “Si no existen investigaciones previas sobre nuestro objeto de estudio, y por lo tanto se requiere explorar e indagar, con el fin de alcanzar el objetivo planteado, se utilizará el tipo investigación exploratoria. Según esto se puede definir este tipo de exploración de la siguiente manera:

Explorar significa incursionar en un territorio desconocido. Por lo tanto, emprenderemos una investigación exploratoria cuando no conocemos el tema por investigar, o cuando nuestro conocimiento es tan vago e impreciso que nos

impide sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no.

Se puede tener una gran voluntad y entusiasmo para estudiar o investigar cualquier tema, pero si se desconoce el mismo se debe iniciar un estudio exploratorio para empezar a conocerlo y familiarizarse con él, para precisar mejor el problema que interesa resolver o para comenzar a dar forma a alguna hipótesis previa que sobre la cuestión tengamos.”

Para explorar un tema relativamente desconocido disponemos de un amplio espectro de medios para recolectar datos en diferentes ciencias: bibliografía especializada, entrevistas y cuestionarios hacia personas, observación participante (y no participante) y seguimiento de casos. La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, adquirimos el suficiente conocimiento como para saber qué factores son relevantes al problema y cuáles no. Hasta ese momento, se está ya en condiciones de encarar un análisis de los datos obtenidos de donde surgen las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.”

Investigación Descriptiva

Ésta investigación consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características de un grupo, sin establecer relaciones entre esta, en ella no se formulan hipótesis y las variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

3.4 Población y Muestra

La presente investigación se realizó con una población de 3000 socios que conforman la cooperativa tanto en la Matriz en la ciudad de Ambato como en las Agencias

ubicadas en Machachi y Latacunga. También se tomó como población a los 15 empleados en el área administrativa de la cooperativa.

La fórmula de extracción del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde:

Z: El valor de la Distribución Normal

P: probabilidad de Ocurrencia

Q: probabilidad de no Ocurrencia

N: Número de la Población objeto de estudio

E: Error estimado

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(3000)}{(1.96)^2 (0.50)(0.50) + (3000)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2881,1}{8,4604}$$

$$n = 340$$

Tipo	Población	Muestra
Socios	3000	340
Empleados	15	15

Tabla 3 Segmentación
Elaborado por: Acosta A.

En este sentido y después del análisis planteado la muestra que se tomó en cuenta para la realización de este estudio, son los 340 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINACREDIT” Ltda. , además 15 personas del área administrativa, pero por el tamaño de la población del personal administrativo no se aplicó la fórmula ya que la información que nos proporcionen todos los empleados de la cooperativa es de real importancia en esta investigación.

3.5. Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable independiente: Indicadores de gestión

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECN-INSTRUM.
<p>Indicadores de Gestión</p> <p>“Los indicadores de gestión son un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas. Al igual que estas últimas, pueden ser cualitativos o cuantitativos”. En este último caso pueden ser expresados en términos de "Logrado", "No Logrado" o sobre la base de alguna escala cualitativa.”</p>	Indicadores Cuantitativos	<ul style="list-style-type: none"> • Membrecía abierta y Voluntaria • Control democrático de los miembros • Participación económica de los 	<p>Al momento de asociarse a la cooperativa, ¿qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?</p> <p>¿Qué importancia le asigna a la realización de los indicadores de gestión para un mejoramiento en la responsabilidad social de la cooperativa?</p> <p>¿Qué opinión le merece la información que recibió en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Espacio: COAC “FINANCRE DIT” Ltda

		<p>miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía e Independencia • Educación, formación e Información 	<p>ejercicio para participar en las asambleas, en cuanto a cantidad, calidad y momento de recepción de la misma?</p> <p>Los acuerdos suscriptos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?</p> <p>¿Qué opinión le merece la información que recibió en el ejercicio para participar en las asambleas, en cuanto a cantidad, calidad y momento de recepción de la misma?</p>	
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación entre cooperativas 	<p>¿Qué opinión le merecen los servicios ofrecidos a la cooperativa durante el ejercicio por las federaciones o confederaciones a las que está adherida?</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la comunidad 	<p>¿Qué opinión le merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad en el ejercicio?</p>	

Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente
Elaborado por: Acosta A.

Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Responsabilidad Social

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECN- INSTRUM.
<p>Responsabilidad Social</p> <p>La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores, Transparencia y Gobernabilidad • Publico Interno • Medio Ambiente • Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos éticos • Arraigo en la Cultura Organizacional • Gobernabilidad Corporativa • Relaciones con la competencia • Balance social • Gestión Participativa • Compromiso con el futuro de los niños • Política de remuneración, Política y Carrera • Atención a la salud, seguridad y condiciones de trabajo • Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo • Compromiso de la cooperativa con la causa ambiental • Educación y conciencia ambiental • Administración del impacto de la cooperativa en la comunidad del entorno inmediato • Relaciones con organizaciones locales 	<p>¿Conoce claramente cuáles son los valores y principios que guía la vida organizacional de la cooperativa?</p> <p>¿En la cooperativa existen políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores?</p> <p>¿La cooperativa tiene establecido una declaración de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Espacio: COAC “FINANCR EDIT” Ltda

<p>sustentabilidad de las generaciones futuras</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento de la acción social • Compenetración de la cooperativa con la acción social • Estrategias de actuación en el área social • Reconocimiento y apoyo al trabajo comunitario de los empleados • Contribuciones para campañas sociales políticas • Prácticas anticorrupción y soborno • Liderazgo e influencia social • Participación en proyectos sociales gubernamentales 	<p>principios respecto al medioambiente?</p> <p>¿Aporta la cooperativa con su área de influencia?</p> <p>¿Los requerimientos del cliente externo son atendidos con oportunidad?</p>	
--	---	--	---	--

Tabla 5 Operacionalización Variable Dependiente
Elaborado por: Acosta A.

3.6. Plan para la recolección de información

Metodológicamente la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información. A continuación se va a detallar lo que contiene cada uno de los planes y cómo se va a llegar a la recolección y análisis de la información.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Los socios y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Según la información de las matrices de la operacionalización de las variables se empleó datos mediante la técnica de encuesta
- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** De acuerdo a las matrices de operacionalización de variables, los instrumentos que se utilizaron es la encuesta

El tiempo estimado en realizar la recolección de datos fue de un mes aproximadamente, el proceso fue permanecer en la recepción de la cooperativa esperando que los socios se acerquen al área operativa, es decir a cajas para realizar sus transacciones, al momento que terminaban algunos socios accedían a ayudarnos con la encuesta.

Con respecto a las encuestas a empleados la recolección de información fue rápida ya que son 15 empleados y accedieron fácilmente a proporcionarnos la información.

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	<p>Determinar la incidencia de los Indicadores de Gestión en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. para mejorar el desempeño social y la difundir sus acciones a la comunidad.</p> <p>Analizar la importancia de los indicadores de gestión de las cooperativas para generar estrategias que puedan mejorar el desempeño de la Cooperativa.</p> <p>Evaluar la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. para medir el impacto que generan en la organización.</p> <p>Proponer un modelo Balance Social a la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda. con el propósito de optimizar su nivel de responsabilidad social con estrategias complementarias de consolidación y así lograr una ventaja competitivas acorde al mercado financiero ecuatoriano</p>
2. ¿De qué personas?	Socios y empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Financredit de la ciudad de Ambato

3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores de Gestión y responsabilidad social en la Cooperativa de ahorro y crédito Financredit de la ciudad de Ambato
4. ¿Quién?	Investigador : Adriana Acosta
5. ¿Cuándo?	Año 2013
6. ¿Dónde?	Cooperativa de ahorro y crédito Financredit de la ciudad de Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario Estructurado
10. ¿En qué situación?	Socios y empleados involucrados en la responsabilidad social

Tabla 6 Plan de recolección de información
Elaborado por: Acosta A.

3.7. Procesamiento y Análisis

3.7.1. Plan de procesamiento de la información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación y cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Todos los datos serán presentados en una hoja de Excel en porcentajes e ilustrados en gráficos detallados para una mejor comprensión.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de Datos

Para el presente trabajo fue necesario realizar una investigación de campo, en el que se encuestó a todo el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Cía. Ltda. en sus instalaciones, así como también se encuestó a una muestra significativa de los socios que conforman la cooperativa.

Para todo el análisis posterior se debe aclarar que el número de encuestas analizadas son 15 correspondientes al personal administrativo y 340 correspondientes a los socios de la cooperativa.

Considerando que el problema objeto de estudio de esta tesis el cuál ha sido detallado en el Capítulo I de la siguiente manera “Los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT Ltda.”. Siendo la variable independiente o causa los Indicadores de Gestión y la variable dependiente la Responsabilidad Social.

En este contexto y para validar la hipótesis ya expuesta se procedió a recolectar información usando varias técnicas de recolección de información, con el objeto de dar veracidad a dicha hipótesis se procedió a obtener el indicador estadístico del Chi Cuadrado.

A continuación se presenta las preguntas tabuladas, las que cuentan con un análisis de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.1.1. Encuestas aplicadas al personal administrativo de la COAC FINANREDIT CÍA LTDA.

PREGUNTA N° 1: ¿Conoce claramente cuáles son los valores y principios que guía la vida organizacional de la cooperativa?

Tabla 7 Valores y Principios

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	6	40%	40%
No	9	60%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

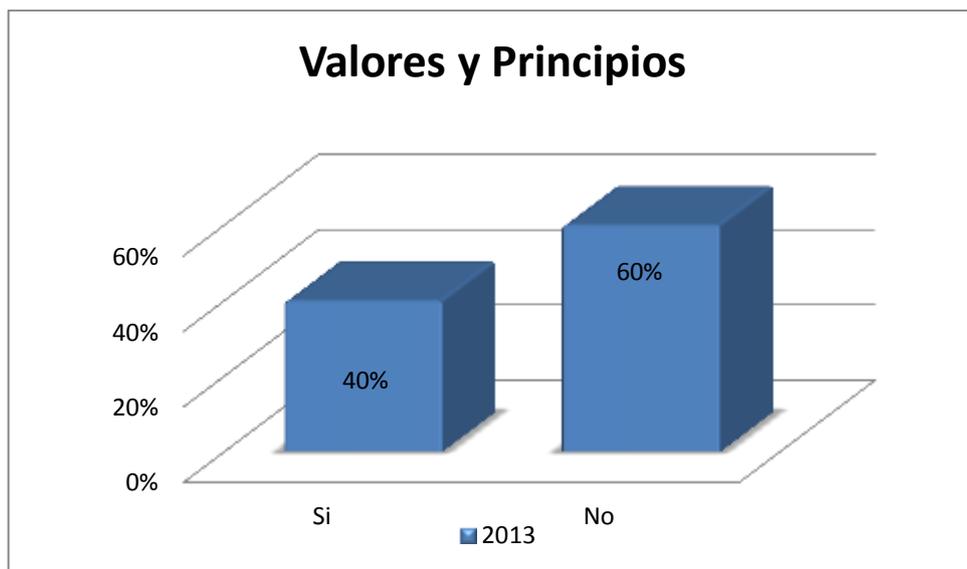


Gráfico 1 Valores y Principios

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°7 y el Gráfico N°1 el 40% de los encuestados conoce claramente los Valores y principios que guía la vida organizacional de la Cooperativa y el 60% respondió que desconoce debido a la falta de información que brinda la cooperativa.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico podemos observar que la mayoría de socios desconocen los valores y principios de la cooperativa, por lo que se debería capacitar al personal administrativo para que ellos a su vez brinden información a los socios que abren sus cuentas.

PREGUNTA N° 2: ¿La cooperativa tiene un código de ética para normar los principios y valores de la institución?

Tabla 8 Código de Ética

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	0	0%	0%
No	15	100%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa
Elaborado por: Acosta, A.

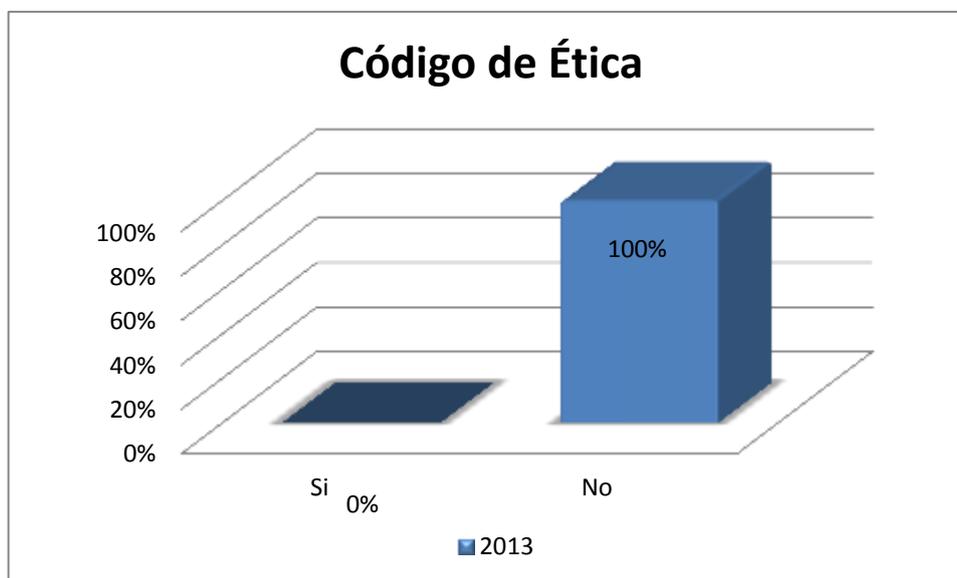


Gráfico 2 Código de Ética
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Revisando los datos obtenidos en la Tabla N° 8 y el Gráfico N°2 el 100% de los encuestados responde que la cooperativa no tiene un Código de Ética que norme los principios de la cooperativa.

Interpretación

Como se puede observar claramente la empresa no tiene un código de ética que norme los principios de la cooperativa por lo que el Consejo de Administración debe nombrar una comisión para la realización de este código.

PREGUNTA N° 3: ¿En la cooperativa existen políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores?

Tabla 9 Políticas de Mejoramiento Personal

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	5	33%	33%
No	10	67%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

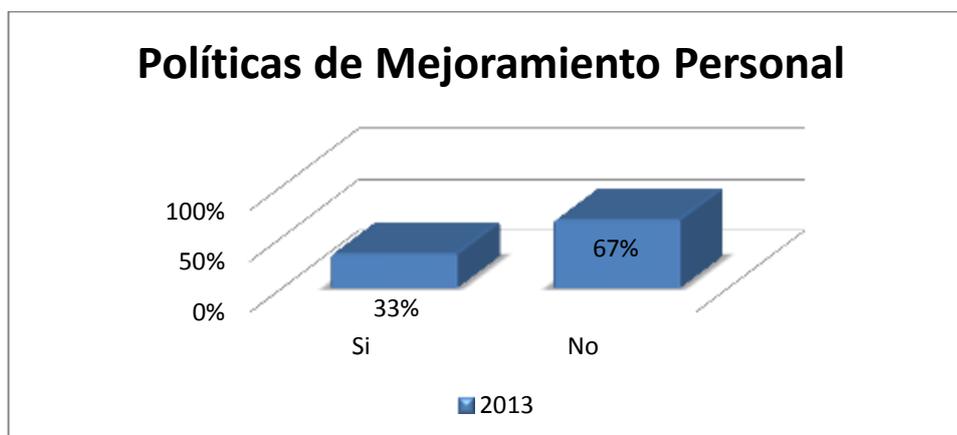


Gráfico 3 Políticas de Mejoramiento Personal
Elaborado por: Acosta, A

Análisis

Revisando los resultados obtenidos en la Tabla N°9 y Gráfico N°3 el 33% del personal administrativo encuestado manifiesta que existen políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores y el 67% manifiesta que no existen.

Interpretación

De acuerdo con el Gráfico podemos observar que la mayoría de los encuestados manifiestan que en la cooperativa no existen políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores, por lo que se debe realizar un manual de políticas que ayude a los empleados a desempeñarse mejor en la cooperativa.

PREGUNTA N° 4: ¿En la cooperativa el ambiente de trabajo es saludable y acogedor?

Tabla 10 Ambiente de Trabajo

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	8	53%	53%
No	7	47%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

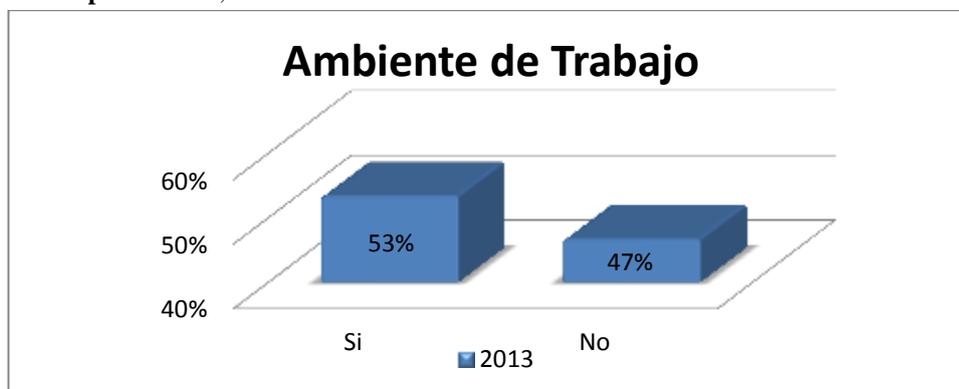


Gráfico 4 Ambiente de Trabajo

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°10 y el Gráfico N°4 el 53% de los encuestados manifiesta que en la cooperativa existe un ambiente de trabajo saludable y acogedor y el 47% restante dice que no.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que la mayoría del personal administrativo manifiesta que existe un ambiente de trabajo saludable y acogedor mientras aunque no existe un gran diferencia entre en personal que manifiesta que no.

PREGUNTA N° 5: El trato que reciben los socios y clientes es:

Tabla 11 Trato que reciben los socios

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	4	27%	27%
Muy Bueno	4	27%	53%
Bueno	3	20%	73%
Regular	2	13%	87%
Malo	2	13%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

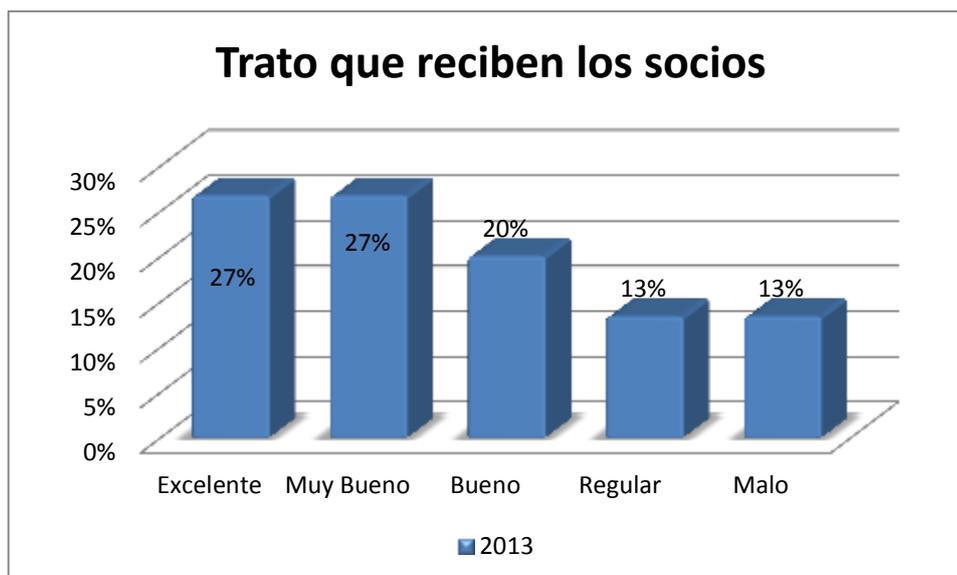


Gráfico 5 Trato que reciben los socios
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N°11 y el gráfico N°5 el 27% de los encuestados manifiesta que el trato que reciben los socios es excelente, otro 27% dice que es muy bueno, el 20% bueno y el 13% regular y malo.

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que la mayoría personal administrativo manifiesta que el trato que reciben los socios es Excelente y Muy Buena es decir los socios son atendidos con amabilidad y respeto al momento que ingresan a la cooperativa.

PREGUNTA N° 6: ¿Los requerimientos del cliente externo son atendidos con oportunidad?

Tabla 12 Requerimientos del Cliente Externo

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Siempre	3	20%	20%
Casi Siempre	5	33%	53%

A veces	4	27%	80%
Rara Vez	3	20%	100%
Nunca	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

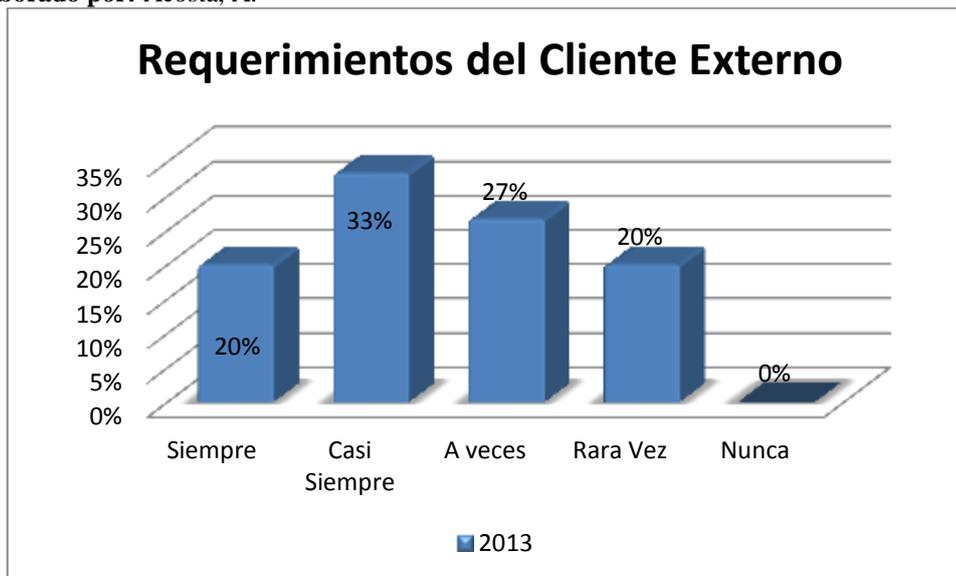


Gráfico 6 Requerimientos del Cliente Externo

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°12 Y el Gráfico N°6 el 33% de los encuestados manifiesta los requerimientos del cliente externo son atendidos con oportunidad, el 27% a veces, el 20% siempre y rara vez, y el 0% nunca.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico la mayoría de encuestados manifiestan los requerimientos del cliente externo son atendidos con oportunidad sin embargo un porcentaje significativo manifiesta que no, esto se debe a algunas quejas que ha recibido la cooperativa por parte de los socios.

PREGUNTA N° 7: La relación que maneja la cooperativa con la comunidad es:

Tabla 13 Relación con la Comunidad

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	3	20%	20%
Muy Bueno	4	27%	47%
Bueno	5	33%	80%
Regular	2	13%	93%
Malo	1	7%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

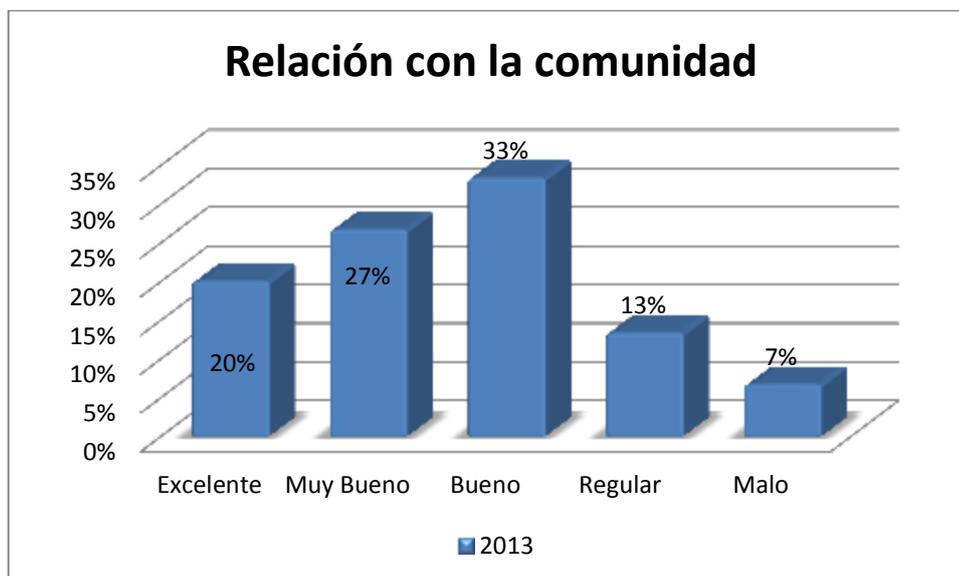


Gráfico 7 Relación con la Comunidad

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°13 y el Gráfico N° 7 el 33% de los encuestados dice que la relación con la comunidad es Buena, el 27% Muy Buena, el 20% Excelente, el 13% Regular y el 7% Malo.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico los encuestados manifiestan que la relación con la Comunidad es Buena, sin embargo este aspecto debería mejorarse ya que la cooperativa debe preocuparse por el bienestar de la comunidad y de sus asociados.

PREGUNTA N° 8: Aporta la cooperativa con su área de influencia

Tabla 14 Área de Influencia

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Siempre	1	7%	7%
Casi Siempre	3	20%	27%
A veces	4	27%	53%
Rara Vez	5	33%	87%
Nunca	2	13%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

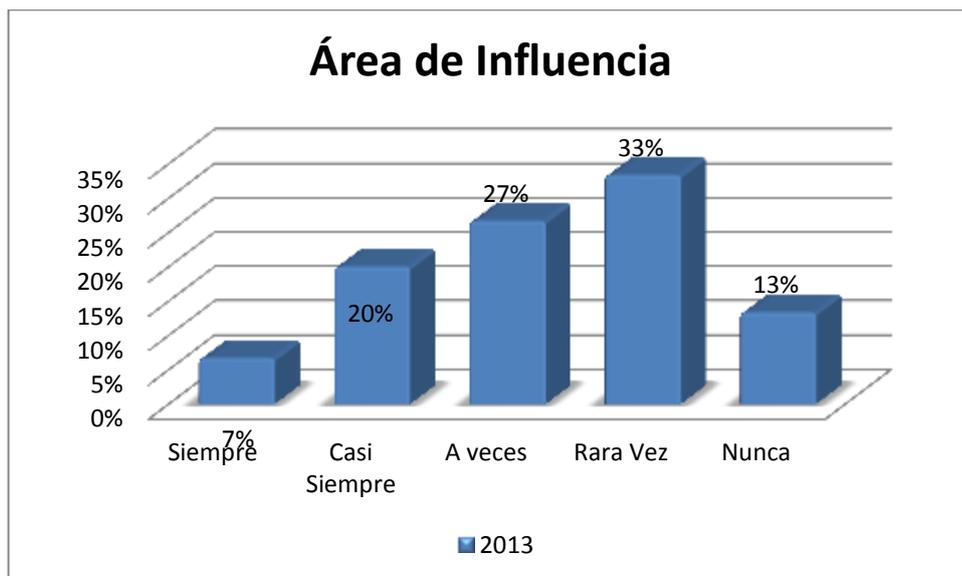


Gráfico 8 Área de Influencia
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N°14 y el Gráfico N°8 del total de los encuestados el 33% dice que rara vez la cooperativa aporta con su área de influencia, el 27% a veces, el 20% casi siempre, el 13% nunca y el 7% siempre.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que los encuestados manifiestan que la cooperativa rara vez aporta con su área de influencia, es decir casi no se preocupa en este aspecto por lo que se debería tomar medidas correctivas para apoyar el área de influencia.

PREGUNTA N° 9: ¿La cooperativa presenta un informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados?

