

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

---

Tema: LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, SEGMENTO  
3, ZONAL 3.

---

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Gestión Financiera

**Autor:** Econ. Marco Vinicio Telenchana Tibán

**Director:** Dr. César Medardo Mayorga Abril Mg.

Ambato – Ecuador

2017

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría**

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación, presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, e integrado por los señores Doctor Tito Patricio Mayorga Morales Magister, Ingeniero Ernesto Alfredo Jara Vásquez Magíster, y el Doctor José Luís Viteri Medina Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, SEGMENTO 3, ZONAL 3.”, elaborado y presentado por el señor Economista Marco Vinicio Telenchana Tibán, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión Financiera; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Econ. Telmo Diego Proaño Córdova Mg.  
Presidente del Tribunal



Dr. Tito Patricio Mayorga Morales Mg.  
Miembro del Tribunal



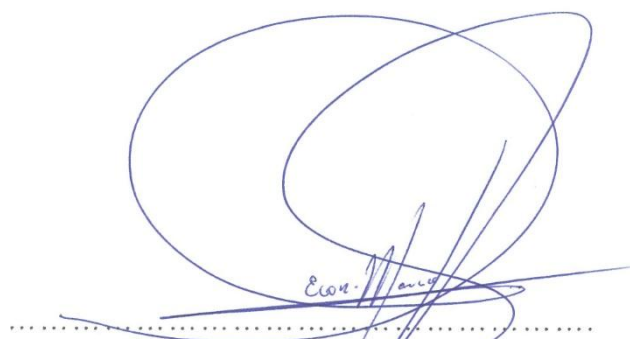
Ing. Ernesto Alfredo Jara Vásquez Mg.  
Miembro del Tribunal



Dr. José Luís Viteri Medina Mg.  
Miembro del Tribunal

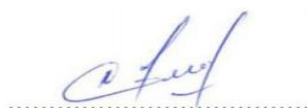
## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación, presentado con el tema: “LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, SEGMENTO 3, ZONAL 3.”, le corresponde exclusivamente a: Economista Marco Vinicio Telenchana Tibán, Autor bajo la Dirección del Doctor César Medardo Mayorga Abril Magíster, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Econ. Marco Vinicio Telenchana Tibán  
c.c. 0502560204

**AUTOR**



Dr. César Medardo Mayorga Abril, Mg.  
c.c. 1801805654

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo su reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Econ. Marco Vinicio Telenchana Tibán  
c.c. 0502560204

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
AGRADECIMIENTO .....	xiii
DEDICATORIA .....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Tema de investigación .....	3
1.2 Planteamiento del problema .....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.1.1 MacroContextualización .....	3
1.2.1.2 Meso Contextualización.....	9
1.2.1.3 Micro Contextualización.....	13
1.2.2 Análisis crítico.....	16
1.2.3 Prognosis .....	16
1.2.4 Formulación del Problema.....	17
1.2.5 Interrogantes .....	17
1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación .....	17
1.3 Justificación .....	17

1.4	Objetivos.....	19
1.4.1	General.....	19
1.4.2	Específicos.....	19
<b>CAPÍTULO II</b> .....		20
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....		20
2.1	Antecedentes Investigativos .....	20
2.2	Fundamentación Filosófica.....	22
2.3	Fundamentación Legal.....	22
2.4	Categorías Fundamentales .....	26
2.4.1	Variable Independiente:.....	29
2.4.2	Variable Dependiente: .....	48
2.5	Hipótesis .....	66
2.6.1	Variable Independiente .....	66
2.6.2	Variable Dependiente .....	67
2.6.3	Términos de Relación .....	67
2.6.4	Unidad de Observación.....	67
<b>CAPÍTULO III</b> .....		68
<b>METODOLOGÍA</b> .....		68
3.1	Enfoque.....	68
3.1.1	Enfoque Cuantitativo y Cualitativo .....	68
3.2	Modalidad Básica de la Investigación .....	68
3.2.1	Investigación de Campo .....	68
3.2.2	Investigación bibliográfica-documental .....	69
3.3	Nivel o Tipo de Investigación.....	69
3.3.1	Investigación Exploratoria.....	69
3.3.2	Investigación Descriptiva .....	70
3.3.3	Asociación de Variables .....	70
3.4	Población y Muestra .....	70
3.4.1	Población .....	70
3.4.2	Muestra .....	71

3.5	Operacionalización de variables .....	71
3.6	Plan de recolección de información.....	74
3.7	Técnicas e instrumentos.....	74
3.8	Procesamiento y análisis.....	74
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>76</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>76</b>
4.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	76
4.2	Verificación de la Hipótesis .....	97
4.2.1	Hipótesis .....	97
4.2.2	Nivel alfa .....	97
4.2.3	Lectura del P – valor.....	97
4.2.4	Decisión estadística .....	98
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>100</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>100</b>
5.1	Conclusiones.....	100
5.2	Recomendaciones .....	101
<b>CAPÍTULO VI .....</b>		<b>102</b>
<b>PROPUESTA .....</b>		<b>102</b>
6.1	Datos Informativos .....	102
6.2	Antecedentes de la Propuesta .....	103
6.3	Justificación .....	104
6.4	Objetivos.....	105
6.4.1	Objetivo General.....	105
6.4.2	Objetivos Específicos .....	105
6.5	Análisis de Factibilidad .....	105
6.5.1	Factibilidad Técnica.....	106
6.5.2	Factibilidad Legal .....	106
6.5.3	Factibilidad Organizacional.....	106
6.5.4	Factibilidad Socio Cultural .....	106

6.5.5 Factibilidad Económica Financiera .....	106
6.6 Fundamentación Científica .....	107
6.7 Metodología Modelo Operativo .....	108
6.8 Administración .....	131
6.9 Previsión de la Evaluación.....	131
BIBLIOGRAFÍA .....	131
ANEXOS .....	136
ENCUESTA.....	137



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Segmentación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. .....	6
Cuadro N° 2: Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, Zonal 3 – SEPS. .	14
Cuadro N° 3: Comparativo de la Contabilidad Financiera y la Contabilidad administrativa.....	30
Cuadro N° 4: Indicadores de Responsabilidad Social .....	64
Cuadro N° 5: Operacionalización de la variable independiente .....	72
Cuadro N° 6: Operacionalización de la variable dependiente RS .....	73
Cuadro N° 7: Recolección de Información. ....	74
Cuadro N° 8: Gestión financiera .....	76
Cuadro N° 9: Dimensión financiera.....	78
Cuadro N° 10: Técnicas de administración financiera.....	79
Cuadro N° 11: Normas de solvencia y prudencia financiera .....	80
Cuadro N° 12: Evaluación de la eficiencia y eficacia.....	81
Cuadro N° 13: Indicador de rentabilidad sobre el patrimonio .....	82
Cuadro N° 14: Personal capacitado .....	83
Cuadro N° 15: Cumplimiento de la Responsabilidad Social .....	84
Cuadro N° 16: Evaluación consecuente de los indicadores de la RS .....	85
Cuadro N° 17: Códigos de conducta que promuevan la ética y los valores .....	86
Cuadro N° 18: Información de la gestión social .....	87
Cuadro N° 19: Calidad de vida de los asociados .....	88
Cuadro N° 20: Valor Agregado Cooperativo V.A.C. ....	89
Cuadro N° 21: Procesos técnico-administrativos y metodológicos para la gestión social .....	90
Cuadro N° 22: La responsabilidad social, se constituye como un componente ético .....	91
Cuadro N° 23: Cumplimiento legal de la responsabilidad social .....	92
Cuadro N° 24: Balance social. ....	93
Cuadro N° 25: Compromiso con el gerenciamiento del medio ambiente.....	94
Cuadro N° 26: La gestión social es deficiente .....	95

