



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**Análisis de Caso, previo a la obtención de Título de Ingeniero**

**Financiero**

**Tema:**

---

**“El balance social como herramienta de medición de los principios cooperativos. Caso Cooperativa Ambato”.**

---

**Autor:** Gómez Reyes, Darío Javier

**Tutor:** Dr. Coba Molina, Edison Marcelo

**Ambato – Ecuador**

**2019**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dr. Edison Marcelo Coba Molina, con cédula de identidad No 1803161502, en mi calidad de Tutor del Análisis de Caso sobre el tema: **“EL BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. CASO COOPERATIVA AMBATO”**, desarrollado por Darío Javier Gómez Reyes, de la carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Octubre 2019

**TUTOR**



Dr. Edison Marcelo Coba Medina

C. I. 1803161502

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Darío Javier Gómez Reyes, con cédula de identidad No 1805213996, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: “**EL BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. CASO COOPERATIVA AMBATO**”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este análisis de caso.

Ambato, Octubre 2019

### AUTOR



---

Darío Javier Gómez Reyes

C. I. 1805213996

## **CESIÓN DE DERECHOS**

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

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

Ambato, Octubre 2019

## **AUTOR**



---

Darío Javier Gómez Reyes

C. I. 1805213996


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**EL BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. CASO COOPERATIVA AMBATO**”, elaborado por Darío Javier Gómez Reyes, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Octubre 2019



Eco. Mg. Diego Proaño  
**PRESIDENTE**



Dra. Rocío Cando  
**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dr. Jaime Díaz  
**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado primeramente por darme las fuerzas para culminar con mis estudios, a mis padres, hermanos y amigos quienes me ayudaron a cumplir este sueño.

Darío Javier Gómez Reyes

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza para sobreponerme a los momentos malos y humildad en los momentos buenos.

A mis padres María Reyes y Elías Gómez, quienes me han apoyado para cumplir todos mis sueños.

A mis hermanas Tatiana, Andreina y Marilín por todos sus consejos los cuales me ayudaron a ser mejor persona.

A mis amigos y compañeros por brindarme su soporte cuando lo necesitaba.

Al Ing. Edison Coba por su apoyo y consejos para el desarrollo de la tesis.

Y finalmente, a los miembros de la Cooperativa Ambato quienes entregaron toda la información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

Darío Javier Gómez Reyes

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TEMA:** “EL BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. CASO COOPERATIVA AMBATO”

**AUTOR:** Darío Javier Gómez Reyes

**TUTOR:**Dr. Edison Marcelo Coba Molina

**FECHA:** Octubre 2019

**RESUMEN EJECUTIVO**

La Responsabilidad Social es una temática que ha ido tomando una importancia inusitada dentro de las actividades de las instituciones financieras del Ecuador y el mundo. Para la medición de esta temática la herramienta más utilizada es el Balance Social, el cual está compuesto por indicadores sociales los que están directamente relacionados con los siete principios cooperativos propuestos por la Alianza Cooperativa Internacional, dicha entidad es la encargada de difundir la Responsabilidad Social en el mundo. El siguiente Análisis de Caso explica detalladamente los pasos que se necesitaron para implementación de la Responsabilidad Social dentro de la Cooperativa Ambato. Para incluir esta tópicos dentro de las actividades de esta institución financiera fueron necesarias cuatro etapas que fueron diagnóstico, la reestructuración de la planificación estratégica, la implementación del modelo de Responsabilidad Social y el análisis de los resultados obtenidos, estas fases son explicadas a profundidad en este trabajo.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** BALANCE SOCIAL, INDICADORES SOCIALES, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PRINCIPIOS COOPERATIVOS.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**

**CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING**

**TOPIC:** “THE SOCIAL BALANCE AS A TOOL FOR MEASURING COOPERATIVE PRINCIPLES. AMBATO COOPERATIVE CASE”

**AUTHOR:** Darío Javier Gómez Reyes

**TUTOR:** Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

**DATE:** October 2019

**ABSTRACT**

Social Responsibility is a theme that has taken on unusual importance within the activities of the financial institutions of Ecuador and the world. For the measurement of this theme the most used tool is the Social Balance, which is composed of social indicators that are directly related to the seven cooperative principles proposed by the International Cooperative Alliance, said entity is responsible for disseminating Social Responsibility in the world. The following Case Analysis explains in detail the steps that were needed to implement Social Responsibility within the Ambato Cooperative. To include this topic within the activities of this financial institution, four stages were necessary that were diagnostic, the restructuring of strategic planning, the implementation of the Social Responsibility model and the analysis of the results obtained, these phases are explained in depth in this job.

**KEYWORDS:** SOCIAL BALANCE, SOCIAL INDICATORS, SOCIAL RESPONSIBILITY, COOPERATIVE PRINCIPLES

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....</b>	<b>2</b>
1.1. Tema.....	2
1.2. Antecedentes.....	2
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. Justificación teórica científica.....	5
1.3.2. Justificación metodológica.....	7
1.3.3. Justificación práctica.....	8
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.5. Preguntas de reflexión.....	8

<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Responsabilidad social .....	9
2.1.1. Responsabilidad social desde el enfoque de la ISO 26000.....	10
2.2. Balance social.....	11
2.2.1. Etapas del balance social .....	14
2.3. Modelos de balance social.....	14
2.3.1. Modelo de la Organización Internacional del Trabajo.....	14
2.3.2. Modelo Alemán Die Genossenschaften (DGRV).....	15
2.3.3. Modelo de balance social cooperativo integral .....	15
2.4. Principios cooperativos .....	16
2.4.1. Adhesión voluntaria y abierta .....	17
2.4.2. Control democrático de los miembros .....	17
2.4.3. Participación económica de los miembros.....	17
2.4.4. Autonomía e independencia.....	18
2.4.5. Educación, capacitación e información.....	18
2.4.6. Cooperación entre cooperativas .....	18
2.4.7. Interés por la comunidad.....	18
2.5. Indicadores sociales.....	19
2.5.1. Clasificación de los indicadores sociales .....	19
2.5.2. Características esenciales de los indicadores sociales .....	20
2.5.3. Desagregación de los indicadores sociales .....	20
2.6. Memoria de sostenibilidad .....	20
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información.....	22
3.2. Método de análisis de información. ....	23

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>27</b>
<b>DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO .....</b>	<b>27</b>
4.1. Análisis y categorización de la información. ....	27
4.2. Narración del caso. ....	54
4.2.1. Respuesta a las preguntas de reflexión .....	60
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
5.1. Conclusiones .....	63
5.2. Recomendaciones .....	64
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1</b> Historia de la Responsabilidad Social.....	3
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones e indicadores del Balance Social Cooperativo .....	16
<b>Tabla 3.</b> Clasificación de los Indicadores Sociales .....	19
<b>Tabla 4.</b> Desagregación de Indicadores Sociales .....	20
<b>Tabla 5.</b> Encargados de proveer la información.....	22
<b>Tabla 6.</b> Actividades relacionadas con la Responsabilidad Social.....	23
<b>Tabla 7.</b> Estructura del Balance Social.....	24
<b>Tabla 8.</b> Escala de calificación .....	25
<b>Tabla 9.</b> Oportunidades y Amenazas.....	27
<b>Tabla 10.</b> Estructura de la Misión .....	32
<b>Tabla 11.</b> Grupos de Interés Internos .....	33
<b>Tabla 12.</b> Grupos de interés externos .....	34
<b>Tabla 13</b> Adhesión voluntaria y abierta .....	35
<b>Tabla 14.</b> Control democrático de los miembros .....	37
<b>Tabla 15.</b> Participación económica de los miembros .....	39
<b>Tabla 16.</b> Autonomía e independencia.....	42
<b>Tabla 17.</b> Educación, capacitación e información.....	44
<b>Tabla 18.</b> Cooperación entre cooperativas .....	47
<b>Tabla 19.</b> Interés por la comunidad .....	49
<b>Tabla 20.</b> Resultados de los principios cooperativos .....	51
<b>Tabla 21</b> Resultados prueba T de Student en Excel .....	52
<b>Tabla 22</b> Estadísticas de muestras emparejadas .....	53
<b>Tabla 23</b> Correlaciones de muestras emparejadas.....	53
<b>Tabla 24</b> Prueba de muestras emparejadas.....	54
<b>Tabla 25.</b> Misión Propuesta.....	56
<b>Tabla 26.</b> Matriz de partes interesadas internas .....	57
<b>Tabla 27</b> Matriz de partes interesadas externas.....	57

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Ilustración 1.</b> Modelo de Responsabilidad Social de ISO 26000 .....	11
<b>Ilustración 2.</b> Gestión en productos-servicios.....	28
<b>Ilustración 3.</b> Gestión Financiera y Productividad .....	29
<b>Ilustración 4.</b> Gestión Organizacional .....	30
<b>Ilustración 5.</b> Gestión de Recursos Humanos .....	31
<b>Ilustración 6.</b> Adhesión voluntaria y abierta.....	36
<b>Ilustración 7.</b> Control democrático de los miembros.....	38
<b>Ilustración 8.</b> Participación económica de los miembros .....	41
<b>Ilustración 9.</b> Autonomía e independencia .....	43
<b>Ilustración 10.</b> Educación, capacitación e información.....	46
<b>Ilustración 11.</b> Cooperación entre cooperativas .....	48
<b>Ilustración 12.</b> Interés por la comunidad .....	50
<b>Ilustración 13.</b> Resultados principios ACI.....	51
<b>Ilustración 14.</b> Logo del Sistema de Responsabilidad Social.....	58
<b>Ilustración 15.</b> Subdimensiones del Sistema de Responsabilidad Social .....	59
<b>Ilustración 16.</b> Selección de Indicadores .....	60

## INTRODUCCIÓN

El presente Análisis de Caso titulado “**El balance social como herramienta de medición de los principios cooperativos. Caso Cooperativa Ambato**”, tiene como propósito analizar la implementación de la responsabilidad social usando al balance social como método de medición.

El trabajo de titulación denominado Análisis de Caso está conformado por cinco capítulos que se describen a continuación:

El **Capítulo I** detalla el tema, los antecedentes, la justificación, los objetivos generales y específicos de la investigación y además enuncia las preguntas de reflexión.

El **Capítulo II** contiene la fundamentación científica técnica que comprende el conjunto de teorías y conceptualizaciones relacionadas con el balance social.

El **Capítulo III** abarca la metodología utilizada para el desarrollo del presente Análisis de Caso con respecto a los instrumentos de recolección de la información utilizados un enfoque cuantitativo y cualitativo.

En el **Capítulo IV** se describe el desarrollo del estudio de caso, que consta del análisis y categorización de la información obtenida, utilizando como punto de partida la planificación estratégica y los balances sociales 2017 y 2018. Además, se encuentra la narración del caso, que es la recopilación de los pasos que la cooperativa requirió para implantar la responsabilidad social dentro de sus actividades.

En el **Capítulo V** contiene conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

### 1.1.Tema

“El balance social como herramienta de medición de los principios cooperativos. Caso Cooperativa Ambato”.

### 1.2.Antecedentes

Para algunos autores la Responsabilidad Social en sí no cuenta con una fecha exacta de aparición. Pero la temática se comenzó a tratar en el siglo XIX, en dicho período se encontraron los primeros documentos que muestran las buenas prácticas que realizaban las organizaciones con sus trabajadores. Después de esto, se empezaron a establecer los derechos humanos establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, los mismos que ayudaron a crear una conciencia social en las personas. En la misma línea, se ha ido ampliando la concepción de la Responsabilidad Social hasta tomar en cuenta el medioambiente incrementando así su importancia, este punto es muy relevante dentro de la Responsabilidad Social Empresarial (Espin, Bastidas, & Duran, 2017).

Desde el punto de vista de Villacís, Yandri, & Güillín (2016) la Responsabilidad Social tuvo su nacimiento después del año 1950, con la creación de la definición de Corporate Social Responsibility en Estados Unidos. Esta corriente tuvo su llegada al continente europeo aproximadamente en el año de 1970, con lo que se cambió la teoría de que solo el rendimiento era la única forma de evaluar el rédito de una organización; en este mismo año se dio la creación de la primera organización con un enfoque hacia la Responsabilidad Social que fue la International Labour Organization. En los años siguientes, más específicamente para el 2011, ya habían existido dos foros más para discutir acerca de esta temática que fueron Organización for Economic Cooperation Development (OECD) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este concepto pasó rápidamente a Europa, donde tuvo su auge en 1990. La Unión Europea hace suya el concepto de Responsabilidad Social con lo que se definen sus tres puntos esenciales: 1) Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son voluntarias, respetando las leyes y reglas internacionales; 2)



RSE implica desarrollo sustentable; 3) Las actividades de RSE integran a las empresas europeas en su negocio principal.

En la Tabla 1 se muestra la evolución que ha tenido la Responsabilidad Social a través del tiempo:

**Tabla 1** Historia de la Responsabilidad Social

<b>Historia de la Responsabilidad Social</b>			
1919	Nace la Organización Mundial del Trabajo	1945	Creación de la ONU
1947	Se crea la ISO, International Organization of Standardization	1948	Declaración mundial de los derechos humanos
1960	Se funda Consumers Internacional	1961	Se funda Amnistía Internacional y WorldWildlifeFund
1971	Se funda Greenpeace	1972	Conferencia de Estocolmo
1976	Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales	1977	ley de Balance Social en Francia
1986	Nace la Mesa Redonda de Caux	1987	Creación de la comisión mundial de medio Ambiente y Desarrollo
1988	Se crea el grupo Intergubernamental de expertos sobre el cambio climático	1989	Entra en vigor el protocolo de Montreal sobre sustancias que agotan la capa de ozono
1990	Entre en vigor la convención sobre los derechos humanos del niño	1991	Nace Transparencia Internacional
1992	Creación del WBCSD	1993	Certificación Ambiental Norma ISO 14000
1994	Entra en vigor el Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático	1997	Se publica la norma SA8000 de Responsabilidad Social
1998	Nace el Instituto ETHOS	2000	Se publica la primera versión de la Guía de GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad
2001	Primer Foro Mundial celebrado en Brasil	2002	Conferencia Regional de RSE "Alianzas para el desarrollo" Miami Florida
2003	Se crea el índice de Inversiones Socialmente Responsables en Sudáfrica	2004	Inicio Grupos de trabajo para la Guía de Recomendaciones ISO 26000 de RSE
2005	Entra en vigor el Protocolo de Kioto al Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático	2007	The International FinanceCorporations publica las guías de salud seguridad u medio ambiente
2010	Publicación de la guía ISO 26000	2013	Se lanza la Guía G5 del GRI

Fuente:Expok, 2015

Elaborado por: Darío Gómez

En lo que respecta a la aplicación de la Responsabilidad Social en el Ecuador, esta es realmente escasa. Las primeras empresas en el país que comenzaron a utilizar la Responsabilidad Social como un método de diferenciación fueron las

multinacionales, algunas empresas exportadoras y las cuales por su actividad, son las más observadas por esta temática, dichas organizaciones comenzaron con un manejo responsable en el año 2005. A partir del año 2006, con el cambio de gobierno se comenzó a implementar cambios de ideología, lo que hizo que se creara una nueva legislación (Villacís, Yandri, & Güillín, 2016).

Una de las principales muestras del desarrollo de la Responsabilidad Social fue la creación del Instituto de Responsabilidad Social Empresarial en el año 2005, teniendo como fundamento principal el perfeccionamiento social a través de un humanismo auténtico y solidario. Los tres fundamentos primordiales de esta organización son práctica más que predica, la RSE como una estrategia integral e integradora y el desarrollo de la persona humana y su entorno. Los cinco ejes que rigen esta institución son los principios y valores de la Responsabilidad Social, los objetivos de desarrollo sostenible, los principios del Pacto Global, la Norma ISO 26000 y la Global Reporting Initiative (Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador, 2010).

En lo que respecta a lo que es la inclusión de la Responsabilidad Social dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, esta inicio en 1985, con el nacimiento de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), iniciando con 13 países los que establecieron los principales propósitos del organismo que es la definición, la divulgación y la defensa de los principios cooperativos y el desarrollo del comercio internacional entre las organizaciones del sector. Dentro del cooperativismo ecuatoriano se estipuló en el año 2011 en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador que las instituciones cooperativas deben satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales; además se estableció que todas las organizaciones que están regidas bajo este reglamento incorporarán el Balance Social, ayudando así con la medición del cumplimiento de principios y objetivos sociales, ambientales, educativos y culturales (Gongora, Rodríguez, & Zumarraga, 2017).

En lo que se refiere a la utilización del Balance Social como un método de medición de la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones, esto empezó en el año de 1997, con la colaboración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), se establecieron indicadores para medir las

acciones sociales realizadas por las cooperativas, los cuales ayudaban a operacionalizar los principios cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional. Dichas entidades fueron las encargadas de crear los siete principios que regentan a la Responsabilidad Social en el Ecuador, estos son Control democrático de los miembros, Adhesión voluntaria y abierta, Participación económica de los miembros, Educación, capacitación e información, Autonomía e independencia, Interés por la comunidad y Cooperación entre cooperativas.

Con relación a la institución financiera en la que se basó este estudio de caso, Cooperativa Ambato, nació en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan Benigno Vela el 10 de enero del 2003, abriendo sus puertas tres días después en la ciudad de Ambato, ubicada en la calle Juan Benigno Vela y Lalama. Esta cooperativa de ahorro y crédito cuenta con catorce oficinas localizadas en Cevallos, Pelileo, Ambato, Cotopaxi, Latacunga, Pujilí, Quito Sur, Quito Norte, Quito Centro, Guaranda, Azogues y Tena. Este organismo busca el desarrollo socio económico de la comunidad con honestidad, respeto, trabajo en equipo y transparencia (Cooperativa Ambato, 2018).

Respecto a la temática del Balance Social, este tema es relativamente nuevo para esta entidad debido a que recién comenzaron a realizar este informe en el año 2017.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica Científica**

Uno de los puntos más significativos que sustentan la relevancia que tiene esta investigación es la importancia que han alcanzado las cooperativas de ahorro y crédito a nivel global, existiendo aproximadamente 2,6 millones de cooperativas en todo el mundo, las cuales emplean a más de 12 millones de personas que representan casi un 0,2% del total de la población mundial, dichas cooperativas generan alrededor de tres trillones de dólares en promedio anualmente (Secretaría de Naciones Unidas, 2014).

En Ecuador, la importancia de las instituciones financieras ha ido creciendo paulatinamente, habiendo 612 cooperativas de ahorro y crédito en el país, lo que lo convierte en la segunda nación con más instituciones de este tipo en la región, solo superado por Brasil. Los socios de este tipo de organizaciones suman alrededor de

4.700.000, lo que representa más del 25% de la población total del país. Además, el 66% del total de microcréditos entregados en el país, son facilitados por este tipo de organismos. Todos estos aspectos demuestran que las cooperativas tienen suma importancia para la economía nacional (Luque, Peñaherrera, & Ordoñez, 2018).

La Responsabilidad Social es un tópico que ha ido tomando mucha importancia en distintas áreas en los últimos años. El concepto de este se comenzó a implantar en las organizaciones desde la revolución industrial, pero fue en 1960 que se inicia a manejar esta temática como la conocemos hoy en día. Este tema ha causado una amplia discusión entre los diferentes autores, pues existen muchos puntos de vista referentes al mismo, por ejemplo para muchos empresarios como Henry Ford, la Responsabilidad Social tenía un enfoque interno de la relación que existía entre jefes y empleados respecto a sueldos; es apenas en los años sesenta que empieza a existir una preocupación real de las organizaciones por aspectos sociales del medio en el que trabajan (Gilli, 2006).

Todas estas cuestiones nos llevan al concepto actual de Responsabilidad Social el cual dice según Grajew (2000) es la suma de las acciones internas y externas de una organización, el producto de aquello que se hace dentro y fuera de los portones. Del lado de fuera hoy las empresas colaboran con escuelas, organizaciones sin ánimo de lucro y organismos públicos; del lado de adentro de las entidades la Responsabilidad Social puede ser calificada por lo cuidado que se tiene con los trabajadores y, en definitiva, los propios públicos internos.

En lo que respecta al Balance Social, este ha tomado una notable relevancia para las instituciones del sistema popular y solidario, debido a que según lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la misma fue expedida en el decreto 1842, todas las organizaciones que se acojan a la misma deberán incorporar a sus informes un Balance Social, estableciendo el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y sus objetivos sociales, en relación a la preservación de su identidad, su impacto en el desarrollo de la sociedad y su incidencia en el campo ambiental, cultural y educativo.

Respecto a la adopción de la Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito, la aplicación de esta temática ha sido considerada como una ventaja

competitiva respecto al resto de organizaciones de sector, puesto que no todas las instituciones financieras cuentan con este aspecto dentro de sus prioridades. El principal documento en el que se ve reflejada la Responsabilidad Social de las cooperativas es el Balance social, el cual según Góngora(2017) es el elemento principal para medir el nivel de cumplimiento de este ítem en este tipo de organizaciones, arrojando resultados cuantitativos y cualitativos.

Otro punto muy importante de la Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito son los denominados principios cooperativos enunciados en 1995 por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que marcan las pautas sobre la organización y funcionamiento de estas, constituyendo un código de conducta cuya puesta en práctica supone el germen para desarrollar una gestión integrada de la RSE.