Tabla 15 Balance Social

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	5	33%	33%
No	10	67%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

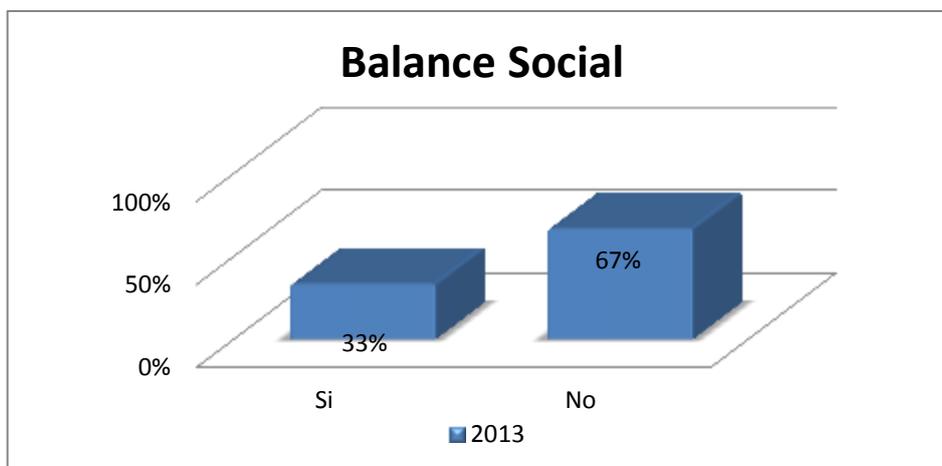


Gráfico 9 Balance Social
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N° 15 y Gráfico N° 9 el 67% de los encuestados del personal administrativo manifiesta que la cooperativa no presenta un Informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados mientras que el 33% manifiesta que sí.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que la mayoría de los encuestados manifiesta que la cooperativa no presenta un Balance Social para comunicar los esfuerzos realizados, esto se debe a que la cooperativa desconoce sobre este tema y es un problema relevante dentro de la organización ya que la superintendencia de Economía Popular y Solidaria exige a las cooperativas la presentación de este balance cada año.

PREGUNTA N° 10: ¿La cooperativa tiene establecido una declaración de principios respecto al medioambiente?

Tabla 16 Medioambiente

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	3	20%	20%
No	12	80%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

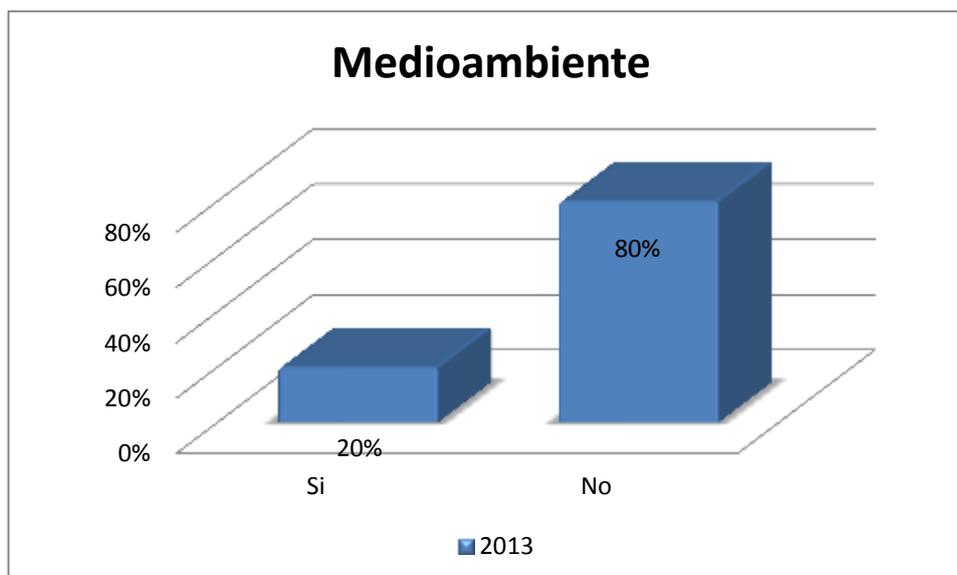


Gráfico 10 Medioambiente
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N° 16 y el Gráfico N° 10 del total de los encuestados el 80% dice que la cooperativa no tiene establecido una declaración de principios respecto al medioambiente y el 20% manifiesta que sí.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de los encuestados manifiesta que no se han establecido una declaración de principios respecto al medio ambiente, por lo que el Consejo de Administración debe nombrar una comisión que realice estas actividades.

PREGUNTA N° 11: ¿En la cooperativa se maneja una política ambiental?

Tabla 17 Política Ambiental

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Siempre	1	7%	7%
Casi Siempre	2	13%	20%
A veces	5	33%	53%

Rara Vez	4	27%	80%
Nunca	3	20%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

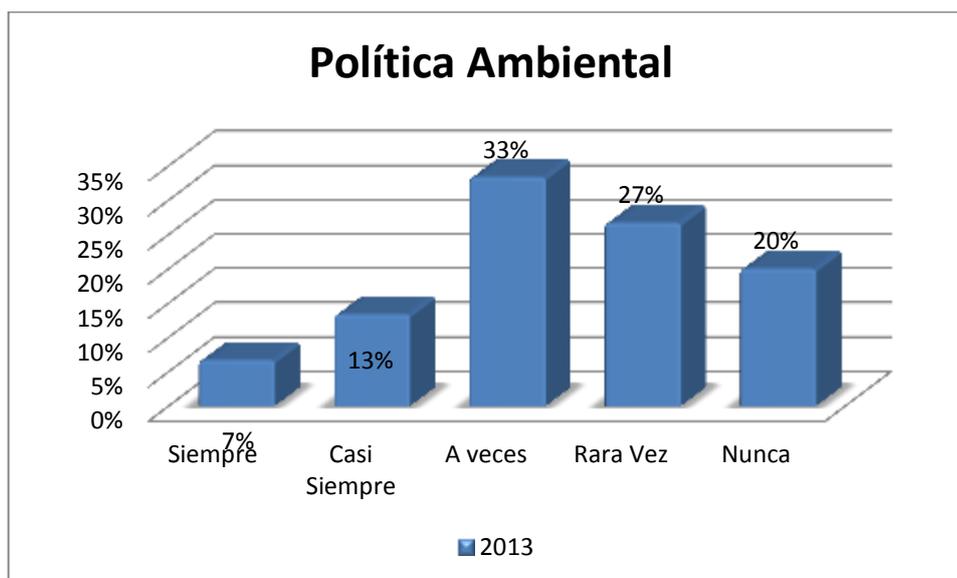


Gráfico 11 Política Ambiental

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N° 17 y el Gráfico N°11 el 33% de los encuestados manifiesta que la cooperativa a veces maneja una política Ambiental, el 27% Rara Vez, el 20% Nunca, el 13% Casi siempre y el 7% Siempre.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico los encuestados manifiestan que A veces maneja una política Ambiental y otros se pronunciaron que nunca por lo que la cooperativa no está cumpliendo en este aspecto.

PREGUNTA N° 12: ¿Conoce usted que son los Indicadores de Gestión?

Tabla 18 Indicadores de Gestión

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	6	40%	40%
No	9	60%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta,

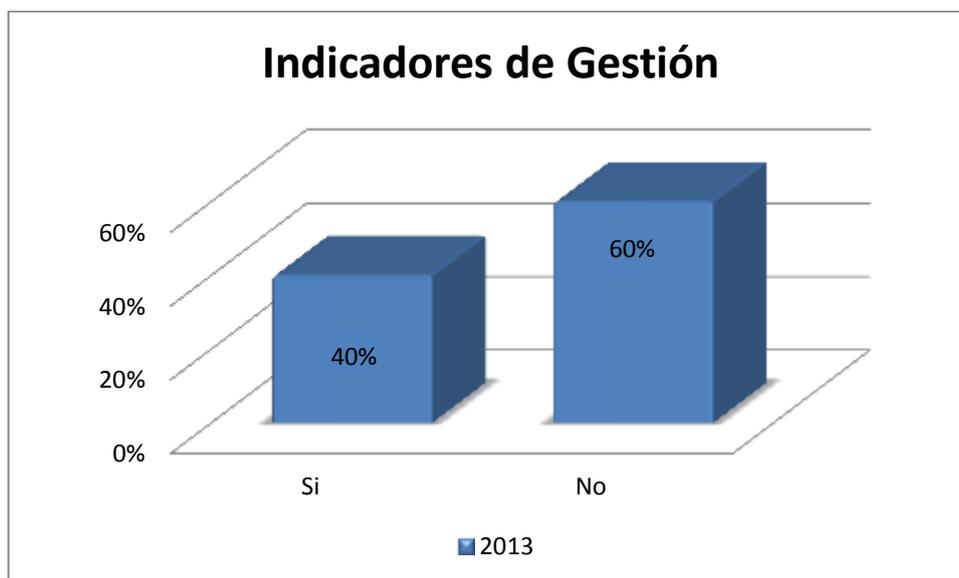


Gráfico 12 Indicadores de Gestión

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N°18 y el Gráfico N°12 el 60% del personal administrativo encuestado manifiesta no conocer que son los indicadores de gestión mientras el 40% afirma que si tiene el conocimiento necesario.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de encuestados desconoce el tema de indicadores de gestión, esto afecta de manera significativa al momento de

realizar una planificación por lo que se debería capacitar al personal para que su aporte sea mayor en este aspecto.

PREGUNTA N° 13: ¿Sabía usted que los Indicadores de Gestión son un medio de medición?

Tabla 19 Medio de Medición

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	8	53%	53%
No	7	47%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

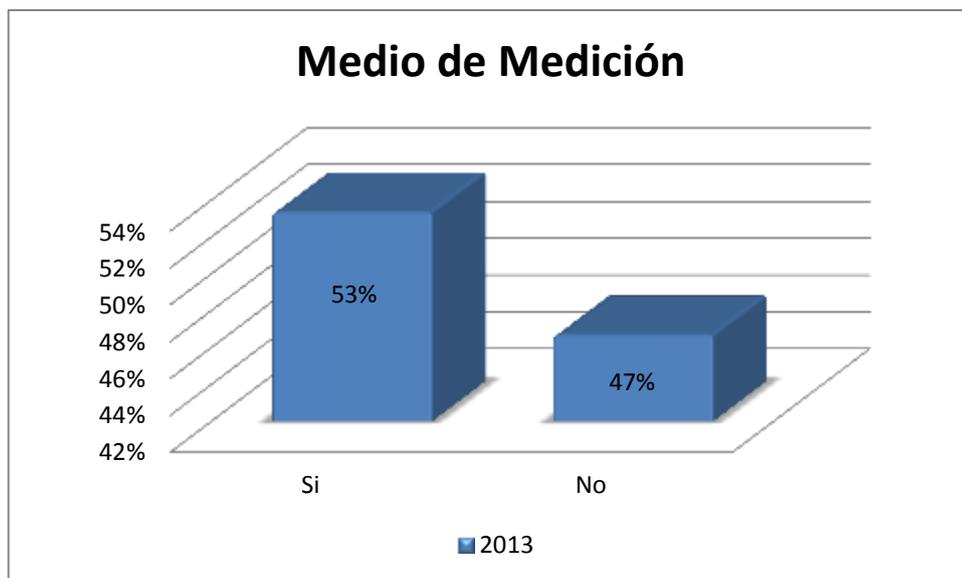


Gráfico 13 Medio de Medición

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°19 y el Gráfico N°13 el 53% del personal administrativo encuestado manifiesta que si conoce que los indicadores son un medio de medición, mientras el 47% manifiesta que no.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que la opinión del personal administrativo acerca de los indicadores como medio de medición es dividida, esto se debe a que el personal no sabe cómo medir estos indicadores.

PREGUNTA N° 14: ¿Considera usted que la aplicación de los indicadores de gestión son procesos elementales para la cooperativa?

Tabla 20 Aplicación de los Indicadores de Gestión

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	11	73%	73%
No	4	27%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

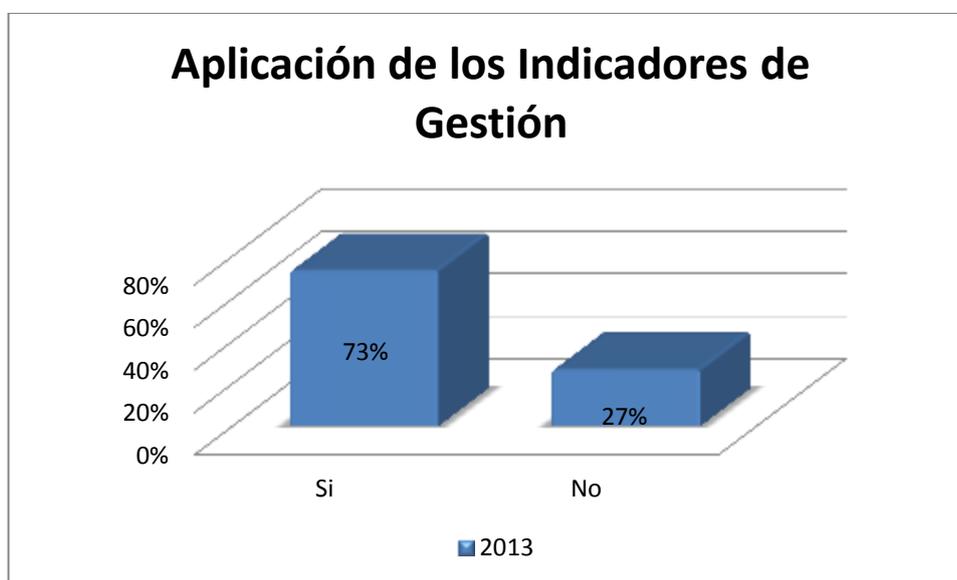


Gráfico 14. Medio de Medición

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N°20 y el Gráfico N°14 el 73% del personal administrativo encuestado manifiesta que la aplicación de los indicadores de gestión si es un proceso elemental en la cooperativa, mientras el 27% restante manifiesta que no.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de encuestados manifiestan que la aplicación de los indicadores de gestión si es un proceso elemental en la cooperativa pero lamentablemente desconocen su aplicación.

PREGUNTA N° 15: ¿Existen Indicadores de Gestión para evaluar la responsabilidad Social en la Cooperativa?

Tabla 21 Existen Indicadores de Gestión

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	3	20%	20%
No	12	80%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

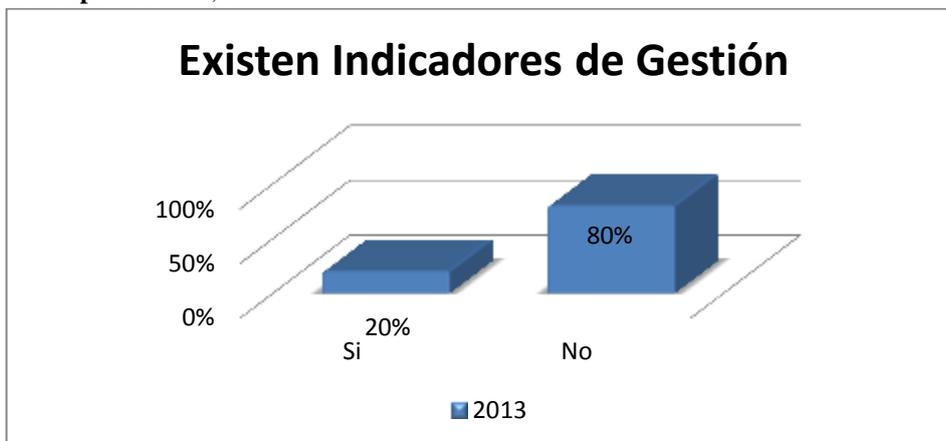


Gráfico 15 Existen Indicadores de Gestión
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N°21 y el Gráfico N°15 el 80% del personal administrativo encuestado manifiestan que no existen Indicadores de Gestión para evaluar la responsabilidad social de la cooperativa, mientras el 29% manifiesta que si.

Interpretación

En el gráfico se puede observar claramente que la mayoría de socios manifiestan que no existen Indicadores de Gestión para evaluar la responsabilidad social de la cooperativa, por lo que esto es un punto crítico que tiene la cooperativa el cual se debe corregir a tiempo para un mejor desempeño organizacional.

PREGUNTA N° 16: ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Imagen corporativa?

Tabla 22 Imagen Corporativa

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	9	60%	60%
No	6	40%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

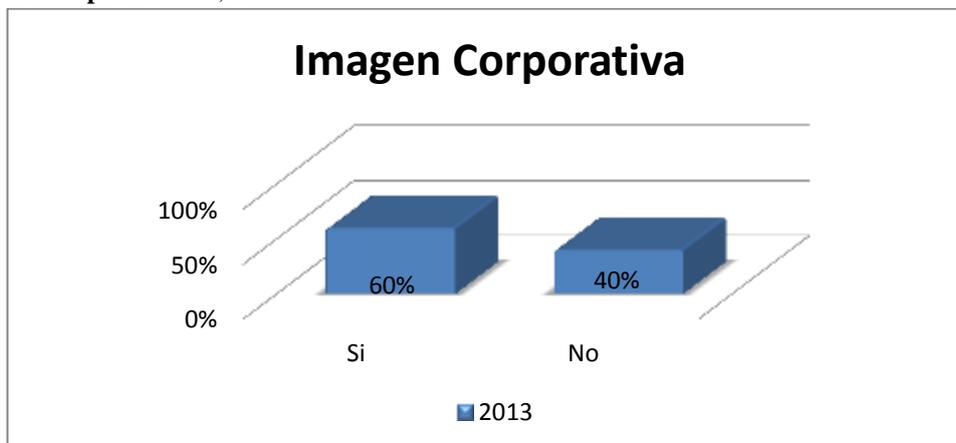


Gráfico 16 Imagen Corporativa

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°22 y el Gráfico N°16 el 60% del personal administrativo considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Imagen corporativa, sin embargo el 40% considera que no.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico la mayoría de los encuestados manifiestan que los indicadores de gestión contribuirán a la mejora de la Imagen corporativa, por lo que están dispuestos a aplicarlos en la cooperativa.

PREGUNTA N° 17: ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a fortalecer la fidelidad con los socios?

Tabla 23 Fidelidad con los Socios

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	10	67%	67%
No	5	33%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

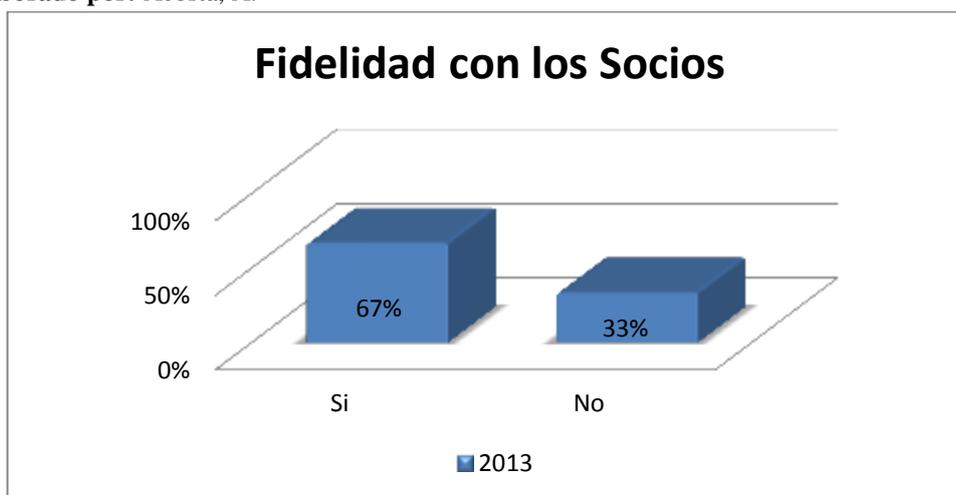


Gráfico 17 Fidelidad con los Socios
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Cómo se puede observar en la Tabla N°23 y el Gráfico N°17 el 67% de los socios encuestados considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a fortalecer la fidelidad con los socios mientras el 33% manifiesta que no.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico la mayoría de encuestados manifiestan que los Indicadores de Gestión contribuirán a fortalecer la fidelidad con los socios, por esta razón la cooperativa se ve en la necesidad de aplicar estos indicadores.

PREGUNTA N° 18: ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a mejorar sus relaciones con la comunidad?

Tabla 24 Relaciones con la comunidad

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Si	13	87%	87%
No	2	13%	100%
TOTAL	15	100%	

Fuente: Encuesta al personal administrativo de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

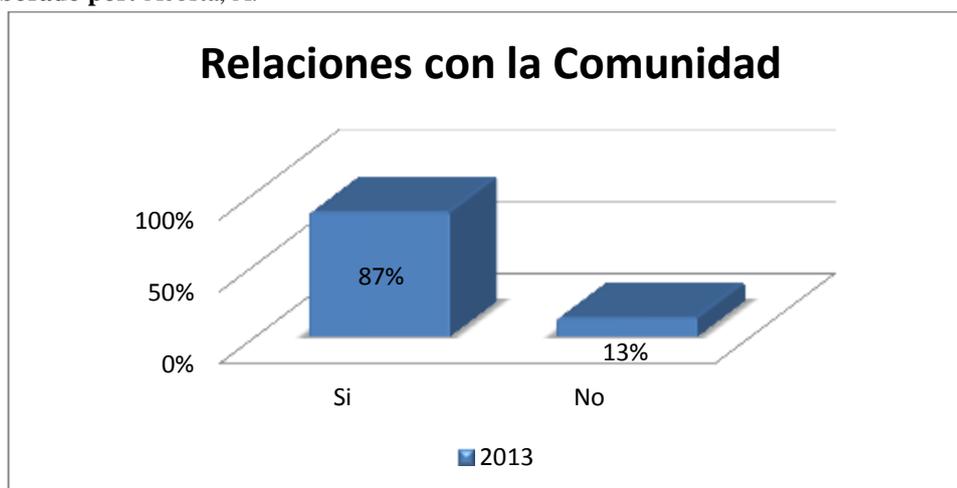


Gráfico 18 Relaciones con la comunidad

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N°24 y el Gráfico N°18 el 87% del personal administrativo encuestado manifiesta que los Indicadores de Gestión contribuirán a mejorar sus relaciones con la comunidad mientras el 13% manifiesta que no.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría de encuestados manifiesta que los Indicadores de Gestión contribuirán a mejorar sus relaciones con la comunidad, este aspecto es muy importante ya que el personal administrativo está consciente de la importancia de mejorar las relaciones que tiene con la comunidad.

4.1.2. Encuestas aplicadas a los socios de la COAC FINANREDIT CÍA LTDA.

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

Tabla 25 Grado de Conocimiento sobre derechos y obligaciones

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	39	12%	12%
Muy Bueno	73	21%	33%
Bueno	97	29%	61%
Regular	86	25%	87%
Malo	45	13%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

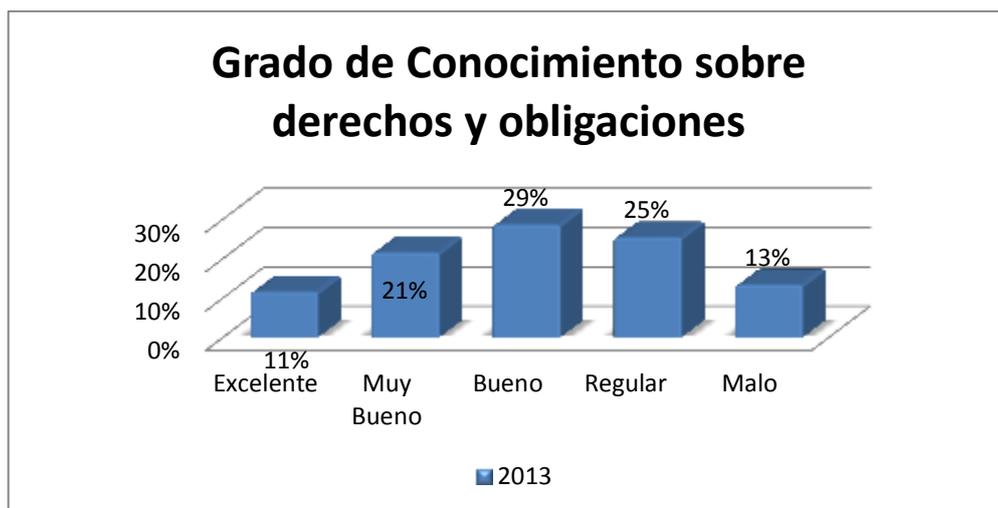


Gráfico 19 Grado de Conocimiento sobre derechos y obligaciones
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N° 25 y Gráfico N°19 el 29% de los socios manifiesta que al momento de asociarse el grado de conocimiento sobre los derechos y obligaciones es Bueno, el 25% es Regular, el 21% es Muy Bueno, el 13% Malo y el 11% manifiesta que es Excelente.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayor parte de los socios encuetados manifiestan el grado de conocimiento sobre los derechos y obligaciones es bueno por lo que la cooperativa debería brindar más información realizando tópicos para que los socios puedan acceder fácilmente a esa información al momento se asociarse a la cooperativa.

PREGUNTA N° 2: ¿Cómo califica su conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tiene como asociado?

Tabla 26 Conocimiento sobre derechos y obligaciones

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	34	11%	11%
Muy Bueno	83	24%	35%

Bueno	105	31%	66%
Regular	69	20%	86%
Malo	49	14%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

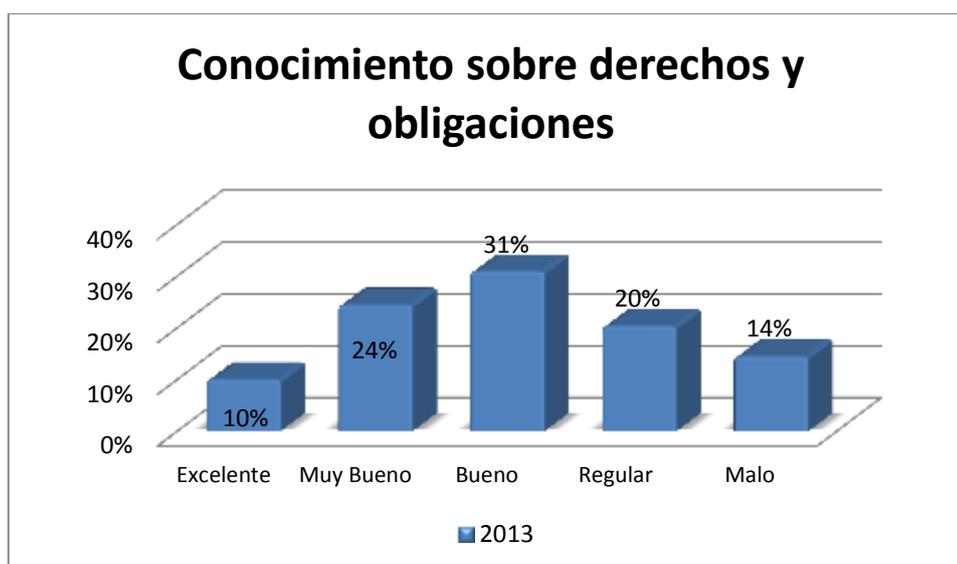


Gráfico 20 Conocimiento sobre derechos y obligaciones

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°26 y el Gráfico N°20 el 31% de los socios califica como Bueno su conocimiento sobre los derechos y obligaciones, el 24% como Muy Bueno, el 20% como Regular, el 14% como Malo y el 10% como Excelente.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico la mayor parte de los socios encuestados califican como bueno su conocimiento sobre los derechos y obligaciones, sin embargo existe un 20% que se califica como Regular, por lo que se debería brindar más acceso a los socios sobre la cooperativa o incentivar a los socios que se involucren más en ella.

PREGUNTA N° 3: ¿Qué importancia le asigna a la realización de los indicadores de gestión para un mejoramiento en la responsabilidad social de la cooperativa?

Tabla 27 Importancia de los Indicadores de Gestión

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	145	43%	43%
Muy Bueno	106	31%	74%
Bueno	65	19%	93%
Regular	16	5%	98%
Malo	8	2%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

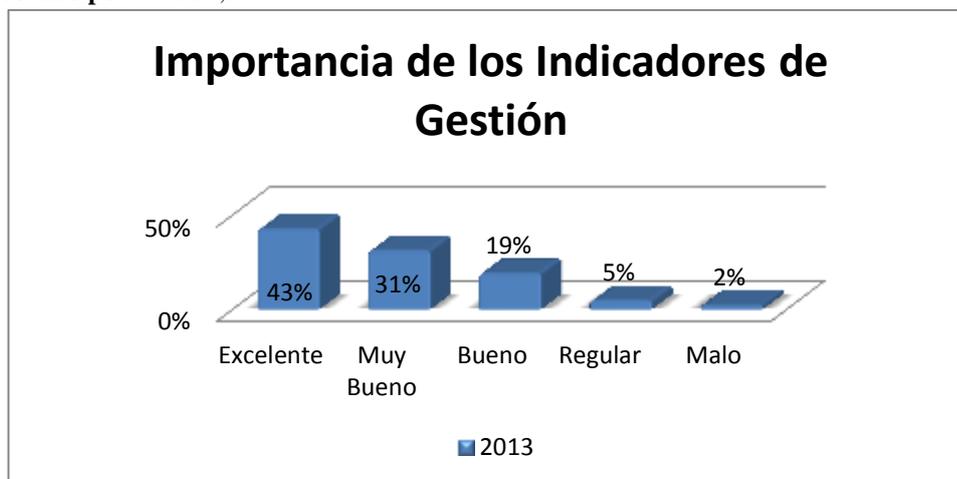


Gráfico 21 Importancia de los Indicadores de Gestión

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N° 27 y el Gráfico N°21 el 43% de los encuestados manifiesta que sería Excelente la realización de los Indicadores de Gestión para un mejoramiento en la Responsabilidad Social de la cooperativa, el 31% piensa que sería Muy Bueno, el 19% Bueno, el 5% Regular y el 2% Malo.