Cuadro N° 27: Proyectos de RS, conjuntamente con los asociados .....	96
Cuadro N° 28: Preguntas para el cálculo de la t de student .....	97
Cuadro N° 29: Pruebas de normalidad.....	98
Cuadro N° 30: Prueba de t de student .....	99
Cuadro N° 31: Modelo Operativo .....	108
Cuadro N° 32: % Ahorro voluntario .....	120
Cuadro N° 33: % Ingreso de los socios.....	121
Cuadro N° 34: % de mujeres representantes en la Asamblea .....	122
Cuadro N° 35: % de mujeres miembros de órganos de gobierno .....	122
Cuadro N° 36: Certificados de aportación .....	123
Cuadro N° 37: Reservas especiales.....	124
Cuadro N° 38: Endeudamiento externo .....	124
Cuadro N° 39: Concentración por fuentes de fondeo .....	125
Cuadro N° 40: Cumplimiento de metas del plan operativo .....	126
Cuadro N° 41: Número de personas capacitadas .....	126
Cuadro N° 42: Cooperación entre cooperativas.....	127
Cuadro N° 43: Influencia en la comunidad.....	127
Cuadro N° 44: Matriz de indicadores .....	128
Cuadro N° 45: Escala de Likert .....	129
Cuadro N°46: Programa de acción.....	130
Cuadro N° 47: Previsión de la evaluación .....	131

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Distribución de Cooperativas Financieras por tipo de segmento. ....	4
Gráfico N°2: Distribución de las cooperativas de ahorro y crédito por segmento..	5
Gráfico N°3: Organizaciones activas EPS y SFPS 2012 - 2017 .....	6
Gráfico N° 4: Evolución de activos SFPS.....	7
Gráfico N° 5: Evolución de pasivos Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario Privado: junio 2013 – Diciembre 2016.....	7
Gráfico N° 6: Evolución del Patrimonio Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario Privado: junio 2013 – Diciembre 2016. ....	8
Gráfico N° 7: Variación cartera por vencer, Sector Financiero Popular y Solidario 2015 – 2015.....	9
Gráfico N° 8: Distribución de cooperativas de ahorro y crédito segmento 3. ....	10
Gráfico N° 9: Evolución Financiera Consolidada Segmento 3, Dic. 2015 – Dic. 2016.....	11
Gráfico N° 10: Evolución Financiera (Ingresos – Gastos) Consolidada Segmento 3, Dic. 2015 – Dic. 2016 .....	11
Gráfico N° 11: Análisis Evolución Morosidad Total y ROE, Seg. 3 - Dic. 2012 - 2016.....	12
Gráfico N° 12: Distribución Geográfica Coac's Segmento 3, Zonal 3 – SEPS....	15
Gráfico N° 13: Árbol de Problemas .....	16
Gráfico N° 14: Categorías Fundamentales.....	26
Gráfico N° 15: Gestión Financiera.....	27
Gráfico N° 16: Responsabilidad Social .....	28
Gráfico N° 17: Modelo del Balance General .....	43
Gráfico N° 18: Modelo de estado de flujo de efectivo .....	44
Gráfico N° 19: Modelo de estado de evolución de patrimonio neto.....	45
Gráfico N° 20: Modelo de estado de pérdidas y ganancias .....	47
Gráfico N° 21: Responsabilidad Social .....	61
Gráfico N° 22: Gestión financiera .....	77
Gráfico N°23: Dimensión financiera .....	78
Gráfico N° 24: Técnicas de administración financiera .....	79

Gráfico N° 25: Normas de solvencia y prudencia financiera.....	80
Gráfico N° 26: Evaluación de la eficiencia y eficacia .....	81
Gráfico N° 27: La rentabilidad sobre el patrimonio .....	82
Gráfico N° 28: Personal capacitado .....	83
Gráfico N° 29: Cumplimiento de la Responsabilidad Social.....	84
Gráfico N° 30: Evaluación consecuente de los indicadores de la RS .....	85
Gráfico N° 31: Códigos de conducta que promuevan la ética y los valores .....	86
Gráfico N° 32: Información de la gestión social.....	87
Gráfico N° 33: Calidad de vida de los asociados .....	88
Gráfico N° 34: Valor Agregado Cooperativo V.A.C.....	89
Gráfico N° 35: Procesos técnico-administrativos y metodológicos para la gestión social .....	90
Gráfico N° 36: La RS, se constituye como un componente ético.....	91
Gráfico N° 37: Cumplimiento legal de la responsabilidad social.....	92
Gráfico N° 38: Balance social.....	93
Gráfico N° 39: Compromiso con el gerenciamiento del medio ambiente .....	94
Gráfico N° 40: La gestión social es deficiente.....	95
Gráfico N° 41: Proyectos de RS, conjuntamente con los asociados.....	96
Gráfico N° 42: Representación gráfica de la t de student .....	99
Gráfico N° 43: Organigrama estructural .....	115
Gráfico N° 44: Las siete directrices de la Responsabilidad Social .....	116
Gráfico N° 45: Endeudamiento externo.....	125
Gráfico N° 46: Concentración por fuentes de fondeo.....	125

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y por permitirme lograr mis sueños, por su amor incomparable e infinito.

Mi agradecimiento sincero a la Universidad Técnica de Ambato, que me brindó la oportunidad para mi formación profesional.

Agradezco infinitamente al Dr. César Medardo Mayorga Abril Mg., por ser la guía para la consecución del trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

A Dios, por su inmenso amor incondicional y permitirme cumplir una meta importante en mi vida profesional.

A mí querido padre por sus sabios consejos y enseñanzas para afrontar los problemas, en los momentos más difíciles; por ser la fortaleza para seguir adelante, apoyándome en cada una de mis etapas estudiantiles y convertirme en un buen profesional y ser humano.

A mi hermana Roció, que, al emprender en el camino de la maestría, tuvo que partir al llamado de Dios; mis primeras clases desmayaban para no continuar, pero la nostalgia que irradian mis sobrinos fueron el aliento para seguir adelante.