La forma utilizada para establecer el nivel de cumplimiento son los indicadores debido a que aportan con información cuantitativa y cualitativa para evaluar la Responsabilidad Social de las instituciones financieras, dichos indicadores deben enmarcarse en tres aspectos que son impactos económicos, ambientales y sociales(Sanchez, Meza, & Meza, 2010).

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, la inclusión de la Responsabilidad Social en sus operaciones es una temática nueva, pues llevan pocas años aplicándola dentro de sus actividades. Esta institución mide su nivel de cumplimiento a través de indicadores que cubren tópicos como: el cumplimiento de capacitaciones, el número de alianzas con otras instituciones financieras, el porcentaje de participación de mujeres dentro de cooperativa, el número de eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros o porcentaje de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación); todos estos ratios nos ayudan a medir el nivel de desempeño de los diferentes principios y valores establecidos por la Asociación Cooperativa Internacional.

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

Para este análisis de caso se dispone de información de los Balances Sociales de los años 2017 y 2018 y la planificación estratégica que la cooperativa Ambato proporcionó. El caso a describir es la experiencia de la Cooperativa en la adopción e

implantación del Modelo de Balance Social y los resultados obtenidos. Para lo cual se detalla los procesos que siguió durante el 2017 y 2018 para finalmente comparar el nivel de cumplimiento alcanzado en lo que respecta a la Responsabilidad Social dentro de la institución financiera analizada.

### **1.3.3. Justificación Práctica**

Este Estudio de Caso es importante debido a la relevancia que ha tomado la Responsabilidad Social para las cooperativas, además que ayuda a que se tenga un mayor conocimiento más amplio de lo que implicaría implementar esta temática dentro de las instituciones financieras del sector cooperativo.

Los principales beneficiados con este estudio son los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, puesto que cuentan con un punto de partida para toma de decisiones, además de saber en qué aspectos de Responsabilidad Social pueden cambiar para brindar un servicio óptimo, mejorando así la relación con su entorno.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivos General**

Describir el proceso de implantación del Modelo de Balance Social en la Cooperativa Ambato y el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el estado actual de la cooperativa en cuanto al cumplimiento de los principios cooperativos.
- Identificar las actividades relacionadas a responsabilidad social que la cooperativa ha realizado en el año 2017 y 2018.
- Medir el nivel de cumplimiento alcanzado en cada principio cooperativo en función a la información obtenida de la cooperativa en cada uno de los períodos.

## **1.5. Preguntas de reflexión**

¿En el año 2017 la Cooperativa Ambato realizaba actividades relacionadas con Responsabilidad Social?

¿La Cooperativa Ambato ha cumplido con lo establecido dentro de los principios cooperativos?

¿Cuál fue el principio que logró un mayor nivel de cumplimiento?

¿Existe una diferencia significativa en el nivel de cumplimiento de cada principio cooperativo entre los años 2017 y 2018?

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

#### **2.1. Responsabilidad Social**

Para Dahlsrud (2008) la Responsabilidad Social se define como un conjunto de políticas y acciones adoptadas voluntariamente para realizar una contribución a la sociedad, proteger al medio ambiente, y mantener una buena relación con todas las partes interesadas.

Desde otro punto de vista, la Comisión Europea (2001) define a la Responsabilidad Social como la adhesión de manera voluntaria, por parte de las diferentes organizaciones a las precauciones sociales y ambientales dentro de sus operaciones y su relación con las diferentes partes interesadas. A partir de la implantación de esta definición se llevó a cabo de forma paulatina la Responsabilidad Social dentro de las estrategias de las distintas organizaciones. Para el año 2011, esta comisión decidió modificar la definición de Responsabilidad Social debido a que se estableció que es la obligación de las empresas respecto al impacto de estas en la sociedad.

Mientras que desde la perspectiva de Caravedo (1999), la Responsabilidad Social es definida como un compromiso que las distintas organizaciones asumen, en busca del bienestar del entorno por el que está rodeada.

Schwald (2004) establece que la Responsabilidad Social está directamente relacionado con la filosofía de los actos, es decir que para que una organización sea socialmente responsable esta debe estar consciente del daño que sus actos que pueden hacer a cualquier individuo o grupo social, además suma que la Responsabilidad Social dentro de las instituciones es una extensión de la conciencia que tiene cada individuo con su entorno físico y social.

Para algunos autores como son Caravedo, (1998); Portocarrero; Sanborn y LLusera, (2000); Schwald y Gómez, (2004); Schwald, (2004), quienes tienen un punto de vista

similar respecto a esta temática, puesto que apoyan la teoría de que las organizaciones que desean implementar la Responsabilidad Social deben utilizar una visión futurista respecto a la comunidad y sociedad, mejorando la productividad y la movilización de los recursos humanos.

### **2.1.1. Responsabilidad Social desde el enfoque de la ISO 26000**

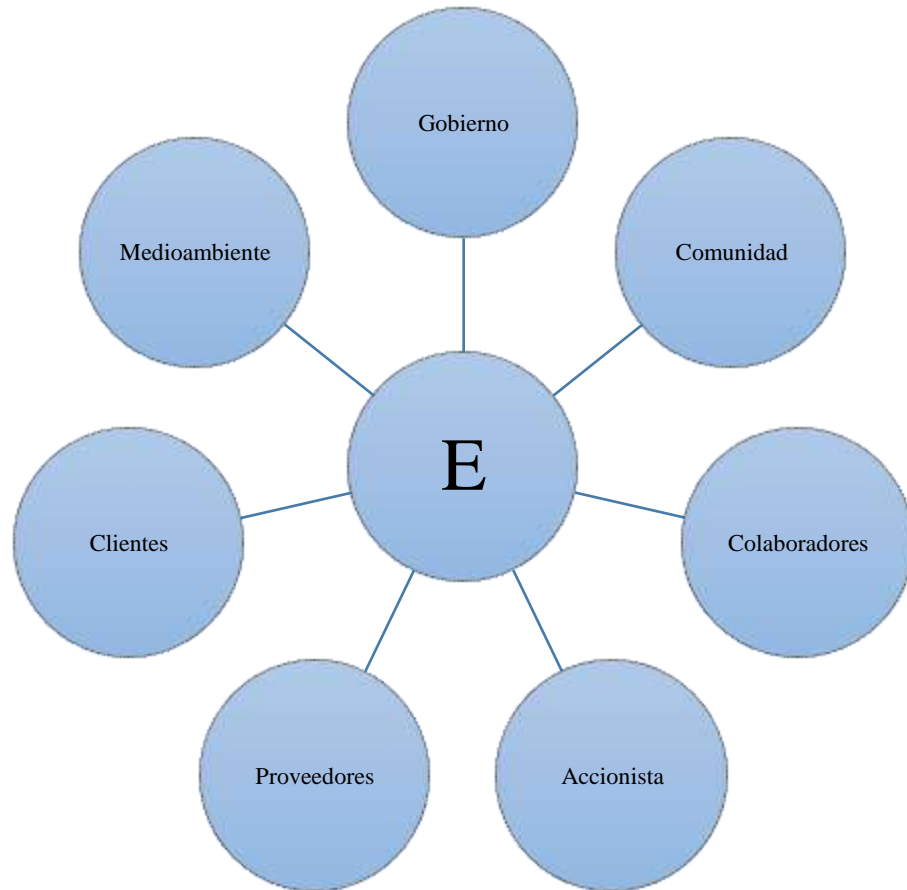
La ISO 26000 tiene como objetivo esencial que las instituciones deben hacerse cargo del impacto que las actividades que realizan tienen sobre la sociedad y en el medio ambiente. Esta norma nació en el año 2001 con la meta de estandarizar el sistema de responsabilidad social en el mundo. Por consiguiente, la ISO 26000 se puede definir como una regulación internacional que ofrece lineamientos para aplicar la Responsabilidad Social en cualquier organización, con la finalidad de brindar una ayuda a las organizaciones en su aporte al desarrollo sostenible (Andia, 2015). Según la ISO esta norma fue creada para:

- Asistir a las distintas instituciones en la creación de políticas relacionadas con la Responsabilidad Social en aspectos culturales, ambientales y legales.
- Entregar una pauta de como operar la Responsabilidad Social, identificar y realizar un compromiso con las partes interesadas, y finalmente de la manera mejorar los reportes y declaraciones acerca de la Responsabilidad Social.
- Poner particular atención en el rendimiento de la organización y en sus resultados.
- Aumentar la satisfacción y confianza que tienen los clientes y partes interesadas en la organización.
- Tener consistencia y no basarse en documentos, estándares y convenios internacionales existentes.
- Fomentar el uso de los términos relacionados con la Responsabilidad Social y ampliar el conocimiento de la sociedad en este campo.

Desde el punto de vista de esta norma las diferentes instituciones producen un gran impacto en los distintos grupos de interés, dichas agrupaciones pueden ser internas o externas. A continuación, se presenta una gráfica de los grupos de interés:



**Ilustración 1.**Modelo de Responsabilidad Social de ISO 26000



**Fuente:** Organización Internacional de Normalización, 2010  
**Elaborado por:** Darío Gómez

## **2.2. Balance Social**

Según Carreras y Bastida(2015)el Balance Social es una herramienta que sirve para realizar auditoria social, buscando el desarrollo de una formulación similar a la de un estado financiero cuyo objetivo es el beneficio para los empleados. Además, es considerado como una herramienta que transparenta y comunica las acciones de la organización con la sociedad. La finalidad de este documento es mejorar y evaluar la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones.

Mientras que para Murruga (2001)el Balance Social pretende dar seguimiento constante al grado de cumplimiento de los principios cooperativos, mediante la disección de sus numerosas perspectivas llamadas categorías genéricas que

identifique algún aspecto relevante dentro los principios, dichas dimensiones son medidas a través de indicadores para cada uno de los principios cooperativos.

Desde el punto de vista Colina y Senior(2008) el Balance Social es un instrumento que permite medir las acciones socialmente responsables a través de la aplicación de metodología específica de manera cuantitativa y cualitativa. Además, es una herramienta de mucha utilidad para la obtención de resultados económicos, sociales y medioambientales de una compañía.

El Balance Social es un método de diagnóstico que a través de algunos estudios analíticos determinar la situación de la empresa en distintos aspectos como son social, laboral y económica. Además,este documento también es un instrumento que le sirve a las organizaciones planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar cuantitativa y cualitativamente los resultados obtenidos dentro de un período determinado (Espin, Bastidas, & Duran, 2017)

Además, el Balance Social es un informe que permite crear políticas definir diferentes tipos de programas, manejar de manera efectiva las inversiones sociales con el objetivo de mejorar el estilo de vida de sus empleados y de la sociedad. Además, es un mecanismo que le brinda un soporte a la gerencia para planificar acciones con el propósito principal de incrementar la productividad y eficiencia en los trabajadores. Se cree además, que es una herramienta de mucha ayuda para medir y administrar las consecuencias, los costos y los beneficios generados por la implementación de distintas acciones (Alfonso, Rivera, & Labrador, 2008).

Para Asencio (2015)la aplicación del Balance Social en los distintos tipos de organizaciones genera ciertas ventajas como son:

- Ayuda a mejorar el desempeño financiero de las instituciones lo que hace que se visualice dentro del manejo de las finanzas de las organizaciones, incrementando la conciencia dentro de las entidades. Esto hace principalmente, que los organismos tomen en cuenta a la Responsabilidad Social para la creación de estrategias.
- Incrementa el compromiso de los trabajadores con la institución, ayudando a crear un ambiente laboral correcto dentro de la empresa,pues al aplicar Responsabilidad Social, la organización debe tomar acciones que vayan en

función de mejorar el estilo de vida de sus colaboradores, para que los mismos puedan proyectarlo hacia el entorno de la empresa.

- Aumenta la reputación de la organización, puesto que la imagen que esta proyecta hacia todos los que componen su entorno es sumamente importante para la misma, por lo que tiene mucha relevancia establecer políticas relacionadas a la Responsabilidad Social, pudiendo ser medidas y llevadas a cabo con facilidad para mantener el prestigio que la entidad tiene en el mercado.
- Atrae trabajadores más capacitados, debido a que para cualquier persona es mejor trabajar en una institución que sea socialmente responsable con su entorno.
- Existe reducción en los costos operativos que se ve reflejada en la en la disminución en el valor de ciertos rubros como es el de publicidad, pues con la aplicación de la Responsabilidad Social, las entidades se establecen firmemente dentro de las mentes de las personas que componen su entorno.
- Incrementa la accesibilidad que tienen las organizaciones a los distintos capitales, ya que mejora la credibilidad que tiene el ente dentro del sistema financiero, por lo que es indispensable que las entidades cumplan con todos sus compromisos y representen los valores que se practican dentro del organismo.

Asencio (2015) sugiere que el Balance Social no debe mostrar únicamente las buenas relaciones entre la organización y sus trabajadores sino la relación que existe entre la institución y la sociedad en general, por lo que deberá existir información sobre algunos grupos sociales como son:

- Los trabajadores, de quienes deberá existir información acerca de su constitución, características o sus condiciones de trabajo.
- Los accionistas, quienes tendrá que haber información sobre sus características, capital de riesgo o los resultados financieros.
- Los consumidores y usuarios, de los que tendrá que existir datos sobre su nivel de producción o sus ventas.
- Los proveedores de la entidad de los que se tendrán que encontrar datos como su constitución o características.

- De las instituciones locales, nacionales y regionales están directamente relacionadas con algunos aspectos de suma importancia como son el medioambiente, el control.
- Y, de las autoridades públicas en general

### **2.2.1. Etapas del Balance Social**

Desde el punto de vista Asencio(2015), el Balance Social cuenta con tres etapas bien diferenciadas que son la Etapa Política, Técnica, y de Integración de Objetivos Sociales. La Etapa política es la fase en la que se da la toma de conciencia por parte de la cabeza de la organización, la dirección, la cual se da cuenta de la importancia del Balance Social como un instrumento para mejorar las relaciones públicas. La Etapa Técnica nace por la necesidad imperiosa de un sistema de información social en este momento se establece la importancia del Balance Social para absolver estas necesidades. Finalmente, en la Etapa de Integración de Objetivos Sociales, se da el proceso de toma de decisión de ejecutar nuevos objetivos sociales como una muestra de la implementación de la Responsabilidad Social dentro de la entidad; el Balance Social se transforma en un sistema de administración en lugar de un simple instrumento de información. Se debe tratar de la misma forma a los objetivos sociales y económicos, por lo que igual estos deben afectar el proceso de toma de resoluciones de la institución.

### **2.3. Modelos de Balance Social**

#### **2.3.1. Modelo de Balance Social de la Organización Internacional del Trabajo**

En el criterio de la Organización Internacional del Trabajo (2001) este modelo fue creado por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en 1946. La meta de este organismo es promocionar y desarrollar social y económicamente a las distintas cooperativas. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) su modelo de Balance Social no podrá generar grandes cambios dentro de las entidades, pero si se aplica de manera correcta podría ser de enorme utilidad. Este balance se divide en dos partes interna y externa. La parte interna se clasifica en socio-laboral, integración y desarrollo y finalmente servicios sociales. El área externa está compuesta por relaciones primarias, con la comunidad y con otras instituciones, además de utilizar variables e indicadores.

### **2.3.2. Modelo Alemán Die Genossenschaften (DGRV)**

Martínez(2014)estableceque este modelo fue desarrollado en Alemania por la Confederación de Cooperativas (DGRV) debido a que en dicho país una de cada cinco personas forma parte de alguna clase de cooperativa. Según la DGRV el Balance Social es una herramienta que sirve para estimular el autocontrol y pedir una rendición de cuentas de forma transparente. Este canon está compuesto por cuatro niveles que son compromiso, innovación, integración y transformación.

### **2.3.3. Modelo de Balance Social Cooperativo Integral**

El modelo de Balance Social Cooperativo Integral es considerado como una herramienta que contiene el perfil cooperativo de una institución financiera al unir la información social con la económica. Además, este instrumento permite mantener los datos bajo un sistema organizado, aumentando así su confiabilidad y facilitando su aplicación. Este modelo cuenta con dos finalidades básicas la primera es mostrar la identidad de cada cooperativa de ahorro y crédito a través de los principios cooperativos y la aplicación de la Responsabilidad Social dentro de las cooperativas. Este documento tiene como base los principios cooperativos que son medidos mediante indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos (Montes, 2016).

Desde la perspectiva de Montes (2016) este modelo cuenta con algunas características fundamentales como son:

- **Alcance:** este modelo puede ser aplicado en cualquier tipo de cooperativa.
- **Periodicidad:** este informe debe ser presentado al final de cada ciclo económico.
- **Destinatarios:** debe entregar información relevante a los agentes sociales interno y externos.
- **Contenido:** este modelo debe integrar información económica y social.

#### **2.3.3.1. Dimensiones e Indicadores del Balance Social Cooperativo**

Desde el punto de vista de Montes (2016) en su publicación en la revista de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Balance Social está compuesto por los principios cooperativos, dimensiones e indicadores. Se divide en siete indicadores como por ejemplo asociación abierta y voluntaria o cooperación entre

cooperativas. En lo que respecta a las dimensiones estas están divididas en doce distintas partes entre las que se encuentran participación y gestión democrática o acuerdos con otras organizaciones. Finalmente, existe un extenso número de indicadores social como pueden ser ingresos y egresos de asociados o la participación de la cooperativa en otras instituciones. En la Tabla 2 se detalla de mejor manera la composición del Balance Social Cooperativo:

**Tabla 2.** Dimensiones e indicadores del Balance Social Cooperativo

Principios Cooperativos	Dimensiones	Indicadores
1. Asociación voluntaria y abierta.	1. Apertura cooperativa	1. Ingreso y egreso de asociados. 2. Causas de egreso de asociados. 3. Asociados ingresantes por servicios que brinda la cooperativa. 4. Egresos de asociados por servicios.
2. Control democrático por los asociados.	2. Participación y gestión democrática. 3. Información.	5. Asistencia a asambleas. 6. Hombres y mujeres en cargos institucionales. 7. Hombres y mujeres en cargos jerárquicos. 8. Inversión en información.
3. Participación económica de los asociados	4. Remuneración a los asociados por sus aportes financieros. 5. Política social interna de la cooperativa	9. Remuneración a certificados de aportación y préstamos. 10. Servicios sociales para asociados y trabajadores 11. Política retributiva interna 12. Seguridad e higiene del trabajo.
4. Autonomía e independencia.	6. Acuerdos con otras organizaciones.	13. Participación en otras organizaciones. 14. Participación de otras organizaciones en la cooperativa. 15. Convenios interinstitucionales celebrados.
5. Educación, capacitación e información.	7. Política educativa de la cooperativa. 8. Participación en actividades educativas	16. Inversión en educación, capacitación e información. 17. Asistencia media de los trabajadores a todo tipo de actividades educativas. 18. Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa.
6. Cooperación entre cooperativas.	9. Intercooperación. 10. Integración cooperativa	19. Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas. 20. Representación institucional en cooperativas de grado superior. 21. Participación en asambleas de cooperativas de grado superior.
7. Preocupación por la comunidad.	11. Política social externa de la cooperativa. 12. Generación de empleo genuino en la comunidad	22. Contribuciones para el desarrollo comunitario. 23. Participación Comunitaria. 24. Empleos generados en el ejercicio. 25. Apertura de la cooperativa a las universidades

**Fuente:** Revista de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2010

**Elaborado por:** Darío Gómez

## 2.4. Principios Cooperativos

Según la Alianza Cooperativa Internacional (2013), dicho organismo es el encargado de promover los valores dentro de las organizaciones cooperativas, existen siete principios los cuales guiarán a las instituciones financieras cooperativas del mundo

en lo que respecta a la temática de Responsabilidad Social. A continuación, se enumeran los axiomas:

#### **2.4.1. Adhesión voluntaria y abierta**

Las instituciones financieras cooperativas a nivel mundial deberán abrir sus puertas a todas las personas sin distinción por género, condición social, racial, política o religiosa para que hagan uso de sus servicios, dichas personas deben estar dispuestas a cumplir con todas las responsabilidades y obligaciones establecidas por cada cooperativa de ahorro y crédito. Con este principio lo que busca es que no exista discriminación por parte de los organismos hacia sus socios y clientes.

#### **2.4.2. Control democrático de los miembros**

Las cooperativas de ahorro y crédito están constituidas por miembros, quienes participarán activa y democráticamente en el establecimiento de políticas y la toma de decisiones de la entidad. Los representantes escogidos, tanto hombres como mujeres, son responsables ante el resto de sus componentes. En las cooperativas de ahorro y crédito primarias, existirá equidad en el momento de votar, mientras que en las instituciones financieras de otros niveles se realizará una división democráticamente.

#### **2.4.3. Participación económica de los miembros**

La participación de los miembros dentro de la capital de la cooperativa de ahorro y crédito se hará de una manera igualitaria y se gestionará de una manera totalmente democrática. En la mayoría de los casos, la entidad será propietaria de un porcentaje del capital. Sus miembros suelen recibir una pequeña compensación del capital suscrito como una condición esencial por el hecho de asociarse. Los componentes serán los encargados de tomar la decisión respecto que se va a hacer con las ganancias, siendo utilizadas para uno de los siguientes fines:

- El desarrollo de la cooperativa.
- La constitución de reservas, de las cuales una parte no se podrá dividir.
- Distribución de beneficios entre sus miembros dependiendo de la proporción de las actividades que los mismos realicen con la cooperativa.

- Apoyar otras actividades, las que deberán ser previamente aprobadas por sus miembros.