Interpretación

Según el gráfico los socios manifiestan que sería Excelente la realización de los indicadores de Gestión para el mejoramiento en la Responsabilidad Social, de esta manera la cooperativa tendrá un mejor manejo de información y por ende desarrollará estrategias que mejoren su desempeño.

PREGUNTA N° 4: ¿Qué opinión le merece la información que recibió en el ejercicio para participar en las asambleas, en cuanto a cantidad, calidad y momento de recepción de la misma?

Tabla 28 Información de las Asambleas

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	57	17%	17%
Muy Bueno	98	29%	46%
Bueno	107	31%	77%
Regular	52	15%	92%
Malo	26	8%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

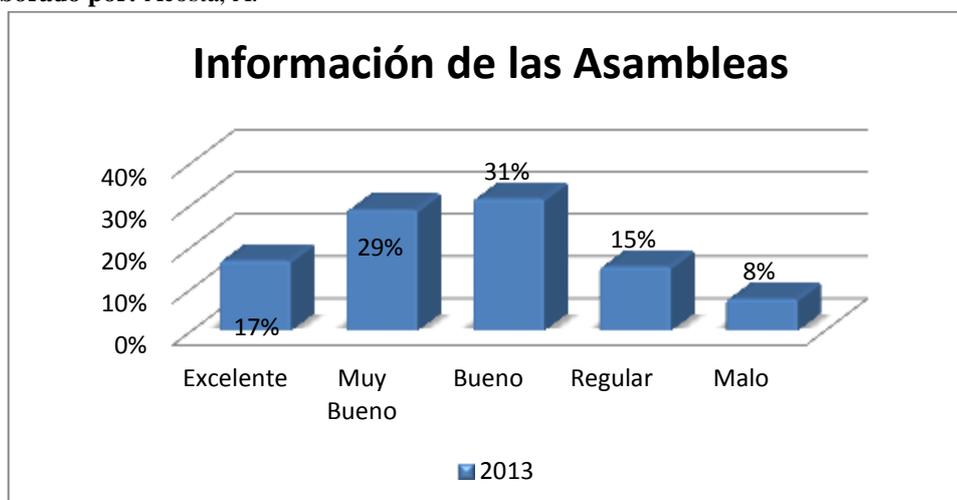


Gráfico 22 Información de las Asambleas

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N° 28 y el Gráfico N°22 el 31% de los encuestados manifiesta que es Buena la información que recibió en el ejercicio para participar en las Asambleas, el 29% Muy Bueno, el 17% manifiesta que es Excelente, el 15% Regular y el 8% Malo.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que los socios manifiestan que es buena la información que recibió en el ejercicio para participar en las Asambleas sin embargo el 15 % manifiesta que es Regular por lo que se debe tratar de brindar información a la mayoría de los socios.

PREGUNTA N° 5: ¿Qué opinión le merece la información que recibió en el ejercicio sobre la gestión del Consejo de Administración con referencia a temas tratados, decisiones, etc., en cuanto a cantidad, calidad y momento en que la recibió?

Tabla 29 Información sobre el Consejo de Administración

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	45	13%	13%
Muy Bueno	87	26%	39%
Bueno	149	44%	83%
Regular	38	11%	94%
Malo	21	6%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.



Gráfico 23 Información sobre el Consejo de Administración
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N°29 y el Gráfico N°23 el 44% de los encuestados manifiestan que es Buena la información que recibió sobre la gestión del Consejo de Administración, el 26% Muy Bueno, El 13% excelente, el 11% Regular y el 6% Malo.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico los socios encuestados manifiestan que es Buena la información que recibe sobre la gestión del Consejo de Administración pero la cooperativa debe dar más apertura a esta información para que los socios conozcan sobre las gestiones que se están realizando.

PREGUNTA N° 6: ¿Cuál es el canal más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa durante el ejercicio?

Tabla 30 Canal de Información

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Formales de la cooperativa	132	39%	39%
Informales de la cooperativa	103	30%	69%

Externos de la cooperativa	79	23%	92%
No recibe información	26	8%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

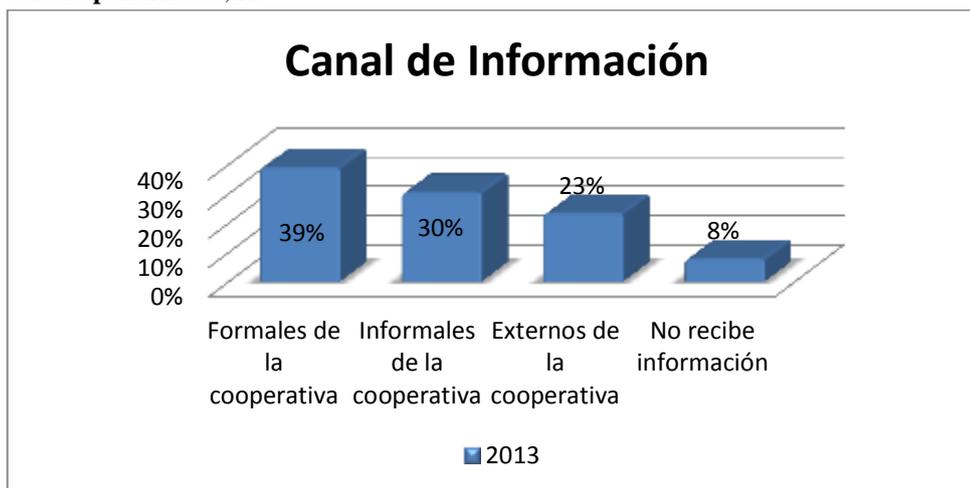


Gráfico 24 Canal de Información

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N° 30 y el Gráfico N°24 el 39% de los socios encuestados dice que el canal más frecuente del que recibe información de la cooperativa es el canal formal, el 30% de canales informales el 23% de canales externos y el 8% no recibe información.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico los socios reciben información por medio de canales formales de la cooperativa es decir por anuncios o memos, y por otro lado otra gran mayoría por canales informales es decir por comentarios de los socios lo que podría distorsionar la información.

PREGUNTA N° 7: ¿Qué opinión le merece el interés otorgado por la cooperativa en el ejercicio a las cuotas sociales?

Tabla 31 Interés en Cuotas Sociales

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Alto	112	33%	33%
Medio	158	46%	79%
Bajo	70	21%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

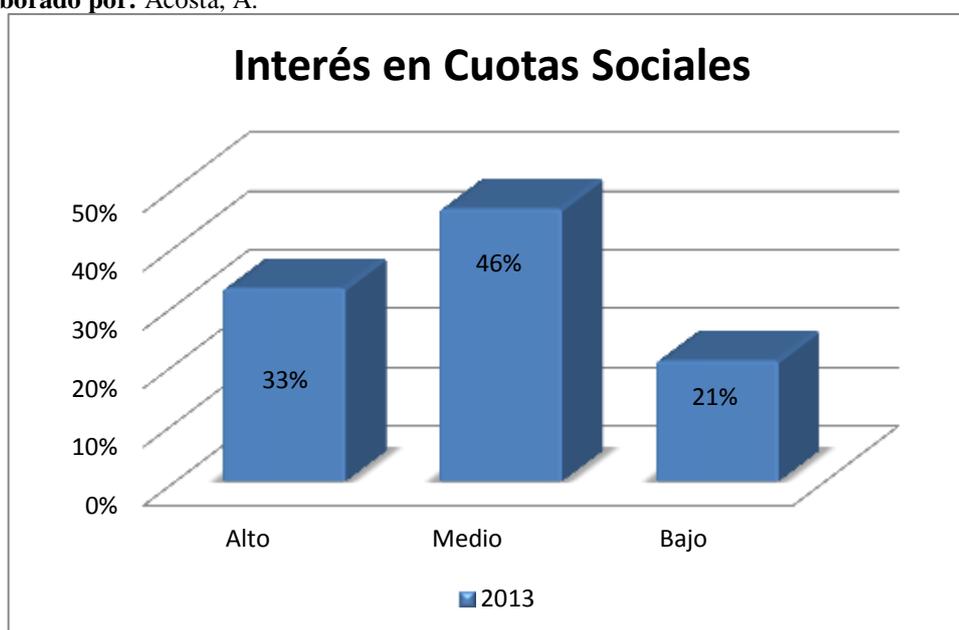


Gráfico 25 Interés en Cuotas Sociales

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N° 31 y el Gráfico N°25 el 46% de los socios encuestados piensan que el interés otorgado por la cooperativa en las cuotas sociales es Medio, el 33% manifiesta que es Alto y el 21% restante piensa que es Bajo.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico la mayoría se sienten conformes con el interés otorgado a las cuotas sociales, los socios piensan que es interés medio.

PREGUNTA N° 8: ¿Qué opinión le merece el interés otorgado por la cooperativa en el ejercicio a los préstamos de asociados?

Tabla 32 Interés en Préstamos de Socios

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Alto	95	28%	28%
Medio	167	49%	77%
Bajo	78	23%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

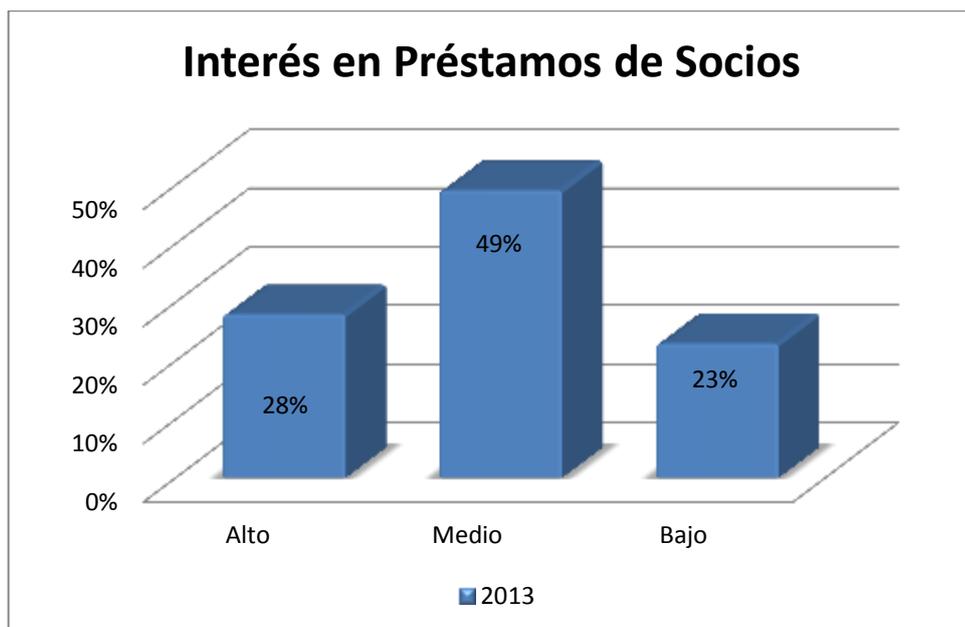


Gráfico 26 Interés en Préstamos de Socios

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N° 32 y el Gráfico N°26 el 49% de los socios encuestados manifiesta que el interés otorgado por la cooperativa en los préstamos a los socios es Medio, el 28% manifiesta que es Alto y el 23% es Bajo.

Interpretación

Como se puede observar la mitad de los socios encuestados manifiestan que el interés otorgado para préstamos es medio, es decir se sienten conformes con el interés que están pagando.

PREGUNTA N° 9: ¿Qué opinión le merece el servicio que le brindó la cooperativa comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado?

Tabla 33 Servicio que brinda la Cooperativa

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	73	22%	22%
Muy Bueno	96	28%	50%
Bueno	106	31%	81%
Regular	43	13%	94%
Malo	22	6%	100%
TOTAL	340	1,00	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

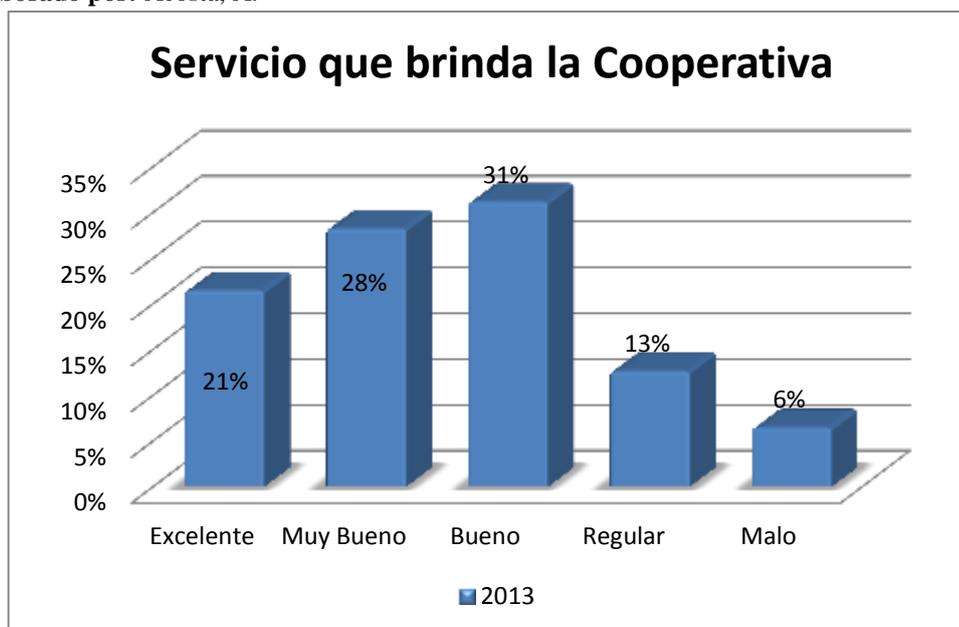


Gráfico 27 Servicio que brinda la Cooperativa
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N° 33 y el Gráfico N°27 el 31% de los encuestados dice que el servicio que brinda la cooperativa comparándolo con otros similares es Bueno, el 28% Muy Bueno, el 21% Excelente, el 13% Regular y el 6% Malo.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede analizar que el servicio que brinda la cooperativa comparado con otras cooperativas similares es Bueno, pero la organización podría mejorar para satisfacer de mejor manera a los socios.

PREGUNTA N° 10: ¿Qué opinión le merecen los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?

Tabla 34 Servicios Sociales que brinda la cooperativa

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	32	9%	9%
Muy Bueno	64	19%	28%
Bueno	81	24%	52%
Regular	132	39%	91%
Malo	31	9%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

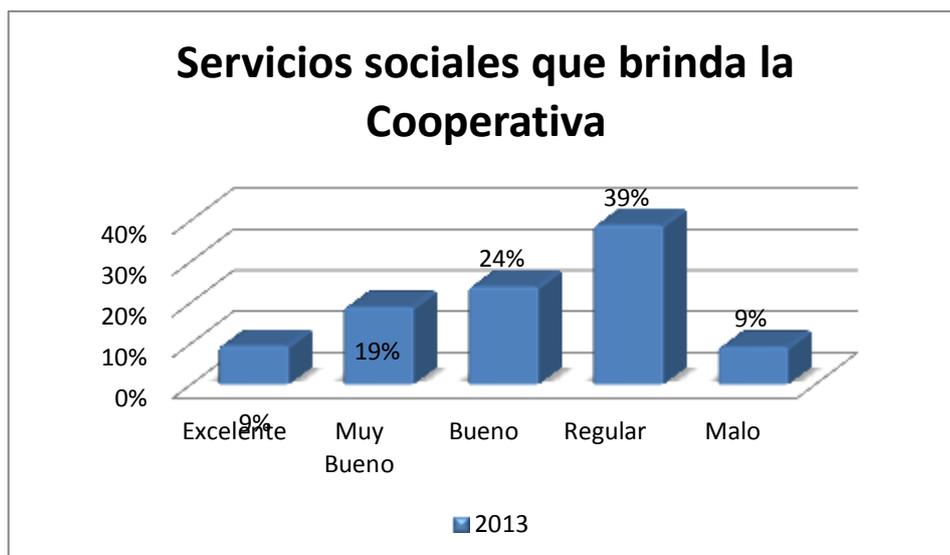


Gráfico 28 Servicio Sociales que brinda la Cooperativa
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N°34 y el Gráfico N°28 el 39% de los encuestados manifiestan que es Regular los servicios sociales que brinda la cooperativa a la comunidad, el 24% es Bueno, el 19% Muy Bueno y 9% Excelente y Malo.

Interpretación

Como se puede observar los socios no se sienten conformes con los servicios sociales que brinda la cooperativa ya que lo califican como Regular, por esta razón la cooperativa debería preocuparse más en este aspecto.

PREGUNTA N° 11: Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

Tabla 35 Autonomía e Independencia

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Mucho	98	28%	28%
Algo	115	34%	62%
Poco	74	22%	84%
Nada	53	16%	100%

TOTAL	340	100%	
--------------	-----	------	--

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

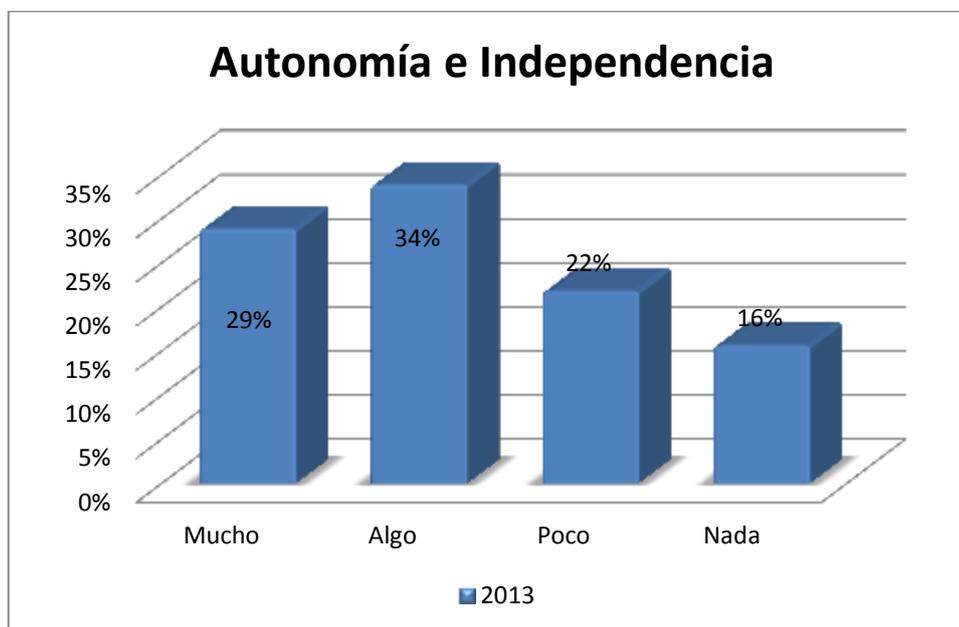


Gráfico 29 Autonomía e Independencia

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°35 y el Gráfico N°29 el 34% de los encuestados manifiestan que en Algo los acuerdos condicionan autonomía e independencia en la cooperativa, el 29% en Mucho, el 22% en poco y el 16% manifiesta que en Nada.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar que los socios manifiestan que en Algo los acuerdos condicionan autonomía e independencia en la cooperativa, pero preferirían que la cooperativa tome sus propias decisiones sin depender de otro organismo.

PREGUNTA N° 12: ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?

Tabla 36 Actividad Educativa

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	23	7%	7%
Muy Bueno	67	20%	26%
Bueno	89	26%	53%
Regular	126	37%	90%
Malo	35	10%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

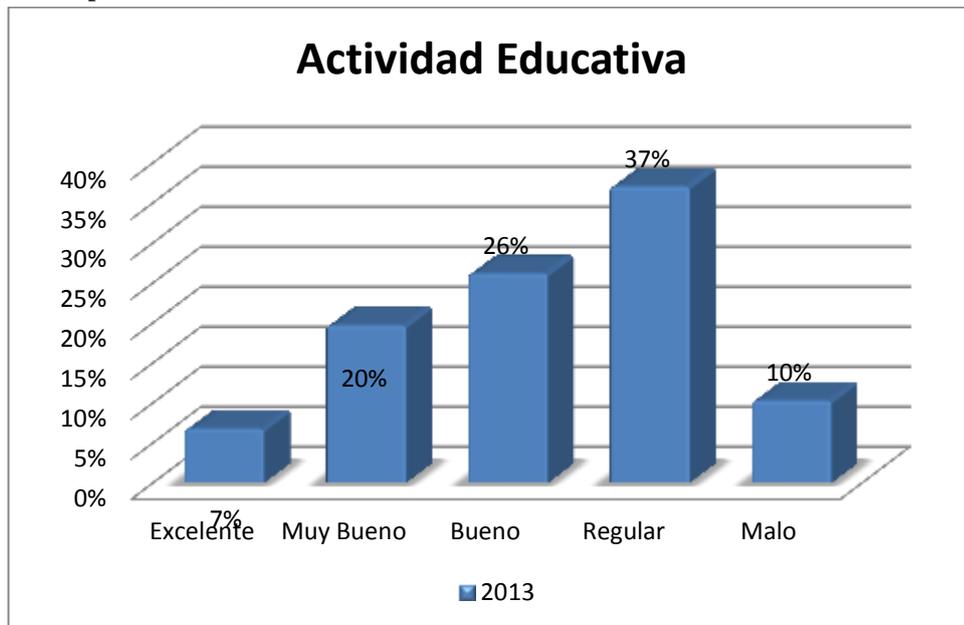


Gráfico 30 Actividad Educativa

Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

De acuerdo con la Tabla N°36 y el Gráfico N°30 el 37% de los encuestados manifiestan que es Regular la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados, el 26% Bueno, el 20% Muy Bueno, el 10% Malo y el 7% Excelente.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico los socios no se sienten satisfechos con la actividad educativa que debería realizar la cooperativa, por lo que se debe realizar programas en beneficio de los mismos.

PREGUNTA N° 13: ¿Qué opinión le merecen los servicios ofrecidos a la cooperativa durante el ejercicio por las federaciones o confederaciones a las que está adherida?

Tabla 37 Servicios a la Cooperativa por Federaciones

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	48	14%	14%
Muy Bueno	87	26%	40%
Bueno	105	31%	71%
Regular	78	23%	94%
Malo	22	6%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.



Gráfico 31 Servicios a la Cooperativa por Federaciones
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Según la Tabla N°37 y el Gráfico N° 31 el 31% de los encuestados manifiestan que los servicios ofrecidos a la cooperativa por las Federaciones es Buena, el 26% Muy Buena, el 23% Regular, el 14% Excelente y el 6% Malo.

Interpretación

Como se puede observar los socios encuestados manifiestan que son Buenos los servicios ofrecidos a la cooperativa por las Federaciones para que la organización de desempeño de mejor manera.

PREGUNTA N° 14: ¿Qué opinión le merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad en el ejercicio?

Tabla 38 Contribución con la Comunidad

	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Excelente	32	9%	9%
Muy Bueno	46	14%	23%
Bueno	94	28%	51%
Regular	146	43%	94%
Malo	22	6%	100%
TOTAL	340	100%	

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

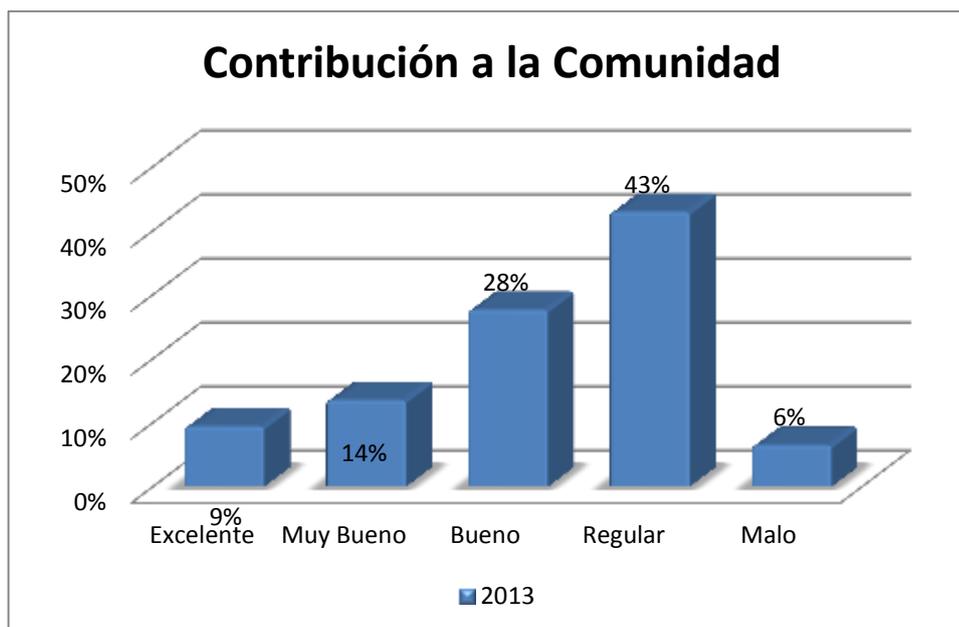


Gráfico 32 Contribución con la comunidad
Elaborado por: Acosta, A.

Análisis

Como se puede observar en la Tabla N°38 y el Gráfico N°32 el 43% de los encuestados manifiesta que la contribución de la cooperativa a la comunidad es Regular, el 28% manifiesta que es Bueno, el 14% Muy Bueno, el 9% Excelente y el 6% Malo.

Interpretación

De acuerdo con el gráfico se puede observar una inconformidad de los socios ya que manifiestan que la contribución de la cooperativa a la comunidad es Regular es decir la cooperativa no ha colaborado de la manera que ellos esperaban.

4.2. Verificación de la Hipótesis

Para la demostración del presente trabajo investigativo es necesario realizar la comprobación de hipótesis, para lo cual se aplicará la prueba del Chi cuadrado (X^2), el cual nos permite determinar los valores observados y esperados, admitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis

que se quiere verificar, sobre los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Responsabilidad Social de la COAC FINANCREDIT LTDA

De acuerdo con Castellar (2009) algunas de las ventajas que existen para utilizar Chi Cuadrado como método estadístico son las siguientes: Al probar una hipótesis mediante el uso de la distribución X^2 , se puede determinar si las diferencias entre los conjuntos de frecuencias son significativas, o si las diferencias son demasiados grandes, para ser atribuibles a fluctuaciones de la muestras.

Generalmente son fáciles de efectuar y comprender, es decir, la mayoría de las pruebas no paramétricas no demandan el tipo de laboriosos cálculos menudos requeridos.

Algunas veces, ni siquiera se requiere del ordenamiento o clasificación formal, es decir, lo único que se puede hacer es describir un resultado como “mejor” que otro ó cuando nuestras mediciones no son tan exactas, como es necesario para las pruebas paramétricas, entonces se pueden usar las pruebas no paramétricas.

No requieren que hagamos la suposición de que una población está distribuida en forma de curva normal u otra forma específica.

Pregunta 9.- ¿La cooperativa presenta un informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados?

	Frecuencia
Si	5
No	10
TOTAL	15

Pregunta 14.- ¿Considera usted que la aplicación de los indicadores de gestión son procesos elementales para la cooperativa?

	Frecuencia
Si	11
No	4
TOTAL	15

Tabla 39 Frecuencia Observada

		9.-¿La cooperativa presenta un informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados?		
		Si	No	TOTAL
14. ¿Considera usted que la aplicación de los indicadores de gestión son procesos elementales para la cooperativa	Si	2	9	11
	No	3	1	4
	TOTAL	5	10	15

Elaborado por: Acosta, A.