A mi esposa Cristina, por ser mi compañera ideal, junto a mis adoradas hijas, Andrea Doménica y Emily Ariana, por ser la luz de mis ojos que iluminan con su sonrisa y alegría, el sendero que nos toca recorrer juntos.

En este trabajo, va enmarcado un pedacito de mi corazón, para mis seres queridos.

*Marco Vinicio*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA**

**TEMA:**

“LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, SEGMENTO 3, ZONAL 3”

**Autor:** Economista Marco Vinicio Telenchana Tibán

**Director:** Doctor César Medardo Mayorga Abril Magister

**Fecha:** 14 de Julio de 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

Las Organizaciones del sector financiero popular y solidario, son aquellas organizaciones que realizan actividades financieras, es decir, operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Para esto es importante analizar el efecto que tiene la gestión financiera, en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Específicamente, determinar los factores que inciden en la inadecuada gestión financiera en el manejo integral de las instituciones, con el fin de consolidar el sistema financiero – social, de manera sostenible. En este ámbito, en toda organización se hace mucho énfasis en la aplicación de métodos financieros para una efectiva gestión financiera, que permita conocer la situación económica financiera de la empresa y que brinde bases sólidas para la eficiente toma de decisiones. Legalmente, Las entidades del sistema financiero nacional, cuyo objetivo es la intermediación financiera, están regida por leyes, reglamentos, resoluciones y normativas, que regulan sus actividades. Como

menciona el artículo, 163.- Sector financiero popular y solidario. Además, la acción que realizan las cooperativas de este segmento en el cumplimiento de la responsabilidad social es mínima, y evidentemente la no existencia de indicadores sociales, a través del balance social, muestra que la institución exprese la verdadera doctrina del cooperativismo. En contexto Sierra, Ortíz, y otros (2014), definen a la gestión financiera “como el proceso sistémico y sistemático que dentro una organización se realiza de forma cotidiana para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales de rentabilidad económica o social, productividad. La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.

**Descriptor:** Gestión Financiera, Responsabilidad Social, Balance social, Gestión Social, Finanzas, SEPS, Rentabilidad, Principios Cooperativos, Contabilidad, Indicadores Financieros.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA**

**THEME:**

"FINANCIAL MANAGEMENT AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, SEGMENT 3, ZONAL 3"

**Author:** Economista Marco Vinicio Telenchana Tibán

**Directed By:** Doctor César Medardo Mayorga Abril Magíster

**Date:** July 14, 2017

**EXECUTIVE SUMMARY**

The organizations of the popular and solidarity financial sector are those organizations that carry out financial activities, that is, operations and services that are made between suppliers, users and users, to facilitate the circulation of money and to make financial intermediation; Have among their purposes to preserve deposits and meet the financing requirements for the achievement of the country's development objectives. For this, it is important to analyze the effect of financial management on the Social Responsibility of all Savings and Credit Cooperatives. Specifically, to determine the factors that affect the inadequate financial management in the integral management of the institutions, in order to consolidate the financial - social system in a sustainable way. In this area, every organization places great emphasis on the application of financial methods for an effective financial management, that allows to know the economic financial situation of the company and that provides solid bases for the efficient decision making. Legally, entities of the national financial system, whose objective is financial intermediation, are governed by laws, regulations, resolutions and regulations, which regulate their activities. As mentioned in the article, 163.- Popular and solidary financial sector.

In addition, the action taken by cooperatives in this segment in the fulfillment of social responsibility is minimal, and evidently the non-existence of social indicators, through the social balance, shows that the institution expresses the true doctrine of cooperativism. In the context of Sierra, Ortíz, and others (2014), they define financial management as "the systemic and systematic process that an organization performs daily in order to plan, organize, direct and control financial resources, in order to achieve The fulfillment of the organizational objectives of economic or social profitability, productivity. The proper use of financial, material, technological and human resources are essential to evaluate in terms of balance, efficiency, effectiveness and profitability.

**Keywords:** Financial Management, Social Responsibility, Social Balance, Social Management, Finance, SEPS, Profitability, Cooperative Principles, Accounting, Financial Indicators.

## INTRODUCCIÓN

**Capítulo I.** El sistema financiero cooperativo en el Ecuador ha tenido un repunte significativo a raíz del año 1999, teniendo como pilar mediático el feriado bancario; la falta de control y supervisión se visualizó en una expansión acelerada de las cooperativas de ahorro y crédito, un incipiente control lo realizaba el Ministerio de Inclusión Económica y Social, que posteriormente con el establecimiento del marco jurídico para el sector popular y solidario, se estableció la Superintendencia de Economía Popular y Solidario.

**Capítulo II.** La alineación de lo financiero con lo social en las instituciones cooperativas, tiene una connotación trascendental, ya que conjuga los principios cooperativos con la intermediación financiera, como se puede evidenciar el estudio realizado se constituye en una aproximación técnica para el desarrollo de la investigación planteada.

**Capítulo III.** En la presente investigación se aplica el enfoque cuantitativo y cualitativo, porque está basado en la recolección de datos sobre la Gestión Financiera y la Responsabilidad Social, aplicando algunas técnicas de investigación como la encuesta a los sujetos de investigación, y de esta manera comprobar la hipótesis planteada, apoyándose en la medición numérica, y en el desarrollo de un análisis estadístico.

**Capítulo IV.** En el presente trabajo investigativo se realiza la verificación de la hipótesis de acuerdo al modelo t de Student, para lo cual se toma en cuenta la hipótesis planteada del segundo capítulo.

**Capítulo V.** Uno de los valores del asociado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, Zonal 3, es la responsabilidad, la cual no todas ponen en práctica, ya que solo un 52% tienen un nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, pero sin la aplicación de una evaluación de sus indicadores debido a la falta de compromiso con la sociedad, además las instituciones no proporcionan

información de la gestión social, se ha podido ver que a las cooperativas les hace falta la estructura de un balance social.