#### **2.4.4. Autonomía e independencia**

Las cooperativas de ahorro y crédito serán organismos que se manejarán de manera autónoma que además serán gestionadas por sus miembros. Sin importar que la institución financiera tenga acuerdos con otras organizaciones del mismo tipo o incrementen su capital a través de fuentes externas, se buscare que sus componentes conserven el control y preservar la autonomía de la cooperativa. Los entes cooperativos deberán ser dirigidas de manera independiente por sus regentes sin intervención de personas externas a la organización.

#### **2.4.5. Educación, capacitación e información**

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán brindar educación y capacitación a todos sus componentes como son sus miembros, representantes, administradores y empleados para que los mismos puedan hacer un papel efectivo dentro de la entidad. Se deberá dar información al público respecto la naturaleza y los beneficios de la cooperación a los líderes y jóvenes. Las instituciones financieras de este tipo deberán incrementar el nivel de conocimiento de todas las personas que la componen a través de capacitaciones.

#### **2.4.6. Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán buscar asociarse con otros organismos para así poder ayudar de manera más eficiente a sus miembros, fortaleciendo el movimiento cooperativo de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

#### **2.4.7. Interés por la comunidad**

Las instituciones financieras cooperativas deberán tener como uno de sus objetivos esenciales trabajar en función del desarrollo de las comunidades, a través de la aplicación de políticas adoptadas por sus miembros. Lo que busca este principio es que las cooperativas de ahorro y crédito tengan un interés real por los diferentes elementos que lo rodean como son la comunidad o el medioambiente.



## 2.5.Indicadores Sociales

Para contextualizar la temática de los indicadores sociales, se debe tener muy claro primeramente que es un indicador que, para Cecchini (2005), un indicador es una herramienta que se hace partiendo de la unión de valores numéricos, nominales u ordinales que resumen aspectos relevantes de un fenómeno con el propósito de ser analizados. Mientras que, un indicador social, es un instrumento de análisis el cual mejora el conocimiento de diferentes aspectos de la vida en general, existiendo un gran interés acerca de los cambios que este ha tenido.

### 2.5.1. Clasificación de los Indicadores Sociales

Cecchini(2005) afirma que los indicadores sociales se pueden clasificar de varias formas como son hechos y percepciones, cuantitativos y cualitativos, simples y compuestos, absolutos y relativos, intermedios y finales o eficiencia y eficacia. Para un mejor entendimiento de los indicadores a continuación se define cada uno:

**Tabla 3.** Clasificación de los Indicadores Sociales

Indicador	Concepto
<b>Indicadores de hechos y percepciones</b>	Los indicadores de hechos tratan de demostrar la condición actual de un fenómeno o los cambios que han suscitado dentro de un período de tiempo. Mientras que cuando se habla de un indicador de percepciones se trata de mostrar el punto de vista que tiene la comunidad sobre ciertas temáticas, un ejemplo es el indicador de satisfacción de los clientes.
<b>Indicadores cuantitativos y cualitativos</b>	Para los indicadores cuantitativos se recoge la información en forma numérica o en categorías pre-codificadas, a diferencia de los indicadores cualitativos, que provienen en su mayoría de textos descriptivos, contando con poca categorización y pre-codificación.
<b>Indicadores simples y compuestos</b>	Los indicadores sociales simples son un conjunto de síntesis, series o selecciones de datos, que son usados para realizar un análisis de un punto específico de las condiciones de vida de la sociedad. En tanto que, los indicadores sociales compuestos una representación de las distintas tendencias en el bienestar o servicios sociales, que incluyen una amplia diversidad de aspectos.
<b>Indicadores absolutos o relativos</b>	Esta expresado en términos absolutos un indicador cuando se realiza la medición general de algo, como por ejemplo los accidentes que ocurren dentro de un determinado período de tiempo en una institución. Mientras que los ratios calculados de manera relativa ayudan a hacer una comparación entre países o instituciones.
<b>Indicadores intermedios y finales</b>	Un indicador intermedio es el que mide los diferentes factores que ayudan a alcanzar un objetivo, en tanto un indicador final puede medir el efecto conseguido después de una intervención en el bienestar de un individuo o grupo de individuos.
<b>Indicadores de eficiencia y eficacia</b>	Los indicadores de eficacia miden el impacto que ha tenido una política o programa social para poder conseguir las metas y objetivos establecidos por el individuo o la institución. En tanto, los indicadores de eficiencia son los que miden la relación directa entre los productos finales y los recursos empleados para obtenerlos

Fuente:Cecchini(2005)

Elaborado por: Darío Gómez

### 2.5.2. Características esenciales de los indicadores sociales

Cecchini(2005) propone que los indicadores sociales deben contar con las siguientes características:

- Precisos
- Mensurables
- Relevantes
- De fácil interpretación
- Fiables
- Oportunos y puntuales
- Económicos
- Accesibles
- Comparables

### 2.5.3. Desagregación de los indicadores sociales

Desde el punto de vista de Cecchini (2005) los indicadores sociales se desagregan de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Desagregación de Indicadores Sociales

<b>Desagregación</b>	<b>Concepto</b>
<b>Áreas Geográficas</b>	En este punto se deben incluir las áreas urbanas y rurales las cuales se pueden dividir por número de habitantes, unidades administrativas.
<b>División edad en grupos</b>	En esta división se toma a la población total y se la divide en varios grupos dependiendo su edad. Esta dimensión será de mucha ayuda en el momento de formular y focalizar las políticas del individuo o institución.
<b>Tamaño y tipo de hogar</b>	En este tipo de desagregación se realiza una división por tipo de hogar que puede ser unipersonal, monoparental, biparental nuclear sin hijos extenso o compuesto.
<b>División por ingresos</b>	Este apartado se hará una división por los ingresos que perciben los empleados, así se los podrá agrupar entre pobres y no pobres.
<b>Nivel educativo</b>	Este se refiere al nivel de educación más alto alcanzado por los individuos o al número de años que estudio una persona. Esto nos sirve para establecer el nivel de educación que tiene un individuo o grupo de personas.

Fuente:Cecchini(2005)

Elaborado por: Darío Gómez

## 2.6. Memoria de Sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad es un instrumento que sirve para comunicar de una manera fiable los resultados obtenidos dentro de una organización dentro del ámbito de la Responsabilidad Social. Además, es una herramienta que suma credibilidad para la organización en el momento que se realice una auditoría externa, aparte de ser

un documento de fácil acceso para las personas que quieren tener un conocimiento más profundo de la misma (Monfort, 2011).

Además, la memoria de sostenibilidad es una herramienta de gran importancia para demostrar la manera como la institución aporta en el futuro para mejorar las condiciones, los avances y tendencias en distintos aspectos como lo son el económico, ambiental y social tanto local, regional e internacionalmente. Además, las organizaciones deben incluir dentro de este documento estrategias de planeación que servirán para evidenciar la transparencia y ética de la entidad(Luisa & Rios, 2016).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Metodología e instrumentos de Recolección de Información

El siguiente trabajo utilizó como unidad de análisis la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, esta institución brindó toda la información como son el balance social o los indicadores de responsabilidad social necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para la realización del análisis de caso se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Como fuentes primarias se usaron la información proporcionada dentro de la planificación estratégica de la Cooperativa Ambato y los Balances Sociales de los años 2017 y 2018. Mientras que, como fuentes secundarias se consultaron libros, artículos indexados, datos sobre la entidad, dichos documentos ayudaron a tener un conocimiento más profundo sobre la Responsabilidad Social en las cooperativas de ahorro y crédito.

Además, se hicieron numerosas reuniones con algunos miembros de la cooperativa para recolectar información para conocer los pasos que se requirieron para hacer el Balance Social tanto del año 2017 como del 2018. En el siguiente cuadro se ejemplifica algunos de los responsables y la información que se recogió:

**Tabla 5.** Encargados de proveer la información

Información	Responsable
Porcentaje de Discapacidad	Jefe de Talento Humano
Salario Básico	Jefe de Riesgos
Ingresar el valor cuota mínima para apertura de cuenta	Jefe de Operaciones
TEA máxima por el BCE	Jefe Financiero
Sesiones de Consejo	Secretaría de Gerencia
Información de los Socios	Jefe de Operaciones
Información de los Proveedores	Proveeduría
Capacitaciones a empleados	Jefe de Talento Humano

Elaborado por: Darío Gómez

Se utilizaron dos métodos para analizar la información, el primero fue cualitativo debido a que se examinaron documentos como son el FODA, las partes interesadas internas y externas, la misión y visión de la institución. Adicionalmente, se hizo un

análisis cuantitativo, utilizando los resultados de cada uno de los indicadores para calcular el nivel de cumplimiento de cada uno de los principios cooperativos, dichos resultados se usaron para establecer si existió una diferencia significativa entre un año y otro.

### 3.2. Método de Análisis de Información.

Para el procesamiento y análisis de la información se procedió en función a los objetivos propuestos en la investigación.

Este Análisis de Caso se inició realizando un análisis profundo del plan estratégico de la Cooperativa Ambato, tomando como punto de partida la responsabilidad social.

Después de esto se identificaron las actividades socialmente responsables realizadas por la institución. En la siguiente tabla se ejemplificó algunas de las actividades que están estrechamente relacionada con la Responsabilidad Social que fueron realizadas por la Cooperativa Ambato en los períodos 2017 y 2018:

**Tabla 6.** Actividades relacionadas con la Responsabilidad Social

Actividad	2017	2018
Medir la satisfacción de los socios por los servicios prestados por la cooperativa	Se consiguió 0% porque no se tomó en cuenta este indicador	Se logró un 76.7% de satisfacción al cliente
Incrementar del porcentaje de créditos destinados a las mujeres	El 32,5% de los créditos fueron entregados a mujeres	El 35.5% de los créditos fueron entregados a mujeres
Consumir productos y servicios nacionales	El 100% de las compras se realizaron a proveedores locales	El 100% de las compras se realizaron a proveedores locales
Disminuir las sanciones por incumplimiento de la ley	La cooperativa fue sancionada 15 veces	La cooperativa no tuvo sanciones
Capacitar a los empleados en educación financiera	No se capacitó a los empleados en educación financiera	Se capacitó al 100% de los empleados en educación financiera
Realizar alianzas con otras instituciones del sistema financiero	Se lograron 6 acuerdos con otras cooperativas	Se consiguieron 27 acuerdos con otras cooperativas

**Fuente:** Balances Sociales 2017 y 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

A continuación, se procedió a detallar paso a paso como la entidad hizo el Balance Social, para lo que se efectuaron varias reuniones con los diferentes departamentos encargados de proporcionar la información necesaria para la realización de este Análisis de Caso como el Departamento Financiero o Talento Humano.

Posteriormente, se midió el nivel de acatamiento utilizando como punto de partida el Balance Social de los años 2017 y 2018, ayudando a establecer de manera eficaz el cumplimiento de cada uno de los principios cooperativos. A continuación, se presentan algunos indicadores para ejemplificar la estructura de este documento:

**Tabla 7.** Estructura del Balance Social

Principios ACI	Dimensiones ACI	Resultado	Fórmula	Resul.	Calif.
Membresía Abierta y voluntaria	Medición del nivel de satisfacción de asociados/as	N° de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	NumTMecanismosInformarProductosServicios	4,0	4
Autonomía e independencia	Independencia financiera	N° de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro	NumTEventosMantieneConOtrasCOAC	27,0	5
Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	N° de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	NumTBeneficiosNoFinancierosASocios	20,0	5
Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	$(\text{NumTEmpleadosDiscapacitados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	0,024	3
Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de cumplimiento de horas de capacitación a los miembros de los consejos	$(\text{NumTHorasCapacitacionEjecutadasAConsejos} * \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitados}) / (\text{NumTHorasCapacitacionPlanificadasAConsejos} * \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaACapacitarSegunPOA}) * 100$	100%	5

**Fuente:** Revista de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015

**Elaborado por:** Darío Gómez

Para el cálculo del nivel de cumplimiento se utilizó como punto de partida la escala de calificaciones utilizada dentro del Balance Social de la Cooperativa Ambato, que va de cero a cinco, donde cero significa que el desempeño del indicador fue bajo, mientras que cinco es considerado como sobresaliente. La siguiente tabla muestra de una manera gráfica el rango de puntuación:

**Tabla 8.** Escala de calificación

Calificación	Descripción	Color
0	Bajo	Rojo
1	Deficiente	Naranja
2	Insuficiente	Amarillo
3	Aceptable	Cian
4	Suficiente	Azul
5	Sobresaliente	Verde

Fuente: Balance Social, 2018

Elaborado por: Darío Gómez

El cálculo del nivel de cumplimiento de cada principio se realizó obteniendo de promedio en las calificaciones de los indicadores que componen cada uno de los principios.

Finalmente, se estableció si existió una mejora significativa entre un año y otro mediante el cálculo de la T de Student apareada, debido a que este tipo de prueba contrasta dos poblaciones que sean dependientes, es decir, el caso en el que se trate de poblaciones relacionadas, Esta situación se encuentra, por ejemplo, en los diseños apareados, diseños de los mismos individuos o grupos después de aplicar dos observaciones (Sanchez R. , 2015). Para realizar el cálculo de la T de student pareada generalmente se utiliza la siguiente fórmula:

$$t = \frac{\bar{X}_D - \mu_0}{s_D / \sqrt{n}}$$

La diferencia de cada par debe ser calculada. Los pares se han formado ya sea con resultados de una persona antes y después de la evaluación o entre pares de personas emparejadas en grupos de significancia. La media ( $\bar{X}_D$ ) y la desviación estándar ( $s_D$ ) de tales diferencias son utilizadas en la ecuación. La constante  $\mu_0$  es diferente de cero si se espera comprobar si la media de las diferencias tiene una distancia significativa de  $\mu_0$ . Los grados de libertad utilizados son  $n - 1$  (Sanchez R. , 2015).

Esta prueba es la que mejor se acopla a este caso de estudio debido a que se trabajó con datos relacionados de una misma población, puesto que se tomó como punto de partida los resultados obtenidos en los distintos principios cooperativos en el 2017 cuando todavía no se llevaba a cabo la Responsabilidad Social dentro de la cooperativa y 2018, año en el cual ya se había implementado la misma, a ver si

existe una diferencia significativa entre los rendimientos obtenidos en ambos períodos.



## CAPÍTULO IV

### DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

#### 4.1. Análisis y categorización de la información.

La información se consiguió mediante entrevistas que fueron realizadas a miembros de las distintas áreas de la Cooperativa Ambato como son el encargado de Talento Humano, del departamento contable, la secretaría de gerencia, el área de gestión de calidad o el área de créditos.

Uno de los principales aspectos que analizó la institución en análisis fue el FODA. A continuación, se muestra las oportunidades y amenazas con las que contaba esta entidad:

**Tabla 9.** Oportunidades y Amenazas

<b>Oportunidades</b>
Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas
Presencia de organismos de cooperación
Apoyo de gobiernos locales/provinciales
Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales
Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH)
Nivel promedio de ingresos de la población
Desarrollo económico de los mercados de intervención
Situación de los sectores productivos
Situación política local
Capacidad de ahorro del grupo meta
Potencialidad del mercado actual
Potencialidad de nuevos mercados
Existencia de segmentos atractivos en los mercados
Marco Regulatorio y Supervisión del sector
Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional
<b>Amenazas</b>
Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS
Competencia en el mercado financiero
Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención
Presencia de prestamistas/captadores informales
Situación macroeconómica/ global de la economía y mercado
Niveles y evolución de empleo
Control de tasas de interés y costo del crédito
Potencial ingreso de nuevos competidores
Desastres naturales en zonas de influencia

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Ambato, 2017

Elaborado por: Darío Gómez

La Cooperativa Ambato realizó la estructuración de las fortalezas y debilidades en función de cuatro aspectos que son la Gestión en productos-servicios, Gestión

Financiera y Productividad, Gestión Organizacional y la Gestión de Recursos Humanos. Las siguientes gráficas muestran las debilidades y amenazas divididas en estos cuatro grupos:

### Ilustración 2. Gestión en productos-servicios

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (1)						
PONDERACION: 1 sin importancia 10 gran importancia						
CLASIFICACION / CALIFICACION : -3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor; 1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante						
POSICION PRODUCTOS - MERCADO		Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor
1	Diversidad de productos de ahorro y captaciones	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
2	Diversidad de productos de crédito	9	0,03	-2	-0,07	Debilidad
3	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc)	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
4	Comisiones y otros costos en crédito	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
5	Promoción de los productos y de la institución	10	0,04	-1	-0,04	Debilidad
6	disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos)	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
7	Calidad e impacto de planes promocionales	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
8	Vinculación y participación en el mercado de las organizaciones sociales	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
9	Disponibilidad de procesos de capacitación - información al socio (educación financiera)	9	0,03	-1	-0,03	Debilidad
10	Vinculación con organizaciones sociales/comunitarias	8	0,03	-1	-0,03	Debilidad
11	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros)	10	0,04	2	0,08	Fortaleza
12	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos)	7	0,03	1	0,03	Fortaleza
13	Tasa de interés a los ahorros	8	0,03	2	0,06	Fortaleza
14	Tasa de interés a los DPF	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
15	Tasa de interés en créditos	8	0,03	1	0,03	Fortaleza
16	Comisiones y otros costos en ahorros	8	0,03	2	0,06	Fortaleza
17	Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
18	Imagen de la COAC	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
19	Calidad de Información al cliente	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
20	Calidad de Atención individual/Asesoría a clientes	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
21	Segmentación y conocimiento de los/ las clientes-socios/as	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
23	Diferenciación de productos según segmentos	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
24	Capacidad de gestión de información de los clientes	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
26	Participación en el mercado de la microempresa - microcrédito	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
27	Participación mercado de ahorro y captaciones	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
28	Oportunidad - Agilidad en la prestación del crédito	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
29	Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc)	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
30	Pago de servicios: agua, luz, teléfono, etc.	8	0,03	2	0,06	Fortaleza
31	Prestación de servicios no financieros	8	0,03	2	0,06	Fortaleza
<b>POSICION PRODUCTOS - MERCADO</b>		<b>262</b>	<b>1,00</b>	<b>13</b>	<b>0,44</b>	<b>PREVALECN LAS FORTALEZAS</b>

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Ambato, 2017

### Ilustración 3. Gestión Financiera y Productividad

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (2)						
PONDERACION: 1 sin importancia 10 gran importancia						
CLASIFICACION / CALIFICACION : -3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor; 1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante						
POSICION FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD	Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor	
1 Evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación	10	0,06	-1	-0,06	Debilidad	
2 Nivel de productividad de los asesores de crédito	10	0,06	-2	-0,12	Debilidad	
3 Nivel de productividad del personal	10	0,06	-2	-0,12	Debilidad	
4 Concentración de las captaciones	9	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
5 Eficiencia y rentabilidad de agencias	10	0,06	-1	-0,06	Debilidad	
6 Crecimiento del activo y captaciones	10	0,06	2	0,12	Fortaleza	
7 Crecimiento de la cartera de crédito	10	0,06	2	0,12	Fortaleza	
8 Porcentaje activos improductivos	7	0,04	1	0,04	Fortaleza	
9 Solvencia patrimonial, cumplimiento de requerimientos normativos	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
10 Eficiencia manejo tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez)	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
11 Nivel y evolución de la liquidez	10	0,06	2	0,12	Fortaleza	
12 Margen financiero( Spread) (nivel de cobertura de gastos operativos)	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
13 Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
14 Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo)	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
15 Nivel de provisiones de cartera (cobertura)	9	0,05	1	0,05	Fortaleza	
16 Nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos)	10	0,06	1	0,06	Fortaleza	
17 Concentración de riesgo de crédito	9	0,05	1	0,05	Fortaleza	
18 Disponibilidad de políticas de constitución de provisiones	8	0,05	2	0,09	Fortaleza	
<b>POSICION FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD</b>	<b>172</b>	<b>1</b>		<b>0,53</b>	<b>PREVALECN LAS FORTALEZAS</b>	

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Ambato, 2017

### Ilustración 4. Gestión Organizacional

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (3)						
PONDERACION: 1 sin importancia 10 gran importancia						
CLASIFICACION / CALIFICACION :						
-3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor;						
1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante						
POSICION ORGANIZACIONAL	Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor	
1 Disponibilidad (manuales y procesos claramente definidos) y nivel de cumplimiento de metodologías crediticias	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
2 Calidad y seguridad del Sistema informático	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
3 Disponibilidad de planes de contingencia	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
4 Capacidad de Sistema Informático para soportar crecimiento institucional y prestación de nuevos servicios	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
5 Gestión de la información: reportes, uso. Calidad y nivel de uso del Sistema de Información Gerencial	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
6 Organización general de la cooperativa: estructura, liderazgo,	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
7 Disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
8 Procesos de decisión oportunos (gerencia, consejo de administración)	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
9 Formalización de instrucciones internas	9	0,04	1	0,04	Fortaleza	
10 Calidad de análisis y evaluación de crédito	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
11 Cumplimiento de normas de formalización del crédito (pagarés total y	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
12 Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
13 Esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero, cumplimiento de normas)	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
14 Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
15 Capacidad y calidad de gestión de las bases de datos	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
16 Disponibilidad de planes de seguridad informática	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
17 Capacidad y actualidad de Equipo informático	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
18 Condiciones de los locales (apoyan en la calidad de atención)	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
19 Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc)	10	0,05	2	0,10	Fortaleza	
20 Disponibilidad, conocimiento y aplicación de manuales, normas y reglamentos que apoyen la gestión administrativa	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
21 Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
<b>POSICION ORGANIZACIONAL</b>	<b>209</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0,57</b>	<b>PREVALECE LAS FORTALEZAS</b>	