La frecuencia esperada de la celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$f_e = \frac{(Total\ marginal\ de\ renglon)(Total\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Para la pregunta n° 9, alternativa SI; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(11)(5)}{15} = 3.67$$

Para la pregunta n° 9, alternativa NO; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(11)(10)}{15} = 7.33$$

Para la pregunta n° 14, alternativa SI; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(4)(5)}{15} = 1.33$$

Para la pregunta n° 14, alternativa NO; la frecuencia esperada sería:

$$fe = \frac{(4)(10)}{15} = 2.67$$

Tabla 40 Frecuencia Esperada

		9.-¿La cooperativa presenta un informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados?		
		Si	No	TOTAL
14. ¿Considera usted que la aplicación de los indicadores de gestión son procesos elementales para la cooperativa	Si	3.67	7.33	11
	NO	1.33	2.67	4
	TOTAL	5	10	15

Elaborado por: Acosta, A.

4.2.1. Planteo de Hipótesis

a) Modelo Lógico

Ho: Los indicadores de Gestión no incide significativamente en la Responsabilidad Social de la COAC Financredit. Ltda.

Hi: Los indicadores de Gestión si incide significativamente en la Responsabilidad Social de la COAC Financredit Ltda.

b) Modelo Matemático

Ho: $O = E$

Hi: $O \neq E$

c) Modelo Estadístico

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%, para la comprobación de la hipótesis (en la fórmula se utilizará 0,025 en cada cola).

$$X^2 = \left\{ \frac{(O - E)^2}{E} \right\}$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada o teórica

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utilizará la siguiente fórmula:

$$gl = (NF - 1)(MC - 1)$$

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

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Grado de Significación

$$a = 0,05$$

$$X^2_c = 3,84$$

Tabla 41 Distribución Ji Cuadrado

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,48	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	19,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,65	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

Elaborado por: Acosta A.

En donde:

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

O - E = Frecuencia observada - Frecuencia esperada

(O - E)² = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

$\frac{(O-E)^2}{E}$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

4.2.2 Cálculo del Chi Cuadrado

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la fórmula:

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Tabla 42 Cálculo de Chi Cuadrado.

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
5	3.67	-1.67	2.78	0.76
11	1.33	1.67	2.78	2.08
10	7.33	1.67	2.78	0.38
4	2.67	-1.67	2.78	1.04
30	15	0		4.26

Elaborado por: Acosta, A.

El valor de X^2 para los valores observados es de 4.26

DECISIÓN:

X^2 calculado = 4.26

X^2 de la tabla = 3.841 al 95% de nivel de confianza

4.2.3 Representación Gráfica Del Chi Cuadrado

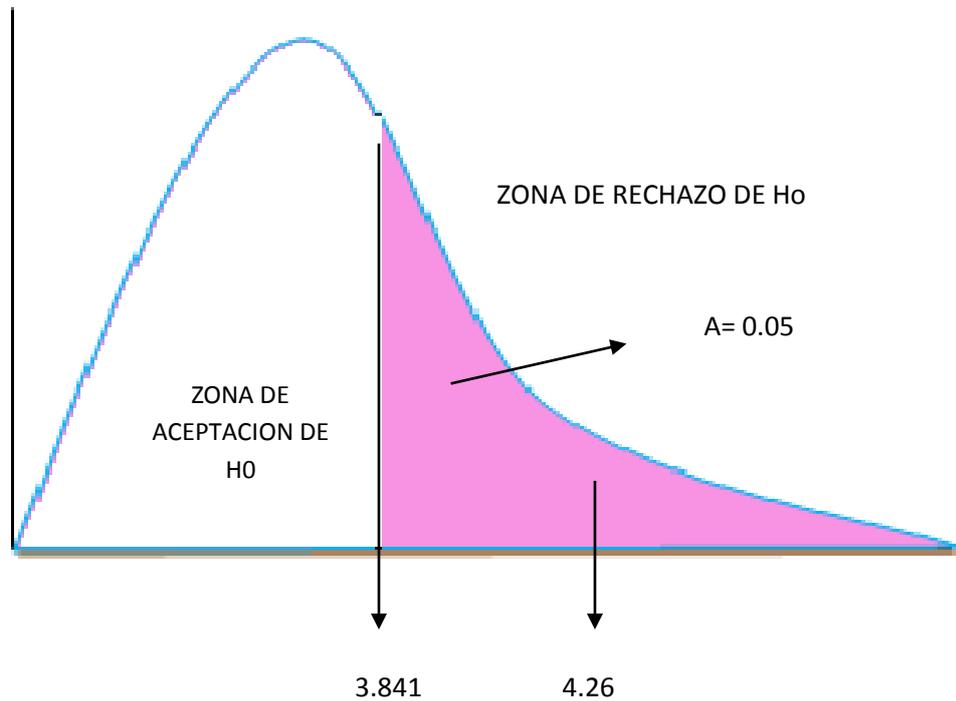


Gráfico 33 Chi Cuadrado
Elaborado por: Acosta, A.

Regla de decisión

Se acepta la hipótesis nula si el valor de chi cuadrado a calcularse es menor a 3.841 con un grado de significancia de 0.05

Se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alternativa si el valos a calcularse es mayor a 3.841 con un grado de significancia de 0.05

4.2.4 Conclusión

Si el Chi calculado es mayor a Chi tabla se acepta la hipótesis Alternativa, caso contrario se rechaza, según los cálculos obtenidos de chi cuadrado del nivel de significancia frente al chi cuadrado tabulado, se obtiene la siguiente comparación:

El valor $X^2 = 4.26$ es mayor a $X^2_c = 3,841$: por tanto se cumple la condición, entonces se rechaza H_0 y se acepta la H_a y se determina que:

Los indicadores de Gestión SI inciden en la Responsabilidad Social de la COAC Financredit Ltda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Posterior al análisis, se ha determinado que la cooperativa en la actualidad no ha desarrollado un adecuado manejo de Indicadores de Gestión debido al desconocimiento del grado de importancia, las ventajas y desventajas que tienen estos indicadores por parte del personal administrativo, por lo que influye directamente en la Responsabilidad Social de la Cooperativa.
- La cooperativa está consciente de lo importante que es la aplicación de los Indicadores de Gestión como proceso elemental para la entidad acotando que esta aplicación contribuirá a mejorar la imagen corporativa, fortalecerá la fidelidad con los socios y mejorará sus relaciones con la comunidad, por lo que están dispuestos a tomar las medidas necesarias para mejorar este factor crítico que tiene la cooperativa.
- Se ha podido evaluar al personal administrativo y socios de la cooperativa mediante la encuesta mostrando un bajo conocimiento de varios factores que influyen dentro de la responsabilidad social, como la carencia en conocimientos en valores y principios de la cooperativa, no manejan políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores, no se ha establecido una declaración de principios respecto al medioambiente, entre otros.
- Es necesario y Urgente que la COAC Financredit Cía. Ltda. implemente un modelo de Balance Social que les permita desarrollar Indicadores de Gestión en función a la Responsabilidad Social de la cooperativa

5.2. Recomendaciones

- Desarrollar Indicadores de Gestión adecuados para evaluar aspectos sociales de la cooperativa y calcular la gestión o la administración de los mismos con el fin de optimizar el desempeño social de la organización.
- Aplicar los indicadores de gestión e informar los análisis y resultados obtenidos al Consejo de Administración de la cooperativa, para que sean evaluados y sirvan de guía y apoyo en la toma de decisiones, así como también sirvan de fortalecimiento en la elaboración del Balance Social.
- Realizar un seguimiento y monitoreo a las evaluaciones del personal en lo que se refiere a Responsabilidad Social para determinar debilidades y falencias de cada empleado y así poder tener una visión más clara en lo que se debería capacitar al personal.
- Desarrollar un modelo de Balance Social, que permita brindar información sobre la responsabilidad social asumida y ejercida para difundir a los socios de la cooperativa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: Modelo de Balance Social basado en indicadores de gestión.

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Cía. Ltda.

Beneficiarios: Público Interno, Medio Ambiente, Socios y Comunidad

Ubicación: Las oficinas de la cooperativa están ubicadas en la provincia de Tungurahua, del cantón Ambato y cuya dirección es Calles Espejo 12-11 y Juan B. Vela

Tiempo Estimado para la Ejecución:

Inicio: 01 de junio del 2014

Finalización: 30 de junio del 2014

Equipo técnico responsable

Gerente: Martha Cerafina Ainaguano Sisa

Contador: Ing. Maritza Moscoso

Investigador: Adriana Gabriela Acosta Fonseca

Tutor: Ing. Gissela Arcos

Costo: El costo de la presente propuesta asciende a \$ 1800.00.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El Sector Cooperativo, por su especial naturaleza, debería ser uno de los más interesados y comprometidos en brindar información social, y más aún de exponerla a través de la emisión de balances sociales. Como prueba de ello, pueden mencionarse las aportaciones prácticas que se han realizado en cooperativas de diferentes países.

Este instrumento se difundió en Europa, principalmente en Alemania y Francia, y de allí al resto del mundo. Desde entonces, ha pasado a ser tema de interés para algunos gobiernos de países y organismos internacionales. A modo de ejemplo podríamos mencionar el caso bien cercano de la República Argentina, la cual ha reglamentado mediante decreto del gobierno en el año 2000, la preparación obligatoria de un "Balance Social" para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes. Si bien lo requerido por dicho decreto se concentra básicamente en los temas relacionados al personal de la empresa, ha sido claramente una iniciativa del gobierno argentino para el desarrollo de este tipo de reportes en la región. A partir de los años ochenta surgen numerosas propuestas de modelos de Balance Social, por parte de diferentes organizaciones empresariales y no gubernamentales.

En algunos países de la región, el tema del Balance Social llegó en forma paralela al resto del mundo (década de los 70's) si bien no hubo una profundización en su desarrollo ni en la promoción de su implementación. Ha sido en Chile y en Brasil donde se comenzó a hablar de los primeros modelos a nivel regional.

En los últimos años, y en forma paralela al aumento de la visibilidad de los temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, varias empresas internacionales y nacionales, han empezado a elaborar y hacer públicos sus balances sociales y medioambientales.

Corresponde señalar que particularmente en Francia, la preparación y presentación del Balance Social ha tomado un desarrollo significativo. El gobierno francés aprobó en el año 1997, una ley estableciendo que todas las empresas de cierto tamaño deben realizar un Balance Social anual junto al Balance Económico.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La sociedad actual valora a los países capaces de ofrecer con equidad, mayor bienestar a sus habitantes, y a las organizaciones que contribuyen en forma responsable al desarrollo social de sus comunidades. Se reconoce también a nivel mundial, la importancia de que las empresas y otros tipos de organizaciones brinden información sobre las consecuencias sociales de su accionar a través de los denominados balances sociales.

Si muchas empresas capitalistas cuyo objetivo principal es maximizar ganancias formulan balances sociales, más aún debieran hacerlo las cooperativas, que desde su concepción, se organizan y funcionan de acuerdo a un sistema de valores y principios comunes a todas ellas. “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada”

Si bien se reconoce el esfuerzo adicional que implica para las cooperativas emitir información de tipo social en forma sistemática y normalizada, se considera que dicha información ofrece ventajas que superan con creces los inconvenientes que podría ocasionar su implementación.

La eficacia a corto y largo plazo exige, pues, que los documentos elaborados por los cooperativistas y que se someten a su consideración presenten una verdadera uniformidad que permita a todos los miembros de un movimiento reconocer la situación de las cooperativas, es decir saber si las cooperativas cumplen o no las obligaciones que les son propias en virtud de su carácter específico con respecto al personal que emplean, a su medio ambiente inmediato y al movimiento cooperativo en general”

La presentación periódica y sistemática del Balance Social a través de un modelo de contenidos mínimos, común a todas las cooperativas, resulta de gran utilidad porque:

- Permite la autoevaluación por parte de las cooperativas,
- Pone de manifiesto la evolución operada en la cooperativa a través del tiempo,
- Facilita la comparación entre distintas cooperativas,

- Evita que se manipule la información,
- Ofrece información socioeconómica homogénea.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

- Diseñar un Modelo de Balance Social que brinde información de Responsabilidad Social asumida y ejercida por la cooperativa.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de la cooperativa mediante un informe social.
- Estructurar Indicadores de Gestión basados en la Responsabilidad Social como Herramienta de Autoevaluación y Planeamiento de la cooperativa
- Establecer directrices de Responsabilidad Social Cooperativa
- Dotar a la cooperativa de una herramienta que permita medir el impacto social de la gestión empresarial y de las actividades en el campo de la promoción humana.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El presente trabajo se pudo realizar de manera eficiente gracias a la colaboración de las personas involucradas con la cooperativa, mismos que proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de esta investigación, material que fue el complemento para alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

6.5.1. Factibilidad Técnica

Los conocimientos adquiridos ayudarán a generar un modelo de Balance Social coherente y bastante bien establecido acorde a las necesidades de los asociados que ayuden al desempeño organizacional de la cooperativa.

6.5.2. Factibilidad Legal

La propuesta es legal ya que se basa en artículos se encuentran bajo las normativas legales en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) y como organismo de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

La presente propuesta de implementar un modelo de Balance Social tiene un criterio discrecional tecnológico debido a que necesita implementar en hojas de cálculos los parámetros necesarios para generar indicadores de gestión el cual ayudará a la cooperativa ser más competente.

En este sentido la cooperativa cuenta con equipo tecnológico como son: Acceso a la Red a través de banda ancha, computadores de última generación.

6.5.4. Factibilidad Organizacional

Para el desarrollo de toda la investigación se cuenta con toda la apertura del gerente y administradores, quienes de una u otra manera están dispuestos a colaborar con la propuesta de investigación la cual al parecer recibirá el visto bueno de todas las personas comprometidas con la cooperativa para su correcta y rápida implementación debido a las exigencias actuales para solucionar los problemas que les presenta.

6.5.5. Factibilidad Socio Cultural

La presente propuesta será factible porque será de gran utilidad y ayuda para todos quienes conforman la cooperativa y su comunidad, ya que el Modelos de Balance Social es un factor muy importante para la correcta toma de decisiones por parte de la administración.

6.5.6. Factibilidad Económica Financiera

Es viable la propuesta, porque la inversión que representa la implementación de un modelo de Balance Social es muy beneficiosa para la cooperativa y para los socios, ya que mediante la correcta aplicación permitirá obtener mayor beneficio al momento de invertir en responsabilidad social.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Responsabilidad Social

El concepto de empresa se ha modificado a través del tiempo. Su evolución está ligada a las transformaciones socioculturales operadas en el mundo, a los cambios en sus objetivos y misiones, y a la responsabilidad social que se les atribuye.

El tema de la responsabilidad social de las empresas comenzó a tratarse en la década del 50 en Estados Unidos de América. Hoy en día ya no se discute que son sujetos de responsabilidad social, aunque no existe consenso en cuanto al real contenido y las aplicaciones prácticas la misma.

Frente a la necesidad de definir ante quiénes es responsable la empresa y cuáles son sus objetivos prioritarios, la mayor parte de los debates se concentran alrededor de dos posiciones extremas:

- a) El punto de vista clásico o tradicional sostiene que todas las empresas son responsables frente a sus propietarios, y su principal preocupación es maximizar sus ganancias o lograr mayor eficiencia en la prestación de un servicio.
- b) El punto de vista socioeconómico afirma que el objetivo de la empresa es asegurar su supervivencia además de obtener una rentabilidad en el largo plazo. Para lograrlo debe actuar de un modo eficiente y eficaz, y asumir determinadas obligaciones sociales tanto en su ámbito interno como externo y los costos que ellas acarrearán. Si esta conducta se generalizara redundaría en beneficio de cada empresa pues participaría en un sistema social más justo y equitativo, con responsabilidades sociales compartidas por los distintos agentes que lo componen (estado, empresas, organizaciones sin fines de lucro, ciudadanos, etc.).

Balance Social

El uso de la expresión Balance Social ha ganado espacio en las últimas décadas, es indudable que la misma tiene una fuerte resonancia de las técnicas contables.

En un sentido comercial se define al "balance" -según el Diccionario de la Lengua Castellana- como "confrontación del activo y el pasivo con objeto de saber el estado de los negocios o del capital". Otra acepción del concepto, según la misma fuente, es el "Estado demostrativo del resultado de dicha confrontación".

En sentido figurado decimos que hacemos "balance" cuando comparamos lo planificado con lo efectivamente realizado respecto a una acción concreta.

Desde otra óptica, Hernando Campos Menéndez (1978) sostiene que "consiste básicamente en reunir y sistematizar la información del área social, en un documento público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento básico del balance social, que son los indicadores sociales. Un control periódico de esta información, lo más amplio, preciso y objetivo posible constituye un balance social".

Se considera Balance Social al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad. Su conocimiento es de utilidad para directivos, trabajadores, sindicatos, estado, comunidad y público en general. En él se encuentran temas concretos que permiten reflexionar y elaborar propuestas para ayudar a concebir y perfeccionar cualquier organización.

Informe Social

El Informe Social Interno recurre a indicadores cualitativos que resultan necesarios para conocer la opinión de los asociados y trabajadores sobre el cumplimiento de los principios cooperativos. Muestra aspectos difícilmente cuantificables de otro modo. Estos indicadores se basan en información obtenida a través de encuestas de opinión, en las que los asociados y trabajadores deben responder en forma anónima a un cuestionario. El mismo consta de una serie de preguntas, cada una con cinco alternativas de respuestas posibles.

Los encuestados tienen además la posibilidad de presentar sugerencias o propuestas.

La información presentada en este informe está originariamente destinada a los agentes sociales internos por ser de tipo confidencial, siendo decisión de la cooperativa hacerla pública. Es recomendable que se la analice detenidamente y se intercambien opiniones a fin de proponer mecanismos correctivos en caso de corresponder. Este proceso contribuye a la auto superación de la cooperativa y al afianzamiento de su identidad, aspectos que de lograrse, se reflejarán probablemente en los indicadores objetivos del Balance Social Cooperativo.

Indicadores de Gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

El concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón.

Al principio su utilización fue orientada más como herramientas de control de los procesos operativos que como instrumentos de gestión que apoyaran la toma de decisiones. En consecuencia, establecer un sistema de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos Estratégicos.

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

Tabla 43 Modelo Operativo

Fases	Acción a Desarrollar
Fase 1	Diagnóstico Situacional
Fase 2	Estructura de Indicadores de Gestión basados en la Responsabilidad Social como Herramienta de Autoevaluación y Planeamiento de la cooperativa
Fase 3	Directrices de Responsabilidad Social
Fase 4	Modelo de Balance Social

Elaborado por: Acosta A.

FASE 1:
Diagnóstico
Situacional

VALORES

Aun cuando en el mercado competitivo existen instituciones similares; la diferenciación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINANCREDIT” Ltda. Viene dada por su liderazgo cooperativo, mejoramiento continuo, trabajo con nuevas perspectivas, innovación, oportunidad en el servicio, profesionalismo, seriedad, transparencia, honestidad, pulcritud y servicios de acuerdo a las necesidades, son los principios y bases de esta institución, mismos que son ejes fundamentales para la obtención de las metas y objetivos propuestos.

Puntualidad

Este valor es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficiencia, al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

Responsabilidad

Es un signo de madurez, pues el cumplir una obligación de cualquier tipo no es generalmente algo agradable, pues implica esfuerzo.

Honestidad

Es una de las cualidades que nos gustaría encontrar en las personas o mejo aún que nos gustaría poseerla.

Respeto

Es la base de toda convivencia en la sociedad, existen leyes, reglamentos que establecen las reglas básicas de lo que debemos respetar, así en el contexto de cooperativa es un valor fundamental de reconocimiento, aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas.

Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Liderazgo

Tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación colectiva, grupal, individual, espiritual, tiene la responsabilidad de llevar adelante cualquier tipo de proyecto, distinguiéndose por ser una persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los demás, comprensión de las personas y la desarrollada capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

Compromiso

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

Comunicación efectiva

Es indispensable para procurar y mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de la sociedad, este valor nos ayudará a todos quienes conforman la institución a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas, en un ambiente de cordialidad que nos permita relacionar eficazmente.

Orden

A todos nos agrada encontrar las cosas en su lugar, pero lo más importante es el orden interior y es el que más impacta la imagen de la institución.

Trabajo en equipo.

La organización no requiere de genios, sino de personas dispuestas a formar equipos ganadores, comprometidas a mejorar continuamente.

VISIÓN

Ser una institución solvente, sólida y productiva, consolidada entre las 10 primeras Cooperativa de la provincia de Tungurahua con cobertura nacional dentro de los 5 años, con una filosofía de trabajo en equipo, estabilidad y armonía interna entre sus estamentos directivos, gerenciales y operativos, prestando servicios financieros de excelencia, con la utilización de la tecnología moderna y recursos humanos eficientes, brindando calidad de atención y confianza para satisfacer las necesidades insatisfechas de sus asociados.

MISIÓN

Somos una entidad dedicada a ofertar servicios financieros y no financieros mediante su propia estilo de gestión, desarrollando e innovando productos y servicios eficientes y eficaces que promueva el desarrollo socioeconómico del sector de la Economía Popular y Solidaria.

OBJETIVOS

Objetivo General.

La Cooperativa de Ahorro Crédito “FINANCREDIT” Ltda. Es una entidad dedicada al impulso de la Economía Popular y Solidaria mediante servicios financieros de calidad hacia los sectores menos favorecidos de la sociedad, canalizando y viabilizando proyectos productivos como: agrícolas, ganadera, vivienda, artesanía, comercio informal, pequeña industria, transporte, consumo, etc.

Las tasas de interés en cada uno de los tipos de microcréditos ofrecidos serán inferiores a los de la competencia, el cual se lograra a través de una eficiente administración de los recursos y cuidadosa evaluación permanente, logrando de esa manera la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos Específicos.

- ❖ Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable.

La cartera de créditos de la Cooperativa debe ser recuperada en consideración directa a los periodos de exigibilidad de los pasivos, de tal forma que se logre mantener una buena relación de liquidez y solvencia; y poder cumplir oportunamente con las obligaciones de la Cooperativa.

- ❖ Invertir los recursos de la Cooperativa de tal forma que permita un desarrollo socio-económico de sus socios, y como tal un crecimiento sostenido de la Cooperativa, generando la máxima confianza a la sociedad.

Mantener un nivel de riesgo razonable, donde la calidad del microcrédito prevalecerá las oportunidades de actividades productivas. El mantenimiento de una buena calidad del crédito, dependerá del otorgamiento de préstamos sólidos y del seguimiento de los mismos a través de la evaluación periódica de la calidad de la cartera y adopción de medidas oportunas e inmediatas.

- ❖ Crear y expandir nuevos productos o servicios financieros, de acuerdo al mercado cooperativista, que les ayude a impulsar sus actividades productivas.

La innovación y el mejoramiento continuo nos permitirán lograr nuestro objetivo general, acorde a estudios sobre requerimientos de los sectores a los cuales está enfocado la Cooperativa, y poder brindar y satisfacer las necesidades de la demanda insatisfecha

POLÍTICAS.

Departamento de Contabilidad.- Estructuración de balances generados diario, semanal, mensual, semestral y anual; suministrar la información contable a la alta gerencia para la toma de decisiones.

Departamento de Finanzas e Inversiones.- Control y reporte consolidado de captaciones realizadas diario, semanal, mensual y anual.

Departamento de Crédito y Cobranzas.- Análisis previo, asesoramiento y control del monto y tiempo para la otorgación y recuperación de microcréditos.

Departamento de Recurso Humano.- Capacitación, evaluación permanente y continua del personal administrativo y operacional en todos los departamentos.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO SITUACIONAL EXTERNO E INTERNO

Macroambiente.

Demográfico.

La población en general aumenta cada día y este aumento da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión, esto ha hecho que

se creen nuevas entidades de ahorro y crédito, tomando en cuenta que solo en nuestra Provincia existe más de 100 Cooperativas de Ahorro y Crédito para atender las diversas necesidades de los sectores que requieren sus servicios para impulsar la Economía Popular y Solidaria.

Económico.

La frigididad de la economía en especial de la nuestra, hace que luego de la pérdida de confianza de muchas personas en los bancos tradicionales, las entidades como las cooperativas de ahorro y crédito sea una alternativa para la sociedad, con patrones de ahorro moderados, y con bases sólidas en el crédito a tasas de interés accesibles que permite el desarrollo de los sectores a los cuales esta enfocado el servicio, lo que ha dado como resultado una tendencia cada vez más alta.

Tecnológico.

El factor tecnológico como medio cada vez innovador, permite que se compacte a las necesidades de la entidad para brindar un servicio de calidad y eficaz.

Político.

La inestabilidad política de nuestro país, no permite fijar verdaderos planes a largo plazo, las entidades reguladoras de las actividades del sector engloba la garantía para el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades a las cuales se dedica la entidad.

Cultural.

Los diversos factores que influyen en la economía, más aun si hablamos de una economía como la nuestra, no han permitido que exista una cultura de nuestra sociedad de ahorro sino más bien de consumo, lo que se refleja claramente en los tipos de microcréditos que demandan.

Microambiente.

Empresa.

La entidad se dedica a la intermediación financiera mediante captación y colocación de dinero, a los sectores a los cuales esta enfocado y que pretende que exista un desarrollo socioeconómico, como una solución a sus necesidades y deseos.

Competidores.

El auge de la Cooperativas de Ahorro y Crédito como parte del sistema financiero nacional, luego de la pérdida de credibilidad en los bancos desde hace unos 10 años, ha permitido que exista un incremento de estas entidades de ahorro y crédito, en especial enfocadas al desarrollo e impulso a la Economía Popular y Solidaria de los sectores menos atendidos, sector en la cual a tenido una excepcional demanda de los servicios que estas ofertan.

Clientes.

Para esta entidad el sector es el rural y urbano marginal quienes hacen la Economía Popular y Solidario, el cual previo a los requisitos que esta tiene, puede acceder a los servicios que la entidad presta a sus socios.

Ambiente Interno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FINACREDIT” Ltda., cuenta con los siguientes departamentos:

- Departamento Gerencial.
- Departamento Financiero.
- Departamento de Crédito.
- Departamento de Recurso Humano.

SÍNTESIS ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO

Entorno.

Oportunidades.

- Auge de entidades cooperativistas.

- Aprovechamiento de los recursos con financiamiento de entidades público, privado y ONGs nacionales e internacionales.
- Crecimiento de la demanda por la oferta de servicios innovadores en especial de microcréditos y otros.
- Personal con conocimientos sólidos del sector financiero cooperativo.

Amenazas.

- La inestabilidad política.
- Entidades bancarias con oferta de microcréditos.
- El poder adquisitivo de las personas y alto costo de la vida.

Empresa.

Fortalezas.

- Liquidez y solvencia permanente de la entidad.
- Diversidad de tipos de microcréditos.
- Recurso humano altamente capacitado, preparado y eficaz.

Debilidades.