**Capítulo VI.** Contiene un modelo de balance social, facilitando el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social, y estrategias que ayudan a mejorar la gestión social.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema de investigación**

“La Gestión Financiera y la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3”

#### **1.2 Planteamiento del problema**

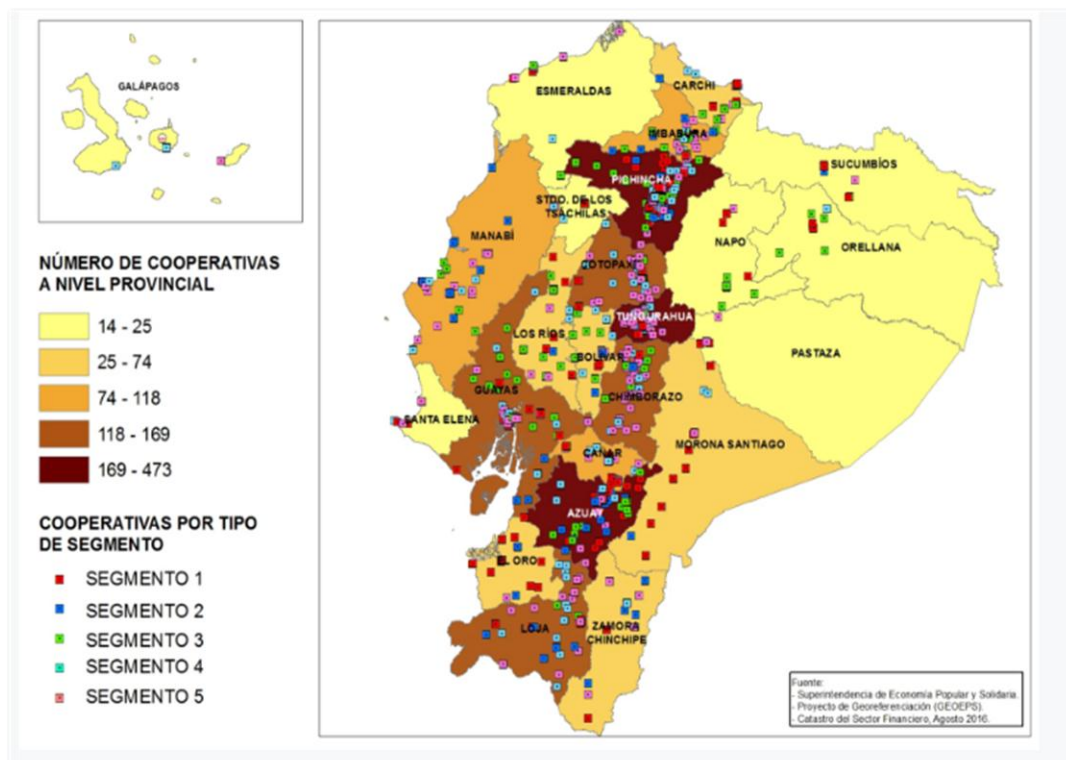
##### **1.2.1 Contextualización**

###### **1.2.1.1 Macro Contextualización**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), artículo 283 establece que el sistema económico es social y solidario y se integrara por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios; además que el Art. 309.- “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.”, esta canalización de recursos, permite el desarrollo de la actividad económica del país, creando que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes, hacia las personas que necesitan estos recursos.

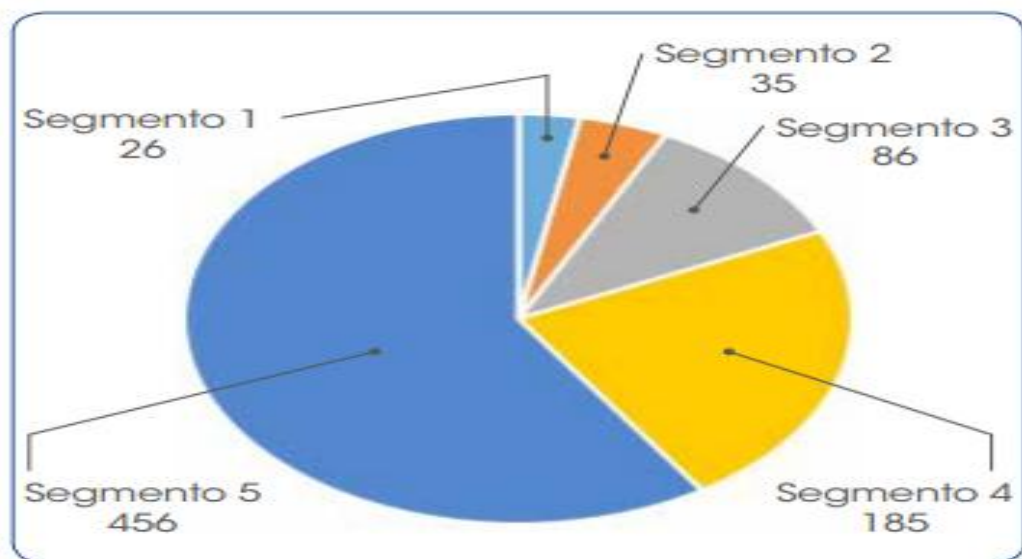
El establecimiento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, que entró en vigencia el 10 de mayo de 2011, fue la base fundamental para regular a las cooperativas de ahorro y crédito en el país, acompañada de la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y con la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero, se estableció el marco administrativo y jurídico de las instituciones financieras cooperativas; enfocado de manera global el sistema financiero popular y solidario, se sujetarán a los principios establecidos en la ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. Artículo 21.-Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Existen alrededor de 723 cooperativas financieras según el tipo de segmento en su mayoría concentradas en la Región Sierra teniendo un gran número en las provincias de Pichincha, Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Imbabura y Azuay.



**Gráfico N°1:** Distribución de Cooperativas Financieras por tipo de segmento. – SEPS.  
**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, son aquellas organizaciones que realizan actividades financieras, es decir, operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Actualmente, el sector financiero popular y solidario registra 800 entidades activas, que incluye a Conafips, 1 caja central y 723 cooperativas de ahorro y crédito bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que están organizadas según el monto de activos en cinco segmentos, con corte al 31 de diciembre de 2016. Además, 1 corporación en proceso de transición y 11 organismos de integración (8 uniones, 2 redes y 1 federación).

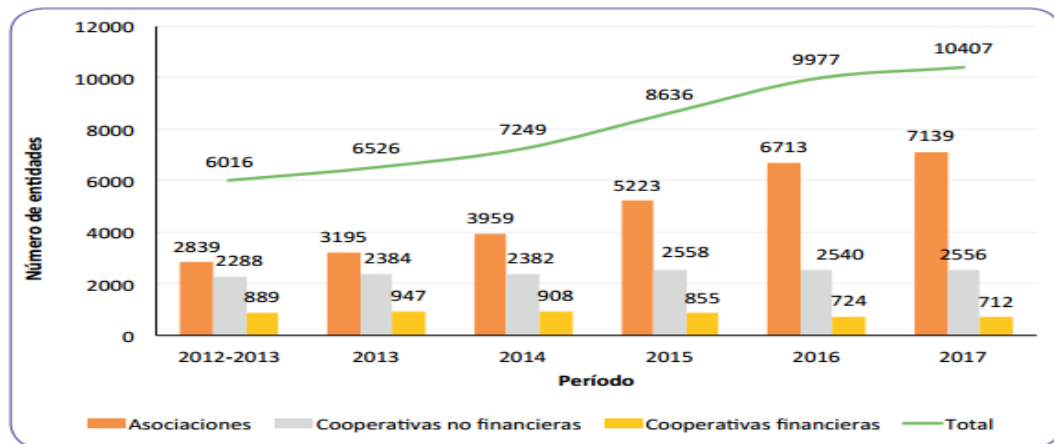


\* Incluye a la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, y a la Caja Central.