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Ambato, 2017

### Ilustración 5. Gestión de Recursos Humanos

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (4)						
PONDERACION: 1 sin importancia      10 gran importancia						
CLASIFICACION / CALIFICACION :						
-3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor;						
1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante						
POSICION GESTION RECURSOS HUMANOS	Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor	
1 Existencia de procesos sistematizados de Inducción, planes de capacitación /desarrollo para el personal	10	0,05	-2	-0,11	Debilidad	
2 Disponibilidad de capacitación a equipo operativo medio y de apoyo	9	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
3 Calidad y oportunidad de comunicación-información interna	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
4 Conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
5 Personal orientado en atención al cliente (interno y externo)	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
6 Capacidad del personal para asumir responsabilidades y delegación de funciones	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
7 Enfoque a mejoramiento continuo en el personal	10	0,05	-1	-0,05	Debilidad	
8 Calificación comité de auditoría y calidad de apoyo en la supervisión de la institución	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
9 Calificación consejo de administración: apoyo en la visión estratégica del negocio	9	0,05	1	0,05	Fortaleza	
10 Calificación de los representantes de la Asamblea General	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
11 Calidad de Gestión de personal ejecutivo: oportunidad de decisiones, promueve asumir responsabilidades, motivación, liderazgo)	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
12 Calificación del personal operativo: Nivel profesional y conocimiento, responsabilidad, competente	9	0,05	1	0,05	Fortaleza	
13 Número de colaboradores - Tamaño organizacional (suficiente, demasiado, etc)	9	0,05	1	0,05	Fortaleza	
14 Disponibilidad de capacitación a equipo gerencial y ejecutivo	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
15 Sistema de remuneración del personal (atractivo, justo, considera responsabilidades del cargo)	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
16 Existencia de políticas/esquemas de Incentivos y bonos	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
17 Motivación del personal y enfoque a cumplimiento de metas	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
18 Actitud hacia el cambio por parte del personal	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
19 Ambiente y clima laboral	10	0,05	1	0,05	Fortaleza	
<b>POSICION GESTION RECURSOS HUMANOS</b>	<b>186</b>	<b>1</b>		<b>0,20</b>	<b>PREVALECN LAS FORTALEZAS</b>	

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Ambato, 2017

La misión y la visión son de suma importancia para las instituciones financieras. Para la redacción de la misión la entidad usó el siguiente formato:

**Tabla 10.** Estructura de la Misión

Lineamiento de la Misión	Enunciado de la Misión	Indicador de Medición	Fuente de información	Frecuencia / Responsable
<b>¿Quién?</b>	Comunidad. Entendiéndose a los Socios y clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li># de socios y población incorporados como clientes nuevos de la Cooperativa.</li> <li># de operaciones de crédito otorgadas por primera vez (primera operación crediticia en el sistema financiero)</li> </ul>	Estadística de servicios y operaciones	Semestral
<b>¿Cómo?</b>	Brindando productos y servicios financieros de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li># de nuevos productos desarrollados.</li> <li>Tiempo de respuesta en atención de crédito</li> <li>% Satisfacción del socio.</li> </ul>	Reportes de gestión	Semestral
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad sobre Patrimonio</li> <li>Rentabilidad sobre Activo</li> </ul>	Estados Financieros	Semestral
<b>¿Para qué? (Contribución al cambio)</b>	Promover el desarrollo socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de incremento en los ingresos y nivel patrimonial de los socios.</li> </ul>	Medición de impacto	Bianual

Fuente: Planificación estratégica de la Cooperativa Ambato, 2017

Elaborado por: Darío Gómez

Para la clasificación de la información también el ente utilizó metodologías como las matrices de grupos de interés internos. La siguiente tabla muestra la matriz de partes interesadas internas que tenía esta institución:

**Tabla 11.** Grupos de Interés Internos

GRUPO DE INTERES INTERNOS	DEMANDA
<b>Funcionario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Sueldos competitivos</li> <li>• Buen clima laboral, Salud</li> </ul>
<b>Áreas COAC /comités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo y herramientas # personal</li> <li>• Personal comprometido</li> <li>• Buen clima laboral</li> <li>• Segregación de funciones</li> </ul>
<b>Gerencia general</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal comprometido</li> <li>• Información oportuna y adecuada</li> <li>• Apoyo directivos</li> <li>• Buen clima laboral</li> </ul>
<b>Directivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Apoyo asamblea</li> <li>• Información oportuna y adecuada</li> </ul>
<b>Asamblea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados financieros y sociales Transparencia</li> </ul>

**Fuente:** Planificación estratégica de la Cooperativa Ambato, 2017

**Elaborado por:** Darío Gómez

Otro aspecto que la entidad analizó fueron los grupos de interés externos, en el caso de esta institución financiera solo se tomaron en cuenta a los socios y clientes dentro de este apartado, lo que significa que no se incluyeron grupos de suma importancia como son los proveedores o el entorno en el que la organización realiza sus actividades. A continuación, se presenta la estructura de con la que contaba esta entidad:

**Tabla 12.** Grupos de interés externos

<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	<b>DEMANDAS</b>
<b>Socios y clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos productos y servicios</li> <li>• Agilidad / Rapidez</li> <li>• Información completa y transparente</li> <li>• Buen servicio</li> <li>• Pocos requisitos</li> <li>• Condiciones competitivas</li> <li>• Mejores tasas pasivas</li> <li>• Nuevos productos ahorro</li> <li>• Seguridad (ahorro)</li> <li>• Mayor cobertura</li> </ul>
<b>Órganos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento regulación información transparente</li> <li>• Cumplimiento prudencia financiera</li> <li>• Cumplimiento de desempeño social</li> <li>• Competencia Transparencia/competencia leal</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago oportuno</li> <li>• Requerimientos claros y oportunos</li> <li>• Transparencia en contratos</li> </ul>
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• competencia leal</li> </ul>
<b>Organismos de integración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento cuotas</li> <li>• Cumplimiento resoluciones</li> <li>• Compromiso y participación</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auspicios</li> <li>• Donaciones</li> <li>• Cobro servicios</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Iniciativas de mejor impacto</li> </ul>

Fuente: Planificación estratégica de la Cooperativa Ambato, 2017

Elaborado por: Darío Gómez

Finalmente, utilizando como base los Balances Sociales de los años 2017 y 2018 se llevó a cabo un análisis comparativo de los resultados de los indicadores que componen cada uno de los principios cooperativos. A continuación se presentan los resultados y análisis de cada principio cooperativo:

#### 1. Adhesión voluntaria y abierta

Este principio busca básicamente mostrar el nivel de apertura con el que cuenta la cooperativa para sus socios. Además, muestra el cumplimiento en apartados como la satisfacción que tienen los socios por los servicios que presta la institución financiera. El siguiente cuadro presenta los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores en los años 2017 y 2018:



**Tabla 13** Adhesión voluntaria y abierta

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Resultado	Cal.	Resultado	Cal.
Socios con cuentas de ahorro	% de socios con cuentas de ahorro	42,9	3	42,9%	3
Mecanismos de información promoción SEPS	N° de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	4,0	4	4,0	4
Satisfacción al cliente	% promedio del índice de satisfacción del cliente	0,0%	0	76,7%	4
Socios activos	% de socios activos	66,7%	4	66,7%	4
Socias activas mujeres	% de socias activas mujeres	25,2%	2	25,2%	2
Socios ahorristas menores a 18 años	% de socios ahorristas menores a 18 años	11,6%	3	11,6%	3
	<b>Promedio</b>		<b>2,7</b>		<b>3,3</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

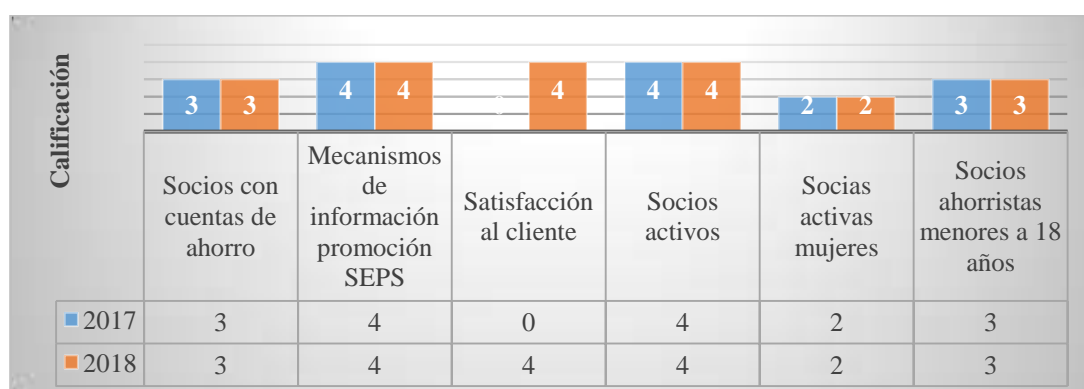
En lo que respecta a los resultados de los indicadores obtenidos en el año 2017, estos cuentan con una calificación relativamente baja debido a que cuenta con un promedio de 2,7, por lo que es insuficiente. Una de las razones por las que la Cooperativa Ambato no consiguió un buen resultado en el principio de adhesión abierta y voluntaria es que obtuvo un resultado de cero en el ratio de satisfacción al cliente, esto se dio debido a que en este período no se calculó este indicador, a pesar de ser de suma importancia para establecer cuan de acuerdo están los socios con los servicios que ofrece la institución. Otro punto en el que la cooperativa obtuvo un bajo rendimiento es en el de socios ahorristas menores de 18 años, esto es porque apenas cuenta con 6691 socios menores de edad, lo que representa un 11,6% del total de socios.

En el 2018, no se consiguieron grandes mejoras en los resultados, porque casi en todos los ítems se obtuvo la misma resolución, el único cambio resaltable que se dio en este año fue que se empezó a tomar en cuenta el indicador de satisfacción al cliente, en dicho ratio la organización tuvo como resultado un 76,7%, el cual fue

calificado con cuatro, lo que significa que la institución financiera cuenta con un alto nivel de complacencia de los socios y clientes por los servicios que la misma ofrece. En este año, la organización alcanzó 3,3 de promedio en el principio analizado lo que significa un 66% de rendimiento.

El siguiente gráfico muestra una comparación entre los resultados obtenidos en los años 2017 y 2018:

**Ilustración 6.** Adhesión voluntaria y abierta



**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Como nos muestra la gráfica 10 no existieron grandes diferencias en los resultados obtenidos, puesto que, en ítems como socios con cuentas de ahorro, mecanismos de información promoción SEPS o socias activas mujeres se obtuvieron los mismos resultados que fueron 42,9%, 4 y 66,7% respectivamente. En lo que respecta al promedio del principio de adhesión abierta y voluntaria, este fue de 2,7 en el año 2017 y de 3,3 en el 2018, dicha diferencia representa un crecimiento del 25% entre ambos períodos.

## 2. Control democrático de los miembros

Este principio está compuesto por indicadores los cuales están enfocados hacia el nivel de inclusión del talento humano dentro de la institución financiera, el mismo tiene como punto focal el nivel de inclusión con el que cuentan las mujeres, las personas con discapacidad y los socios y clientes dentro de las actividades de la cooperativa. La siguiente tabla nos muestra a detalle el resultado de cada uno de los obtenidos en cada uno de los puntos que componen este principio:

**Tabla 14.** Control democrático de los miembros

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Resul.	Cal.	Resul.	Cal.
Trabajadores con discapacidad	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	2,4%	3	2,4%	3
Socios que participan en elecciones	% de socios que participan en elecciones	1,2%	2	1,2%	2
Trabajadores con contrato indefinido	% de trabajadores con contrato indefinido	94,5%	5	93,9%	5
Mujeres miembros de los Consejos	% de mujeres que pertenecen al Consejo de Administración y Vigilancia	87,5%	1	87,5%	1
Asistentes Asamblea General	% de asistencia de representantes en la Asamblea General	100,0 %	5	68,8%	4
Representantes mujeres Asamblea General	% de representantes mujeres Asamblea General	46,9%	3	46,9%	3
Mujeres cargos directivos	% Mujeres en cargos directivos	41,2%	4	41,2%	4
	<b>Promedio</b>		<b>3,3</b>		<b>3,1</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

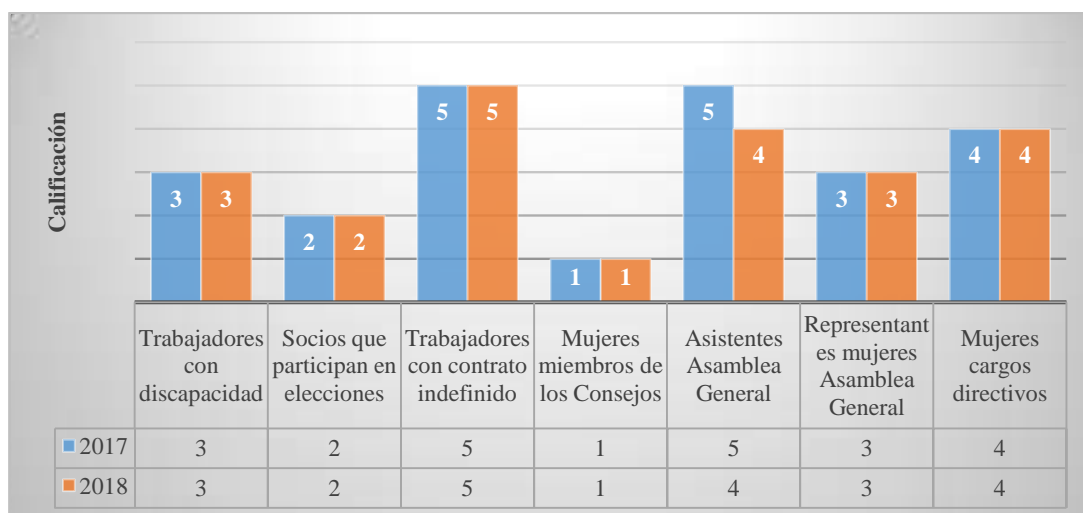
**Elaborado por:** Darío Gómez

En el año 2017, la Cooperativa Ambato contó con resultados muy diferentes en los resultados que alcanzó en los indicadores que forman parte de este principio, porque existieron ítems en los que la organización obtuvo un excelente rendimiento, uno de estos fue el de asistentes a la asamblea general, ya que en el mismo la organización consiguió un 100%, haciendo que fuera calificado con cinco. Otro indicador que contó con un gran final fue en el de trabajadores con contrato indefinido en el que la institución financiera logró un 94%, lo que es muy bueno debido a que este es una de las principales muestras de la estabilidad que provee la cooperativa a sus trabajadores. Mientras que, uno de los con nota más baja fue el de mujeres miembros de los consejos, que a pesar de contar con más del 87%, fue calificado con un uno porque este indicador busca que exista equidad entre hombres y mujeres en los distintos consejos.

Respecto al 2018, esta institución financiera logro resultados muy similares al período inmediatamente anterior, algunos puntos que se pueden resaltar en este ciclo son por ejemplo el que se obtuvo en el ítem de trabajadores con discapacidad, en el que la organización consiguió un 2,4%, cual está dentro de los rangos aceptables por

ende fue calificado con tres, en este punto la organización tenía como meta un 5%. El indicador de asistencia a asambleas generales en este período no dio el resultado esperado alcanzando apenas un 68,8%, por lo tanto fue calificado con cinco.

**Ilustración 7.** Control democrático de los miembros



**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al realizar un análisis comparativo entre los dos años se pudo establecer que no existieron grandes diferencias entre estos dos ciclos. Uno de los puntos en el que existieron cambios notorios fue en el de asistencia a asambleas generales puesto que entre un período y otro existió una diferencia mayor al 30%, esto se dio debido que se dieron cambios en la forma de dar a conocer dichos eventos lo que generó un contraste entre estos dos períodos puesto que se dejó de publicitar las reuniones por la radio. Algunos indicadores no sufrieron grandes cambios, uno de ellos fue el ratio de trabajadores con contrato indefinido el cual sufrió una ligera disminución de 0,6%. Los resultados finales que se lograron en los ciclos 2017 y 2018 fueron 3,3 y 3,1 respectivamente, esto generó un decremento de más del 4%, esto sucedió debido a la gran diferencia existente en el ítem de asistencia a asambleas generales.

### 3. Participación económica de los miembros

Este principio está directamente relacionado con la participación que tienen los miembros en el manejo del dinero. Este principio toma en cuenta principalmente aspectos esenciales para este tipo de organizaciones como son los servicios financieros, como están distribuidos los créditos que entrega la organización, los

valores distribuidos o los activos, pasivos y patrimonios con los que cuenta la entidad. La siguiente tabla muestra en una forma detallada los resultados que la Cooperativa Ambato logros en los indicadores que componen este principio:

**Tabla 15.** Participación económica de los miembros

N.-	Nombre	Descripción	2017		2018	
			Resultado	Cal.	Resultado	Cal.
50	Beneficios distintos a servicios financieros	N° de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	11,0	5	20,0	5
96	Ahorro voluntario	Total ahorro voluntario	70,6%	4	75,5%	4
98	Cuota de ingreso salario mínimo	Valor cuota de ingreso con relación al Salario Mínimo	6,7%	2	6,5%	2
100	Transacciones realizadas	Promedio de transacciones realizadas en el período por los socios	8,8	1	6,1	1
233	Variación de activos	Variación del valor de los activos en el período	0,0%	0	24,3%	3
234	Variación del pasivo	Variación (incremento, disminución) del pasivo en el período	0,0%	0	24,0%	2
235	Variación del patrimonio	Variación del patrimonio incremento o disminución	0,0%	0	25,9%	3
237	Aportaciones	% de aportación (capital social) con relación al patrimonio	33,0%	5	27,9%	5
238	Cumplimiento Patrimonio técnico	Cumplimiento del Patrimonio Técnico	104,0%	5	173,9%	5
241	Relación Reserva - Patrimonio	% de reserva con respecto al patrimonio	22,5%	5	57,0%	5
249	Cobertura gastos al margen financiero	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	243,9%	3	283,6%	4
250	Cobertura margen financiero a los gastos	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	41,0%	3	35,3%	4
272	Microcrédito	% de microcrédito	147,4%	3	67,4%	3
275	Créditos a mujeres	% de Créditos vigentes orientados a mujeres	38,9%	3	38,6%	3
276	Cartera de crédito mujeres	% de cartera de crédito mujeres	32,5%	3	35,5%	3
277	Crédito según PIB Per cápita	% de operaciones de crédito <= 30% PIB Per cápita	8,3%	2	36,0%	4

279	Tasa pasiva ponderada	Tasa de interés pasiva ponderada real	0,2%	2	11,1%	5
280	TEA COAC vs BCE	Relación promedio tasas de interés efectiva vs tasa máxima	79,9%	4	85,5%	4
283	Cartera crédito necesidad social	% Saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	0,0%	0	33,0%	2
284	Cartera de crédito necesidad productiva	% Saldo de cartera para necesidades productivas	72,9%	5	0,4%	1
302	Compras proveedores locales	% Gasto a proveedores locales	100,0%	5	100,0%	5
339	Valor distribuido por Sueldos	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en sueldos y salarios	0,0%	0	0,7%	2
340	Valor distribuido por beneficios ley	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en beneficios de ley	0,0%	0	8,5%	5
341	Valor distribuido por aportes IESS	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en aportes patronales IESS	0,0%	0	4,9%	5
359	Valor patrimonio común otras reservas	% del valor agregado cooperativo incorporado a Patrimonio común otras reservas	0,0%	0	22,7%	5
<b>Promedio</b>				<b>2,4</b>		<b>3,6</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

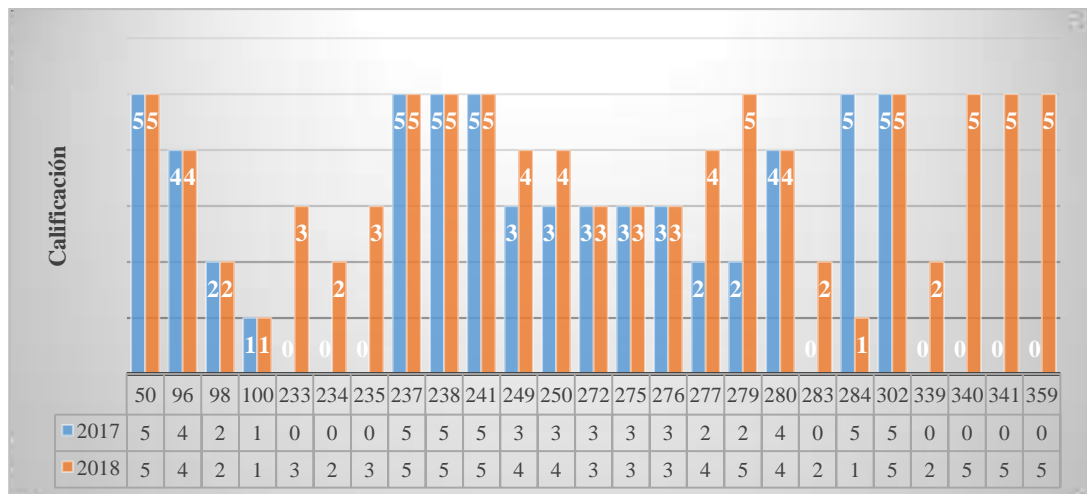
En el primer ciclo analizado, el período 2017, la Cooperativa Ambato no obtuvo buenos resultados, contando con varios ítems en los que alcanzó una nota de cero como son la variación de activos, pasivos y patrimonio, o el valor distribuido por sueldos, por beneficios de ley por aportes al IESS, a pesar de que dichos indicadores son de suma importancia para el crecimiento de esta institución financiera. Para contrastar los aspectos antes mencionados, existieron puntos donde la organización logró un buen resultado como por ejemplo el de beneficios distintos a servicios financieros en el que la cooperativa de ahorro y crédito consiguió realizar once actividades, lo que le valió para ser calificado con cinco por la gran preocupación que tuvo la entidad para mejorar la calidad de vida de sus socios. Otro de los ratios en el que la Cooperativa Ambato obtuvo un excelente resultado fue en el de compras locales, el cual tiene como objetivo principal medir el porcentaje de las compras que la entidad realiza a proveedores locales, en este indicador la institución consiguió un

100%, por esto fue calificado con cinco; este indicador es una de las muestras del compromiso que tiene esta organización con el crecimiento de su entorno.