- No poseer infraestructura propia.
- Falta de promoción de la cooperativa.
- Falta de estudios socioeconómicos reales de los sectores a los cuales se enfoca la entidad.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL INTERNA COAC “FINANCREDIT”
Ltda.**

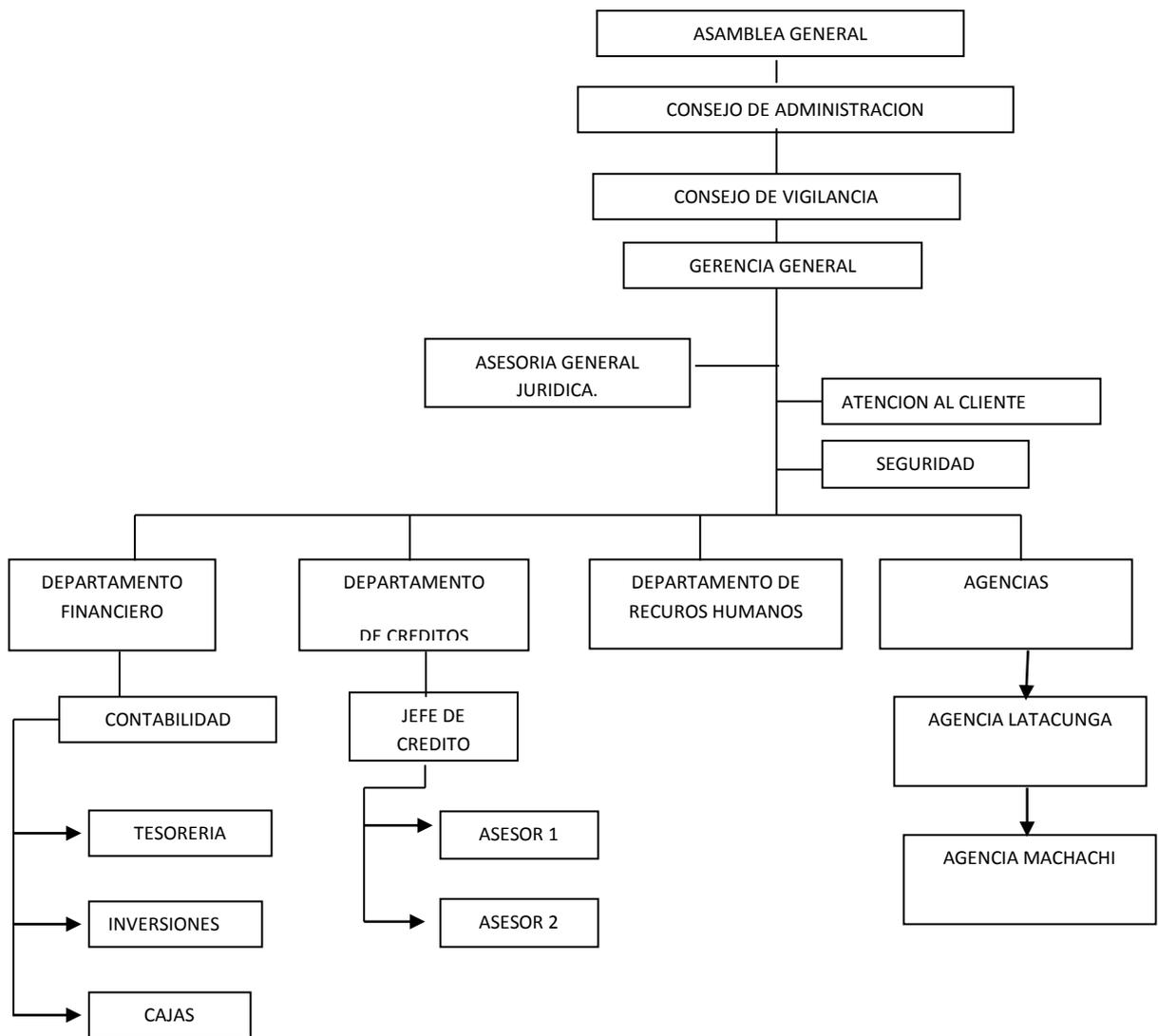


Ilustración 4 Organigrama Estructural
Elaborado por: Acosta A

El Informe Social Interno recurre a indicadores cualitativos que resultan necesarios para conocer la opinión de los asociados sobre el cumplimiento de los

principios cooperativos. Muestra aspectos difícilmente cuantificables de otro modo. Estos indicadores se basan en información obtenida a través de encuestas de opinión, en las que los asociados respondieron en forma anónima a un cuestionario. El mismo consta de una serie de preguntas, cada una con cinco alternativas de respuestas posibles. Los encuestados tienen además la posibilidad de presentar sugerencias o propuestas.

La información presentada en este informe está originariamente destinada a los agentes sociales internos por ser de tipo confidencial, siendo decisión de la cooperativa hacerla pública. Es recomendable que se la analice detenidamente y se intercambien opiniones a fin de proponer mecanismos correctivos en caso de corresponder. Este proceso contribuye al auto superación de la cooperativa y al afianzamiento de su identidad, aspectos que de lograrse, se reflejarán probablemente en los indicadores objetivos del Balance Social Cooperativo.

Tabla 44 Informe Social

INFORME SOCIAL INTERNO		
Indicadores Cualitativos de Cumplimiento de los Principios Cooperativos		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FINANCREDIT" CÍA LTDA		
Cantidad de Socios	3000	
Muestra de socios	340	
Principio I ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA		
1. Responsabilidad Asociativa	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
1.1. Conocimiento cooperativo del ingresante		
Excelente	39	12%
Muy bueno	73	21%
Bueno	97	29%
Regular	86	25%
Malo	45	13%
Total de Ingresantes Encuestados	340	100%
1.2. Conocimiento cooperativo del asociado		
Excelente	34	11%
Muy bueno	83	24%
Bueno	105	31%
Regular	69	20%
Malo	49	14%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
Principio II CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS ASOCIADOS		
2. Información a los Asociados	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje

2.1. Para participar en Asambleas		
Excelente	57	17%
Muy bueno	98	29%
Bueno	107	31%
Regular	52	15%
Malo	26	8%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
2.2. Sobre la Gestión del Consejo de Administración		
Excelente	45	13%
Muy bueno	87	26%
Bueno	149	44%
Regular	38	11%
Malo	21	6%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
2.3. Canales de Recepción de Información		
Formales de la cooperativa (Anuncios, memos, etc.)	132	39%
Informales de la cooperativa (comentarios de socios)	103	30%
Externos de la cooperativa (Avisos en diarios)	79	23%
No recibe información	26	8%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
Principio III PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS		
3.1. Remuneración a los Aportes Financieros de los Asociados	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
3.1.1. Interés otorgado a las cuotas sociales		
Alto	112	33%
Medio	158	46%
Bajo	70	21%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
3.1.2 Interés otorgado a los préstamos de asociados		
Alto	95	28%
Medio	167	49%
Bajo	78	23%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
3.2. Política Social Interna de la Cooperativa		
3.2.1 Servicios que brinda la cooperativa a sus asociados		
Excelente	73	22%
Muy bueno	96	28%
Bueno	106	31%
Regular	43	13%
Malo	22	6%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
3.2.2. Servicios sociales para asociados		
Excelente	32	9%
Muy bueno	64	19%
Bueno	81	24%
Regular	132	39%

Malo	31	9%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
<i>Principio IV AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</i>		
4. Acuerdos con otras organizaciones	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
4.1 Condicionamiento a su autonomía e Independencia		
Mucho	98	28%
Algo	115	34%
Poco	74	22%
Nada	53	16%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
<i>Principio V EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</i>		
5. Política Educativa de la Cooperativa	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
5.1 Actividad educativa para los asociados		
Excelente	23	7%
Muy bueno	67	20%
Bueno	89	26%
Regular	126	37%
Malo	35	10%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
<i>Principio VI COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</i>		
6. Integración Federativa	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
6.1. Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior		
Excelente	48	14%
Muy bueno	87	26%
Bueno	105	31%
Regular	78	23%
Malo	22	6%
Total de Asociados Encuestados	340	100%
<i>Principio VII PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD</i>		
7. Política Social Externa de la Cooperativa	Ejercicio 2013	
	Cantidad	Porcentaje
7.1. Contribución para el desarrollo comunitario		
Excelente	32	9%
Muy bueno	46	14%
Bueno	94	28%
Regular	146	43%
Malo	22	6%
Total de Asociados Encuestados	340	100%

Elaborado por: Acosta A

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INFORME SOCIAL

De acuerdo con el Informe Social basado en los principios cooperativos establecidos en el Estatuto Social de la Cooperativa y utilizando como técnica de investigación la encuesta que fue dirigida a 340 socios de la cooperativa como muestra representativa, nos arroja el siguiente análisis.

El 29% de los socios al momento de ingresar a la cooperativa califican como Buena el grado de conocimientos en cuanto a derechos y obligaciones, es decir que la cooperativa debe proporcionar más información acerca de los derechos que tienen los asociados al momento de adherirse a la cooperativa.

Por otro lado el 31% de los socios manifiesta que la información para participar en Buena y el 8% que es Malo por lo cual se puede notar la inconformidad que existe en los socios en este aspecto. Con respecto al interés de las cuotas sociales los socios se mantienen conformes ya que el 46% de ellos manifiesta que la tasa de interés es media, de igual manera con respecto al interés otorgado por préstamos a los socios.

Un factor crítico que se ha podido observar es que los socios se sienten inconformes con respecto al servicio social que brinda la cooperativa, esto se refleja con un 39% que manifiesta que es Regular, por lo que se debería trabajar profundamente en este aspecto.

Otro aspecto en el que tiene falencias es en la actividad educativa que brinda a los socios, los mismos que con un 37% manifiestan su inconformidad por lo que se debería organizar capacitaciones o talleres educativos para mejorar los conocimientos de los asociados.

Por último la contribución para el desarrollo comunitario es otra de las principales falencias ya que los socios manifiestan inconformidad en este aspecto, por lo que la cooperativa debería formular proyectos que ayuden al crecimiento de la comunidad.

Fase 2:

Estructura de Indicadores de Gestión basados en la Responsabilidad Social como Herramienta de Autoevaluación y Planeamiento de la cooperativa

**FUNCIONAMIENTO DE LAS VARIABLES E INDICADORES QUE
COMPONEN EL FORMULARIO DEL BALANCE SOCIAL.**

El modelo de Balance Social se compone de varios tipos de indicadores y preguntas: cuantitativos, cualitativos, de profundidad y binarios. Cada uno de los mismos posee una función determinada, al tiempo que intentan presentar una imagen, lo más fiel posible, de la cooperativa a través de la recopilación de cierta información.

En cuanto a los indicadores cuantitativos se hace una distinción, de modo que por un lado contamos con variables cuantitativas y por otro con los indicadores cualitativos.

Junto a los ya mencionados indicadores, este modelo de Balance Social incorpora los indicadores de profundidad. Los cuales son un tipo de pregunta de encuesta cerrada, en la cual ya se dan una serie de posibles respuestas de las cuales la entidad tiene que seleccionar tan solo una de ellas. Se ha seleccionado este tipo de indicador ya que no se deja abierta la respuesta y se elimina parte de la subjetividad que puede haber en las respuestas. Este consiste en cuatro preguntas secuenciales, consecutivas, y acumulativas; igualmente se puede decir que se compone de cuatro etapas secuenciales de una misma pregunta, de modo que la entidad tan solo tiene que marcar una de las cuatro etapas que posee el indicador y ubicarse en una etapa.

Para aclarar el funcionamiento del presente indicador, y tomando como punto de partida que tan solo se puede seleccionar una opción, así como que el seleccionar una determinada opción, implica que se cumple con todo lo que se especifica en las etapas anteriores; decir que la cooperativa se puede encontrar en la etapa uno (cuando cumpla con lo que se cita en el texto), en la dos (lo cual implica que además de cumplir lo que se dice en el texto de la etapa dos, cumple íntegramente con lo detallado en la etapa uno).

Igualmente, la entidad puede que se ubique en la etapa tres, siempre y cuando cumpla al completo lo que aparece en la etapa uno, en la etapa dos, más la etapa actual; y finalmente la etapa cuatro, lo cual sucede cuando la cooperativa cumple todo lo que se dice en el indicador, es decir, da cumplimiento a todos los textos de todas las etapas. Junto a las cuatro opciones o etapas anteriores, existen dos opciones en las cuales también se puede ubicar la entidad: a) Nunca hemos tratado este asunto antes, cuando la cooperativa no ha hablado al interior de los órganos

de decisión sobre el asunto, o b) No consideramos su aplicación en nuestra entidad; en ambos casos la cooperativa ha de explicar el porqué de considerar que no es de aplicación para la entidad este indicador o por qué no lo ha tratado.

Acto seguido a estos indicadores se presenta una batería de indicadores llamados “binarios”, a través de los cuales la entidad tan solo tiene que marcar SI, o NO, para la pregunta que se hace. No se incluyen opciones como: aplica o no aplica, o no sabe y no contesta, puesto que del trabajo previo elaborado se extrae que todas ellas son de aplicación para la cooperativa y para las entidades de la economía social y solidaria.

**ESTRUCTURA DE INDICADORES DE GESTIÓN BASADOS EN LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE
AUTOEVALUACIÓN Y PLANEAMIENTO DE LA COOPERATIVA**

Tabla 45 Prioridad del Trabajo

**PRIORIDAD DEL TRABAJO, EL CAPITAL Y DE LOS INTERESES
DIMENSIÓN 1 COLECTIVOS Y LOS INDIVIDUALES**

**SUBDIMENSIÓN 1
PRIORIDAD DEL TRABAJO, EL CAPITAL
O
TRABAJO ASALARIADO**

EMPLEOS GENERADOS	# 2013	2013%	# 2012	2012%
Total de empleos nuevos generados en 2013	3	20%	2	15%
Nº de empleos nuevos generados para socios	0	0%	0	0%
Nº de trabajadores que salieron en el ejercicio	1	7%	2	15%
Nº de trabajadores totales (fin de ejercicio)	15	100%	13	100%

	SI	NO
Existen políticas de contratación de personal del lugar de las operaciones de la cooperativa	X	
La cooperativa intenta que los trabajadores no sean socios de la cooperativa		X
Los directivos son elegidos de entre los miembros de la zona de actuación	X	
La gerencia es elegida de entre los miembros de la zona de actuación	X	
Contrata a los trabajadores en función del CV y la necesidad de la cooperativa	X	
La política de contratación de personal contempla situaciones como el conocimiento por parte de los futuros trabajadores de aspectos vinculados o relacionados con el cooperativismo	X	
El actual gerente es socio de la cooperativa	X	
El actual gerente era socio de la cooperativa antes de ser nombrado como tal	X	

Fomenta que los socios de la cooperativa sean quienes trabajen para la misma	X	
--	---	--

Elaborado por: Acosta A

Tabla 46 Rotación y Estabilidad

ROTACIÓN Y ESTABILIDAD LABORAL

Trabajadores	Hombre	%	Mujer	%	DISCAP. HOM.	%	DISCAP. MUJER.	%	Total	%
Totales	6	40%	9	60%	0	0%	0	0%	15	100%

ROTACIÓN Y ESTABILIDAD LABORAL

La cooperativa trata de evitar la salida de personal por medio del incremento salarial	Además de la etapa 1, la cooperativa posee o realiza prácticas no asalariadas que eviten la salida o marcha del personal	Junto a lo anterior, la cooperativa posee un documento aprobado por la asamblea en el que se ha acordado incrementar la estabilidad laboral	Además de las anteriores etapas, la cooperativa posee un documento interno aprobado por la asamblea en el que se ha acordado incrementar la estabilidad laboral mediante vinculos de identidad entre los trabajadores y la cooperativa
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
X	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación
			SI NO
Realiza algún tipo de actuación tendente al incremento de la estabilidad laboral			X
Es mayor la rotación del personal de las escalas salariales inferiores que en las escalas superiores			X
Considera positivo para la cooperativa tener una alta rotación del personal		X	
Utiliza políticas de rotación para garantizar la estabilidad laboral		X	
No considera la aplicación poseer un plan de carrera para los trabajadores		X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 47 Clima Laboral

CLIMA LABORAL

Considera	Realiza la cooperativa algún	Junto a lo anterior,	Además de lo
-----------	------------------------------	----------------------	--------------

perjudicial para el buen funcionamiento, rentabilidad y operatividad de la cooperativa poseer un alto índice de ausentismo	tipo de actuación, esporádica o no para combatir el ausentismo		realiza la cooperativa algún tipo de actuación para analizar o detectar el origen del ausentismo laboral y así poder combatirlo	anterior, la cooperativa posee algún documento donde se recogen posibles actuaciones a realizar para combatir el ausentismo laboral	
ETAPA 1	X	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	
Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación			
				SI	NO
La cooperativa no cuenta con manual de puestos y funciones				X	
La cooperativa evita realizar entre los empleados evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral				X	
Realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores ,jerárquicos gerencia son evaluados x los empleados					X
Existe representantes de empleados					X
Capacita a los empleados en la LOEPS, los principios internacionales del cooperativismo de la ACI				X	
Evita poner a disposición de los empleados información económica-financiera interna sobre la entidad					X
Cumple las obligaciones legales en materia laboral (4% discapacitados)					X
Posee buzón de sugerencias				X	
Cuenta áreas de esparcimiento y distracción para el empleado					X
Posee programas deportivos o de recreación patrocinados por la entidad					X
No considera necesaria la promoción de programas de combate de estrés para los empleados					X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 48 Trabajo Comunitario

TRABAJO COMUNITARIO

Los trabajadores que realicen estas tareas en su jornada laboral posteriormente la tendrán que recuperar	Mediante la normativa interna de funcionamiento de la cooperativa se establece que el trabajador dedique su tiempo, dentro de la jornada laboral, a labores comunitarias para la organización		El trabajo comunitario es realizado al margen del horario laboral y estará remunerado	El tiempo dedicado al trabajo comunitario no será compensable en tiempo ni objeto de reducción de salario. A su vez este será gratificado económicamente	
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4		
X	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación		
				SI	NO
Aquellos que realizan estas actividades perciben de la entidad gastos de representación					X

Aunque no posee normativa interna que lo regule, se le concede a los miembros de la entidad un tiempo para la realización de trabajos propios de la organización		X
--	--	---

Elaborado por: Acosta A

Tabla 49 Prelación de los Intereses Colectivos

Subdimensión Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales

Poseen los socios de la cooperativa programas en beneficio colectivo aprobados por la Asamblea cuya ejecución depende del excedente del ejercicio	Además de la etapa 1 los socios poseen programas de beneficio colectivo, previamente presupuestado y cuya realización es independiente del beneficio o excedente de la organización	Además de lo anterior, los programas de beneficio colectivo amplían su cobertura a la Unidad doméstica o familia del asociado	Además de lo anterior, estos beneficios son aplicables también a los trabajadores y familiares, o poseen unos propios para ellos aprobados por la asamblea		
ETAPA 1	X	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	
	Nunca hemos tratado este asunto antes			No consideramos su aplicación	
				SI	NO
Realiza actividades destinadas a sus socios sobre educación para la prevención de enfermedades y fomento de la salud					X
Posee presupuesto para programas sociales comunitarios					X
Son aprobados en asamblea dichos programas en beneficio social					X
Los programas de beneficio social contribuyen en forma negativa a los resultados económicos de la entidad					X
Los programas de beneficio social contribuyen en forma negativa al resto de resultados de la entidad					X
La cooperativa cobra a los socios algún aporte por la prestación de servicios en beneficio social					X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 50 Asociación Voluntario

DIMENSIÓN 2 ASOCIACIÓN VOLUNTARIA, EQUITATIVA Y RESPETO A LA IDENTIDAD CULTURAL
ACCESIBILIDAD
SUBDIMENSIÓN ASOCIATIVA Y COOPERATIVA

	# 2013	2013%	# 2012	2012%
Ingreso de asociados nuevos	1666	100%	820	100%
Hombres	664	40%	287	35%
Mujeres	1002	60%	533	65%
Personas Jurídicas	0	0%	0	0%
Valor de la Cuota de admisión	\$ 20,00		\$ 20,00	

La cooperativa no posee una normativa que determine cómo se incorporarán los nuevos socios, aunque si existen procesos informales y definidos	En la cooperativa existe un documento aprobado por la asamblea en el cual se establecen los procedimientos para la incorporación de nuevos socios	Además de las etapas anteriores, este documento que regula la incorporación de nuevos socios establece mecanismos de no discriminación por ninguna razón	La cooperativa posee una política clara que establece los procesos para la incorporación de nuevos socios y esta ha sido socializada para que sea conocida por los potenciales nuevos socios
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación
			SI
			NO
	Presentan los socios antes de su incorporación una solicitud de admisión que es valorada y sobre la cual se decide sobre su incorporación o no		X
	La cooperativa puede realizar una caracterización de sus socios en base al sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción		X
	Puede realizar una caracterización de las solicitudes de ingreso de sus socios en base al sexo, edad, grupo étnico, y nivel de instrucción		X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 51 Retiro de Asociados

RETIRO DE ASOCIADOS

	# 2013	2013%	# 2012	2012%
Solicitudes de egreso presentadas	478		154	
Solicitudes de egreso aprobadas	365	100%	127	100%
CAUSAS DEL RETIRO				
Voluntario	312	85%	88	69%
Exclusión	0	0	0	0
Fallecimiento	34	9%	22	17%
Pérdida personalidad jurídica	19	5%	17	13%

La cooperativa no posee normativa que determine la salida de socios, aunque si existen procesos formales pero definidos	Junto a lo anterior, este proceso informal de salida de socios determina la prohibición de discriminación y las prácticas que limitan o dificultan las salidas de socios	Además, la cooperativa posee un documento aprobado por la asamblea en el cual se establecen los procedimientos para la salida de	Existe una política clara que establece los procesos para la salida de socios, misma que se ha socializado y es de conocimiento por los mismos
---	--	--	--

			socios		
ETAPA 1	x	ETAPA 2	ETAPA 3	X	ETAPA 4
	Nunca hemos tratado este asunto antes			No consideramos su aplicación	
				SI	NO
Puede realizar una caracterización de sus socios salientes en base al sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción					X
Puede realizar una caracterización de solicitudes de retiro de sus socios en base al sexo, edad, grupo étnico y nivel de instrucción					X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 52 Autogestión y Autonomía

DIMENSIÓN 3 AUTOGESTIÓN Y AUTONOMÍA
SUBDIMENSIÓN ACCESO A CARGOS INSTITUCIONALES

Caracterización de Órganos	Total Cargo	Miembros			
		# 2013	2013%	# 2012	2012%
Número de asociados	3000				
Presidente	1	1	100%	1	100%
Consejo de Administración	5	5	100%	5	100%
Consejo de Vigilancia	5	5	100%	5	100%
Gerencia	1	1	100%	1	100%
Comisión de Educación	3	0	0%	0	0%
Jefes de Agencia	3	2	67%	2	67%

La cooperativa cumple con lo dispuesto en la normativa para acceder a los cargos institucionales	Junto a lo anterior, la cooperativa posee dentro de su estatuto interno, un procedimiento sobre cómo se debe proceder para facilitar la incorporación a los cargos institucionales	Además de poseer un estatuto interno que regule el acceso de los socios a los cargos institucionales, éste prohíbe la discriminación por cualquier causa	Además de los establecido por la LOEPS, existe un documento interno por el que se fomenta y potencia la rotación en los cargos llegando este documento a limitar la permanencia en ellos		
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	X	
	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación		
				SI	NO
La asamblea de la cooperativa realiza un monitoreo continuo para comprobar la existencia práctica y discriminación para acceder a los cargos institucionales				X	
La duración del actual gerente en el cargo es inferior a 2 años					X
La duración del actual gerente en el cargo oscila entre los 2 y los 5 años				X	

La duración del actual gerente en el cargo oscila entre los 5 y los 10 años		X
La duración del actual gerente en el cargo es superior a 10 años		X
Durante los últimos 5 años, el porcentaje de miembros que se mantiene en cargos de dirección es inferior al 30%	X	
Durante los últimos 5 años, el porcentaje de miembros que se mantiene en cargos de dirección oscila entre el 31% y el 60%		X
Durante los últimos 5 años, el porcentaje de miembros que se mantiene en cargos de dirección es superior al 60%		X
Se realiza capacitación sobre cooperativismo para que los nuevos socios pasen a formar parte de alguno de los diferentes órganos de dirección de la cooperativa	X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 53 Control Democrático por los Socios

CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS SOCIOS

ASISTENCIA A ASAMBLEA	2013	2012
Número de Asambleas Ordinarias celebradas	4	2
Representantes hombres asistentes a Asambleas Ordinarias	13	12
Representantes mujeres asistentes a Asambleas Ordinarias	8	7
Número de Asambleas Extraordinarias celebradas	2	1
Asistencia Total a Asambleas Extraordinarias		
Representantes hombres asistentes a Asambleas Extraordinarias	13	12
Representantes mujeres asistentes a Asambleas Extraordinarias	8	7
Número de Consejos de Administración celebrados	12	10
Asistencia Total a Consejos de Administración	10	8
Representantes hombres asistentes a Consejos de Administración	5	4
Representantes mujeres asistentes a Consejos de Administración	5	4
Número de Consejos de Vigilancia celebrados	12	10
Asistencia Total a Consejos de Vigilancia	10	10
Representantes hombres asistentes a Consejos de Vigilancia	5	5
Representantes mujeres asistentes a Consejos de Vigilancia	5	5
Número de Comisiones de Educación celebradas		
Asistencia Total a Comisiones de Educación	0	0
Representantes hombres asistentes a Comisiones de Educación	0	0
Representantes mujeres asistentes a Comisiones de Educación	0	0

Elaborado por: Acosta A

Tabla 54 Transparencia Informativa

TRANSPARENCIA INFORMATIVA

La cooperativa consciente de la importancia de la transmisión de información establece canales de información establece canales de diálogo para mantener relaciones con sus socios	La cooperativa consiente de la importancia de la transmisión de información establece canales de diálogo para mantener relaciones con sus socios potenciales	La cooperativa intenta conocer los problemas de sus interesados y por ello establece mecanismos de diálogo que los involucren y así prevenir los posibles impactos socioeconómicos y ambientales	Además de lo anterior, la cooperativa adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para interiorizar los impactos socioeconómicos y ambientales negativos ocasionados por sus actividades y así poder subsanarlos		
ETAPA 1	ETAPA 2	X	ETAPA 3	ETAPA 4	
Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación			
				SI	NO
La cooperativa carece de políticas para responder cualquier sugerencia o reclamo de sus grupos de interés					X
Cuenta con indicadores de desempeño para monitorear las relaciones con sus grupos de interés					X
Permite que la información económico-financiera de su actividad sea conocida por terceros al margen del Consejo de Vigilancia y del Auditor Externo				X	
Tiene identificado a su grupo de interés				X	
Permite que la información sobre aspectos sociales y ambientales de su actividad sean conocidos por terceros					X
La cooperativa nunca ha aplicado una metodología de Balance Social					X
Hace públicos los resultados de su Balance Social					X
El resultado del Balance Social queda en poder de la Gerencia y la Administración y no se hace llegar a sus socios los resultados de la cooperativa					X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 55 Acuerdos con otras Organizaciones

Acuerdos con otras Organizaciones

La cooperativa busca acuerdos con cualquier entidad basados en el beneficio mutuo, pues es consciente de la importancia de las alianzas	La cooperativa, en la búsqueda de acuerdos prioriza que estos se den con otras cooperativas y demás entidades de la economía popular y solidaria	Junto a lo anterior difunde y externaliza su acuerdo para que sea conocido por su grupo de interés	Además de lo anterior capacita sobre la importancia de la realización de este tipo de acuerdo basados en el beneficio mutuo para las entidades.	
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	X	ETAPA 4
Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación		

	SI	NO
Posee acuerdos comerciales o de negocio con otras organizaciones que NO son miembros de la EPS o SFPS (Cia., Bancos, etc.)	X	
Han mejorado los resultados de su negocio tras el acuerdo con otras organizaciones NO miembros de ls EPS y SFPS	X	
Pertenece a algún gremio, cámara de comercio, cámara empresarial, etc. (Sin que éste sea un organismo de integración de la EPS y SFPS)		X
Posee acuerdos comerciales o de negocio con otras organizaciones que son miembros de la EPS o SFPS		X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 56 Relación con el Estado

RELACIÓN CON EL ESTADO

	IMPUESTOS PAGADOS 2013
IVA	9912,04
IMPUESTO A LA RENTA	5571.08

	EJERCICIO 2013
APORTE AL IESS	8198,6

La cooperativa cuando hace donaciones a organizaciones sindicales o de mercad influencia en la sociedad (Iglesias..), e incluso si financia partidos políticos, lo hace limitando el aporte a la decisión tomada en la Asamblea General	La cooperativa cuando financia o hace donaciones, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente por la asamblea y permite a los socios el acceso a la información sobre la decisión tomada.	La decisión de financiamiento o no, se toma de forma transparente (por medio de políticas escritas, del código de ética u otro documento) permitiendo el acceso de los grupos de interés a las informaciones y requiriendo del financiado la respectiva comprobación y registro de la donación.	Además de lo descrito en las etapas anteriores, promueve campañas de concientización política, ciudadana e importancia del voto, involucrando a todos los empleados y otros grupos de interés
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación
			SI
			NO