**Gráfico N°2:** Distribución de las cooperativas de ahorro y crédito por segmento.

**Fuente:** Catastro Sector Financiero – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

A nivel de inclusión social, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ha incrementado desde al año 2012, de 6016 a 10407 organizaciones, hasta febrero de 2017, así el sector financiero cooperativo se incrementó el número de socios a 6 millones hasta diciembre de 2016 y de la misma manera el sector no financiero se ubicó en 197716 socios, mostrando una sólida estructura del sector financiero y no financiero.



**Gráfico N°3:** Organizaciones activas EPS y SFPS 2012 - 2017  
**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Delimitando parámetros técnicos para la diferenciación entre las instituciones, ya sea por sus niveles de activos, número de socios y clientes, etc., a través de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se emite la Resolución N° 0038 – 2015 – F, que expide la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se detalla a continuación:

**Cuadro N°1:** Segmentación de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

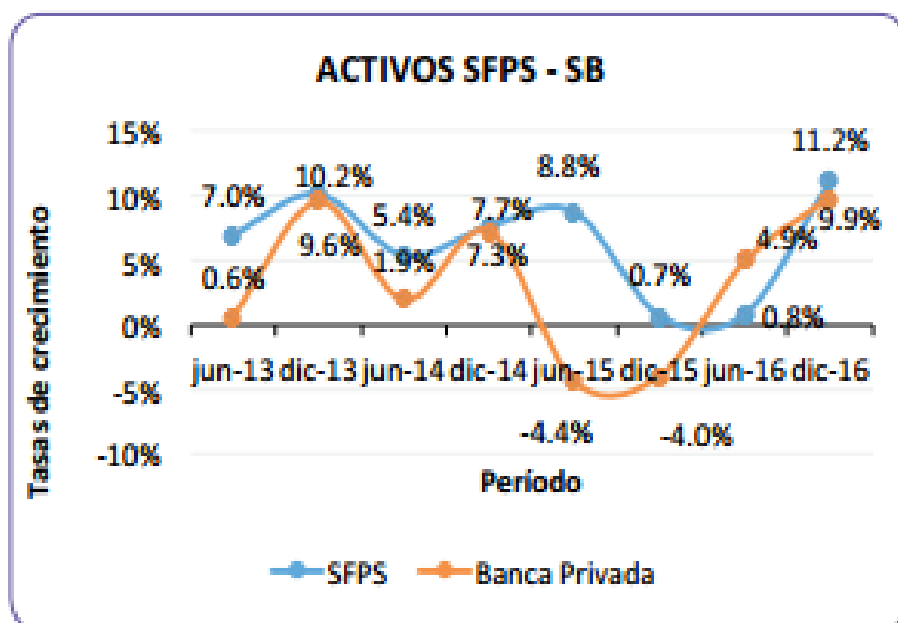
Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

**Fuente:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Feb. 2015

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

En el actual escenario político y económico, convulsionado por la vulnerabilidad a los que se ve abocado el sistema financiero popular y solidario, por las políticas monetarias y financieras implementadas, que tienen un impacto en la estructura financiera de las instituciones cooperativas, pese a ello el sistema financiero popular y solidario, ha tenido un crecimiento del 12.73%, del año 2015 al año 2016 a nivel de activos, resultando alentador el crecimiento del sector.

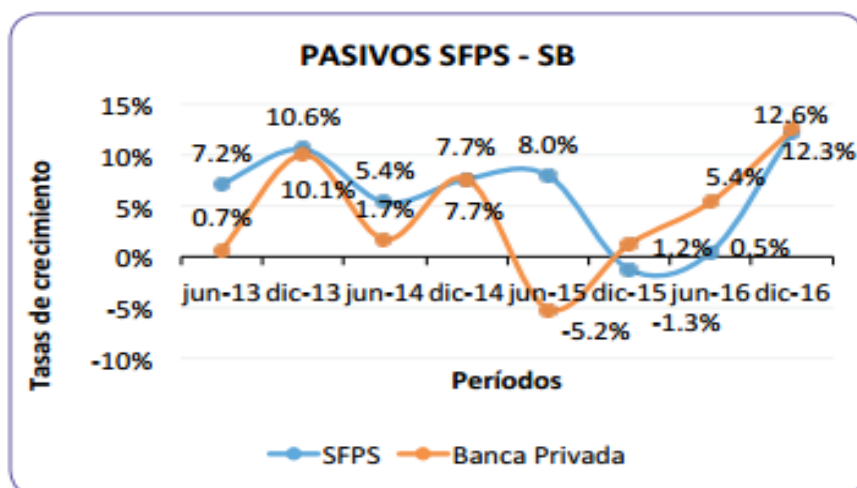




**Gráfico N° 4:** Evolución de Activos Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Privado. Junio 2013 – diciembre 2016.

**Fuente:** SEPS – Superintendencia de Bancos.

Como se puede mostrar en el gráfico a nivel de activos el sistema financiero popular y solidario tiene un promedio de crecimiento durante el período analizado del 6.6%, y en relación a la banca un crecimiento del 3.23%, evidenciando que existe una estabilidad del sector.

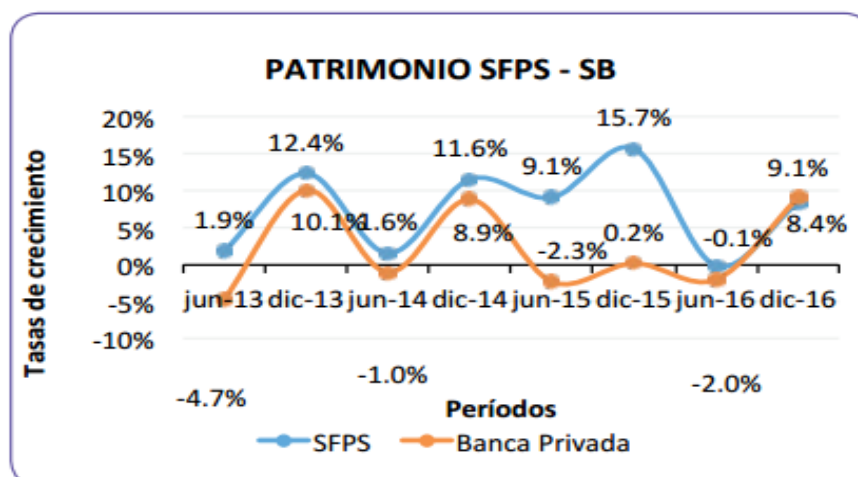


**Gráfico N° 5:** Evolución de Pasivos Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario Privado: junio 2013 – Diciembre 2016.