En relación con el resultante que obtuvo la Cooperativa Ambato en el año 2018, este puede ser considerado como suficiente habiendo un gran número de ítems en los que la organización logró un gran resultado. Un punto en el que la institución consiguió un resultado realmente bueno fue en el de cumplimiento del patrimonio técnico, en el cual la cooperativa de ahorro y crédito alcanzó un porcentaje superior al 100%, por lo que fue calificado con cinco, esto significa que la cooperativa está cumpliendo a carta cabal con las reglas que establece la Superintendencia de Economía Popular y solidaria. Uno de los resultados que no alcanzó el rendimiento esperado fue en el ratio de transacciones realizadas en el que la Cooperativa Ambato solo pudo realizar 6.6 transacciones por socio, dicho resultante está muy por debajo de lo que la entidad esperaba, puesto que se esperaba conseguir un mínimo de 30 transacciones en promedio por cada uno de los socios.

El siguiente gráfico nos ayuda a tener una visión más clara de las diferencias que se han dado los ítems que componen este principio:

**Ilustración 8.** Participación económica de los miembros



**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al analizar los resultados que esta institución financiera logró en el principio de participación económica de los miembros en el año 2017 y 2018 fueron diferentes. Una de las principales disimilitudes que existieron entre estos dos períodos fue que en el ciclo 2017 existieron una gran cantidad de ítems a pesar de contar con una gran importancia, no fueron calculados en este ciclo por lo fueron calificados con cero,

esto tuvo como consecuencia una notoria disminución en la nota que consiguió la entidad en este período. Uno de los ratios que logró un gran incremento fue el de los créditos según el PIB per cápita, el cual sufrió una mejora de más de 20% entre lo obtenido entre un año y otro, el valor conseguido en el año 2018 se aproxima mucho más al que la Cooperativa Ambato esperaba. Si comparamos los resultados obtenidos en el año 2017 y 2018 en el principio de participación económica de los miembros, que fueron 2,4 y 3,6 respectivamente, dichos resultados muestran un contraste del 50% entre un período y otro, esto se dio debido a los ratios que no se tomaron en cuenta en el primer ciclo analizado.

#### 4. Autonomía e independencia

Los indicadores que forman parte de este principio tienen como objetivo principal mostrar el grado de libertad que gozan las cooperativas de ahorro y crédito para realizar sus actividades. Este principio toma en cuenta aspectos esenciales para las instituciones financieras como son los procesos de control de corrupción, los índices de morosidad y liquidez o las naciones que ha recibido la entidad. A continuación, se presenta una tabla que detalla los ratios que integran este principio:

**Tabla 16.** Autonomía e independencia

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Resultado	Cal.	Resultado	Cal.
Procesos con Normativa para riesgos de Corrupción	% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	100,0%	5	100,0%	5
Morosidad	Índice de morosidad	8,1%	0	4,0%	5
Índice de Liquidez	% Liquidez	65,0%	5	57,3%	5
Proveedores locales con contrato	% Proveedores locales con los que se estableció un contrato	90,9%	5	61,0%	4
Sanciones incumplimiento de la Ley	N° de sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento de la ley o regulaciones	15,0	0,0	0,0	5
<b>Promedio</b>			<b>3</b>		<b>4,8</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

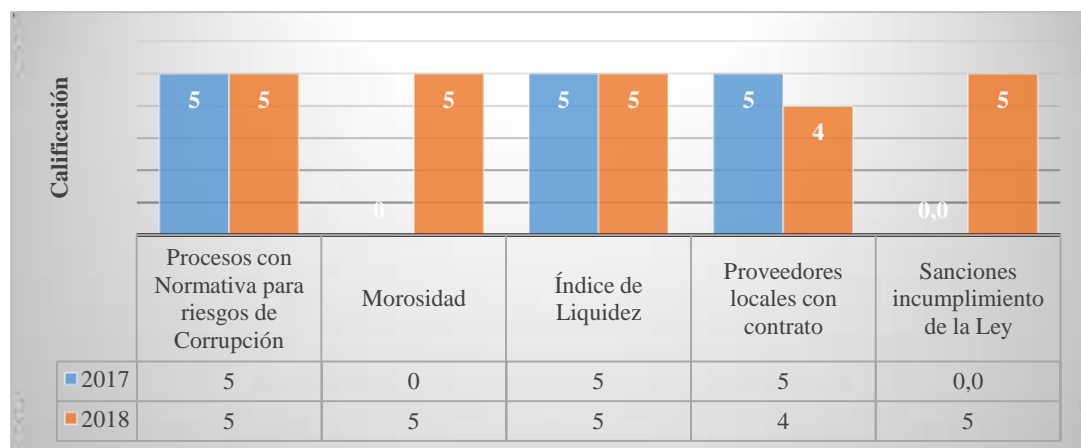
En el primer ciclo analizado, el año 2017, los resultados que logró la Cooperativa Ambato no fueron los deseados, pero pueden ser colocados dentro de un grado aceptable. Dentro de los indicadores que lograron resultados buenos están por



ejemplo el ratio de procesos de normativa para riesgos de corrupción, el arrojando como resultante un 100%, lo que significa que todas las actividades que contaban con ciertos indicios de corrupción fueron examinados y controlados con éxito. Otro punto en el que esta entidad consiguió un gran rendimiento fue en el de proveedores locales con contrato, en dicho ratio la cooperativa logró más del 90% lo que es considerado como sobresaliente, lo hizo que el ente lo califique con cinco. Existieron algunos ítems en los que esta institución financiera no logró el desempeño anhelado, uno de ellos fue el de sanciones por incumplimiento de la ley, en el cual la Cooperativa Ambato tuvo 15 amonestaciones económicas por no cumplir con lo que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Mientras que, en el segundo período en análisis, el año 2018, esta institución financiera tuvo un resultado excelente. Uno de los ratios en los en el que este ente logró un desempeño óptimo fue en el índice de morosidad, en el que la organización consiguió un 4% lo que demuestra el alto nivel de compromiso con el que cuentan sus socios al momento de cancelar sus obligaciones. Otro punto en el que la entidad conquistó un resultado extraordinario fue en el de sanciones por incumplimiento de la ley, en dicho ratio la cooperativa no contó con ninguna amonestación, lo que significa que la institución realizo de una manera correcta todos sus procesos. Sin embargo, existió únicamente un indicador en este ciclo en el que esta entidad no logró una nota de cinco, este fue en el ítem de proveedores locales con contrato en el que la Cooperativa Ambato apenas obtuvo alrededor de un 60%, por lo que fue calificado con cuatro.

**Ilustración 9.**Autonomía e independencia



**Fuente:** Realización propia a partir del Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al hacer una comparación entre los resultante conseguidos en los dos períodos estudiados, se concluyó que hubo un resultado mejor en el ciclo 2017 que en el 2018. Una de las razones principales por las que se dio esta diferencia tan notoria en las calificaciones es que el índice de morosidad en el año 2017 era muy alto alcanzando valores superiores al 8%, dicho porcentaje al ser mayor al 5% fue calificado con cero. Otro de las causa sustancial de esta disparidad entre estos dos ciclos es el ratio de sanciones por incumplimiento pues el 2017 fue un año con gran cantidad de infracciones por parte de la organización, todo lo opuesto con lo sucedido en el año 2018 período en el que la entidad cumplió con todo lo establecido en la ley. Existió una mejora del 60% en la media denotas entre los dos ciclos analizados, ya que la Cooperativa Ambato obtuvo un promedio de 3 puntos en el año 2017 que es aceptable, mientras que en el 2018 consiguió 4,8 puntos.

#### 5. Educación, capacitación e información

Este principio tiene como enfoque esencial medir el nivel de información que poseen las partes interesadas como son los socios, colaboradores y miembros de los distintos consejos acerca de lo que sucede dentro de la institución financiera. Los indicadores que componen este axioma tocan aspectos como el presupuesto los cuales están destinados para informar y capacitar, además de distintas perspectivas de las capacitaciones como son las horas de duración o asistentes. La siguiente tabla muestra a detalle cada punto que integra este principio:

**Tabla 17.** Educación, capacitación e información

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Result.	Cal.	Result.	Cal.
Cumplimiento del presupuesto de capacitación	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación	118,0%	5	83,4%	4
Miembros de Consejos capacitados	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités capacitados	51,2%	3	100,0%	5
Cumplimiento horas capacitación Consejos	% de cumplimiento de horas de capacitación a los miembros de los consejos	51,2%	3	100,0%	5

Cumplimiento presupuesto capacitación Consejos	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	0,0%	0	100,0%	5
Miembros Consejos capacitados políticas anti-corrupción	% De miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y Comités, formados en políticas de anti-corrupción	13,0%	1	100,0%	5
Capacitación a socios educación financiera	Mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación)	0,0%	0	70,0%	4
Capacitación empleados educación financiera	Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera (capacitación)	0,0%	0	100,0%	5
	<b>Promedio</b>		<b>1,7</b>		<b>4,7</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

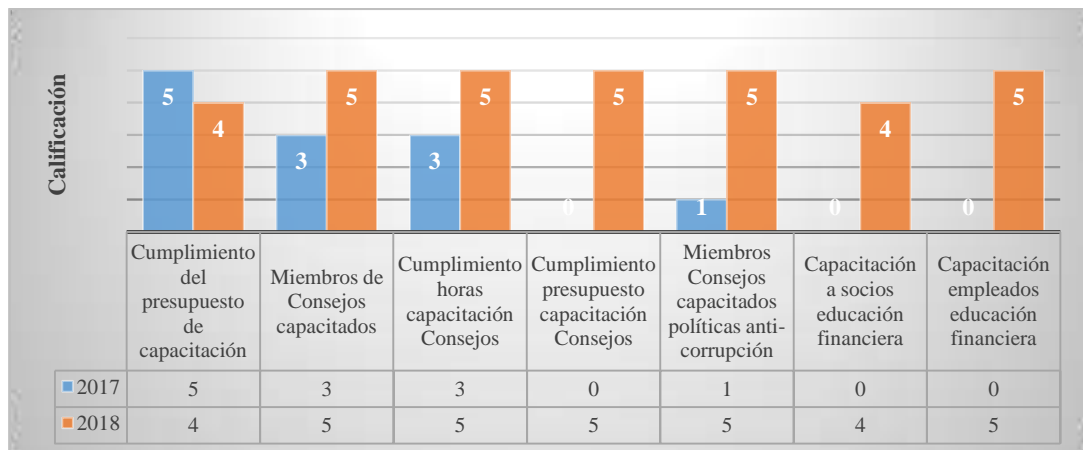
**Elaborado por:** Darío Gómez

En el 2017, la Cooperativa Ambato estuvo muy lejos de obtener el resultado esperado en este principio. Una de las principales causas de la mala calificación en este año es que no tomaban aspectos que son considerados esenciales dentro del sector financiero como son el presupuesto destinado para las capacitaciones a socios y empleados en un tema de suma importancia como es la educación financiera. Otro motivo del mal rendimiento fue la baja asistencia que existió para las capacitaciones a los miembros del consejo, superando apenas el 50% de miembros citados que acudieron a dichas reuniones. El único punto que consiguió una calificación excelente en este período fue el de cumplimiento de presupuesto de capacitación, que superó el 100%, dicho ítem logró este resultado debido a que se dieron un mayor número de capacitaciones que las que se habían planificado al principio del año.

En relación con el segundo período examinado, en dicho ciclo esta institución financiera logró tener un desempeño muy bueno, consiguiendo un promedio general el cual está muy cercano a cinco. La explicación esencial para que la Cooperativa Ambato haya alcanzado tal resultado es que en este año se le dio mucha relevancia a cuestiones primordiales como las capacitaciones a miembros de consejo y socios en asuntos de suma importancia como son la educación financiera o políticas anticorrupción. Además, se tomó en cuenta aspectos más específicos de las

capacitaciones como son el presupuesto, las horas de duración o los asistentes a las mismas. Uno de los pocos puntos en los que la organización no pudo llegar a obtener una calificación perfecta fue en el de cumplimiento del presupuesto de capacitaciones, lo que sucedió debido a que ciertos gasto que se tenían planificados no se realizaron.

**Ilustración 10.** Educación, capacitación e información



**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al establecer un comparativo entre los resultados logrados en el principio de capacitación educación e información en los años 2017 y 2018 se estableció que existió una diferencia significativa en el desempeño conseguido en dichos períodos. Existen muchas causas para que se diera tal brecha entre estos dos ciclos, una de las principales es que en el año 2017 la Cooperativa Ambato no incluía dentro de su Balance Social muchos ítems que tienen mucha relevancia para establecer cuan informados están los miembros de los distintos consejos y sus socios, esta es la razón esencial por la que esta institución cuenta con una nota de cero en muchos ratios. En el 2018, la cooperativa tomó en cuenta más aspectos relacionados con la forma en que informan a sus miembros y socios, lo que ayudó de manera substancial a que exista una mejora en los resultados de este axioma. Existió un crecimiento de aproximadamente 200% entre un año y otro, lo que demuestra el esfuerzo denodado que hace la institución para mejorar la comunicación con su entorno.

#### 6. Cooperación entre cooperativas

Este principio tiene como objetivo principal establecer la calidad de la relación que existe entre la Cooperativa Ambato y las otras instituciones que componen el sistema

financiero. La cooperación entre cooperativas se enfoca en factores como las alianzas y acuerdos entre instituciones financieras o los fondos que la cooperativa obtiene de otras instituciones del mismo sector. A continuación, en la siguiente tabla se muestra con claridad los distintos puntos que integran es principio:

**Tabla 18.** Cooperación entre cooperativas

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Resultado	Cal.	Resultado	Cal.
Alianzas con otras COAC	Nº de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito ejecutados	6,0	5	27,0	5
Acuerdos con COAC	% de cumplimiento convenios o alianzas con otras Cooperativas de ahorro y crédito realizadas	0,0%	0	100,0%	5
Fondeo COAC	% Fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito	5,1%	2	6,8%	2
	<b>Promedio</b>		<b>2,3</b>		<b>4</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

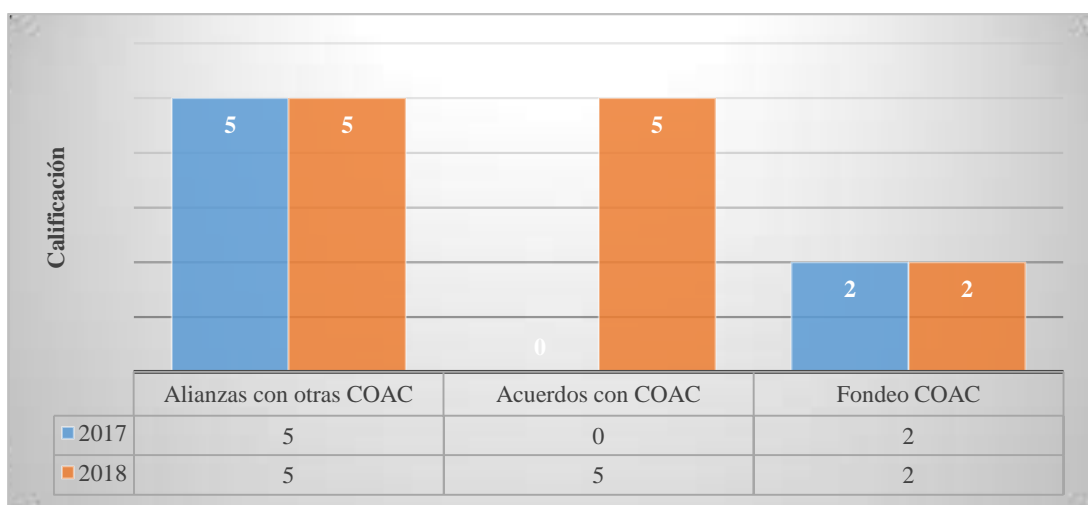
**Elaborado por:** Darío Gómez

En el período 2017, la Cooperativa Ambato contó con un promedio muy baja en las notas obtenidas en el principio de cooperación entre cooperativas. La razón esencial para que la institución financiera obtuviera dicho resultado, es que no consideró el nivel de cumplimiento de los distintos convenios y alianzas que la misma tenía con otras organizaciones del sistema financiero, esto hizo que este ente califique con cero el ítem de acuerdos con otras cooperativas. Mientras que, uno de los ratios en los que la organización obtuvo una excelente calificación fue en el de alianzas con otras cooperativas, puesto que en el mismo la entidad logró seis acuerdos con otras instituciones, dicho valor es un 50% superior al que la cooperativa tenía como meta.

Mientras tanto, en el año 2018, esta institución financiera logró un resultado muy bueno en ese principio. Uno de los ratios con mejor desempeño fue el de acuerdos con otras cooperativas, pues obtuvo 27 convenios, dicha cantidad es aproximadamente seis veces superior al objetivo con el que cuenta la entidad, que era conseguir cuatro convenios. En tanto, el ítem que consiguió el resultado más bajo fue el de fondeo COAC, el cual analiza el porcentaje de los fondos que proceden de otras instituciones del sistema financiero, en dicho ratio la Cooperativa Ambato alcanzó

apenas un 6.8%, estando muy lejos de la meta establecida por la entidad que era un 14%.

**Ilustración 11.** Cooperación entre cooperativas



**Fuente:** Realización propia a partir del Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al analizar las diferencias existentes entre los resultados alcanzados en los ciclos 2017 y 2018, se concluyó que en el segundo período en estudio la organización logró un rendimiento mucho mejor debido a que en el mismo se tomó en cuenta distintas perspectivas de los acuerdos que tiene la institución. Los resultados conseguidos entre un período y otro difieren en aproximadamente un 75%, lo que demuestra una mejora significativa en la relación de la Cooperativa Ambato con otras instituciones del sistema financiero.

### 7. Interés por la comunidad

Este principio tiene como prioridad establecer la calidad en la relación existente entre las instituciones financieras y su entorno. Los principales puntos en los que se basa este principio son la atención que la entidad presta a las personas discapacitadas, las comunidades rurales, la equidad entre hombres y mujeres o el tiempo de rotación de

la nómina de empleados. La siguiente tabla muestra a detalle los puntos que forman parte de este principio:

**Tabla 19.** Interés por la comunidad

Nombre	Descripción	2017		2018	
		Result.	Cal	Result.	Cal.
Puntos de atención para discapacitados	% Cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad	100,0 %	5	53,8%	3
Atención comunidades rurales	% de formas de atención a los socios que mantiene la organización en comunidades rurales	100,0 %	5	100,0%	5
Rotación de empleados	Índice de rotación de empleados	0,0%	5	14,7%	3
Relación RBU Max y Min	Relación salarial anual (remuneración anual máxima y mínima)	8,2	1	8,2	1
Equidad salarial hombres y mujeres	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (ASESORES)	74,6%	3	74,6%	3
	<b>Promedio</b>		<b>3,8</b>		<b>3</b>

**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

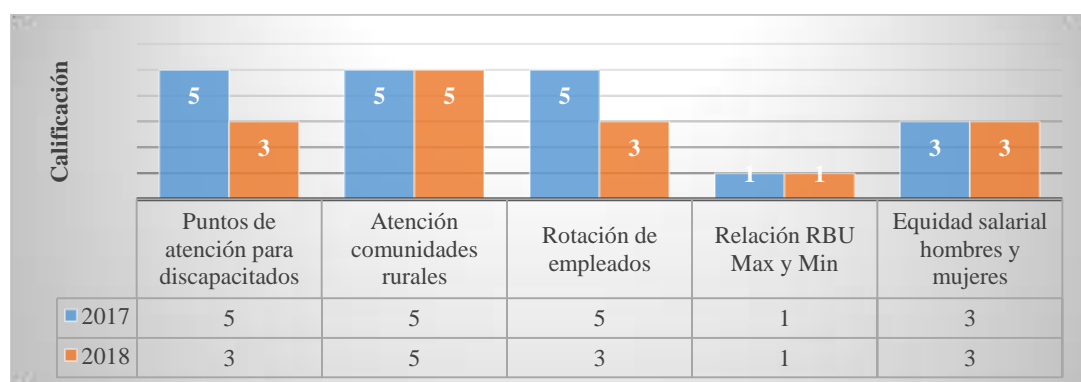
**Elaborado por:** Darío Gómez

En el año 2017, la organización contó con muy buenos resultados en el ítem de interés por la comunidad. Existieron muchos puntos en los que la Cooperativa Ambato obtuvo un excelente desempeño, uno de estos fue el ratio de puntos de atención para discapacitados, en dicho indicador esta institución financiera logró un 100% contando con rampas para personas discapacitadas en todas sus sucursales. Otra cuestión en la que esta entidad consiguió un excelente resultado fue en el de rotación de empleados, ya que al no haber contado con cambios en su nómina de empleados, el resultado fue un 0% por lo que fue calificado con cinco. Mientras que, el ratio con resultado más bajo fue el de relación Renta Básica Universal (RBU) máxima y mínima, el mismo mide la relación entre el salario máximo y mínimo de

los componentes de la institución financiera, en este indicador la Cooperativa Ambato la cooperativa Ambato logró una nota de uno porque el sueldo máximo es más de ocho veces mayor, estando muy lejos de la meta que tenía la cooperativa para este indicador que era dos.