Los directivos de la cooperativa se caracterizan porque en los últimos cinco años han sido mencionados en los medios de comunicación por contribuir financieramente a campañas políticas, sindicales o religiosas.		X
Cuenta con normas explícitas para no utilizar el poder de la cooperativa para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras entidades, proveedores, clientes y otros aliados (asociados y trabajadores).	X	
La cooperativa utiliza su influencia sobre sus públicos interesados para que apoyen causas políticas determinadas, sindicales o religiosas.		X
Adopta y desarrolla una alianza con organismos públicos o de la sociedad, con los objetivos de mejorar la calidad de la enseñanza, asistencia social, la salud y/o la infraestructura, erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de empleo, promover seguridad alimentaria etc.		X
Concientiza a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones gubernamentales y sobre su fiscalización.	X	
Los directivos de la cooperativa han sido mencionados negativamente en prensa por cualquier motivo relacionado con el negocio.		X
Conoce sus obligaciones tributarias	X	
Cumple con sus obligaciones tributarias	X	
Nunca ha contribuido (económicamente o no) a la realización de eventos y actividades organizadas por autoridades locales, previa aprobación de la asamblea		X
Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades	X	
Participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control y evaluación de políticas públicas de interés general, contribuyendo a su fortalecimiento en pro de la mejora de la comunidad.	X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 57 Postura de la Organización

POSTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La cooperativa procura evitar situaciones que involucren o favorezcan a agentes del poder público, pero no tiene procedimientos formales y divulgados de control y castigo	La cooperativa mantiene una postura reconocida por los socios y trabajadores sobre la prohibición de favorecer directa o indirectamente a agentes del poder público.	Junto a lo anterior, la cooperativa busca involucrar a un número cada vez mayor de público interno, en iniciativas de combate a las corrupción y coima.	La cooperativa ha asumido un compromiso público de combate a la corrupción y a la coima, mediante la adopción de normas escritas y divulgadas ampliamente al público interno y externo, y manteniendo procedimientos formales de control, castigo y auditoria en caso de
--	--	---	--

				ocurrirlos.	
ETAPA 1	ETAPA 2	X	ETAPA 3	ETAPA 4	
	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación		
Corrupción				SI	NO
Posee medidas que sancionen a los socios y empleados involucrados en favorecimiento de agentes del poder u orden público incluidas en el código ético					X
Cuenta con directivos y/o colaboradores, que no han sido mencionados en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado en incidentes de coima o prácticas corruptas de agentes públicos o de orden público				X	
Cuenta con directivos y/o colaboradores que han sido involucrados en procesos judiciales que implican actos de corrupción					X
Posee procedimientos específicos para el control de prácticas corruptas y coima (especificar)					X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 58 Estructura del Patrimonio

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Fondos propios	506699,31	417446,89
Fondos disponibles	294312	48348,75
Cartera de crédito	1145575,32	1006407,61
Provisión créditos incobrables	34621,22	25737,75
Propiedades y equipos	40368,5	45310,15
Otros activos	6775,4	3280,78
Activo corriente	1481253,72	1098470,1
Activo no corriente		
Activo total	1482153,72	1098470,1
Obligaciones con el público	214692,83	444227,62
Cuentas por pagar	65710,33	52844,96
Obligaciones financieras	211404,22	183950,63
Otros pasivos		
Total Pasivo	974554,41	870084,26
Capital Social	162608,74	149251,24
Reserva legal	14076,29	7211,66
Otras reservas estatutarias	1390,37	1390,37
Otros aporte patrimoniales	326014,7	221736,01
Utilidades o excedentes acumulados		13906,37
Utilidad ejercicio	2608,61	23960,03
Pasivo corriente	763150,19	497072,58

Pasivo no corriente	211404,22	183950,63
Patrimonio neto	506699,31	417446,89
Capital cooperativo suscrito	162608,74	149251,24
Capital cooperativo integrado		
Donativos recibidos		
Cuota de capital propiedad de otra entidad		

Elaborado por: Acosta A

Tabla 59 Políticas de la Organización

POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

La cooperativa adopta políticas de selección y evaluación de proveedores que son conocidas por los grupos de interés y que están basadas solo en factores de calidad, precio, plazo y vinculación a la comunidad local	La cooperativa tiene normas de selección y evaluación de proveedores que además contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, de la seguridad social y fiscal	Además de criterios básicos de respeto a la legislación, sus normas de selección y evaluación de proveedores incluyen criterios específicos de responsabilidad social.	Junto a los criterios descritos anteriormente, estimula y recoge evidencias de que sus proveedores reproducen sus exigencias respecto a la responsabilidad social para sus respectivos proveedores, y monitorean esos criterios periódicamente.	
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	
X	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación	
			SI	NO
Posee normas explícitas para la selección de proveedores referenciando a los miembros de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario				X
Posee normas explícitas para la selección de proveedores vinculados a la zona				X
Posee normas explícitas que exigen que los proveedores cumplan con regulaciones ambientales				X
Posee normas explícitas que exigen que los proveedores no incurran en ningún tipo de competencia desleal				X
La cooperativa acepta contratos con proveedores que tengan conductas no éticas según la cooperativa				X
La cooperativa acepta contratos aún considerando que los mismos o las empresas contratantes podrían ser éticamente incorrectos				X
Da prioridad a los proveedores que poseen prácticas de responsabilidad social empresarial o cooperativa			X	
Da preferencia entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio, etc. (EPS y SFPS)			X	
Existe una tasa de interés más reducida para créditos a socios				X
Discute temas de responsabilidad social empresarial con sus proveedores.				X

Realiza actividades con sus proveedores para que éstos conozcan, adopten y apliquen sus valores y cultura organizacional.		X
Posee una política de pago de proveedores, claro y transparente.	X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 60 Participación Económico Social

DIMENSIÓN N 4 SUBDIMENSIÓN PARTICIPACIÓN ECONÓMICO SOCIAL Y DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA DE EXCEDENTES CONCENTRACIÓN DE APORTES SOCIALES

	2013	2012
Capital Social (USD)	162608,74	149251,24
Valor total de los aportes ingresados en el periodo (2013)		
Valor de los aportes ingresados por capitalización de utilidades y excedentes del ejercicio anterior (USD)		
Valor de los aportes ingresados por incorporación de nuevos socios (USD)	13357,5	38757,04
Valor de los aportes ingresados por aumento voluntario de certificados individuales (USD)	104278,69	100293,14

Elaborado por: Acosta A

Tabla 61 Concentración de Aportes Sociales

CONCENTRACIÓN DE APORTES SOCIALES

Cumple con los porcentajes establecidos por la Ley sobre la concentración de aportes sociales (art. 49)	Además de lo anterior, existe una disposición interna de la cooperativa sobre el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación (valor, capitalización, tasa de interés, etc)	Junto a lo anterior, existe por parte de la cooperativa una política para promover de forma voluntaria que todos los socios posean el mismo número de certificados de aportación	Además de poseer normativa que limite la concentración de aportes sociales, se obliga por la misma a que todos los socios posean el mismo número de aportes o certificados de aportación		
ETAPA 1	ETAPA 2	X	ETAPA 3	ETAPA 4	
	Nunca hemos tratado este asunto antes			No consideramos su aplicación	
				SI	NO
				X	
				X	
				X	
				X	

SFPS - Otorga créditos en función de una política de rentabilidad de la cooperativa/sucursal/agencia	X	
Considera necesario que los socios de la cooperativa posean distintos porcentajes de certificados de aportación		X
Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio o unidad doméstica	X	
Posee una política de compras que priorice la adquisición de productos/bienes/servicios en su zona de actuación		X
Si algún socio supera los límites establecidos por la Ley sobre la concentración de certificados, está realizando alguna acción para la eliminación de dicha concentración		X
Existe un trato preferencial hacia los socios fundadores		X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 62 Utilización de Utilidades y Excedentes

UTILIZACIÓN DE UTILIDADES Y EXCEDENTES

La cooperativa distribuye las utilidades y los excedentes en estricto cumplimiento de la norma (50% Fondo Irrepartible, hasta 5% SEPS y resto según asamblea).	Distribuye el resto de las utilidades y los excedentes entre los socios en base a sus aportaciones al capital, y además dota el Fondo Irrepartible de Reservas con más del 50% establecido por la Ley	Distribuye la parte libre de las utilidades y los excedentes a partes iguales entre todos los socios, y además dota el Fondo Irrepartible de Reservas con más del 50% establecido por Ley	Además de lo anterior y de distribuir las utilidades y los excedentes en estricto cumplimiento de la norma, capitaliza una parte del excedente que queda a libre disposición de la asamblea	
ETAPA 1	ETAPA 2	X	ETAPA 3	ETAPA 4
	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación	
			SI	NO
Distribuye la parte libre de las utilidades y los excedentes en función de los certificados de aportación			X	
Distribuye la parte libre de las utilidades y los excedentes por igual entre sus socios con independencia el valor de sus certificados				X
Existe una política de maximización de utilidades y excedentes				X
Posee una política clara y definida (manual interno y otro documento) para el reparto de las utilidades y del excedente			X	
La asamblea cada año decide sobre el reparto de las utilidades y del excedente			X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 63 Valor Agregado Cooperativo

VALOR AGREGADO COOPERATIVO

	EJERCICIO 2013	EJERCICIO 2012
Valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores		
Sueldos y Salarios	46686,89	20933,92
Beneficios de ley	19842,28	7926,13
Aportes Patronales al IESS	8592,29	5622,47
Prestaciones personales	13715,82	6267,56
Prestaciones colectivas		
Gasto de formación para trabajadores	1276,8	256,7
Becas, Ayudas, Servicios	3181,76	1983,06
Valor agregado cooperativo distribuido a prestamistas		
Intereses pagados por prestamos	6076,41	14767,92
Valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad		
Impuestos y tasas varias	2908,35	1577,47
Dotación Fondo Educación		
Fondo de Solidaridad		
Donativos a la comunidad		
Valor agregado cooperativo distribuido a socios		
Excedente Bruto	2608,61	23960,03
Impuestos sobre excedentes	5940,08	7698,92
Dotación fondo de educación		
Fondo de Reservas Irrepartibles	6864,63	4956,21
Fondo de Reservas Repartibles		
Precio pagado a los asociados por compra de materias		
Descuento realizado a socios en ventas a productores		
Gastos por servicios voluntarios y gratuitos a socios		
Valor agregado cooperativo incorporado a Patrimonio Común		
Dotación Fondo de Reservas Irrepartibles		
Otras Reservas		

Elaborado por: Acosta A

Tabla 64 Educación, Capacitación y Comunicación

DIMENSIÓN N 5 EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBDIMENSIÓN DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LOS ACTORES RELACIONADOS A LA ORGANIZACIÓN

La cooperativa realiza actividades de formación destinadas a trabajadores y socios, siendo estas	En la cooperativa existe un plan de formación, aunque no dispone para su	Existe un plan de capacitación o formación para trabajadores y socios con partida	El plan de formación de la etapa anterior diferencia entre acciones de formación
--	--	---	--

esporádicas, fuera de presupuesto y en función del excedente y la necesidad de la cooperativa		ejecución de asignación presupuestaria previamente acordada por la asamblea, y dependen su ejecución del excedente del ejercicio.		presupuestaria aprobada por al asamblea		y capacitación.	
ETAPA 1	X	ETAPA 2		ETAPA 3		ETAPA 4	
		Nunca hemos tratado este asunto antes				No consideramos su aplicación	
						SI	NO
Aprobará para el siguiente año un plan de formación y capacitación						X	
Considera innecesario dotar de asignación presupuestaria a este plan							X
Ejecutará el plan en función de los excedentes o resultado de la cooperativa						X	
Analiza periódicamente (indicar cada 0, 1, 2, 3, 4, o 5 años) el perfil socioeconómico de sus empleados para ajustar sus estrategias de remuneración, prestaciones, educación y desarrollo profesional.						X	
Mantiene un programa de erradicación del analfabetismo o educación básica entre sus asociados.							X
Mantiene un programa tendente a incrementar el nivel formativo de sus empleados.							X
Posee un programa de mapeo para la identificación de competencias por desarrollar en sus trabajadores							X
Considera innecesario para la cooperativa poseer un plan de carrera.							X
Prevé en el presupuesto anual un monto destinado a la capacitación de sus empleados						X	
Prevé en el presupuesto anual un monto destinado para becas formativas de sus trabajadores							X
La cooperativa considera innecesario apoyar económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la organización							X
La cooperativa considera innecesario aplicar una política continua de capacitación con vistas al perfeccionamiento continuo de todo su personal.							X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 65 Cooperación e Integración del sector económico

DIMENSIÓN COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO
6 POPULAR Y SOLIDARIO
SUBDIMENSIÓN INTEGRACIÓN SECTORIAL

La cooperativa realiza intercambios comerciales, de apoyo, de colaboración, etc., basados en la reciprocidad con otras entidades del sector, sin la necesidad de un contrato o documento	La cooperativa posee acuerdos firmados de apoyo mutuo, colaboración y comercio, basados en la reciprocidad con otras entidades del sector	Estos acuerdos suponen al menos el 30 % del total del ingreso bruto de su negocio	Además de las etapas anteriores, trata de incrementar esta cuota del 30%
--	---	---	--

ETAPA 1		ETAPA 2		ETAPA 3		ETAPA 4	
X	Nunca hemos tratado este asunto antes				No consideramos su aplicación		
						SI	NO
Participa en los órganos de integración y utiliza ese espacio para actualizarse y discutir con otras entidades de la economía popular y solidaria, sobre sus dificultades, necesidades, y formas de movilización en busca de mejores condiciones.							X
Utiliza los órganos de integración como una herramienta válida y necesaria para la promoción e integración del sector de la economía popular y solidaria.							X
Mantienen una norma explícita que prohíbe la utilización de su poder para afectar negativamente a otras entidades EPS y/o sus competidores.							X
Se vinculó con un organismo de integración por causas no voluntarias							X
Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la economía popular y solidaria						X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 66 Compromiso Social, Solidario, Comunitario y Ambiental

**COMPROMISO SOCIAL, SOLIDARIO, COMUNITARIO Y
DIMENSIÓN 7 AMBIENTAL
SUBDIMENSIÓN
COMERCIO JUSTO**

La cooperativa posee un documento donde se recogen principios relacionados con el comercio justo, aunque éstos pueden estar poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes y/o comportamientos de los trabajadores o socios.		La cooperativa posee un código ético que incluye los valores, criterios y principios del comercio justo, al tiempo que citado código es difundido para el cumplimiento del público interno de la entidad (trabajadores, socios, etc)		Junto a lo anterior, para la elaboración del código ético con principios de comercio justo, se han considerado las opiniones de los trabajadores y de los asociados.		La cooperativa posee instrumentos para velar por el cumplimiento del código ético con principios de comercio justo, al tiempo que capacita sobre éste.	
ETAPA 1		ETAPA 2		ETAPA 3		ETAPA 4	
X	Nunca hemos tratado este asunto antes				No consideramos su aplicación		
						SI	NO
La organización realiza actuaciones comerciales que están destinadas al desarrollo de la comunidad							X
La organización realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.							X
Intenta garantizar la sostenibilidad de sus actividades desde su compromiso ambiental, social y no solo el económico.							X
La cooperativa rechaza mantener relaciones comerciales con un cliente aludiendo a la ética de la cooperativa, aunque el posible negocio sea rentable y legal.							X
Cuentan los trabajadores con condiciones aceptables para ejercer su actividad						X	

Entre sus principios de actuación da prioridad a la seguridad alimentaria de su comunidad	X	
Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la economía popular y solidaria	X	
La cooperativa trabaja sin tener en consideración la dependencia de un monocultivo productivo, comercial, financiero o crediticio.		X
Desconoce los principios que regulan el comercio justo	X	

Elaborado por: Acosta A

Tabla 67 Comunidad

COMUNIDAD

La acción y los fondos destinados al compromiso con la comunidad se administran arbitrariamente por la gerencia en función de solicitudes externas de colaboración y ayuda.	Los fondos destinados por el presupuesto de la entidad para el compromiso con la comunidad, son administrados por el consejo de administración conforme a unos criterios preestablecidos por la asamblea y que la gerencia debe cumplir.		Posee una política que le permite anticiparse a demandas de la comunidad, e informarla sobre el posible impacto de sus actuales y futuros planes; además de involucrar a la comunidad tanto en la resolución como en la prevención de lo problemas.	Posee comités para organizar sus actuaciones de compromiso con la comunidad y que éstas no sean ejecutadas arbitrariamente, además de mantener una política de relación y compromiso que aparece recogida en una partida presupuestaria.
ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	
X	Nunca hemos tratado este asunto antes		No consideramos su aplicación	
				SI NO
La cooperativa realiza sus proyectos para con la comunidad sin hacer un estudio de las necesidades locales a priori				X
Para las acciones o programas de apoyo a la comunidad consulta a los empleados además de a los socios				X
Realiza acciones conjuntas con otras entidades de la EPS en favor de la comunidad				X
Las acciones en favor de la comunidad se realizan en solitario y sin apoyo de otras entidades de la EPS				X
Las acciones en beneficio de la comunidad (previamente planificadas) intentan maximizar su impacto en el largo plazo.				X
La cooperativa ha prohibido el uso controlado de horas pagadas para el trabajo voluntario de los empleados en actividades en beneficio a la comunidad.				X
Cuenta con mecanismos de control y seguimiento de las inversiones que realiza en beneficio de la comunidad.				X
Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados				X
Realiza sus actuaciones con la comunidad en base a pedidos de la comunidad y a la existencia de presupuesto				X
Decide sus acciones de compromiso con la comunidad en la asamblea				X
Decide sus acciones de compromiso con la comunidad en consejo				X

Elaborado por: Acosta A

Tabla 68 Medio Ambiente

**MEDIO
AMBIENTE**

La cooperativa realiza de forma esporádica y no programada actividades de compromiso medioambiental en función del excedente de capital y no acogidas al presupuesto organizacional		La entidad realiza de forma no esporádica y programada, actividades de compromiso medioambiental aunque en función del excedente o beneficios del ejercicio anterior		Además de estas actividades desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de: empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa.		Además de lo anterior crea sinergias entre los miembros de la sociedad y sus grupos de interés con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y de la comunidad.	
ETAPA 1		ETAPA 2		ETAPA 3		ETAPA 4	
X		Nunca hemos tratado este asunto antes				No consideramos su aplicación	
						SI	NO
Cumple con la normativa medioambiental							X
Posee certificados medioambientales de cualquier calificadora							X
Existen medidas y medios que fomenten y potencien el reciclaje dentro de la entidad							X
Desconoce la normativa medioambiental						X	
Cuenta con una política ambiental definida e implementada por la empresa							X
No está incluido dentro del Plan de formación y/o capacitación de la cooperativa la formación en aspectos medioambientales							X
Capacita o realiza actividades medioambientales destinadas a la comunidad							X
Posee una política de producción que no tiene en consideración la optimización de materiales utilizados en los procesos							X
Posee políticas y normas o manuales escritos para reducir el consumo de electricidad.							X
Posee políticas y normas o manuales escritos para reducir el consumo de agua y evitar su pérdida, fuga o derroche.							X
Para promover la reducción de CO2 posee políticas de transporte colectivo que disminuyan la utilización del vehículo particular.							X
Posee acuerdos o políticas que fomenten la sustitución de vehículos antiguos por nuevos de menor cilindrada o híbridos.							X
No considera la cuestión medioambiental como tema transversal en su estructura organizativa y por lo tanto no está incluida en la planificación estratégica							X
Posee políticas o normas de uso donde se establezca una reducción del consumo de papel, principalmente publicitario y se fomente para ello el uso de nuevas tecnologías						X	
Se realizó la construcción de las instalaciones teniendo presente criterios ambientales							X

Elaborado por: Acosta A

Fase 3:

Directrices de

Responsabilidad

Social

LAS SIETE DIRECTRICES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA



Ilustración 5 Directrices de Responsabilidad Social
Elaborado por: Acosta A.

1° ADOPTE VALORES Y TRABAJE CON TRANSPARENCIA

Las conductas y decisiones cotidianas son el resultado de los valores y principios que la cooperativa asume. Ser socialmente responsable es atender a las expectativas sociales, con transparencia, manteniendo la coherencia entre el discurso y la práctica. Este compromiso promueve y facilita una comunicación transparente y efectiva entre la cooperativa y los diferentes públicos con los que se relaciona.

Sugerencias:

- ❖ Asuma compromisos éticos.
- ❖ Promueva el arraigo de los valores y principios éticos de la cooperativa en la cultura organizacional

- ❖ Integre a sus públicos de interés en las prácticas de gobernabilidad cooperativa, considerando los impactos sociales, económicos y ambientales de la cooperativa en la sociedad.
- ❖ Fomente la transparencia y apertura en la elección de órganos directivos, integrando a su vez las opiniones y propuestas de las minorías.
- ❖ Promueva la inclusión de las nuevas generaciones en la dirección de la cooperativa.
- ❖ Adopte mecanismos de diálogo abiertos, transparentes y participativos con los públicos de interés.
- ❖ Ejercer posición de liderazgo entre sus pares en la búsqueda de calidad en las relaciones con la competencia.
- ❖ Promueva la elaboración de Balances Sociales fácilmente accesibles y participativos; que reporten los impactos sociales, económicos y ambientales de la cooperativa en la sociedad.

2º VALORE AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

Las organizaciones que valoran a su personal se valoran a sí mismas. Una cooperativa socialmente responsable realiza acciones que van más allá del respeto a los derechos laborales.

Sugerencias:

- ❖ Promueva y haga efectivo el compromiso del personal de la cooperativa con la gestión.
- ❖ Implemente canales de comunicación abiertos y accesibles con los sindicatos y representantes de los trabajadores.
- ❖ Promueva la erradicación del trabajo infantil en toda su cadena de valor.
- ❖ Luche contra todas las formas de discriminación y valore la diversidad.
- ❖ Desarrolle planes de remuneración, beneficios y carrera, con y para el público interno.
- ❖ Asegure buenas condiciones de salud, seguridad y condiciones de trabajo.
- ❖ Asuma un compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad de su personal.

- ❖ Ante la eventual necesidad de reducción de personal, establezca de antemano criterios claros y transparentes; discutiendo alternativas con el público interno.
- ❖ Prepare a sus empleados para la jubilación.

3° APORTE SIEMPRE MÁS AL MEDIO AMBIENTE

Desarrollar una gestión basada en la responsabilidad ambiental significa promover la mejora de las condiciones de vida de la sociedad en su conjunto. Las empresas, tanto privadas como de la economía social, dependen, en gran medida, de insumos del medio ambiente para realizar sus actividades. Es parte de su responsabilidad evitar el desperdicio de tales insumos: agua, energía y materias primas en general. Un tratamiento adecuado de la basura, la reducción de los niveles de ruido generados o el fomento de la economía en el uso de la energía, no son solamente formas de reducir el impacto ambiental, iniciativas como estas mejoran las relaciones de la cooperativa con la comunidad.

Sugerencias:

- ❖ Comprométase con la mejora de la calidad ambiental, asumiendo la responsabilidad de los impactos ambientales causados por las actividades de la cooperativa.
- ❖ Contribuya a la concientización de la población sobre desafíos ambientales, cultivando valores de responsabilidad ambiental.
- ❖ Promueva el gerenciamiento del impacto de las actividades de la cooperativa en el medio ambiente.
- ❖ Incentive la minimización de entradas y salidas de materiales, a través de la implementación de estrategias de reutilización y compensación ambiental.

4° APOYE SIEMPRE A PROVEEDORES

Toda organización socialmente responsable debe establecer un diálogo con sus proveedores, siendo transparente en sus acciones, cumpliendo los contratos establecidos, contribuyendo a su desarrollo e incentivando a los proveedores para

que también asuman compromisos de responsabilidad social. Es importante, asimismo, divulgar los valores de la cooperativa entre todos los componentes de la cadena de proveedores y empresas asociadas.

Sugerencias:

- ❖ Defina criterios claros y transparentes de selección y evaluación de proveedores, fomentando la adopción de prácticas de Responsabilidad Social.
- ❖ Articule programas que persigan la erradicación del trabajo infantil en su cadena productiva.
- ❖ Articule programas que persigan la erradicación del trabajo forzado en su cadena productiva.
- ❖ Apoye el desarrollo integral de proveedores de igual o menor porte

5° PROTEJA E INVOLUCRE A USUARIOS/ASOCIADOS

El desarrollo de relaciones responsables entre la cooperativa y sus usuarios/asociados debe convertirse en uno de los ejes centrales de los programas de Responsabilidad Social; pues no sólo implica un trato adecuado de los usuarios en tanto clientes, sino también como propietarios de la cooperativa. Desarrollar productos y servicios confiables en términos de calidad y seguridad, proveer instrucciones de uso, informar sobre sus riesgos potenciales y eliminar daños a la salud son acciones de vital importancia, pues es preciso tener en cuenta que la cooperativa produce cultura e influye en el comportamiento de todos sus públicos de interés. Una organización socialmente responsable ofrece calidad, no solamente sobre el proceso de venta, sino en toda su rutina de trabajo. Forma parte de su razón social promover acciones que mejoren la credibilidad, la eficiencia y la seguridad de sus productos y servicios.

Sugerencias:

- ❖ Diseñe una política de diálogo y comunicación que redunde en el mantenimiento de relaciones responsables entre la cooperativa y sus usuarios/asociados.
- ❖ Asuma un compromiso permanente con la calidad de los servicios de atención al usuario/asociado.

- ❖ Procure conocer y gerenciar los daños potenciales de los productos y/o servicios generados desde la cooperativa.

6° PROMUEVA A SU COMUNIDAD

La relación entre la cooperativa y la comunidad en la que se encuentra inserta es uno de los principales ejemplos de la puesta en práctica de los valores con los cuales está comprometida. El respeto a las costumbres y a la cultura local, la colaboración en proyectos educativos, el apoyo a ONG su organizaciones comunitarias, la asistencia financiera y técnica a la gestión de instituciones sociales y la divulgación de los principios de su emprendimiento a las personas de su entorno, son algunas de las acciones que demuestran el valor que la cooperativa brinda a la comunidad. La participación dinámica y respetuosa con los grupos representativos locales en la búsqueda de soluciones conjuntas a los problemas comunitarios, hará de la cooperativa un socio estratégico de la comunidad, reconocido y respetado por todos.

Sugerencias:

- ❖ Procure gestionar los posibles impactos de la cooperativa en la vida de la comunidad; al tiempo que mantiene canales de comunicación formales y duraderos.
- ❖ Fomente el establecimiento de relaciones de largo plazo con las organizaciones de la comunidad, maximizando su contribución al desarrollo local.
- ❖ Diseñe un programa social estructurado y procure asegurar su sostenibilidad en el tiempo. Asuma un compromiso con la acción social.

7° COMPROMÉTASE CON EL BIEN COMÚN

La relación ética con el poder público, así como el cumplimiento de las leyes, forman parte de la gestión de una organización socialmente responsable. Ser ético, en este caso, significa cumplir las obligaciones de recaudación de impuestos y tributos, comprometerse formalmente con el combate a la corrupción, contribuir

en el diseño de las políticas públicas, etc.; participando activamente en el desarrollo de la región.

Sugerencias:

- ❖ Asuma un papel proactivo durante campañas político partidarias, concientizando a la comunidad en la asunción de un rol cívico protagónico.
- ❖ Promueva el desarrollo de prácticas de lucha contra la corrupción.
- ❖ Procure ejercer un constante liderazgo e influencia social.
- ❖ Participe en proyectos sociales en conjunto con entidades gubernamentales
- ❖ Apoye la consolidación del concepto y la práctica de la Responsabilidad Social.

Fase 4:

MODELO DE

BALANCE SOCIAL

PROCEDIMIENTO OPERATIVO Y POLÍTICAS A IMPLEMENTAR POR LA ENTIDAD.

El proceso para la implementación de una metodología de Balance Social ha de ser generado e implantado en la entidad con posterioridad a una discusión interna. Así pues, por medio de ésta, los miembros de la organización en el órgano pertinente para ello (Asamblea General principalmente) decidirán y acordarán proceder a la adecuación de los procesos internos de la cooperativa, de modo que ésta pueda implementar el modelo principalmente a través de la sistematización de los procesos de la información que genera.

En este sentido, la cooperativa tomará la decisión de implantar la metodología tras la convicción de que ésta es una buena herramienta para gestionar y transparentar el cumplimiento de los principios (sean los de la ACI, la LOEPS, o cualquier otro).

Como política de la cooperativa, ésta debe tomar una postura institucional sobre cómo quiere utilizar su instrumento de Balance Social. Aclárese que la recomendación y correcto uso que debe dársele a éste, es el de una herramienta de gestión por medio de la cual, la organización que lo implementa pueda corregir sus desviaciones y actuar en función del cumplimiento de sus valores y de los principios.