**Fuente:** SEPS – Superintendencia de Bancos.

A nivel de pasivos se tiene un crecimiento promedio del 6.34%, mostrando serias dificultades en el período 2015, indicador que muestra la contracción de la economía, y además por el cierre de varias instituciones cooperativas, la

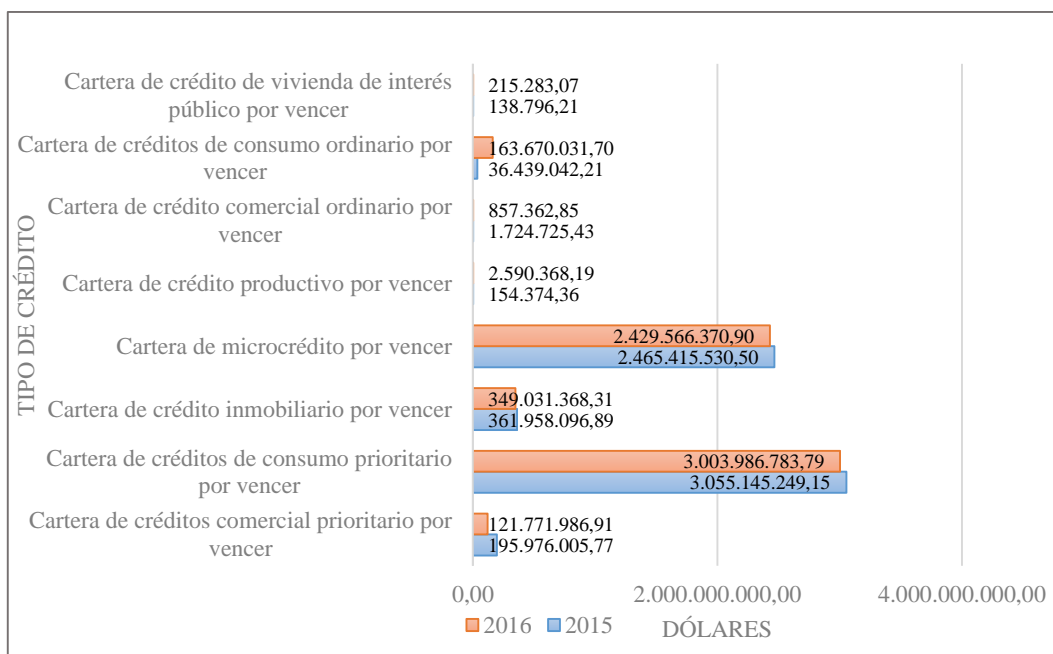
desconfianza de los socios o clientes por una economía inestable; por otro lado el sistema financiero privado ha tenido un crecimiento del 4.24% en promedio, mostrando un crecimiento sostenido a partir de diciembre 2015, relativamente de la comparación que se establece entre los sectores, objetivamente se puede establecer que existe confianza en el sistema financiero nacional.



**Gráfico N° 6:** Evolución del Patrimonio Sector Financiero Popular y Solidario y Sistema Bancario Privado: junio 2013 – Diciembre 2016.  
**Fuente:** SEPS – Superintendencia de Bancos.

En lo relacionado al patrimonio se evidencia un crecimiento promedio del 7.66% y de la misma manera que los activos y pasivos, dificultades durante el periodo 2015, dentro de este aspecto se debe anotar que las instituciones financieras cooperativas tienen la obligación de mantener márgenes de solvencia igual o superior al 9%, ya que podría estar incurso en un causal de liquidación forzosa, por lo que para la salud financiera de sector financiero popular y solidario, las formas de capitalización deben mostrar normas de solvencia y prudencia financiera; en torno al sector financiero privado se tiene un crecimiento promedio de 2.44%, sin embargo hay que considerar que dentro de la banca se constituye parte del componente del patrimonio por las acciones que se mantiene en los bancos, y para ello existe especificaciones máximas para mantener en acciones, determinada en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Siendo el crédito el pilar fundamental para las colocaciones, las cifras nos muestran cambios sustanciales en la composición de cada uno de los tipos de crédito, los mismos que lo analizamos a continuación:



**Gráfico N° 7:** Variación cartera por vencer, Sector Financiero Popular y Solidario 2015 – 2015.

**Fuente:** Boletín financiero SEPS – 2015 – 2016.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

En términos generales la cartera de créditos del sector financiero popular y solidario sufre un decrecimiento en términos monetarios de 5.657.783,10 Usd., y en términos porcentuales de 2.2%, mostrando un decrecimiento importante del crédito comercial prioritario, consumo prioritario y microcrédito, lo que muestra que los socios no inviertan en la microempresa y pero aún en el consumo, es decir a la adquisición de bienes; por el contrario existe un repunte significativo de crédito productivo, consumo ordinario, esto nos muestra que la tendencia es fortalecer tanto a las personas jurídicas y naturales, para la inversión en el sector empresarial, la pequeña y mediana empresa.

### 1.2.1.2 Meso Contextualización

El sistema financiero cooperativo en el Ecuador ha tenido un repunte significativo a raíz del año 1999, teniendo como pilar mediático el feriado bancario; la falta de control y supervisión se visualizó en una expansión acelerada de las cooperativas de ahorro y crédito, un incipiente control lo realizaba el Ministerio de Inclusión Económica y Social, que posteriormente con el establecimiento del marco jurídico para el sector popular y solidario, además es concerniente anotar que la

institucionalización abierta que tenía el Consejo Nacional de Desarrollo de las Nacionales y Pueblos Indígenas, se crearon las Corporaciones de Desarrollo Social y Financiero, que actuaban con el mismo fin social de una cooperativa de ahorro y crédito, sin encontrar una diferenciación y con mayores facilidades para la creación de agencias y sucursales, que hoy en día están bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

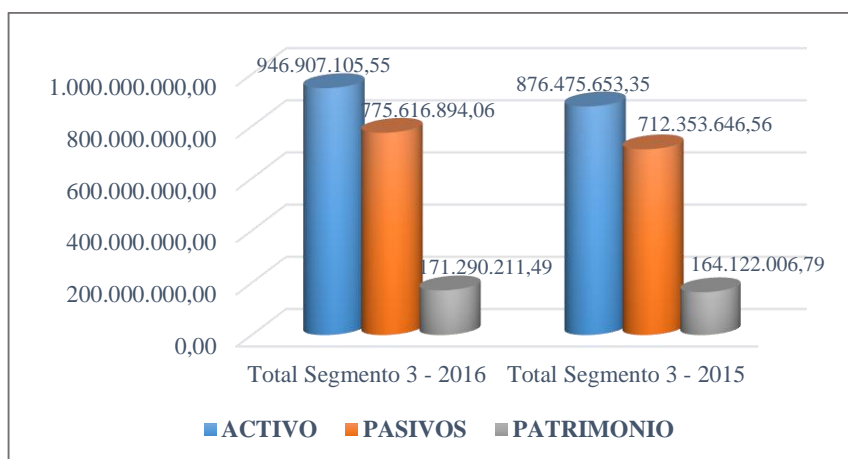


**Gráfico N° 8:** Distribución de cooperativas de ahorro y crédito segmento 3.  
**Fuente:** Catastro Sector Financiero – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito que conforman el segmento 3, son 90 instituciones, de las cuales un 81.1% se encuentra concentrado en la región sierra, encabezado por la Provincia de Pichincha con un 26.7%, Cotopaxi con el 10% y Tungurahua con el 8.9%, como se puede apreciar en el gráfico; en la región costa se concentra el 13.3% y el 5.6% en la región oriental, en cuatro provincias no tiene presencia las cooperativas de ahorro y crédito del segmento analizado.