Mientras tanto, en el año 2018, esta organización alcanzó una nota media no tan buena. Uno de los ratios en los que la institución financiera no obtuvo una calificación óptima fue en el indicador de rotación de empleados, pues en este período la entidad contó con grandes cambio en su nómina de empleados, consiguiendo así más del 14% en este ítem, lo que hizo que fuese calificado con un tres que es considerado como un desempeño aceptable. Otro aspecto con un resultado insatisfactorio fue el de equidad salarial entre hombres y mujeres, esto se dio debido a la diferencia en el salario promedio de mujeres y hombres, la cual fue más del 25% entre ambas. Uno de los mejores rendimientos que conquistó la Cooperativa Ambato, fue el logrado en el ratio de atención a comunidades rurales en el que el ente consiguió un 100%, debido a que la institución cuenta con una gran cantidad de puntos de atención en comunidades rurales.

**Ilustración 12.** Interés por la comunidad



**Fuente:** Realización propia a partir del Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Al comparar los resultados obtenidos en los dos ciclos, se pudo inferir que la institución alcanzó mejores resultados en el 2017 que en el 2018, uno de los motivos que explican este desempeño es la alta rotación en la nómina de empleados con la que contó la Cooperativa Ambato en el segundo período en análisis. Un indicador en el que existió una disparidad notoria fue en el de puntos de atención para discapacitados, en el cual hubo una brecha de aproximadamente 50%. Hubo una diferencia de más del 20% entre los dos años.



Promedio de cada principio

El cumplimiento de los principios establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional es de vital importancia para las instituciones financieras que quieran integrar la Responsabilidad Social dentro de sus actividades. El cuadro presenta desempeño que la Cooperativa Ambato tuvo en cada uno de los siete principios:

**Tabla 20.** Resultados de los principios cooperativos

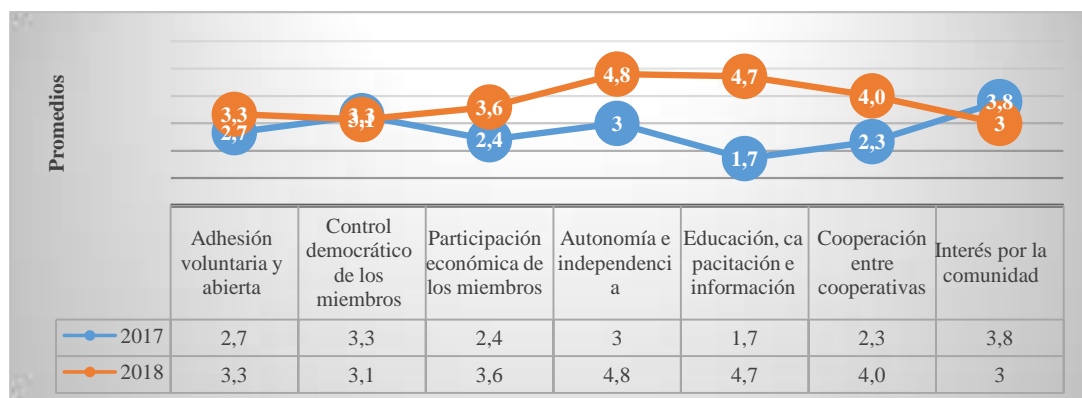
<b>Principios</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Adhesión voluntaria y abierta	2,7	3,3
Control democrático de los miembros	3,3	3,1
Participación económica de los miembros	2,4	3,6
Autonomía e independencia	3,0	4,8
Educación, capacitación e información	1,7	4,7
Cooperación entre cooperativas	2,3	4,0
Interés por la comunidad	3,8	3,0
<b>Promedio</b>	<b>2,7</b>	<b>3,8</b>

Fuente: Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

Elaborado por: Darío Gómez

Dentro del Balance Social de la Cooperativa Ambato el principio que obtuvo una mejor calificación fue el de Autonomía e Independencia, en dicho axioma esta institución financiera consiguió una nota promedio en los dos ciclos de 3,9, dicho principio está compuesto por indicadores como el de Procesos con Normativa para riesgos de corrupción o el de morosidad. Mientras que, los principios con menor promedio son el de Participación económica de los miembros y el de Adhesión abierta y voluntaria, estos principios agrupan ratios como el de créditos a mujeres o socios con cuenta de ahorros. La gráfica a continuación muestra los cambios que se han dado en cada uno de los principios en los dos períodos:

**Ilustración 13.** Resultados principios ACI



**Fuente:** Balance Social de la Cooperativa Ambato, 2018

**Elaborado por:** Darío Gómez

Como se puede observar en la gráfica ha existido mucha oscilación entre los valores de cada principio. Los valores que más fluctúan son los del principio de Educación, capacitación e información, mientras que, los valores con menor variación son los pertenecientes al axioma de Control democrático de los miembros.

Además, para establecer si existen diferencias significativas entre los resultados alcanzados en los períodos 2017 y 2018. Para cumplir con este objetivo el estadístico de prueba escogido fue la prueba T de Student, puesto que es la ideal para medir si existen grandes brechas en los resultados de un grupo antes y después de la implementación de una actividad específica, en este caso la aplicación del Balance Social dentro de las actividades de la Cooperativa Ambato. Para el cálculo de este estadístico es necesario primero instaurar las hipótesis nula y alternativa, la hipótesis nula sería que no existen diferencias significativas entre los resultados obtenidos en los principios cooperativos en los años 2017 y 2018, en tanto la hipótesis alternativa es que existen diferencias significativas entre los resultados obtenidos en los ciclos 2017 y 2018.

Para realizar el cálculo de esta prueba estadística de manera más eficiente se lo realizó utilizando dos herramientas muy útiles, Excel y el programa SPSS. La tabla a continuación muestra los resultados obtenidos utilizando Excel:

**Tabla 21** Resultados prueba T de Student en Excel

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	Variable 1	Variable 2
Media	2,74285714	3,79863946
Varianza	0,47123205	0,53425332
Observaciones	7	7
Coeficiente de correlación de Pearson	-0,61899234	

Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	6	
Estadístico t	-2,19016293	
P(T<=t) una cola	0,03552942	
Valor crítico de t (una cola)	1,94318028	
P(T<=t) dos colas	0,07105884	
Valor crítico de t (dos colas)	2,44691185	

Fuente: Excel, 2019

Elaborado por: Darío Gómez

Para el cálculo se utilizó un nivel de significancia de 0.05. En la tabla muestran varios resultados como la media de cada período, la varianza o los grados de libertad, pero el valor que realmente se debe tomar en cuenta es P(T<=t) dos colas puesto que es el que establece si hay diferencias significativas. En este caso, el resultado fue 0,07105884, que al ser mayor que el nivel de significancia, hace que se acepte la Hipótesis Nula, lo que quiere decir que no existen grandes diferencias entre los resultados obtenidos en los dos años.

Para contrastar la respuesta obtenida en Excel, se procedió a realizar el cálculo con el programa SPSS. El cuadro muestra diferentes cálculos de estadísticos como la media o la desviación estándar:

**Tabla 22** Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	A	2,743	7	,6949	,2626
	D	3,786	7	,7381	,2790

Fuente: SPSS, 2019

Elaborado por: Darío Gómez

En tanto, la tabla muestra la correlación existente entre los resultados de los principios cooperativos en los años 2017 y 2018:

**Tabla 23** Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	A & D	7	-,623	,135

Fuente: SPSS, 2019

Elaborado por: Darío Gómez

Mientras que, el cuadro N muestra distintos estadísticos como la media de error estándar, los grados de libertad, pero en este caso el estadístico que realmente es relevante es el de significancia:

**Tabla 24** Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par A - I D	-1,0429	1,2908	,4879	-2,2367	,1509	-2,138	6	,076

Fuente: SPSS, 2019

Elaborado por: Darío Gómez

El resultado que se obtuvo en el nivel de significancia fue 0.076, el cual es mayor a 0.05, con lo que se acepta la hipótesis nula. Dicho resultado es similar al obtenido con Excel, lo que ratifica que no existen grandes diferencias entre los resultados de los principios cooperativos en los períodos 2017 y 2018.

#### **4.2. Narración del Caso.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito tuvo su nacimiento en la ciudad de Ambato en la parroquia de Juan Benigno Vela el 10 de Enero del 2003. En el 2008 esta institución financiera compró un edificio en el centro de Ambato que actualmente es su oficina matriz. En la actualidad esta entidad cuenta con 13 sucursales que están ubicadas en distintas ciudades del país. Hoy en día es dirigida por la Ing. Cristina Yucailla quien lleva varios años en la Gerencia de esta prestigiosa organización.

En lo que se refiere a la Responsabilidad Social, es un tópico relativamente nuevo dentro de las actividades de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato puesto que el 2017 fue el primer año en esta entidad midió el cumplimiento de los principios cooperativos utilizando el Balance Social. En este ciclo la herramienta que la entidad usó para efectuar el Balance Social fue Microsoft Excel, este programa es muy usado para hacer este tipo de documentos por su fácil manejo.

Para el año 2018, la Cooperativa Ambato decidió instaurar en forma definitiva dentro de sus actividades como una temática muy relevante. La implantación de la

Responsabilidad Social dentro de las funciones de esta entidad contó con tres fases que son el diagnóstico del estado actual de la organización, la reestructuración de la planificación estratégica, la implementación del modelo de Responsabilidad Social. A continuación, se presenta el desarrollo de cada una de las etapas:

La primera fase fue realizada usando como punto de partida la planificación estratégica de la institución financiera. El plan estratégico de este ente estaba compuesto por un estudio del sector, la situación financiera de la cooperativa, misión, visión, valores cooperativos, un análisis FODA, análisis del perfil competitivo y los objetivos estratégicos.

Dentro del análisis del sector la cooperativa consideró aspectos como el estado de la economía actual en Ecuador y el mundo, las exportaciones, el sector petrolero, la recaudación de impuestos, la inflación anual, el salario mínimo, la tasa de desempleo, la tasa de interés, la deuda externa pública, además de un análisis del sistema financiero.

En la situación financiera de esta entidad se analizaron aspectos como el estudio de sus balances la evolución de sus ganancias o pérdidas, la estructura financiera de la institución, indicadores financieros, la estructura de su cartera de crédito, la evolución de las obligaciones con el público y de su cartera.

Su misión y visión estaban enfocadas en entregar servicios financieros de calidad, además de alcanzar una calificación A y una cobertura más amplia. Mientras que, sus principios eran honestidad, respeto, trabajo en equipo y transparencia.

En su análisis FODA consideraron puntos como la competencia de otras cooperativas, el marco regulatorio y de supervisión del sector, la diversidad de productos de crédito o la calidad de información al cliente.

Finalmente, sus objetivos estratégicos estaban orientados hacia aspectos como la calidad de cartera, las captaciones del público, la eficiencia administrativa, la normativa interna vigente o el manejo del talento humano.

Mientras que, en lo que respecta a la Responsabilidad Social, la Cooperativa Ambato consiguió una nota promedio de 2.7 en los siete principios cooperativos que es considerada como insuficiente.

En la segunda fase, la reestructuración de la planificación estratégica comenzó incluyendo la Responsabilidad Social dentro de las actividades de la Cooperativa Ambato. Uno de los principales cambios fue el de adicionar los siete principios cooperativos dentro de su planificación estratégica.

Dentro del análisis FODA, se incluyeron fortalezas como la participación de las mujeres en las elecciones o el apoyo a distintos eventos sociales. También se encontraron debilidades como la baja participación de los miembros de comunidades locales en elecciones o desigualdad entre hombres y mujeres en la entrega de créditos. Mientras que, en lo que respecta a las oportunidades se incluyeron puntos como el crecimiento del PIB per cápita en el Ecuador, el incremento en el monto de las operaciones activas o los incentivos por parte del gobierno. En las amenazas se tomaron en cuenta elementos como la excesiva concentración de cooperativas en la región Sierra o el excesivo número de prestamistas ilegales.

Dentro de los cambios planteados se incluyó una nueva misión la cual estaba estrechamente relacionada con aspectos de Responsabilidad Social como son los principios cooperativos. La siguiente ilustración muestra la misión propuesta:

**Tabla 25. Misión Propuesta**

Componentes	Dirección	Redacción
Negocio	Administración y operación de actividades en el ámbito financiero cooperativo	Impulsar el desarrollo socio económico, brindando productos y servicios de intermediación financiera según estándares de calidad con Responsabilidad Social mediante el cumplimiento de principios cooperativos a socios y terceros
Razón de ser	Cubrir las necesidades financieras de los socios y terceros a través de sus productos financieros	
Productos/servicios	Depósito a la vista	
	Cuenta Ahorro Programado Ganamos	
	Depósitos a plazo	
	Microcrédito	
Cientes	Socios y terceros	
Ventaja Competitiva	Servicios de intermediación financiera según estándares de calidad y Responsabilidad Social	
Valores o filosofía	Trabajo en equipo, transparencia, respeto y honestidad	
Principios Organizacionales	Adhesión Abierta y voluntaria	
	Control democrático	
	Participación económica de los miembros	
	Autonomía e independencia	
	Educación, formación e información	
	Cooperación entre cooperativas	

Fuente: Propuesta de Planificación estratégica de la Cooperativa Ambato, 2018

En el nuevo plan estratégico la Cooperativa Ambato incluyó una matriz de partes interesadas internas reestructurada, tomando en cuenta la Gerencia, la Dirección Administrativa y los trabajadores. La siguiente tabla muestra la composición de la matriz de partes interesadas internas:

**Tabla 26.** Matriz de partes interesadas internas

PARTE INTERESADA	PESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA
Gerencia	4	Cumplimiento de metas trazadas	Ser una cooperativa reconocida a nivel nacional, siendo un apoyo para sus socios promoviendo el desarrollo del país.
Dirección Administrativa	4	Crecimiento de la cooperativa, mediante el incremento de sus socios.	Generar mayor confianza en los socios de manera que permita incrementar la captación de recursos, inversiones y depósitos entre otros.
Trabajadores	3	Puntualidad en el pago de Salarios.	Tener estabilidad laboral, trabajar bajo un ambiente laboral agradable y recibir su remuneración como se haya firmado en el contrato.

Fuente: Propuesta para Planificación Estratégica de la Cooperativa Ambato, 2018

Elaborado por: Darío Gómez

Dentro de su matriz de partes interesadas que no pertenecen a la organización se incluyó actores como el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social, dicho organismo es el encargado de promover las mejores prácticas de socialmente responsables en las instituciones. A continuación, se presenta el cuadro de necesidades de los grupos de interés externo:

**Tabla 27** Matriz de partes interesadas externas

PARTE INTERESADA/ STAKEHOLDER	PESO	NECESIDAD	EXPECTATIVA
CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social)	4	Contar con una sociedad rodeada de valores y principios, por el bienestar común.	Promover el concepto y las mejores prácticas de Responsabilidad Social Corporativa con enfoque al negocio núcleo de la empresa, para que ellas se transformen en movilizadoras de una sociedad más justa y sostenible.
IRSE (Instituto de Responsabilidad Social)	3	La sostenibilidad en lo político, social y ambiental, deben contar un ambiente estable para las cooperativas de tal manera que garantice su viabilidad y permanencia	Impulsa la práctica, la aplicación de acciones concretas y la implementación de un modelo de Responsabilidad Social.

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)	4	Custodiar que todas las cooperativas sigan un mismo lineamiento.	Supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.
Comunidad	1	Disponer de liquidez, buen manejo de las finanzas.	Obtener beneficios crediticios, capacitaciones de educación financiera y demás programas de responsabilidad social para toda la colectividad.
Clientes (Cada Socio perteneciente a la cooperativa)	5	Depositar su confianza en una entidad financiera	Recibir la mejor atención, de manera efectiva y personalizada en todas las instalaciones.
Proveedores	4	Obtener ingresos oportunos que facilite el funcionamiento de la entidad.	Percibir de manera oportuna el pago por los servicios o productos brindados con calidad y transparencia a la institución.

**Fuente:** Propuesta para Planificación Estratégica de la Cooperativa Ambato, 2018  
**Elaborado por:** Darío Gómez

Además, se sumaron algunos objetivos estratégicos relacionados con la Responsabilidad Social como son disminuir los índices de morosidad, incrementar la satisfacción de los socios realizar actividades que fortalezcan la Responsabilidad Social dentro de la institución financiera.

En la última fase, para culminar con la implantación de la Responsabilidad Social dentro de las actividades realizadas por la Cooperativa Ambato se firmó una carta de compromiso, en este documento se establecía que la esta institución financiera utilizaría el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la realización de su Balance Social 2017 y 2018; el encargado de hacer esto fue el Departamento de Calidad. Para la instauración de este sistema fueron necesarias las etapas presentadas a continuación:

**Ilustración 14.** Logo del Sistema de Responsabilidad Social



**Fuente:** Sistema de Responsabilidad Social Empresarial

- Un análisis del marco estratégico con el que contaba esta institución financiera.



- Obtención de la información relacionada con la Responsabilidad Social del año 2017.
- Subir la información obtenida al Sistema de Responsabilidad Social del 2017 como son los empleados, los principios y valores de la institución o los servicios que la misma ofrece. La siguiente ilustración muestra los datos que la Cooperativa Ambato tuvo que subir a la plataforma:

**Ilustración 15.**Subdimensiones del Sistema de Responsabilidad Social



**Fuente:** Sistema de Responsabilidad Social Empresarial

- Escogimiento de indicadores que establezcan el cumplimiento de los distintos programas que estén estrechamente relacionados con la Responsabilidad Social. La siguiente ilustración muestra algunos de los ratios que pueden ser seleccionados en el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial:

## Ilustración 16. Selección de Indicadores

ID	Nombre	Resultada	Dimensión	Sub-Dimensión	Herramienta	Fórmula	Sector	Detalles
1	Mujeres en la empresa	% mujeres con relación al total de empleados	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosM} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
2	Hombres en la empresa	% hombres con relación al total de empleados	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosH} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
3	Hombres afro en la empresa	% hombres afrodescendientes con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosAfro} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
4	Mujeres negras en la empresa	% de mujeres afrodescendientes con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosAfro} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
5	Hombres blancos en la empresa	% hombres blancos con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosBlancos} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
6	Mujeres blancas en la empresa	% de mujeres blancas con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosBlancas} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
7	Hombres indígenas en la empresa	% hombres indígenas con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosIndigenas} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
8	Mujeres indígenas en la empresa	% de mujeres indígenas con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosIndigenas} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
9	Hombres mestizos en la empresa	% hombres mestizos con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosMestizos} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
10	Mujeres mestizas en la empresa	% de mujeres mestizas con relación al total	SOCIAL	Equidad Racial	ETBOS	$(\text{NumEmpleadosMestizas} / \text{NumEmpleados}) * 100$	OTRO	
11	Clientes en el mesiado en otras	Total clientes en	SOCIAL	Grupos de	ETBOS	$(\text{NumClientesAnterior} + \text{NumClientesNuevosPeriodo})$	OTRO	

- Elaboración del Balance Social del año 2017 (Anexo1).
- Ingreso de información al sistema del año 2018.
- Elaboración del Balance Social 2018 (Anexo 2).

Finalmente, en el mes de Enero del 2019 se dieron varias reuniones para socializar los resultados con cada uno de los miembros de esta institución financiera.

### 4.2.1. Respuesta a las preguntas de reflexión

#### ¿En el año 2017 la Cooperativa Ambato realizaba actividades relacionadas con Responsabilidad Social?

Para el año 2017 la Cooperativa Ambato ya contaba con ciertos aspectos relacionados ala Responsabilidad Social como puntos de atención en zonas rurales, puntos de atención para personas con discapacidad o alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito. Una de las actividades de mayor importancia que esta institución financiera hizo en este período fue informar sobre los productos y servicios que son

requeridos por la normativa de transparencia de información a las instituciones pertinentes. Además, esta entidad ya poseía estrategias para promover la apertura de cuentas de ahorro entre las personas menores de 18 años, esto hizo que aproximadamente el 11% de sus socios sean menores de edad. Adicionalmente, en este ciclo este organismo realizó varias actividades no relacionadas con los servicios financieros, alcanzando un total de 11.

### **¿La Cooperativa Ambato ha cumplido con lo establecido dentro de los principios cooperativos?**

A pesar de no contar con muchos años aplicando la Responsabilidad Social dentro de sus actividades, la Cooperativa Ambato ha tratado de ir mejorando periódicamente en relación con lo establecido en los principios cooperativos. Esta institución toma en cuenta muchos aspectos relacionados con los preceptos implantados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) dentro de sus actividades como por ejemplo los acuerdos con otras cooperativas con los que cuenta esta institución financiera, la misma está directamente conectada con el principio de Cooperación entre Cooperativas. Una de las acciones ligadas con el principio de Educación, capacitación e información es el gran número de capacitaciones a socios, miembros de los distintos consejos y empleados que realizó la institución.