Su implementación al interior de una organización no es una tarea fácil, no se trata con éste de cumplir unos requisitos que pueden venir dimanados de una Ley; sino que hemos de entender este proceso como una gestión organizada por parte de la dirección de la cooperativa que se encuentra direccionada hacia el cumplimiento de unos principios. En este orden, el proceso no consiste tan solo en la simple sistematización de la información que se va generando a lo largo del periodo, misma que una vez finalizado éste se ha de mesurar; sino que implica la interiorización de los procesos y la asimilación de los conceptos y la filosofía cooperativa, para posteriormente darle cumplimiento. En caso contrario y si no

interiorizamos estos, estaremos actuando como si de una empresa de capital se tratase.

Junto a lo anterior es necesario hacer una puntualización para el caso ecuatoriano, pues aquí se rompe lo que normalmente es un proceso de maduración de una cooperativa que culmina con la implementación de una metodología y modelo de Balance Social que muestre al público en general y a sus grupos interesados el estado de la entidad. Ruptura que viene determinada por la aplicación de la Disposición General Segunda de la LOEPS, la cual dice que “las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”. Así pues, lo que normalmente es un proceso natural y no obligatorio, acá se convierte en obligatorio y direccionado, de modo que éste puede romper la filosofía e idiosincrasia, pasando de ser una herramienta de gestión a un elemento de cumplimiento y supervisión.

Con la intencionalidad de facilitar la aplicación del modelo en las cooperativas, más allá del cumplimiento de la norma, se recomienda para su implementación establecer una serie de pasos por medio de los cuales la metodología se instalase de la mejor forma posible al interior de la organización, debiéndose para ello:

a. Generar un debate interno, de modo que la Gerencia y dirección de la cooperativa entienda, asimile y comprenda el significado del balance social y cuáles son las consecuencias de su implementación en la organización¹. Dentro de este debate se ha de interiorizar la realidad del sector de la economía popular y solidaria, aceptando que ésta se rige por valores antagónicos a los de la economía del capital; al tiempo que posee una serie de principios y de valores a los cuales ha de vincularse, o está vinculada, y que por lo tanto hay que tratar de darle cumplimiento, pues son sus objetivos y razón de ser.

b. Una vez interiorizado por la Gerencia el proceso y, tomada la decisión de direccionar la entidad hacia el desarrollo e implementación de un modelo de balance social como herramienta de gestión cooperativa, ésta ha de ser llevada a la Asamblea General o de Representantes, de modo que el proceso que se produjo

con la Gerencia deberá ser repetido con los socios, quienes han de ser los que tomen la decisión de comenzar con éste nuevo proceso; pues ellos son los únicos y verdaderos dueños de la cooperativa.

c. Acordada por los socios, la decisión de implementar un sistema de balance social como una herramienta de gestión de la organización, se han de nombrar a diversos representantes de la misma, quien han de ser los encargados de realizar diversas reuniones sectoriales. En este sentido, el proceso quedará perfectamente claro para con todos sus stakeholder, internos, externos, o ambos, y toda la organización pueda trabajar en un mismo sentido.

d. La entidad deberá tener diversas reuniones con los trabajadores o con sus representantes, pues son ellos una parte fundamental de la organización y quienes como cuerpo burocrático de la misma, serán quienes operen y ejecuten todos los procesos.

e. Como paso final se iniciarán los procesos y se sistematizará la información de la organización, de modo que se pueda disponer de la suficiente información a la finalización del periodo.

MATRIZ DE INDICADORES

Membresía Abierta y Voluntaria

Tabla 69 Membresía Abierta y Voluntaria

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACION	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR / MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IRSCF01	% ahorro voluntario	saldo ahorro voluntario	total activo	Ahorro voluntario: información contable; las cuentas de captación: ahorro a la vista + depósitos a plazo + Ahorro Encaje + ahorro estudiantil + Ahorro Cuentas Activas	sistema informatico	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	47.08%	3	2	Incentivar al Ahorro abriendo cuentas a socios con bajas comisiones e intereses rentables para que sea posible llevar el ahorro a un nivel práctico.
IRSCF02	% de Ingreso socios	ingreso de socios 2013	Total socios	Porcentaje de socios que han a la cooperativa durante el periodo de informe	sistema informatico	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	56%	4	2	Aceptar a socios sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa e incentivar al ahorro

Elaborado por: Acosta A

Tabla 70 Ahorro Voluntario

31/12/2013					
% DE A HORRO VOLUNTARIO					
CUC	RUBRO	MATRIZ	AGENCIA 1	AGENCIA 2	CONSOLIDADO
		AMBATO	LATA CUNGA	MA CHACHI	
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	159,818.58	27,144.96	27,729.29	214,692.83
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	472,117.03	9,630.00	1,000.00	482,747.03
					-
	TOTAL	631,935.61	36,774.96	28,729.29	697,439.86
1	ACTIVO	1,252,406.91	206,408.34	169,319.62	1,481,253.72
	INDICADOR	50.46%	17.82%	16.97%	47.08%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 71 Ingreso de socios

31/12/2013		
Tipo	Cantidad	Porcentaje
Ingreso Socios	1666.00	56%
Egreso Socios	365.00	12%

Total socios 3000.00

Elaborado por: Acosta A

Tabla 72 Rango de Edad

Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
1-18 años	156.00	5%
18-35 años	1124.00	37%
36-50 años	923.00	31%
51-60 años	507.00	17%
61- mas	290.00	10%
Total	3000.00	100%

Elaborado por: Acosta A

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Tabla 73 Control Democrático de los miembros

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACION	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
BSCF03	% mujeres "representantes"	mujeres representantes	total representantes	Porcentaje de mujeres dentro de la plana de representantes de los socios	padrón	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	30.00%	2	3	Promover la Equidad de género al momento de elegir representantes, tratando que las mujeres se involucren en participar
BSCF04	% mujeres en los órganos de gobierno	mujeres miembros de órganos de gobierno	total miembros de órganos de gobierno	Porcentaje de mujeres dentro de los organismos de representación de los socios en la cooperativa: consejo de administración, consejo de vigilancia y comités.	actas Consejo Electoral	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	30.00%	1	3	Mantener el numero de mujeres en los órganos de gobierno ya que estan aportando con sugerencias para el mejor desempeño de la cooperativa
BSCF05	% de vocales de los órganos de gobierno procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan las agencias	número de vocales de los órganos de gobierno procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan las	total de vocales de los órganos de gobierno	Indicador que mide la representatividad de la comunidad local en las instancias de representación de los socios en la cooperativa: consejo de administración, consejo de vigilancia y comités. Incluir principales y suplentes	Calificación de directivos por parte del órgano de control	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	2	2	Mantener en número de vocales de cada agencia ya que se encuentran bien distribuidos y cada uno aporta satisfactoriamente al momento de las reuniones

Elaborado por: Acosta A

Tabla 74 Mujeres representantes

% de mujeres representantes (ASAMBLEA)		
Ciudad		#
MATRIZ	AMBATO	8
Agencia 1	LATACUNGA	3
Agencia 2	MACHACHI	4
total mujeres representantes		15
% mujeres representantes		30%
NÚMERO DE REPRESENTANTES		50

Elaborado por: Acosta A

Tabla 75 Mujeres en Órganos de gobierno

% de mujeres miembros de ORGANOS DE GOBIERNO				
AGENCIA		#		
		CONSEJO DE ADMINISTRACION	CONSEJO DE VIGILANCIA	
MATRIZ	AMBATO	2	1	
Agencia 1	LATACUNGA			
Agencia 2	MACHACHI			
total mujeres miembros		2.00	1.00	3.00
NUMERO TOTAL DE MIEMBROS	PRINCIPALES	5.00	5.00	10.00
% mujeres miembros		40%	20%	30%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 76 Vocales de órganos de gobierno procedentes de la comunidad donde se desarrollan las agencias

OFICINA	AGENCIA	# DE VOCALES	PARTICIPACION
MATRIZ	AMBATO	6	60%
AGENCIA 1	LATACUNGA	2	20%
AGENCIA 2	MACHACHI	2	20%
Total		10	100%



Gráfico 34 Participación de Vocales
Elaborado por: Acosta A.

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Tabla 77 Participación Económica de los miembros

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACION	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IBSCF06	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total	certificados de aportación	total patrimonio	Peso porcentual de capital social (cuenta contable) sobre el total de patrimonio de la cooperativa	contabilidad	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	mensual	32.26%	3	3	Dar a conocer a los socios que si invierten en Certificados de Aportación obtendrán un interés del 6% anual, más los resultados que se obtengan por la gestión de la cooperativa.
IBSCF07	% reservas facultativas/patrimonio total	reservas facultativas	total patrimonio	Evidencia de política de incremento del patrimonio institucional de la cooperativa y mejoramiento de solvencia institucional	contabilidad	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	trimestral	64.61%	4	3	Mantener el porcentaje de reservas facultativas para luego la Asamblea decida que realizar con este específico fondo

Elaborado por: Acosta A

Tabla 78 Certificados de Aportación

31/12/2013	
RUBRO	VALOR
CERTIFICADO DE APORTACION	162,608.74
PATRIMONIO	504,090.70
INDICADOR	32.3%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 79 Reservas Facultativas

31/12/2013	
RUBRO	VALOR
RESERVAS ESPECIALES	326,014.70
REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	
TOTAL RESERVAS FACULTATIVAS	326,014.70
PATRIMONIO	504,090.70
INDICADOR	64.67%

Elaborado por: Acosta A

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Tabla 80 Autonomía e Independencia

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	A INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IBSCF08	% endeudamiento externo/pasivo	endeudamiento externo	total pasivo	Endeudamiento externo: saldo de préstamos con costo de instituciones financieras u otras fuentes de recursos	contabilidad	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	mensual	21.63%	4	2	Disminuir el nivel de endeudamiento y analizar una fuente de financiamiento con menos interes
IBSCF09	% concentración por fuentes de fondeo			Distribución del saldo de las cuentas del pasivo que se consideran como fuentes de fondeo, como captaciones de los socios: ahorro a la vista, a plazo y endeudamiento externo	contabilidad	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	mensual	VER ANEXO	3	2	Incrementar la concentración en depositos a plazo fijo para que se mantenga como el principal producto de captación

Elaborado por: Acosta A

Endeudamiento Externo

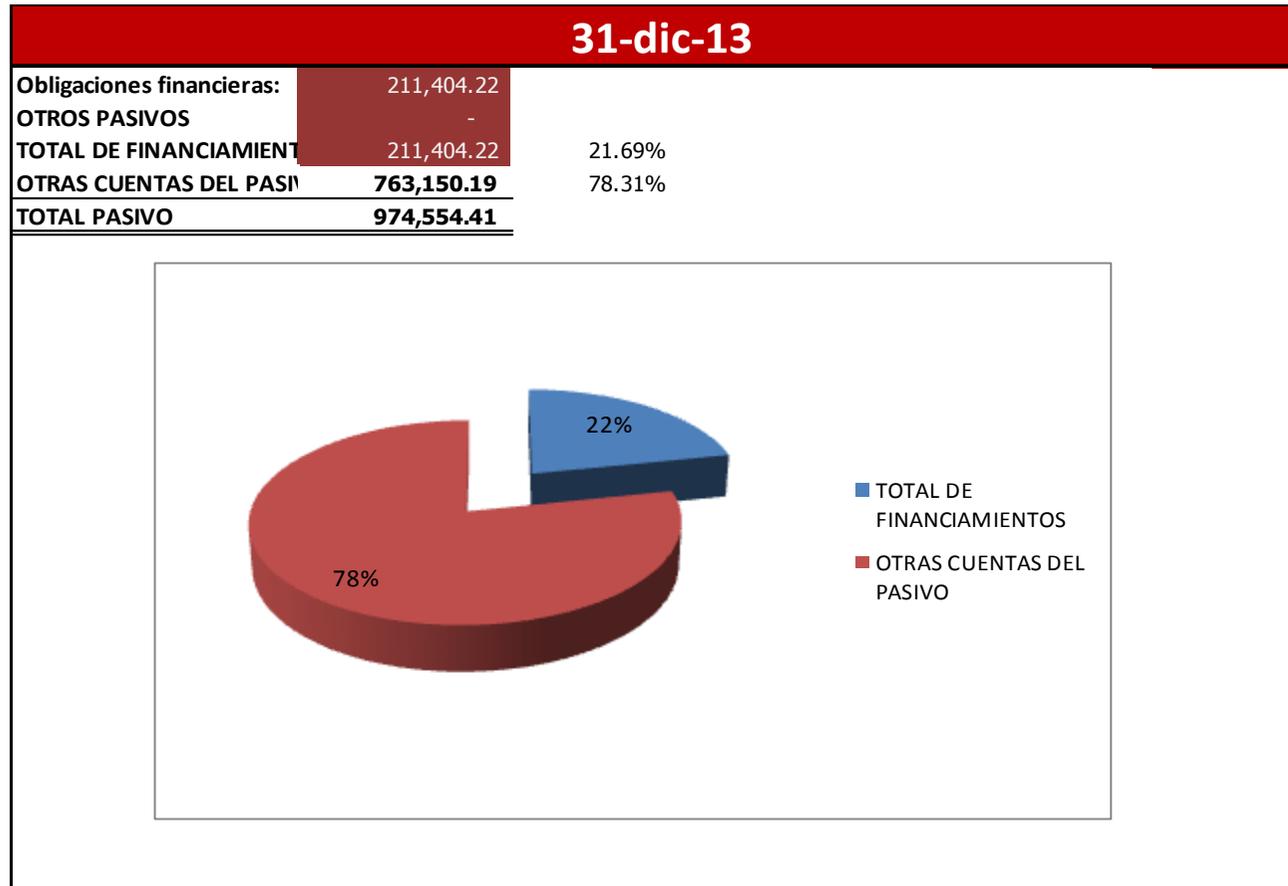


Gráfico 35 Endeudamiento Externo
Elaborado por: Acosta A.

Concentración por fuentes de fondeo

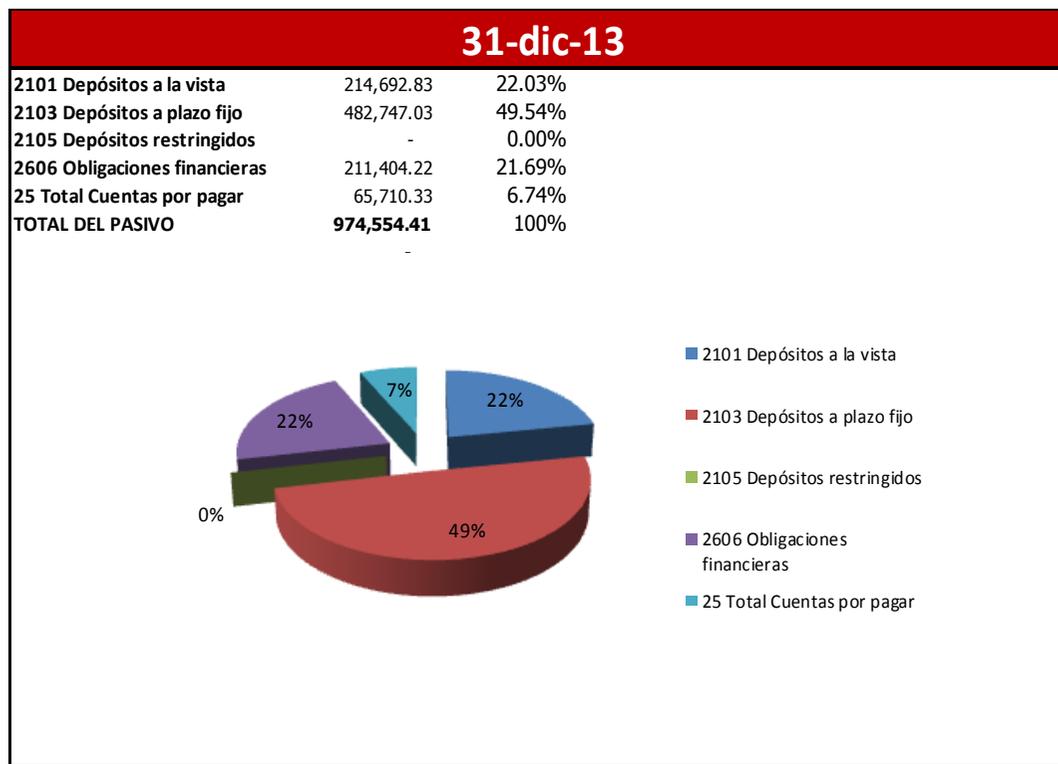


Gráfico 36 Concentración por fuente de fondeo
Elaborado por: Acosta A.

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Tabla 81 Educación, formación e información

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACIÓN	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IBSCEID	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	gastos por capacitación y formación	presupuesto de capacitación	Nivel de inversión ejecutada con respecto a su planificación	presupuesto de capacitación y su ejecución	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	78,32%	2	2	Equilibrar lo presupuestado con lo ejecutado sin sobrepasar el monto acordado
IBSCEI	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa. Lavado de Activos	número de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las	total de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes	Dividido por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes	Reglamentación interna y controles externos	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	2	3	Incentivar a los representantes que participen en capacitaciones realizadas por la cooperativa
IBSCEI2	# de personas en programas de capacitación y formación cooperativa, por tipo de beneficiario: socios, colaboradores, directivos, comunidad.	personas capacitadas	total de personas a ser capacitadas	Número de personas, de la comunidad en general no solo los socios. Distribución por edad (menores de edad, mayores de edad); por zonas geográficas; por niveles de vulnerabilidad (indicadores de pobreza)	Registro de Asistencia	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	55,00	3	2	Realizar programas de capacitación en los que pueda participar la comunidad

Elaborado por: Acosta A

Tabla 82 Cumplimiento del Presupuesto de capacitación

% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)			
DETALLE	PRESUPUESTO	REAL	% DE CUMPLIMIENTO
PRESUPUESTO GENERAL			
FUNCIONARIOS	1000	1276,8	78,32%
	1000	1276,8	78,32%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 83 Funcionarios formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa

% de colaboradores, vocales de los consejos de administración y vigilancia y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.			
	# FORMADOS/CAPACITADOS	NUMERO TOTAL	
# EMPLEADOS - FUNCIONARIOS - COLABORADORES	15	15	100,00%
# DIRECTIVOS	20	20	100,00%
# REPRESENTANTES	-	30	0,00%
	35	65	53,85%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 84 Número de personas en programas de capacitación

# de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario		
CAPACITACION		
Detalle	# DE ASISTENTES	TOTAL PERSONAL
COLABORADORES	15	15
ORGANOS DE GOBIERNO (principales y suplentes)	10	10
SOCIOS	20	30
COMUNIDAD	0	0
TOTAL DE ASISTENTES	45,00	55,00

Elaborado por: Acosta A

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Tabla 85 Compromiso con la Comunidad

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACION	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IBSCUIS	Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			El nivel de incumplimiento legal y normativo dentro de la cooperativa ayuda a indicar la capacidad de la dirección para asegurar que las operaciones se ajusten a ciertos parámetros de desempeño. Desde un punto de vista económico, asegurar el	normativa/entes de control	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	2	3	Disminuir las multas que tenga la cooperativa ya que son gastos innecesarios

Elaborado por: Acosta A

Tabla 86 Valor Monetario

Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

N° OFICIO	INSTITUCIÓN	FECHA	DETALLE	VALOR
	SEPS		REGISTRO DE SOCIOS	\$ 273,41

\$ 273,41

Elaborado por: Acosta A

PÚBLICO INTERNO

Tabla 87 Público Interno

CÓDIGO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	OBSERVACIONES	FUENTE DE INFORMACIÓN	ÁREA RESPONSABLE DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	DATOS COAC	IMPORTANCIA INDICADOR MISION	Calificación por Indicador	COMPROMISO / METAS
IRSCF14	% colaboradoras mujeres en mandos medios	colaboradoras mujeres en mandos medios	total funcionarios en mandos medios	Mandos medios: funcionarios en cargos de subgerencias y jefaturas departamentales y comerciales y niveles de asesoría y control	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	60,00%	2	3	Mantener a las mujeres en mandos medios ya que su desempeño ha aportado de manera satisfactoria a la cooperativa
IRSCF15	% colaboradores con capacidades especiales	número de funcionarios con capacidades	total funcionarios	Capacidades especiales: Capacidades estipuladas por el órgano gubernamental y la normativa laboral del país	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	0%	2	1	Contratar a un trabajador con capacidades especiales para dar cumplimiento con la Ley
IRSCF16	Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)	ingreso más alto	ingreso más bajo	Indicador expresado en veces, ingreso: todos los ingresos percibidos durante un año; salario más todas la bonificaciones, sueldo variable, premios más todos los beneficios por cargo; indicador definido en el artículo 10 de la Ley 1712	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	1,89	2	2	Tener definido el rango de sueldos para no perjudicar a los empleados
IRSCF17	Desglose de colaboradores por tipo de contrato y por agencia.			El tamaño del colectivo de funcionarios ayuda a comprender la magnitud de los impactos derivados de las cuestiones laborales. El desglose del colectivo de funcionarios según tipo de empleo, contrato y región (entendida como "país" o "áreas geográficas") muestra cómo las organizaciones estructuran sus recursos	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	3	3	Realizar contratos indefinidos a colaboradores con un buen desempeño para que sirva como incentivo a su trabajo
IRSCF18	Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia	fuentes de información secretaria	fuentes de información secretaria	$((\text{admisiones} + \text{desvinculaciones}) / 2 * 100) / \text{personal promedio}$; calcular anualmente	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	3	3	Mantener a los empleados motivados para un mejor desempeño laboral, con comisiones o bonos de responsabilidad
IRSCF19	Beneficios sociales para los colaboradores con contratos indefinidos versus contratos a prueba			Indique los beneficios sociales que se ofrecen a todos los funcionarios. Detalle cuales de los siguientes beneficios sociales son estándar para funcionarios a jornada completa, pero no para funcionarios a tiempo parcial o temporales, etc.	información de personal	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	3	2	Incrementar los beneficios a socios con contrato indefinido como un subsidio por educación bonos de responsabilidad, etc
IRSCF20	Tasas de ausentismo (horas), enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por oficina			Los datos sobre seguridad y salud son una medida clave del compromiso de una cooperativa con su deber de prevención de accidentes laborales. Unos índices de accidentes y ausentismo bajos van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad	informes de salud ocupacional	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	0,51%	2	3	Dar a conocer a los empleados los días de permiso que tienen por diferentes causas para no tener problemas de ausentismo en el futuro
IRSCF21	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	funcionarios que reciben evaluaciones regulares del	total funcionarios	Indique el porcentaje de funcionarios que han recibido una evaluación y revisión formal de su rendimiento durante el periodo objeto del informe. Evaluación regular de	informe de desempeño	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	3	2	Exigir a los empleados que asistan a capacitaciones aplicando sanciones si no asisten
IRSCF22	Programas de capacitación y de formación que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen a concluir sus carreras profesionales			Empleabilidad continua: Adaptación a las demandas cambiantes del lugar de trabajo mediante la adquisición de nuevas habilidades. Finalización de la carrera profesional. Jubilación al llegar a la edad oficial de jubilación según las normas establecidas en el país o por jubilación	políticas institucionales	JEFE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	anual	VER ANEXO	3	1	Apoyar a los empleados a concluir su carrera profesional proporcionando becas o capacitándoles en sus áreas para un mejor manejo de sus habilidades

Elaborado por: Acosta A

Tabla 88 Mujeres en mandos medios

% colaboradores mujeres en mandos medios y gerenciales	
Sexo	Mandos Medios y Gerenciales
Mujeres	9
Hombre	6
Total	15
Indicador	60%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 89 Personas con capacidades especiales

% colaboradores con capacidades especiales			
Colaboradores	Discapacidad	Existentes	%
		0	15

Elaborado por: Acosta A

Tabla 90 Relación Salarial

Relación salarial (máximo y mínimo) 2013	
Salario	
Mínimo	360,00
Máximo	680,00
Diferencia	320,00

Elaborado por: Acosta A

Tabla 91 Desglose del tipo de contrato a trabajadores

Desglose del grupo de colaboradores por tipo de contrato y por oficina					
Tipo de contrato	MATRIZ AMBATO	AGENCIA 1 LATACUNGA	AGENCIA 2 MACHACHI	Total	%
				-	
CONTRATO A PRUEBA	1			1	6,7%
CONTRATO ANUAL	4	3	3	10	66,7%
CONTRATO INDEFINIDO	4			4	26,7%
CONTRATO CÓDIGO CIVIL				0	0,0%
CONTRATO PARCIAL				0	0,0%
NUMERO TOTAL DE EMPLEADOS				15	100%

Elaborado por: Acosta A.

Tabla 92 Rotación de colaboradores

Índices de rotación de colaboradores: total de colaboradores, grupos de edad, sexo y oficina.									
	INGRESO	SALIDA	Edad					Sexo	
			18 - 25	26 -35	36-45	46-55	MAS 56	HOMB	MUJ
MATRIZ	9,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00		3,00	6,00
		-							
AGENCIA 1	3,00		1,00	2,00				1,00	2,00
		-							
AGENCIA 2	3,00		1,00	2,00				1,00	2,00
		-							
TOTAL	15,00	1,00	5,00	6,00	3,00	1,00	-	5,00	10,00

Elaborado por: Acosta A

Población **15 TOTAL DE FUNCIONARIOS**
 Ingresos **100,00** %
 Salidas **6,67** %
 Rotación **93,33** %
 Tabla 93 Ausentismo

Índice de Ausentismo (CAUSA) *			
# DE EMPLEADOS	# DIAS	MOTIVO	
15	2	CALAMIDAD DOMESTICA	20%
	5	SALUD	50%
	3	EDUCACIÓN	30%

Elaborado por: Acosta A

10

260 DÍAS EFECTIVOS AÑO
0,51%

TASA DE AUSENTISMO

Tabla 94 Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño

% de colaboradores - EMPLEADOS que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.			
Detalle	# Evaluados	Existentes	%
Colaboradores – EMPLEADOS	8	15	53%
Plan de desarrollo Individual	15	15	100%

Elaborado por: Acosta A

Tabla 95 Programas de capacitación

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales	
---	--

PROGRAMA
CAPACITACIÓN LOEPS

BENEFICIARIOS
EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Elaborado por: Acosta A.

BALANCE SOCIAL 2013

Este primer Balance Social es la línea de partida para orientar, sistematizar y planificar acciones sustentables o de responsabilidad social que por la naturaleza “social” de las Cooperativas, las ejecuta la cooperativa FINANNCREDIT, los indicadores del Balance Social Cooperativo están agrupados por cada principio cooperativo, permitiendo a los lectores tener evidencia del cumplimiento de dichos principios.

NUESTRA INSTITUCIÓN

VISIÓN

Ser una institución solvente, sólida y productiva, consolidada entre las 10 primeras Cooperativa de la provincia de Tungurahua con cobertura nacional dentro de los 5 años, con una filosofía de trabajo en equipo, estabilidad y armonía interna entre sus estamentos directivos, gerenciales y operativos, prestando servicios financieros de excelencia, con la utilización de la tecnología moderna y recursos humanos eficientes, brindando calidad de atención y confianza para satisfacer las necesidades insatisfechas de sus asociados.

MISIÓN

Somos una entidad dedicada a ofertar servicios financieros y no financieros mediante su propia estilo de gestión, desarrollando e innovando productos y servicios eficientes y eficaces que promueva el desarrollo socioeconómico del sector de la Economía Popular y Solidaria.

NUESTROS INDICADORES

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

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

Tabla 96 Indicador Membresía Abierta y Voluntaria

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF01	% Ahorro Voluntario	47,08%	Incentivar al Ahorro abriendo cuentas a socios con bajas comisiones e intereses rentables para que sea posible llevar el ahorro a un nivel práctico.
IRSCF02	% Ingreso de Socios	56%	Aceptar a socios sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa e incentivar al ahorro

Elaborado por: Acosta A.

- 3000 son socios clientes activos, de estos el 60% son mujeres.
- 5% son ahorristas menores de edad.
- 37% son Ahorristas entre 18 y 35 años
- 31% son Ahorristas entre 36-50 años
- 17% son ahorristas entre 51 y 60 años
- 10 % son Ahorristas más de 61 años

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Se realizaron campañas promocionales para integrar a la cooperativa a las mujeres y a los menores de edad como socios.

COMPROMISO 2014

- Realizar estudio de necesidades de los socios inactivos y establecer estrategias para su integración.
- Realizar estudio de necesidades de crédito de los socios, estructurar nichos de mercado.