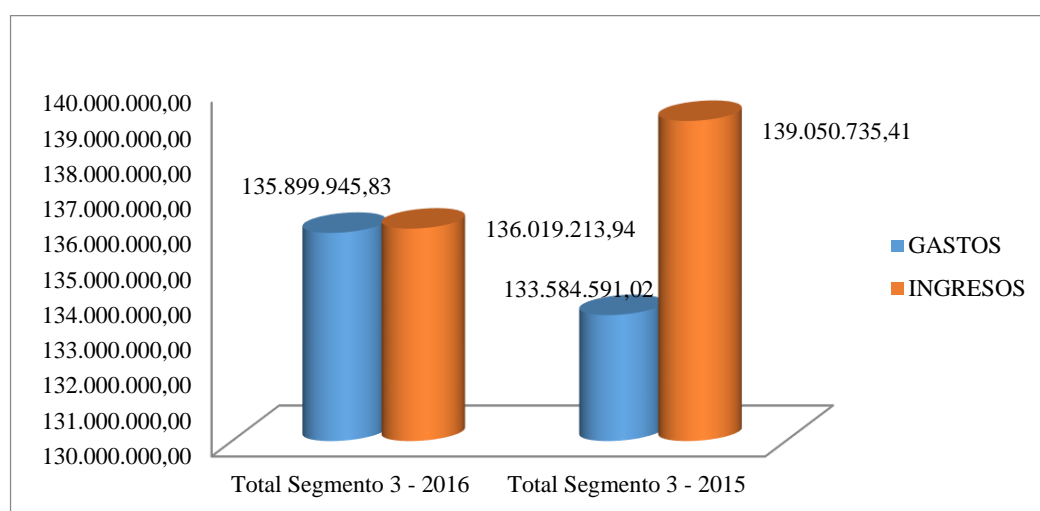
Al enfocarnos en la investigación, y por la importancia que tiene el sector financiero popular y solidario, se puede evidenciar que entre diciembre de 2015 y diciembre 2016, y pese a las dificultades económicas que afrontó el país, influyó directamente en las cooperativas de los segmentos 3, 4 y 5, como se muestra en los gráficos, específicamente en las cooperativas del segmento 3 a nivel nacional;

encontrándonos con una contracción en el crecimiento de estas instituciones, como consecuencia en sí de la difícil situación económica, política y social durante este período.



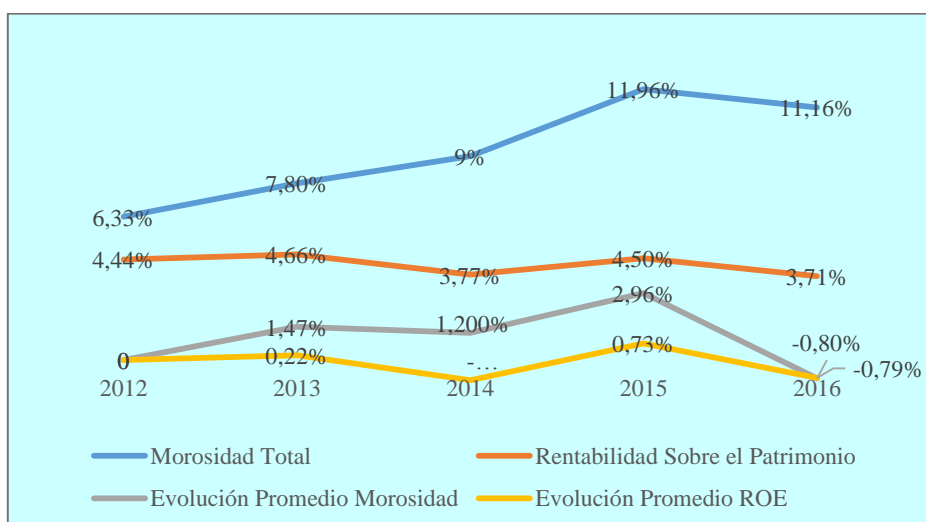
**Gráfico N° 9:** Evolución Financiera Consolidada Segmento 3, Dic. 2015 – Dic. 2016  
**Fuente:** Boletines Financieros – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

A nivel de activos las cooperativas del segmento 3 a nivel nacional en el periodo 2015 – 2016, tuvieron un crecimiento de 70.431.452,20 Usd., que en términos porcentuales representan el 7.44%, los pasivos se incrementaron en 63.263.247,50 Usd., con un porcentaje de 8.16%, mientras que el patrimonio creció un 4,18%, lo cual muestra una estabilidad financiera de estas instituciones.



**Gráfico N° 10:** Evolución Financiera (Ingresos – Gastos) Consolidada Segmento 3, Dic. 2015 – Dic. 2016  
**Fuente:** Boletines Financieros – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
**Elaborado por:** Marco Vinicio Telenchana

Al analizar los ingresos durante el periodo 2015 – 2016, se tiene una disminución de 3.031.521,47 Usd., es decir un porcentaje del 2.23%, considerando que a través de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se ha emitido resoluciones en torno a las tasas de interés máximos de los diferentes tipos de crédito, al igual que normativas que regulan los servicios financieros y servicios diferenciados, lo cual limita a las instituciones fijar un spread financiero, de acuerdo al volumen de sus operaciones; por el contrario los gastos tienen un incremento de 2.315.354,81 Usd., con un porcentaje del 1.70%, la composición de la relación ingresos y gastos, conlleva a determinar que se debe maximizar el grado de absorción del margen financiero, es decir a reducir los gastos operativos frente al margen financiero neto, a fin de obtener una rentabilidad que satisfaga a los Stakeholders.



**Gráfico N° 11:** Análisis Evolución Morosidad Total y ROE, Seg. 3 - Dic. 2012 - 2016  
**Fuente:** Boletines Financieros Seps. – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

Al analizar la evolución que han tenido durante los últimos cinco años, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, en lo relacionado a la morosidad total, se puede evidenciar que ha existido una tendencia creciente en promedio del 1.21%, un comportamiento decreciente ha tenido la rentabilidad sobre el patrimonio, con un promedio del 0.18%, han sido los factores importantes para que las instituciones cooperativas, no puedan destinar recursos económicos y financieros para la gestión social y no se logre consolidar la integración de lo

financiero y social; es muy insípida la acción que realizan las cooperativas de este segmento en el cumplimiento de la responsabilidad social, y evidentemente la no existencia de indicadores sociales, a través del balance social que exprese la verdadera doctrina del cooperativismo.