### **¿Cuál fue el principio que logró un mayor nivel de cumplimiento?**

El principio en el que la Cooperativa Ambato consiguió un mejor resultado fue el de Autonomía e Independencia, en dicho principio esta institución logró una calificación de 3 y 4.8 en los períodos 2017 y 2018 respectivamente. Uno de los indicadores que ayudaron a que esta institución financiera consiga el mejor resultado en este principio fue el control sobre los distintos casos de corrupción que tenía esta entidad. Otro factor de suma importancia para que suba su desempeño fue el descenso en el número de sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento de la ley que la cooperativa logró en el año 2018. Finalmente, el aspecto principal por el que este principio fue el que logró un mejor rendimiento fue la gran capacidad con la que cuenta este ente para cubrir sus deudas en el corto plazo, lo que se ve representado en el índice de liquidez, en el que la cooperativa obtuvo nota perfecta.

**¿Existe una diferencia significativa en el nivel de cumplimiento de cada principio cooperativo entre los años 2017 y 2018?**

La Cooperativa Ambato logró una mejora en sus resultados de los principios cooperativos en el 2018, pero después de aplicar la prueba T de Student, se concluyó que la diferencia en el desempeño en los años 2017 y 2018 no es significativa. A pesar de esto existió una distancia de más de un punto entre las calificaciones que esta institución financiera obtuvo en los años 2017 y 2018, dicha brecha representó un incremento de aproximadamente un 40% entre el primer y segundo ciclo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Después de terminar con la implementación de la Responsabilidad Social dentro de las actividades de la Cooperativas Ambato se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La implementación de la Responsabilidad Social en la Cooperativa Ambato contó con tres fases bien diferenciadas que son el diagnóstico del estado actual de la organización, la reestructuración de la planificación estratégica, la implementación del modelo de Responsabilidad Social y el análisis de los resultados obtenidos.
- En el año 2017 la Cooperativa Ambato contó con un nivel de cumplimiento de los principios cooperativos aceptable debido a que consiguió una nota promedio de 2.7, lo que se considera muy bueno si se toma en cuenta el poco tiempo que tiene esta institución financiera aplicando los principios cooperativos.
- Esta institución financiera realiza varias actividades relacionadas con la Responsabilidad Social como son capacitaciones a sus miembros y socios, los acuerdos con otras cooperativas, la contratación de personas con discapacidad o apoyar a la producción nacional comprándole a productores locales, esto es muy bueno puesto que demuestra lo importante que es el entorno para la Cooperativa Ambato.
- El principio en el que la Cooperativa Ambato consiguió un mejor resultado en el 2017 y 2018 fue el de Autonomía e Independencia con una media de 2,9, mientras tanto los principios cooperativos con un resultado no tan bueno fueron adhesión abierta y voluntaria y participación económica de los miembros con un promedio de 3 en los dos años.
- Entre los períodos 2017 y 2018 la Cooperativa Ambato contó con una mejora sustancial en lo que respecta a la implementación de la Responsabilidad Social dentro de sus actividades, esto se vio reflejado principalmente en el crecimiento en el promedio de la calificaciones de los principios cooperativos, el que a pesar de no ser significativo, representa una mejora del 40% entre un ciclo y otro.

## **5.2. Recomendaciones**

- Realizar informes trimestrales sobre el cumplimiento de las actividades socialmente responsables presupuestadas al inicio de cada ciclo.
- Incrementar periódicamente el número de actividades relacionadas con la Responsabilidad Social que realiza la organización.
- Crear programas de reciclaje tomando en cuenta el cuidado del medioambiente dentro de las prioridades de la institución.
- Diseñar estrategias que ayuden a incrementar el número de créditos entregados a las mujeres para así incentivar a la igualdad de género.
- Establecer tácticas para aumentar el número de transacciones promedio realizadas por cada socio para así poder alcanzar la meta que la Cooperativa Ambato incluyó dentro de su Balance Social.
- Aumentar el número de trabajadores con discapacidad que laboran en la institución financiera para así cumplir con objetivo establecido en su Balance Social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso, J., Rivera, C., & Labrador, O. (2008). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 123-141.
- Alianza Cooperativa Internacional . (11 de Abril de 2013). *www.ica.coop*. Obtenido de [www.ica.coop:  
https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf](https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf)
- Andia, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de la ISO 26000. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* , 55-60.
- Asencio, G. (2015). El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas. *Revista Ciencia UNEMI*, 87-96.
- Caravedo, B. (1999). Lo Social y la Empresa a Fines del Siglo. Responsabilidad Social Empresarial: avances y logros. *Revista de la Universidad del Pacifico*, 34-56.
- Carreras, L., & Bastida, R. (2015). Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 252-276.
- Cecchini, S. (15 de Septiembre de 2005). *repositorio.cepal.org*. Obtenido de [repositorio.cepal.org:  
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4735/S05707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4735/S05707_es.pdf)
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 71-77.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS . (2001). *Libro Verde. Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas.

- Cooperativa Ambato. (26 de Diciembre de 2018). *www.cooperativaambato.com*.  
Obtenido de *www.cooperativaambato.com*:  
<http://www.cooperativaambato.com/>
- Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. . *University of Science and Technology, Trondheim, Norway*, 1-13.
- Espin, W., Bastidas, M., & Duran, A. (2017). Propuesta metodológica de evaluación del balance social en asociaciones de economía popular y solidaria del Ecuador. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 123-157.
- Gilli, J. (2006). RESPONSABILIDAD SOCIAL. *Vision de Futuro*, 50-54.
- Gongora, H. (2017). Importancia del Balance Social en las Cooperativas. *Cienciamerica*.
- Gongora, H., Rodriguez, P., & Zumarraga, E. (2017). Importancia del Balance Social en las Cooperativas en Ecuador. *CienciAmerica*, 15-23.
- GRAJEW, O. (2000). O Dragão e a Borboleta Sustentabilidade e Responsabilidade. *Axis Mundi Editora Ltda.*, 25.
- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador. (2010). <http://www.irse-ec.org>. Obtenido de <http://www.irse-ec.org>: <http://www.irse-ec.org/fundamentos-del-irse/>
- Luisa, R., & Rios, A. (2016). EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD CON METODOLOGÍA GRI 1. *Dimension Empresarial* , 76-89.
- Luque, A., Peñaherrera, J., & Ordoñez, J. (2018). COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN: LOS CASOS DE CACEC Y CHIBULEO. *CHAKIÑAN*, 105-117.
- Martinez, P. (15 de Noviembre de 2014). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec](https://dspace.ups.edu.ec):  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7360/1/UPS-CT004309.pdf>



- Monfort, A. (2011). Responsabilidad Social Empresarial (Corporativa) y Juventud. Propuesta de análisis de contenido a través de las memorias de sostenibilidad. *Revista de economía*, 73-109.
- Montes, V. (16 de Octubre de 2016). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de *www.seps.gob.ec*: <http://www.seps.gob.ec/>
- Mori, P. (2009). RESPONSABILIDAD SOCIAL. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA COMUNITARIA. *Liberabit*, 164-170.
- Murruga, A. (2001). Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*,, 25-50.
- Sanchez, O., Meza, L., & Meza, J. (2010). *Indicadores básicos para diagnosticar la responsabilidad social*. Tijuana: Universidad Autónoma de Baja California.
- Sanchez, R. (2015). t-Student. Usos y abusos. *Mexicana de Cardiología*, 50-61.
- Schwald, M. (2004). Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible. *Revista de la Universidad del Pacífico*, 41-55.
- Secretaria de Naciones Unidas. (12 de Abril de 2014). *www.un.org*. Obtenido de *www.un.org*:  
<https://www.un.org/esa/socdev/documents/2014/coopsegm/grace.pdf>
- Trabajo, O. I. (12 de Julio de 2001). *www.ilo.org*. Obtenido de *www.ilo.org*:  
<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>
- Villacís, C., Yandri, S., & Güillín, X. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista de la Universidad Estatal de Quevedo*, 452-466.

## ANEXOS

### Anexo 1 Balance Social 2017

Código	Indicador	Principios ACI	Dimensiones ACI	Resultado	Fórmula	Resultado	Calificación
16518	26	Membresía Abierta y voluntaria	Medición del nivel de satisfacción de asociados/as	Nº de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	$\text{NumTMecanismosInformarProductosServicios}$	4.0	4 ●
16519	37	Membresía Abierta y voluntaria	Medición del nivel de satisfacción de asociados/as	% promedio del índice de satisfacción del cliente	$(\text{ValorTPorcentajeSatisfaccionCliente} / \text{NumTMedidasSatisfaccionClientes})$	76.7 %	4 ●
16520	46	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Nº de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito ejecutados	$\text{NumTEventosMantieneConOtrasCOAC}$	27.0	5 ●
16521	50	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Nº de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	$\text{NumTBeneficiosNoFinancierosASocios}$	20.0	5 ●
16522	56	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	$(\text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionAnalizados} / \text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionIdentificados}) * 100$	100.0 %	5 ●
16523	62	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	$(\text{NumTEmpleadosDiscapacitados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	2.4 %	3 ●
16524	76	Educación, Formación e información	Destinatarios del fondo de educación	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación	$(\text{CostoTCapacitacionEmpleados} / \text{CostoTPresupuestoCapacitacionEmpleados}) * 100$	83.4 %	4 ●
16525	90	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios activos	$(\text{NumTSociosActivos} / \text{NumTSocios}) * 100$	66.7 %	4 ●
16526	91	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socias activas mujeres	$(\text{NumTSociosActivosMujeres} / \text{NumTSocios}) * 100$	25.2 %	2 ●
16527	92	Adhesión abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios con cuentas de ahorro	$(\text{NumTSociosActivosConCuentasAhorro} / \text{NumTSocios}) * 100$	42.9 %	3 ●
16528	95	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios ahorristas menores a 18 años	$(\text{NumTSociosConCuentaAhorroMenorA18Años} / \text{NumTSociosActivosConCuentasAhorro}) * 100$	11.6 %	3 ●
16529	96	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios	Total ahorro voluntario	$((\text{ValorTDepositoALaVista} + \text{ValorTDepositoAplazo}) / \text{ValorTActivos}) * 100$	75.5 %	4 ●
16530	98	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	Valor cuota de ingreso con relación al Salario Mínimo	$(\text{ValorCuotaIngreso} / \text{ValorSalarioMinimoMensual}) * 100$	6.5 %	2 ●
16531	99	Control democrático de los miembros	Participación en asamblea	% de socios que participan en elecciones	$(\text{NumTSociosParticipanEnElecciones} / \text{NumTRepresentantesEmpadronados}) * 100$	1.2 %	1 ●
16532	100	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios	Promedio de transacciones realizadas en el periodo por los socios	$(\text{NumTTransacciones} / \text{NumTSociosActivos})$	6.1	1 ●

16533	138	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	% de trabajadores con contrato indefinido	$(\text{NumTEmpleadosContratadosIndefinido} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	93.9 %	5 
16534	178	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% de mujeres que pertenecen al Consejo de Administración y Vigilancia	$(\text{NumTMujeresEnConsejoDeAdminYVigilancia} / \text{NumTIntegrantesConsejoAdminYVigilancia}) * 100$	87.5 %	1 
16535	179	Control democrático de los miembros	Participación en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias	% de asistencia de representantes en la Asamblea General	$(\text{NumTRepresentantesAsistenASesionAsambleaGeneral} / \text{NumTRepresentantesAsambleaGeneral}) * 100$	68.8 %	4 
16536	181	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% de representantes mujeres Asamblea General	$(\text{NumTRepresentantesMAsambleaGeneral} / \text{NumTRepresentantesAsambleaGeneral}) * 100$	46.9 %	3 
16537	182	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% Mujeres en cargos directivos	$(\text{NumTEmpleadosMDirectivosYGerenciales} / \text{NumTEmpleadosDirectivosYGerenciales}) * 100$	41.2 %	4 
16538	185	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités capacitados	$(\text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitados} / \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaACapacitarSegunPOA}) * 100$	100.0 %	5 
16539	186	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de cumplimiento de horas de capacitación a los miembros de los consejos	$(\text{NumTHorasCapacitacionEjecutadasAConsejos} * \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitados}) / (\text{NumTHorasCapacitacionPlanificadasAConsejos} * \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaACapacitarSegunPOA}) * 100$	100.0 %	5 
16540	187	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	$(\text{CostoTCapacitacionConsejosAdminYVigilancia} / \text{PresupuestoTCapacitacionConsejosAdminYVigilancia}) * 100$	100.0 %	5 

16541	188	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% De miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y Comités, formados en políticas de anti-corrupción	$(\text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitadosEnAticorrupcion} / \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaEsperadosEnAticorrupcion}) * 100$	100.0 %	5 ●
16542	196	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	% Cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad	$(\text{NumTPuntosDeAtencionConAccesoADiscapacitados} / \text{NumTPuntosDeAtencion}) * 100$	53.8 %	3 ●
16543	197	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	% de formas de atención a los socios que mantiene la organización en comunidades rurales	$(\text{NumTFormasDeAtencionEnComunidadesRurales} / \text{NumTFormasDeAtencion}) * 100$	100.0 %	5 ●
16544	198	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación)	$(\text{NumTSociosCapacitadosEnEducacionFinanciera} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	0.0	0 ●
16545	199	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera (capacitación)	$(\text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducacionFinanciera} / \text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducacionFinancieraEsperados}) * 100$	0.0	0 ●
16546	215	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Índice de rotación de empleados	$((\text{NumTEmpleadosContratados} + \text{NumTEmpleadosDespedidos} + \text{NumTEmpleadosRenuncian}) / 2) / (\text{NumTEmpleadosPeriodoAnioAnterior}) * 100$	14.7 %	3 ●
16547	233	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	Variación del valor de los activos en el periodo	$((\text{ValorTActivos} / \text{ValorTActivosAnioAnterior}) - 1) * 100$	24.3	3 ●
16548	234	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	Variación (incremento, disminución) del pasivo en el periodo	$((\text{ValorTPasivos} / \text{ValorTPasivosAnioAnterior}) - 1) * 100$	24.0	2 ●
16549	235	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	Variación del patrimonio incremento o disminución	$((\text{ValorTPatrimonio} / \text{ValorTPatrimonioAnioAnterior}) - 1) * 100$	25.9	3 ●
16550	237	Participación económica de los miembros	Esfuerzo económico exigido a las organizaciones socias	% de aportación (capital social) con relación al patrimonio	$(\text{ValorTAportacionesCapitalSocial} / \text{ValorTPatrimonio}) * 100$	27.9 %	5 ●
16551	238	Participación económica de los miembros	Esfuerzo económico exigido a las organizaciones socias	Cumplimiento del Patrimonio Técnico	$(\text{ValorTPatrimonioTecnicoConstituido} / \text{ValorTPatrimonioTecnicoRequerido}) * 100$	173.9	5 ●
16552	241	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	% de reserva con respecto al patrimonio	$(\text{ValorTReserva} / \text{ValorTPatrimonio}) * 100$	57.0 %	5 ●
16553	249	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	$(\text{ValorTMargenFinanciero} / \text{ValorTGastosOperacionales}) * 100$	283.6 %	4 ●
16554	250	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	$(\text{ValorTGastosOperacionales} / \text{ValorTMargenFinanciero}) * 100$	35.3 %	4 ●

16555	251	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% Fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito	$(\text{ValorTCaptacionProcedenteCOAC} / \text{ValorTCaptaciones}) * 100$	6.8 %	2
16556	262	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Relación salarial anual (remuneración anual máxima y mínima)	$(\text{ValorSalarioMasAlto} / \text{ValorSalarioMasBajo})$	8.2 \$	1
16557	263	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (ASESORES)	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosM} / \text{ValorTSalarioEmpleadosH}) * 100$	74.6 %	3
16558	272	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de microcrédito	$(\text{MontoTCreditoMicrocreditoSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	67.4 %	3
16559	275	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de Créditos vigentes orientados a mujeres	$(\text{NumTCreditosVigentesAMujeres} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	38.6 %	3
16560	276	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de cartera de crédito mujeres	$(\text{ValorTCarteraCreditoMujeres} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	35.5 %	3
16561	277	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de operaciones de crédito <= 30% PIB Per capita	$(\text{NumTOperacionesDeCreditosConMontoMenorA30PorcientoPIB} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	36.0 %	4
16562	278	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de operaciones con cuotas <= 1% PIB Per capita	$(\text{NumTOperacionesCreditoConCuotasVigentesMenosA1PorcientoPIB} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	8.4 %	
16563	279	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Tasa de interés pasiva ponderada real	$((1 + \text{TasaPasivaCaptacionDelPublicoPonderada}) / ((1 + \text{InflacionAnualizada}) - 1))$	11.1 %	5
16564	280	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Relación promedio tasas de interés efectiva vs tasa máxima	$(\text{TEAMaximaCooperativa} / \text{TEAMaximaBCE}) * 100$	85.5 %	4
16565	282	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación cartera de crédito	$((\text{ValorTCarteraCredito} / \text{ValorTCarteraCreditoAnioAnterior}) - 1) * 100$	-16.2	0
16566	283	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadSocial} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	33.0 %	2
16567	284	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Saldo de cartera para necesidades productivas	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadProductiva} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	0.4 %	1

16566	283	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadSocial} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	33.0 %	2
16567	284	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Saldo de cartera para necesidades productivas	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadProductiva} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	0.4 %	1
16568	285	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Índice de morosidad	$(\text{ValorTCarteraVencida} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	0.4	5
16569	289	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Rotación de cartera de crédito	$(\text{VentasACredito} / \text{PromedioCuentasPorCobrar}) * 100$	11.6 \$	0
16570	290	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Endeudamiento sobre activos	$(\text{ValorTPasivos} / \text{ValorTActivos}) * 100$	86.0 %	1
16571	291	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Endeudamiento externo	$(\text{ValorTEndeudamientoExterno} / \text{ValorTPasivos}) * 100$	4.2 %	1
16572	292	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Liquidez	$(\text{ValorTActivosCorriente} / \text{ValorTPasivosCorriente}) * 100$	57.3 %	5
16573	302	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% Gasto a proveedores locales	$(\text{MontoTComprasAProveedoresLocales} / \text{MontoTComprasAProveedores}) * 100$	100.0 %	5
16574	308	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Proveedores locales con los que se estableció un contrato	$(\text{NumTContratosConProveedoresLocales} / \text{NumTContratosConProveedores}) * 100$	61.0 %	4
16575	312	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Nº de sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento de la ley o regulaciones	NumTSancionesMonetarias	0.0	5
16576	339	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en sueldos y salarios	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTSueldosYSalarios})$	0.7 \$	2
16577	340	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en beneficios de ley	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTBeneficiosDeLey})$	8.5 \$	5
16578	341	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en aportes patronales IESS	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTAportaciones})$	4.9 \$	5
16579	359	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo incorporado a Patrimonio común otras reservas	$(\text{ValorAgregadoCooperativoIncorporadoAPatrimonioComun} / \text{ValorOtrasReservas}) * 100$	22.7 %	5
FIN DE TABLA							

## Anexo 2. Balance Social Cooperativa Ambato 2018

Código	Indicador	Principios ACI	Dimensiones ACI	Resultado	Fórmula	Resultado	Calificación
15949	26	Membresía Abierta y voluntaria	Medición del nivel de satisfacción de asociados/as	Nº de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	$\text{NumT Mecanismos Informar Productos Servicios}$	4.0	4 ●
15950	38	Membresía Abierta y voluntaria	Medición del nivel de satisfacción de asociados/as	% de satisfacción de los servicios financieros	$(\text{ValorT Porcentaje Satisfaccion Servicio Financieros} / \text{NumT Medidas Satisfaccion Serv Financieros})$	64.0 %	3 ●
15951	44	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de cumplimiento de iniciativas sociales que se realizan con organismos de la sociedad civil para mejorar las condiciones en la comunidad	$(\text{NumT Acuerdos Ejecutados Con Sociedad Civil} / \text{NumT Acuerdos Planificados Con Sociedad Civil}) * 100$	0.0 %	0 ●
15952	46	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Nº de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito ejecutados	$\text{NumT Eventos Mantiene Con Otras COAC}$	6.0	5 ●
15953	47	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Nº de participaciones en organismos de integración sectorial	$\text{NumT Acuerdos En Organismos Integración Sectorial}$	2.0	2 ●
15954	48	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Acuerdos con otras instituciones que presten otros servicios para socios	$(\text{NumT Acuerdos Con Otras Instituciones Que Brindan Otros Servicios} / \text{NumT Convenios Planificados Con Otras Instituciones}) * 100$	0.0 %	0 ●
15955	49	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Acuerdos con gobiernos locales provinciales, nacionales u organismos gubernamentales	$(\text{NumT Convenios Con Organizaciones Gubernamentales} / \text{NumT Acuerdos Ejecutados}) * 100$	0.0 %	0 ●
15956	50	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	Nº de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	$\text{NumT Beneficios No Financieros ASocios}$	11.0	5 ●
15957	56	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	$(\text{NumT Procesos Con Riesgos De Corrupcion Analizados} / \text{NumT Procesos Con Riesgos De Corrupcion Identificados}) * 100$	100.0 %	5 ●