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Tabla 97 Indicador Control Democrático de los Miembros

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF03	% Mujeres Representantes	30%	Promover la Equidad de género al momento de elegir representantes, tratando que las mujeres se involucren en participar
IRSCF04	% Mujeres en órganos de Gobierno	30%	Mantener el número de mujeres en los órganos de gobierno ya que están aportando con sugerencias para el mejor desempeño de la cooperativa

IRSCF05	% de vocales de los órganos de gobierno procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan las agencias	100%	Mantener en número de vocales de cada agencia ya que se encuentran bien distribuidos y cada uno aporta satisfactoriamente al momento de las reuniones
---------	--	------	---

Elaborado por: Acosta A.

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Actividades motivacionales para promover la integración de representantes y directivos de todas las zonas de influencia de la cooperativa.

COMPROMISO 2014

- Lograr que todas las zonas de influencia estén representadas en la Asamblea y en los órganos directivos, de manera equitativa.
- Establecer un registro de directivos y empleados por edad, género e indicadores de diversidad.
- Continuar con la motivación a las mujeres para lograr mayor participación de género en las Asambleas como en los órganos directivos.

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Tabla 98 Indicador Participación Económica de los Miembros

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF06	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total	32.26%	Dar a conocer a los socios que si invierten en Certificados de Aportación obtendrán un interés del 6% anual, más los resultados que se obtengan por la gestión de la cooperativa.
IRSCF07	% reservas facultativas/patrimonio total	64,67%	Mantener el porcentaje de reservas facultativas para luego la Asamblea decida que realizar con este específico fondo

Elaborado por: Acosta A.

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Se disminuyó el valor requerido para la apertura de una cuenta de ahorros, de US\$ 30 a US\$ 20.

COMPROMISO 2014

- Incentivar a los socios que inviertan en certificados de Aportación

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Tabla 99 Indicador Autonomía e Independencia

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF08	% endeudamiento externo/pasivo	21,63%	Disminuir el nivel de endeudamiento y analizar una fuente de financiamiento con menos interés
IRSCF09	% concentración por fuentes de fondeo	49,54%	Incrementar la concentración en depósitos a plazo fijo para que se mantenga como el principal producto de captación

Elaborado por: Acosta A.

- 49.54% corresponden a depósitos a plazo fijo
- 22.03% corresponden a depósitos a la vista
- 21,69% corresponden a obligaciones financieras
- 6,74% corresponde a cuentas por pagar

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Se integró en la unidad de capacitación cursos de cooperativismo, actividad que se la realiza de manera Presencial.

COMPROMISO 2014

- Llegar con la capacitación en cooperativismo a todas las zonas de influencia de la cooperativa.
- Incrementar la concentración en depósitos a plazo fijo para que se mantenga como el principal producto de captación

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

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

público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Tabla 100 Indicador Educación, Formación e Información

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF10	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	78,32%	Equilibrar lo presupuestado con lo ejecutado sin sobrepasar el monto acordado
IRSCF11	% de colaboradores, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa. Lavado de Activos	53.85%	Incentivar a los representantes que participen en capacitaciones realizadas por la cooperativa
IRSCF12	# De personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario: socios, colaboradores, directivos, comunidad.	55.00	Realizar programas de capacitación en los que pueda participar la comunidad

Elaborado por: Acosta A.

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Se integró en la unidad de capacitación cursos de cooperativismo, actividad que se la realiza de manera presencial

COMPROMISO 2014

- Establecer eventos con duración de más horas de capacitación.
- Establecer norma de obligatoriedad de participación de los directivos y empleados en los cursos de capacitación.
- Análisis la inclusión de temas de salud en la capacitación al público interno y externo.

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

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

- No tiene afiliaciones con otras cooperativas solamente recurre a financiación externa con la Corporación Financiera Nacional

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

- Buena relación financiera entre las cooperativas.

COMPROMISO 2014

- Buscar acercamientos con las cooperativas para desarrollar otros temas, podría iniciarse con eventos compartidos para la comunidad.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Tabla 101 Indicador Compromiso con la Comunidad

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF13	Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	\$273,41	Disminuir las multas que tenga la cooperativa ya que son gastos innecesarios

Elaborado por: Acosta A.

- Monto invertido en el desarrollo sociocultural es de \$239,63
- No tiene un monto presupuestado para el medio ambiente
- Se aplican buzón de sugerencias, quejas y reclamos, en todas las oficinas operativas

ACTIVIDADES RELEVANTES 2013

Orientación de los créditos a actividades productivas.

COMPROMISO 2014

Lograr un acercamiento con los gobiernos locales de las comunidades en las cuales la cooperativa tiene oficinas operativas para ser parte de las soluciones a las necesidades de la población.

PÚBLICO INTERNO

Tabla 102 Indicador Público Interno

Código	Indicador	Resultado	Comentario
IRSCF14	% colaboradoras mujeres en mandos medios	60%	Mantener a las mujeres en mandos medios ya que su desempeño ha aportado de manera

			satisfactoria a la cooperativa
IRSCF15	% colaboradores con capacidades especiales	0%	Contratar a un trabajador con capacidades especiales para dar cumplimiento con la Ley
IRSCF16	Relación salarial (ingresos máximo y mínimo)	1,89	Tener definido el rango de sueldos para no perjudicar a los empleados
IRSCF17	Desglose de colaboradores por tipo de contrato y por agencia.	26,70%	Realizar contratos indefinidos a colaboradores con un buen desempeño para que sirva como incentivo a su trabajo
IRSCF18	Índice de rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, género y agencia	7%	Mantener a los empleados motivados para un mejor desempeño laboral, con comisiones o bonos de responsabilidad
IRSCF20	Tasas de ausentismo (horas), enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	1%	Dar a conocer a los empleados los días de permiso que tienen por diferentes causas para no tener problemas de ausentismo en el futuro

	relacionadas con el trabajo por oficina		
IRSCF21	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	53%	Exigir a los empleados que asistan a capacitaciones aplicando sanciones si no asisten
IRSCF22	Programas de capacitación y de formación que fomenten la empleabilidad de los colaboradores y que les apoyen al concluir sus carreras profesionales	No se han realizado programas que apoyen a concluir sus carreras profesionales	Apoyar a los empleados a concluir su carrera profesional proporcionando becas o capacitándoles en sus áreas para un mejor manejo de sus habilidades

Elaborado por: Acosta A.

COMPROMISO 2014

1. Lograr el cumplimiento del 100% del presupuesto de capacitación (empleados y directivos).
2. Aplicar la evaluación de desempeño a todo el personal.

6.8. ADMINISTRACIÓN

La administración del Modelo de Balance Social estará a cargo por cada uno de los miembros de la Asamblea General con el fin de evaluar el cumplimiento y el desarrollo de los mismos. Las personas que reciban el documento deberán acoplarlo a sus necesidades para que tengan un mejor desenvolvimiento.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla 103 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Que evaluar?	El Modelo de Balance Social
¿Por qué evaluar?	Para tomar decisiones adecuadas.
¿Para qué evaluar?	Para mejorar la responsabilidad social
¿Quién evalúa?	Los administradores y socios de la cooperativa
¿Cuándo evaluar?	Enero-Diciembre 2013
¿Cómo evaluar?	Encuestas a socios
¿Cuáles son las fuentes de información?	Socios de la cooperativa

Elaborado por: Acosta, A.

BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán, J. J. (2000). Indicadores de Gestión Herramientas para lograr la competitividad.
- Buendía Eisman, L., Colas Bravo, M. P., & Hernández Pina, F. (1988). Métodos de investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill.
- Cajija Calderon, J. F. (2010). Recuperado el 14 de 09 de 2013, de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Campos Menéndez, H. (1978). El Balance Social. Separata revista de Empresa, 35.
- Castellar, R. (2009). Aplicaciones de la Distribución de probabilidades de Chi Cuadrado en la Toma de Decisiones. Cumaná.
- Catágora. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Venezuela: MC Graw/Hill.
- Comportamiento Empresarial. (2013). Comportamiento Empresarial. Recuperado el 12 de 10 de 2013, de http://www.mp.peru-v.com/ce/ce_principal.htm
- Fincowsky, F. (2001). Auditoría Administrativa. Ambato.
- Fox, D. J. (1981). El proceso de Investigación en Educación. Pamplona: Eunsa.
- Gestiopolis. (2001). Gestiopolis. Recuperado el 12 de 02 de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/14/balsocial.htm>
- Guinart Solá, J. M. (2003). Indicadores de gestión para las entidades públicas, VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Panamá.
- Hernández, R. (2009). Metodología de la Investigación. En R. Hernández. Colombia.
- Hernández Sampieri, R. (2005). Metodología de la Investigación. México DF: Castillo Ediciones.
- Ingeniería Empresarial. (2008). Ingeniería Empresarial. Recuperado el 21 de 09 de 2013, de <http://mariocruzli.bligoo.es/fundamentos-de-gestion-empresarial#.UmqtSxBq-kw>
- Isidro, M. (2003). "Propuesta de un Sistema de Indicadores de Gestión para Evaluar la eficiencia y eficacia en el Departamento de Registro Académico". Ambato.
- Jimenez Fernández, C., López- Barajas Zayas, E., & Pérez Juste, R. (1983). PEDAGOGÍA EXPERIMENTAL II Tomo I. Madrid: UNED.
- León, C. (2007). Eumed.net. Recuperado el 15 de 09 de 2013, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>
- Lindergaard, E., & Gálvez, G. (2008). Enciclopedia de la Auditoría. España: Océano.

- Mera Barragán, P. N. (2011). Los Indicadores de Gestión y su incidencia en la Productividad de la empresa Distribuidora Salazar Mayorga DISAMA CÍA LTDA". Ambato.
- Pacheco , J., Castañeda , W., & Caicedo , C. (2004). Indicadores Integrales de Gestión.
- Pérez Jaramillo, C. (2012). Indicadores de Gestión. Colombia.
- RAE. (20 de Octubre de 2001). Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Ramirez, R. (2004). "Modelo de control de gestión para la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato". Ambato.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). Metodología de la Investigación. México DF: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, M., & Rodríguez, L. (20 de Octubre de 2012). Universidad de la República. Obtenido de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Análisis%20de%20los%20datos-1.pdf>
- SEPS. (2014). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 16 de 04 de 2014, de <http://www.seps.gob.ec/web/guest>
- Serna. (2001). Indicadores de Gestión.
- Sierra Bravo, R. (1988). Técnicas de Investigación Social Teoría y Ejercicios. Madrid: Paraninfo.
- Vayas Castro, S. C. (2013). "Los indicadores de Gestión y su incidencia en la evaluación de la Gestión del Recurso Humano de la Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua". Ambato.
- Yanel, B. L. (2003). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: E COE Ediciones Ltda.



ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA PARA LOS SOCIOS



Señor Socio: Por favor responda a las siguientes preguntas marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas como posibles respuestas.

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

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

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

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

3. ¿Qué importancia le asigna a la realización de los indicadores de gestión para un mejoramiento en la responsabilidad social de la cooperativa?

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

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

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

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

- Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

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

- Formales de la cooperativa (Anuncios, memos, etc.) ()
Informales de la cooperativa (comentarios de socios) ()
Externos de la cooperativa (Avisos en diarios) ()
No recibe información ()

7. ¿Qué opinión le merece el interés otorgado por la cooperativa en el ejercicio a las cuotas sociales? Alto

- ()
Medio ()
Bajo ()

8. ¿Qué opinión le merece el interés otorgado por la cooperativa en el ejercicio a los préstamos de asociados?

- Alto ()
Medio ()
Bajo ()

9. ¿Qué opinión le merece el servicio que le brindó la cooperativa comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

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

(*) Los servicios sociales comprenden prestaciones tales como: alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc.

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

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

- Mucho ()
- Algo ()
- Poco ()
- Nada ()

12. ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio? Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

13. ¿Qué opinión le merecen los servicios ofrecidos a la cooperativa durante el ejercicio por las federaciones o confederaciones a las que está adherida?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

14. ¿Qué opinión le merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad en el ejercicio? Incluye tanto el aspecto socio-cultural (artes, deportes, salud, creación de empleos, etc.), como natural (contaminación ambiental, preservación de recursos naturales, etc.)

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()



CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA

Señor Trabajador: Por favor responda a las siguientes preguntas marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas como posibles respuestas.

VALORES Y COHERENCIA

1. Conoce claramente cuáles son los valores y principios que guía la vida organizacional de la cooperativa

Si () No ()

2. La cooperativa tiene un código de ética para normar los principios y valores de la institución

Si () No ()

CLIENTE INTERNO

3. En la cooperativa existen políticas de mejoramiento personal y de la calidad de vida de los colaboradores

Si () No ()

4. En la cooperativa el ambiente de trabajo es saludable y acogedor

Si () No ()

PÚBLICO EXTERNO

5. El trato que reciben los socios y clientes es:

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. Los requerimientos del cliente externo son atendidos con oportunidad

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

COMUNIDAD

7. La relación que maneja la cooperativa con la comunidad es:

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

8. Aporta la cooperativa con su área de influencia

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

9. ¿La cooperativa presenta un informe o Balance de Responsabilidad Social para comunicar los esfuerzos realizados?

Si () No ()

MEDIOAMBIENTE

10. La cooperativa tiene establecido una declaración de principios respecto al medioambiente

Si () No ()

11. En la cooperativa se maneja una política ambiental

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

12. ¿Conoce usted que son los Indicadores de Gestión?

Si () No ()

13. ¿Sabía usted que los Indicadores de Gestión son un medio de medición?

Si () No ()

14. ¿Considera usted que la aplicación de los indicadores de gestión son procesos elementales para la cooperativa?

Si () No ()

15. ¿Existen Indicadores de Gestión para evaluar la responsabilidad Social en la Cooperativa?

Si () No ()

16. ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a la mejora de la Imagen corporativa?

Si () No ()

17. ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a fortalecer la fidelidad con los socios?

Si () No ()

18. ¿Considera que los Indicadores de Gestión contribuirán a mejorar sus relaciones con la comunidad?

Si () No ()



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FIANANCREDIT
BALANCE DE SITUACION GENERAL CONSOLIDADO (DEFINITIVO)



Fecha: SALDO INICIAL EJERCICIO 2013 Moneda: DÓLAR
 Estado: DICIEMBRE Exprimado en: Unidades

ACTIVO		
ACTIVO		1,481,253.72
I. FONDOS DISPONIBLES		294,512.00
1.1.01. Caja		48,494.09
1.1.01.05. Efectivo	48,144.09	
1.1.01.10. Caja Chica	350.00	
1.1.03. Bancos y otras instituciones f		245,792.91
1.1.03.10. Bancos e instituciones financi	245,792.91	
1.1.03.10.10 Baco del Austro Cta. Cte.	222,566.79	
1.1.03.10.25 Codesarrollo	23,226.12	
1.1.04. Efectos de cobro inmediato		225.00
1.1.04.05. Cheques Pais	225.00	
II. INVERSIONES		3,000.00
1.3.01. Para negociar de entidades del sector privado		3,000.00
1.3.01.10. De 1 a 30 dias	3,000.00	
III. CARTERA DE CREDITOS		1,110,954.10
1.4.04. Microempresa por vencer		1,094,271.98
1.4.04.05. De 1 a 30 dias	133,507.10	
1.4.04.10. De 31 a 90 dias	270,382.57	
1.4.04.15. De 91 a 180 dias	254,578.55	
1.4.04.20. De 181 a 360 dias	233,249.06	
1.4.04.25. De mas de 360 dias	202,554.70	
1.4.14. Microempresa que no devenga in		33,738.93
1.4.14.05. De 1 a 30 dias	15,474.70	
1.4.14.10. De 31 a 90 dias	10,754.60	
1.4.14.15. De 91 a 180 dias	4,274.26	
1.4.14.20. De 181 a 360 dias	3,235.37	
1.4.24. Microempresa vencida		17,564.41
1.4.24.05. De 1 a 30 dias	7,279.23	
1.4.24.10. De 31 a 90 dias	4,177.20	
1.4.24.15. De 91 a 180 dias	2,525.31	
1.4.24.20. De 181 a 360 dias	3,582.67	
1.4.99. (Provisiones para creditos inc		-34,621.22
1.4.99.30. (Provision general para carter	-34,621.22	



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANCIERO
BALANCE DE SITUACION GENERAL CONSOLIDADO (DEFINITIVO)



Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2013	Moneda:	DÓLAR
Hasta:	DICIEMBRE		Expresado en:	Unidades
ACTIVO				
1.6. . CUENTAS POR COBRAR				25,643.72
1.6.03. Intereses por cobrar de carter			9,766.83	
1.6.03.05. Cartera de creditos comercial		0.00		
1.6.03.10. Cartera de creditos de consumo		0.00		
1.6.03.20. Cartera de creditos para la mi		9,766.83		
1.6.11. Anticipo para adquisicio de a			3,867.15	
1.6.11.05. Garantía arriendo entregado		3,867.15		
1.6.14. Pagos por cuenta de clientes			2,500.50	
1.6.14.05. Anticipo intereses plazo fijo		2,500.50		
1.6.90. Cuentas por cobrar varias			9,509.24	
1.6.90.40. Anticipo a proveedores		1,543.91		
1.6.90.45. Cuentas por cobrar varias		7,965.33		
1.8. . PROPIEDADES Y EQUIPOS				40,368.50
1.8.05. Muebles, enseres y equipos de			29,973.01	
1.8.05.05. Muebles de oficina		26,708.44		
1.8.05.10. Equipos de oficina		2,187.58		
1.8.05.15. Enceres de oficina		1,076.99		
1.8.06. Equipos de computacion			18,452.92	
1.8.06.05. Equipos de computacion		18,452.92		
1.8.07. Unidades de Transporte			20,930.97	
1.8.07.05. Vehiculos		20,930.97		
1.8.99. (Depreciacion acumulada)			-28,988.40	
1.8.99.15. (Muebles, enceres y equipos de		-6,946.84		
1.8.99.15.05. (Muebles de oficina)	-6,259.70			
1.8.99.15.10. (Equipos de oficina)	-495.57			
1.8.99.15.15. (Enceres de oficina)	-191.57			
1.8.99.20. (Equipos de computacion)		-12,563.81		
1.8.99.25. (Vehiculos)		-9,477.75		
1.9. . OTROS ACTIVOS				6,775.40
1.9.05. Gastos Diferidos			3,243.98	
1.9.05.20. Programas de Computacion		7,352.80		
1.9.05.25. Gastos de Constitucion		3,640.00		
1.9.05.99. (Amortizacion acumulada gastos		-7,748.82		
1.9.05.99.20 Amortizacion Acumulada Prog. Computacion	-6,122.79			
1.9.05.99.25 Amortizacion Acumulada Gtos. Constitucion	-1,626.03			
1.9.08. Transferencias Internas			0.00	
1.9.08.10. Cuentas por Cobrar Ag. Latacunga				
1.9.08.15. Cuentas por Cobrar Ag. Machachi				
1.9.90. Otros			3,531.42	
1.9.90.10. Otros Impuestos		3,531.42		
1.9.90.10.05 Anticipo Impuesto a la Renta	3,531.42			
Total ACTIVO :				1,481,253.72



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FIANANCREDIT
BALANCE DE SITUACION GENERAL CONSOLIDADO (DEFINITIVO)



Fecha: SALDO INICIAL EJERCICIO 2013 Moneda: DÓLAR
 Fecha: DICIEMBRE Expresado en: Unidades

PASIVOS			
PASIVOS			-974,554.41
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			-697,439.86
2.1.01.	Depositos a la Vista		-214,682.83
2.1.01.35.	Depositos de ahorro	-212,445.83	
2.1.01.35.05	Depositos Ahorros Cuentas Activa	-91,436.63	
2.1.01.35.15	Ahorro Encaje	-119,556.55	
2.1.01.35.20	Ahorro Estudiantil	-1,452.65	
2.1.01.40.	Otros Depositos		-2,247.00
2.1.01.40.05	depositos de plazo menor	-2,247.00	
2.1.03.	Depositos a Plazo		-482,747.03
2.1.03.05.	De 1 a 30 dias	-197,392.53	
2.1.03.10.	De 31 a 90 dias	-177,140.83	
2.1.03.15.	De 91 a 180 dias	-40,213.67	
2.1.03.20.	De 181 a 360 dias	-68,000.00	
2.1.03.25.	De mas de 361 dias		
CUENTAS POR PAGAR			-65,710.33
2.5.01.	Intereses por Pagar		-26,318.72
2.5.01.05.	Depositos a la vista	-814.71	
2.5.01.15.	Depositos a plazo	-11,482.43	
2.5.01.35.	Obligaciones financieras	-14,021.58	
2.5.01.35.05.	Certificados de Aportacion	-14,021.58	
2.5.03.	Obligaciones Patronales		-2,816.28
2.5.03.05.	Remuneraciones	-1,930.16	
2.5.03.05.05.	Decimo tercer Sueldo	-299.88	
2.5.03.05.10.	Decimo Cuarto Sueldo	-1,257.37	
2.5.03.05.20.	Vacaciones por Pagar	-372.91	
2.5.03.15.	Aportes al IESS	-886.12	
2.5.04.	Retenciones		-6,681.75
2.5.04.05.	Retenciones Fiscales	-1,105.89	
2.5.04.90.	Otras Retenciones	-5,575.86	
2.5.04.90.05.	Seguro de Desgravamen	-5,575.86	
2.5.90.	Cuentas por Pagar Varias		-29,893.58
2.5.90.90.	Otras cuentas por pagar	-9,893.58	
2.5.90.95.	Fondo Mortuario y Ayuda Social	-20,000.00	



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANCIERO
BALANCE DE SITUACION GENERAL CONSOLIDADO (DEFINITIVO)



Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2013	Moneda:	DÓLAR
Hasta:	DICIEMBRE		Expresado en:	Unidades
PASIVOS				
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS			-211,404.22
2.6.06.	Obligaciones con entidades financieras del sector publico			-211,404.22
2.6.06.25.	De mas de 361 días	-211,404.22		
2.9.	OTROS PASIVOS			0.00
2.9.08.	Transferencias Internas			0.00
2.9.08.05.	Cuentas por Pagar Matriz Ambato			
2.9.08.15.	Cuentas por Pagar Ag. Machachi			
	Total PASIVOS :			-874,554.41
PATRIMONIO				
3.	PATRIMONIO			-504,090.70
3.1.	CAPITAL SOCIAL			-162,608.74
3.1.03.	Aportes Socios			-162,608.74
3.1.03.05.	Certificados de Aportacion	-154,081.96		
3.1.03.10.	Otros Aportes de los Socios	-8,526.78		
3.3.	RESERVAS			-341,481.96
3.3.01.	Legales			-15,467.26
3.3.01.05.	Fondo Irrepartible de Reservas	-14,076.29		
3.3.01.10.	Reserva de Prev. y Asistencia	-827.10		
3.3.01.15.	Fondo de Educacion	-563.87		
3.3.03.	Especiales			-326,014.70
3.3.03.10.	Para Futuras Capitalizaciones	-326,014.70		
	Total PATRIMONIO:			-504,090.70
	EXCEDENTE DEL PERIODO:			-2,608.61
	Total PASIVO & PATRIMONIO & EXCEDENTE DEL PERIODO:			1,481,253.72



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANACREDIT
BALANCE DE SITUACION GENERAL CONSOLIDADO (DEFINITIVO)

Fecha:	EJERCICIO 2013	Moneda:	DÓLAR
Estado:		Expresado en:	Unidades
CUENTAS DE ORDEN			
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			46,578.12
7.1.09. Intereses, comisiones e ingresos		42,578.12	
7.1.09.05. Cartera de creditos Comercial			
7.1.09.10. Cartera de creditos de consumo			
7.1.09.20. Cartera de creditos para la microempresa	42,578.12		
7.1.90. Otras cuentas de orden deudoras		4,000.00	
7.1.90.90. Otras cuentas de orden	4,000.00		
DEUDORAS POR EL CONTRA			-42,578.12
7.2.09. Intereses en suspenso		-42,578.12	
7.2.09.05 Cartera de credito comercial			
7.2.09.10 Cartera de creditos de consumo			
7.2.09.20 Cartera de creditos para la microempresa	-42,578.12		
ACREEDORAS POR EL CONTRA			1,668,137.75
7.3.01. Valores y bienes recibidos de		1,668,137.75	
7.3.01.05 En cobranza	1,668,137.75		
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-1,672,137.75
7.4.01. Valores y bienes recibidos de		-1,672,137.75	
7.4.01.05 En cobranza	-1,668,137.75		
7.4.01.10 Docuemntos en garantía	-4,000.00		
TOTAL CUENTAS DE ORDEN:			0.00



MARTHA AINAGUANO
 Gerente General





Maritza Moscoso
 Contador General



ROSARIO LLAMUCA
 Presidente Consejo de Administración



FRANKLIN FLORES
 Presidente Consejo de Vigilancia



CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANNCREDIT LTDA.
CONTABILIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANNCREDIT LTDA.
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADO (DEFINITIVO)



Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2013	Moneda:	DÓLAR
Hasta:	DICIEMBRE		Expresado en:	Unidades
GASTOS				
4. . .	GASTOS			305,298.64
4.1. .	INTERES CAUSADOS			79,780.37
4.1.01.	Depositos de ahorros		73,703.96	
4.1.01.15.	Depositos de ahorros	1,573.12		
4.1.01.30.	Depositos a plazo	55,367.04		
4.1.01.90.	Otros	16,763.80		
4.1.03.	Obligaciones financieras		6,076.41	
4.1.03.30.	Obligaciones con entidades financieras del sector publico	6,076.41		
4.4. .	PROVISIONES			8,883.47
4.4.02.	Cartera de Creditos		8,883.47	
4.4.02.05.	Cartera Incobrable	8,883.47		
4.5. .	GASTOS DE OPERACIÓN			215,441.80
4.5.01.	Gastos de personal		99,859.53	
4.5.01.05.	Remuneraciones mensuales	46,686.89		
4.5.01.10.	Beneficios Sociales	250.00		
4.5.01.20.	Aporte al IESS	8,592.29		
4.5.01.40.	Horas extraordinarias	8,008.55		
4.5.01.45.	Decimo Tercer Sueldo	4,682.11		
4.5.01.50.	Decimo Cuarto Sueldo	4,249.48		
4.5.01.60.	Fondo de Reserva IESS	2,652.14		
4.5.01.65.	Vacaciones	2,370.19		
4.5.01.70.	Bonificaciones	19,251.28		
4.5.01.75.	Uniformes	3,086.60		
4.5.01.80.	Refrigerios	30.00		
4.5.02.	Honorarios		13,715.82	
4.5.02.05.0	Directores	224.00		
4.5.02.05.	Otras comisiones	105.00		
4.5.02.10.	Honorarios profesionales	13,386.82		
4.5.03.	Servicios varios		71,560.95	
4.5.03.05.	Movilizacion, fletes y embalaj	1,877.76		
4.5.03.10.	Sevicios de guardiana	457.76		
4.5.03.15.	Publicidad y propaganda	9,912.04		
4.5.03.17.	Suministros de Oficina	6,116.63		
4.5.03.20.	Servicios Basicos	5,062.44		
4.5.03.20.05	Comunicaciones	3,773.30		
4.5.03.20.10	Luz electrica	1,215.56		
4.5.03.20.15	Agua potable	73.58		
4.5.03.25.	Seguros	372.29		
4.5.03.30.	Arrendamientos	38,079.97		
4.5.03.40.	Gastos bancarios	107.33		
4.5.03.55.	Capacitacion funcionarios	1,276.80		
4.5.03.70.	Credit report	1,424.64		
4.5.03.90.	Otros servicios	4,388.29		
4.5.03.95.	Gastos no Deducibles	2,485.00		

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891737552001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANECREDIT LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: AINAGUANO SISA MARTHA CERAFINA
CONTADOR: MOSCOSO ZURITA IRMA MARITZA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/07/2010 **FEC. DONSTITUCION:** 05/07/2010
FEC. INSCRIPCION: 12/08/2010 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 10/05/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Número: 12-11 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia ubicación: FRENTE AL MERCADO ARTESANAL Telefono Trabajo: 032427656

DOMICILIO ESPECIAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 64 001 003 **ABIERTOS:** 3
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

CATEGORIA	IMPORTE	ESTADO	FECHA
...
...
...

SRI Se verifica que los documentos de Identidad y certificado de autenticación adjuntos presentados, pertenecen al contribuyente.

10 JUN 2013

Firma del Signatario Responsable
 Usuario: CGGV039907 Agencia: UATC-2

[Firma manuscrita]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CGGV039907 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1590 **Fecha y hora:** 10/05/2013 12:13:38