15956	50	económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	NumTBeneficiosNoFinancierosASocios	11.0	5 ●
15957	56	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	$(\text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionAnalizados} / \text{NumTProcesosConRiesgosDeCorrupcionIdentificados}) * 100$	100.0 %	5 ●
15958	57	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	$(\text{NumTMedidasAnteIncidentesDeCorrupcion} / \text{NumTIncidentesDeCorrupcionOcurridos}) * 100$	100.0 %	5 ●
15959	62	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	$(\text{NumTEmpleadosDiscapacitados} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	2.4 %	3 ●
15960	76	Educación, Formación e información	Destinatarios del fondo de educación	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación	$(\text{CostoTCapacitacionEmpleados} / \text{CostoTPresupuestoCapacitacionEmpleados}) * 100$	118.0 %	5 ●
15961	90	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios activos	$(\text{NumTSociosActivos} / \text{NumTSocios}) * 100$	66.7 %	4 ●
15962	91	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socias activas mujeres	$(\text{NumTSociosActivosMujeres} / \text{NumTSocios}) * 100$	25.2 %	2 ●
15963	92	Adhesión abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios con cuentas de ahorro	$(\text{NumTSociosActivosConCuentasAhorro} / \text{NumTSocios}) * 100$	42.9 %	3 ●
15964	95	Membresía Abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	% de socios ahorristas menores a 18 años	$(\text{NumTSociosConCuentaAhorroMenorA18Años} / \text{NumTSociosActivosConCuentasAhorro}) * 100$	11.6 %	3 ●
15965	96	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios	Total ahorro voluntario	$((\text{ValorTDepositoALaVista} + \text{ValorTDepositoAplazo}) / \text{ValorTActivos}) * 100$	70.8 %	4 ●
15966	98	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad comun	Valor cuota de ingreso con relación al Salario Mínimo	$(\text{ValorCuotaIngreso} / \text{ValorSalarioMinimoMensual}) * 100$	6.7 %	2 ●
15967	99	Control democrático de los miembros	Participación en asamblea	% de socios que participan en elecciones	$(\text{NumTSociosParticipanEnElecciones} / \text{NumTRepresentantesEmpadronados}) * 100$	1.2 %	1 ●
15968	100	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios	Promedio de transacciones realizadas en el periodo por los socios	$(\text{NumTTransacciones} / \text{NumTSociosActivos})$	8.8	1 ●
15969	102	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% Variación anual de la utilización de material por colaborador (agua, luz, telefono, papel)	$((\text{GastoTServiciosBasicos} / \text{NumTEmpleados}) / \text{GastoTServiciosBasicosAnioAnterior} - 1) * 100$	0.0 %	5 ●
15970	104	Compromiso con la comunidad	Presencia comprometida de la cooperativa	Programas o iniciativas de reciclaje establecidos	NumTProgramasDeReciclaje	6.0 u	5 ●
15971	138	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	% de trabajadores con contrato indefinido	$(\text{NumTEmpleadosContratadosIndefinido} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	94.5 %	5 ●



15972	144	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	empleados con contratos no indefinidos u otra relación laboral	$(\text{NumTBeneficiosAdicionalesAEmpleadosConContratoNoIndefinido} / \text{NumTBeneficiosAdicionalesAEmpleadosConContratoIndefinido}) * 100$	0.0 %	0 ●
15973	172	Control democrático de los miembros	Clima Laboral - Potencial Humano	Porcentaje de días perdidos por los trabajadores por enfermedad y/o accidentes	$(\text{NumTDiasPerdidosEmpleadosAccidentados} / (\text{NumTDiasLaborados} + \text{NumTEmpleados})) * 100$	0.0 %	5 ●
15974	178	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% de mujeres que pertenecen al Consejo de Administración y Vigilancia	$(\text{NumTMujeresEnConsejoDeAdminYVigilancia} / \text{NumTIntegrantesConsejoAdminYVigilancia}) * 100$	87.5 %	1 ●
15975	179	Control democrático de los miembros	Participación en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias	% de asistencia de representantes en la Asamblea General	$(\text{NumTRepresentantesAsistenASesionAsambleaGeneral} / \text{NumTRepresentantesAsambleaGeneral}) * 100$	100.0 %	5 ●
15976	181	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% de representantes mujeres Asamblea General	$(\text{NumTRepresentantesMAAsambleaGeneral} / \text{NumTRepresentantesAsambleaGeneral}) * 100$	46.9 %	3 ●
15977	182	Control democrático de los miembros	Accesibilidad a cargos	% Mujeres en cargos directivos	$(\text{NumTEmpleadosMDirectivosYGerenciales} / \text{NumTEmpleadosDirectivosYGerenciales}) * 100$	41.2 %	4 ●
15978	184	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia procedentes de la comunidad local donde se realizan operaciones significativas	$(\text{NumTMiembrosOficinasMasSignificativas} / \text{NumTMiembrosConsejoDeOficinas}) * 100$	100.0 %	5 ●
15979	185	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités capacitados	$(\text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitados} / \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaACapacitarSegunPOA}) * 100$	51.2 %	3 ●
15980	186	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de cumplimiento de horas de capacitación a los miembros de los consejos	$(\text{NumTHorasCapacitacionEjecutadasAConsejos} + \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitados}) / (\text{NumTHorasCapacitacionPlanificadasAConsejos} + \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaACapacitarSegunPOA}) * 100$	51.2 %	3 ●
15981	187	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	% de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	$(\text{CostoTCapacitacionConsejosAdminYVigilancia} / \text{PresupuestoTCapacitacionConsejosAdminYVigilancia}) * 100$	0.0 %	0 ●

15982	188	Educación, Formación e información	Educación y capacitación a dirigentes	Consejo de Administración y Vigilancia y Comités, formados en políticas de anti-corrupción	$(\text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaCapacitadosEnAticorrupcion} / \text{NumTMiembrosConsejoAdminYVigilanciaEsperadosEnAticorrupcion}) * 100$	13.0 %	1 ●
15983	194	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Cumplimiento de colocaciones por oficinas	$(\text{NumTOficinasCumplePresupuesto} / \text{NumTOficinas}) * 100$	500.0 %	
15984	195	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Cobertura de oficinas ubicadas en comunidades donde no existe otras instituciones de servicio financiero	$(\text{NumTPuntosEnComunidadesSinOtrasInstitucionesFinancieras} / \text{NumTPuntosDeAtencion}) * 100$	18.2 %	4 ●
15985	196	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	% Cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad	$(\text{NumTPuntosDeAtencionConAccesoADiscapitados} / \text{NumTPuntosDeAtencion}) * 100$	100.0 %	5 ●
15986	197	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	% de formas de atención a los socios que mantiene la organización en comunidades rurales	$(\text{NumTFormasDeAtencionEnComunidadesRurales} / \text{NumTFormasDeAtencion}) * 100$	100.0 %	5 ●
15987	198	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación)	$(\text{NumTSociosCapacitadosEnEducacionFinnciera} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	0.0	0 ●
15988	199	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera (capacitación)	$(\text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducacionFinanciera} / \text{NumTEmpleadosCapacitadosEnEducacionFinancieraEsperados}) * 100$	0.0	0 ●
15989	200	Educación, Formación e información	Tipo de educación	Nº de posición en políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	NumTParticipacionesLobbying	1.0 u	1 ●
15990	201	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Políticas de niveles de aprobación de créditos y captaciones	NivelAprobacionActualizacionDePoliticlas	0.0	0 ●
15991	215	Compromiso con la comunidad	Influencia en la comunidad cercana	Índice de rotación de empleados	$((\text{NumTEmpleadosContratados} + \text{NumTEmpleadosDespedidos} + \text{NumTEmpleadosRenuncian}) / 2) / (\text{NumTEmpleadosPeriodoAnioAnterior}) * 100$	0.0 %	5 ●
15992	222	Educación, Formación e información	Tipo de educación	% de empleados evaluados en cuanto al desarrollo profesional	$(\text{NumTEmpleadosEvaluadosDesempenioProfesional} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	73.2 %	4 ●

15993	228	Compromiso con la comunidad	Clima Laboral - Potencial Humano	% de empleados cubiertos por un convenio o integrados en una asociación-agrupación de la cooperativa (organizaciones sindicales)	$(\text{NumTEmpleadosPerteneceASindicato} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	0.0 %	0 ●
15994	233	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad comun	Variación del valor de los activos en el periodo	$((\text{ValorTActivos} / \text{ValorTActivosAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
15995	234	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad comun	Variación (incremento, disminución) del pasivo en el periodo	$((\text{ValorTPasivos} / \text{ValorTPasivosAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
15996	235	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad comun	Variación del patrimonio incremento o disminución	$((\text{ValorTPatrimonio} / \text{ValorTPatrimonioAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
15997	237	Participación económica de los miembros	Esfuerzo económico exigido a las organizaciones socias	% de aportación (capital social) con relación al patrimonio	$(\text{ValorTAportacionesCapitalSocial} / \text{ValorTPatrimonio}) * 100$	33.0 %	5 ●
15998	238	Participación económica de los miembros	Esfuerzo económico exigido a las organizaciones socias	Cumplimiento del Patrimonio Técnico	$(\text{ValorTPatrimonioTecnicoConstituido} / \text{ValorTPatrimonioTecnicoRequerido}) * 100$	104.9	5 ●
15999	241	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad comun	% de reserva con respecto al patrimonio	$(\text{ValorTReserva} / \text{ValorTPatrimonio}) * 100$	22.5 %	5 ●
16000	242	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% promedio de ahorro por economías de escala	$(\text{ValorTPorcentajeAhorro} / \text{NumTIniciativasAhorroEnEscala})$	0.0 %	2 ●
16001	249	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	$(\text{ValorTMargenFinanciero} / \text{ValorTGastosOperacionales}) * 100$	243.9 %	3 ●
16002	250	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de cobertura del margen financiero a los gastos operativos	$(\text{ValorTGastosOperacionales} / \text{ValorTMargenFinanciero}) * 100$	41.0 %	3 ●
16003	251	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% Fondo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito	$(\text{ValorTCaptacionProcedenteCOAC} / \text{ValorTCaptaciones}) * 100$	5.1 %	2 ●
16004	262	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Relación salarial anual (remuneración anual máxima y mínima)	$(\text{ValorSalarioMasAlto} / \text{ValorSalarioMasBajo})$	8.2 \$	1 ●
16005	263	Compromiso con la comunidad	Responsabilidad con los trabajadores	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (ASESORES)	$(\text{ValorTSalarioEmpleadosM} / \text{ValorTSalarioEmpleadosH}) * 100$	74.6 %	3 ●

16006	268	Compromiso con la comunidad	Adhesión al pacto global cooperativo y políticas de Sostenibilidad y RSE	que la Auditoría interna y/o Consejo de Vigilancia mantiene sobre el Balance Social	NivelportanciaAuditoriaInterna	0.0	0 ●
16007	269	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% de distribución del valor económico generado	$(\text{ValorTEconomicoDistribuido} / \text{ValorTEconomicoGenerado}) * 100$	77.4 %	4 ●
16008	270	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos de consumo	$(\text{MontoTCreditoConsumoSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	43.9 %	3 ●
16009	271	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos de vivienda	$(\text{MontoTCreditoViviendaSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	0.0 %	0 ●
16010	272	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de microcrédito	$(\text{MontoTCreditoMicrocreditoSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	147.4 %	3 ●
16011	273	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos comerciales	$(\text{MontoTCreditoComercialSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	0.0 %	0 ●
16012	274	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos inmobiliario	$(\text{MontoTCreditoInmobiliarioSocios} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	0.0 %	0 ●
16013	275	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de Créditos vigentes orientados a mujeres	$(\text{NumTCreditosVigentesAMujeres} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	38.9 %	3 ●
16014	276	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de cartera de crédito mujeres	$(\text{ValorTCarteraCreditoMujeres} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	32.5 %	3 ●
16015	277	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de operaciones de crédito <= 30% PIB Per capita	$(\text{NumTOperacionesDeCreditoConMontoMenorA30PorcientoPIB} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	8.3 %	2 ●
16016	278	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de operaciones con cuotas <= 1% PIB Per capita	$(\text{NumTOperacionesCreditoConCuotasVigentesMenosA1PorcientoPIB} / \text{NumTOperacionesDeCreditoVigentes}) * 100$	0.0 %	1 ●
16017	279	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Tasa de interés pasiva ponderada real	$((1 + \text{TasaPasivaCaptacionDelPublicoPonderada}) / ((1 + \text{InflacionAnualizada}) - 1))$	-0.2 %	2 ●
16018	280	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Relación promedio tasas de interés efectiva vs tasa máxima	$(\text{TEAMaximaCooperativa} / \text{TEAMaximaBCE}) * 100$	79.9 %	4 ●
16019	281	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de cumplimiento de créditos por segmentos según el POA	$(\text{NumTSegmentosCreditoCumpleConPOA} / \text{NumTSegmentosCredito}) * 100$	0.0 %	0 ●
16020	282	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación cartera de crédito	$((\text{ValorTCarteraCredito} / \text{ValorTCarteraCreditoAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16021	283	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% Saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda,	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadSocial} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	0.0 %	0 ●

16022	284	económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	para necesidades productivas	$(\text{SaldoTCarteraCreditoParaNecesidadProductiva} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	72.9 %	5 ●
16023	285	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Índice de morosidad	$(\text{ValorTCarteraVencida} / \text{ValorTCarteraCredito}) * 100$	8.1	0 ●
16024	286	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación del monto promedio de créditos por segmento a nivel consolidado.	$((\text{MontoPromedioCreditoANivelConsolidado} / \text{MontoPromedioCreditoANivelConsolidadoAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0 %	3 ●
16025	287	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos concedido por primera vez a los socios	$((\text{MontoPromedioCreditoConcedidoPrimeraVez} / \text{MontoPromedioCreditoConcedidoPrimeraVezAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16026	288	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito	$((\text{MontoPromedioCreditoConcedidoAMujeres} / \text{MontoPromedioCreditoConcedidoAMujeresAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16027	289	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Rotación de cartera de crédito	$(\text{VentasACredito} / \text{PromedioCuentasPorCobrar}) * 100$	0.0 \$	5 ●
16028	290	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Endeudamiento sobre activos	$(\text{ValorTPasivos} / \text{ValorTActivos}) * 100$	86.2 %	1 ●
16029	291	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Endeudamiento externo	$(\text{ValorTEndeudamientoExterno} / \text{ValorTPasivos}) * 100$	5.9 %	2 ●
16030	292	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Liquidez	$(\text{ValorTActivosCorriente} / \text{ValorTPasivosCorriente}) * 100$	65.0 %	5 ●
16031	302	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% Gasto a proveedores locales	$(\text{MontoTComprasAProveedoresLocales} / \text{MontoTComprasAProveedores}) * 100$	100.0 %	5 ●
16032	308	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% Proveedores locales con los que se estableció un contrato	$(\text{NumTContratosConProveedoresLocales} / \text{NumTContratosConProveedores}) * 100$	90.9 %	5 ●
16033	311	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Valor por sanciones impuestos por organismos de control	ValorTSancionesPorOrganismosDeControl	20,044.0 \$	
16034	312	Autonomía e independencia	Independencia financiera	Nº de sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento de la ley o regulaciones	NumTSancionesMonetarias	15.0	0 ●
16035	327	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos otorgados a socios con depósitos inferiores al 20%	$(\text{ValorCreditoASociosConDepositoMenorA20Porciento} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	0.0 %	1 ●
16036	328	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos otorgados a socios con aportes inferiores a la mitad de depósitos	$(\text{ValorCreditoASociosConAporteMenorALaMedia} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	0.0 %	0 ●

16037	329	participacion económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	% de créditos a socios que poseen el mínimo de capital exigido	$(\text{ValorCreditoASociosConMinCapitalExigido} / \text{MontoTCreditos}) * 100$	2.8 %	1 ●
16038	330	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos de consumo a socios nuevos por primera vez	$((\text{MontoPromedioCreditoConsumoConcedidoPrimeraVez} / \text{MontoPromedioCreditoConsumoConcedidoPrimeraVezAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16039	331	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos de vivienda concedidos por primera vez	$((\text{MontoPromedioCreditoViviendaConcedidoPrimeraVez} / \text{MontoPromedioCreditoViviendaConcedidoPrimeraVezAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16040	332	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de microcréditos concedidos a socios nuevos por primera vez	$((\text{MontoPromedioMicrocreditoASociosNuevosPrimeraVez} / \text{MontoPromedioMicrocreditoASociosNuevosPrimeraVezAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16041	333	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos de comercio a socios nuevos concedidos por primera vez	$((\text{MontoPromedioCreditoComercioASociosNuevosPrimeraVez} / \text{MontoPromedioCreditoComercioASociosNuevosPrimeraVezAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16042	334	Participación económica de los miembros	Utilización de los servicios financieros	Variación monto promedio de créditos vinculados	$((\text{MontoPromedioCreditosVinculados} / \text{MontoPromedioCreditosVinculadosAnioAnterior}) - 1) * 100$	0.0	3 ●
16043	339	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en sueldos y salarios	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTSueldosYSalarios})$	0.0 \$	0 ●
16044	340	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en beneficios de ley	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTBeneficiosDeLey})$	0.0 \$	0 ●
16045	341	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en aportes patronales IESS	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorTAportaciones})$	0.0 \$	0 ●
16046	342	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en prestaciones personales	$(\text{ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores} / \text{ValorPrestacionesPersonales})$	0.0 \$	0 ●

16047	343	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en prestaciones colectivas	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores / ValorPrestacionesColectivas)	0.0 \$	0 ●
16048	344	Participación económica de los miembros	Asignación de excedentes	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en gastos de formación trabajadores	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores / GastoEnFormacionATrabajadores)	0.0 \$	0 ●
16049	345	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a trabajadores en ayudas, bechas, servicios	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoATrabajadores / ValorBecasAyudasServicios)	0.0 %	0 ●
16050	346	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad en impuestos y tasas	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoAComunidad / ValorImpuestoYTasaVarias)	0.0 \$	0 ●
16051	347	Participación económica de los miembros	Asignación de excedentes	% del valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad en dotación fondo educación	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoAComunidad / ValorDonacionFondoEducacion)	0.0 \$	0 ●
16052	348	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad en fondo de solidaridad	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoAComunidad / ValorFondoDeSolidaridad)	0.0 \$	0 ●
16053	349	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad en donativos	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoAComunidad / ValorDonativosAComunidad)	0.0 \$	0 ●
16054	350	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoASocios / ValorExcedenteBruto)	0.0 \$	0 ●
16055	351	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios impuesto sobre excedentes	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoASocios / ValorImpuestosSobreExcedentes)	0.0 \$	0 ●
16056	352	Participación económica de los miembros	Asignación de excedentes	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios fondo de educación	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoASocios / ValorDotacionDeFondoEducacion)	0.0 \$	0 ●
16057	353	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios fondo Irrepartible	(ValorAgregadoCooperativoDistribuidoASocios / ValorFondoDeReservaIrrepartibles)	0.0 \$	0 ●

16056	352	Participación económica de los miembros	Asignación de excedentes	cooperativo distribuido a los socios fondo de educación	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Valor Dotacion De Fondo Educacion)	0.0 \$	0 ●
16057	353	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios fondo Irrepartible	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Valor Fondo De Reserva Irrepartibles)	0.0 \$	0 ●
16058	354	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios fondo repartibles	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Valor Fondo De Reserva Repartibles)	0.0 \$	0 ●
16059	355	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios por compra materiales	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Precio Pagado A Asociados Por Compra De Material)	0.0 \$	0 ●
16060	356	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios descuento ventas	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Descuento Realizado ASocios En Ventas A Productores)	0.0 \$	0 ●
16061	357	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% del valor agregado cooperativo distribuido a los socios gasto servicios voluntarios	(Valor Agregado Cooperativo Distribuido ASocios / Gastos Por Servicios Voluntarios Gratuitos ASocios)	0.0 %	0 ●
16062	358	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% del valor agregado cooperativo incorporado a Patrimonio común fondo irrepartible	(Valor Agregado Cooperativo Incorporado A Patrimonio Comun / Valor Dotacion Fondo De Reserva Irrepartibles) * 100	0.0 %	0 ●
16063	359	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% del valor agregado cooperativo incorporado a Patrimonio común otras reservas	(Valor Agregado Cooperativo Incorporado A Patrimonio Comun / Valor Otras Reservas) * 100	0.0 %	0 ●
16064	360	Participación económica de los miembros	Distribución del Valor Agregado Corporativo	% de compras realizadas a entidades reconocidas como de comercio justo	(Valor Compras Realizadas A Entidades Reconocidas Como De Comercio Justo / Monto T Compras) * 100	0.0 %	0 ●
16065	362	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de depósitos procedentes a entidades reconocidas como comercio justo	(Valor Depositos Procedente De Entidades Reconocidas Como Comercio Justo / Saldo T Depositos) * 100	0.0 %	0 ●
16066	363	Participación económica de los miembros	Valor agregado Cooperativo	% de créditos otorgados a entidades reconocidas como comercio justo	(Valor Creditos Otorgados A Entidades Reconocidas Como Comercio Justo / Monto T Creditos) * 100	0.0 %	0 ●

FIN DE TABLA