Se constituye en imprescindible mencionar que dentro del estudio, la responsabilidad social en nuestro país, no ha tenido relevancia significativa en el siglo XX, sin embargo en la actualidad existen estudios que muestran que la responsabilidad social avanza de manera sostenible, postulados que se derivan de una posible desarticulación de las iniciativas empresariales, y el valor real agregado de estas; para el cooperativismo de nuestro país, aparece justificado en la Constitución, Capítulo VI Derechos de Libertad, Art. 66, numeral 15 el cual menciona: “El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”, en concordancia a lo dispuesto en el Art. 4, literal g de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria a “La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas”, lo que ha determinado que el cooperativismo se caracterice por armonizar la actividad económica en régimen de empresario en común, siendo la finalidad mutua y equitativa.

### **1.2.1.3 Micro Contextualización**

A diciembre 2016, en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Zonal 3, se tiene 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, dentro de las cuales una se encuentra en liquidación, detallándose conforme el catastro correspondiente emitido por el organismo de control.

**Cuadro N° 2:** Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, Zonal 3 – SEPS.

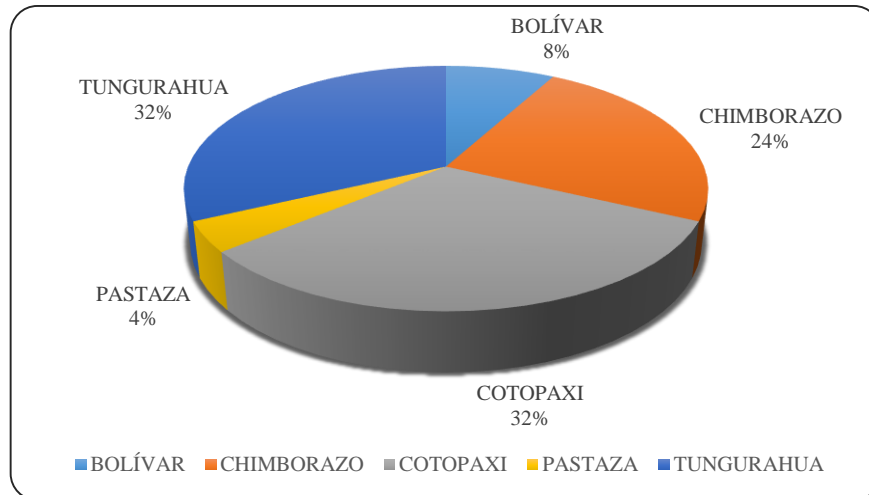
Razón Social	Estado Jurídico	Provincia	Cantón	Parroquia
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PEDRO LTDA	ACTIVA	BOLIVAR	GUARANDA	GUANUJO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALINAS LIMITADA	ACTIVA	BOLIVAR	GUARANDA	SALINAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA	ACTIVA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	RIOBAMBA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JORGE LTDA	ACTIVA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	VELASCO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA	ACTIVA	CHIMBORAZO	PALLATANGA	PALLATANGA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA	ACTIVA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	RIOBAMBA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUCHA CAMPESINA	ACTIVA	CHIMBORAZO	CUMANDA	CUMANDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE	ACTIVA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	MALDONADO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI	ACTIVA	COTOPAXI	LATACUNGA	LA MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA	ACTIVA	COTOPAXI	SALCEDO	SAN MIGUEL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE	ACTIVA	COTOPAXI	LA MANA	LA MANA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE	ACTIVA	COTOPAXI	LATACUNGA	ELOY ALFARO (SAN FELIPE)
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA	ACTIVA	COTOPAXI	LATACUNGA	LATACUNGA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA	ACTIVA	COTOPAXI	LATACUNGA	LA MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA	ACTIVA	COTOPAXI	LATACUNGA	LA MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION DE LOS ANDES VISANDES	ACTIVA	COTOPAXI	SALCEDO	SAN MIGUEL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE PASTAZA LTDA	ACTIVA	PASTAZA	PASTAZA	PUYO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA)
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARYMUY AMANECIENDO EN LIQUIDACIÓN	EN LIQUIDACION	TUNGURAHUA	AMBATO	MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAIS	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI LTDA	ACTIVA	TUNGURAHUA	AMBATO	MATRIZ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA	ACTIVA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO	PELILEO

**Fuente:** Catastro Sector Financiero – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

Para la investigación se recopiló información mensual y anual que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la Guía de Organizaciones del Sector Financiero, encontrándose distribuido geográficamente, de la siguiente manera.





**Gráfico N° 12:** Distribución Geográfica Coac's Segmento 3, Zonal 3 – SEPS.  
**Fuente:** Catastro Sector Financiero – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

De las 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito, que son supervisadas y controladas por la Zonal 3, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no existe todavía aún información financiera individual de cada una de ellas, sino de manera integral del segmento, y los cuales lo emite la Intendencia de Riesgos, sin embargo del cien por ciento de las COAC'S en análisis el 20%, se encuentra en la supervisión intensiva, para lo cual han desarrollado sus planes de acción, con un plazo máximo de dos años, evidenciando un riesgo significativo, ya que al estar en la supervisión intensiva, define que la institución tiene como perfil de riesgo alto y crítico, considerado por el organismo de control como producto del inadecuado o deficiente manejo de la condición económico – financiero, calidad de gobierno corporativo o cooperativo, o de gestión de riesgos, entre otras condiciones, se consideran de inadecuadas y deficientes para el tamaño y complejidad de sus operaciones, que requieren mejoras significativas o que presentan perspectivas claras de incumplir los requerimientos mínimos de solvencia; los aspectos anotados de las instituciones en estudio, ha conllevado a privilegiar la parte financiero y aislar el contexto de la gestión social, dejándose de convertir en una propuesta sólida para todos los stakeholders, lo cual permitiría transformar la realidad por la acción colectiva de los involucrados.

### 1.2.2 Análisis crítico

Luego de un determinado análisis del árbol de problemas, se ha encontrado como causa, “La gestión financiera y su incidencia en la Responsabilidad Social de las cooperativas de ahorro y crédito, segmento 3 controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Zonal 3.” durante el diagnóstico realizado.

#### Árbol de Problemas



**Grafico N° 13:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### 1.2.3 Prognosis

Si no se soluciona la problemática en estudio, como es la Gestión Financiera y su incidencia en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, Zonal 3, las instituciones estarían perdiendo en si la esencia misma del cooperativismo, y consecuentemente la desconfianza de sus grupos de interés, para transformarse en instituciones de capital, además si no cumplierse las disposiciones

generales determinadas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, podrían las instituciones ser objeto de observaciones en los procesos de supervisión, e incluso estar inmersos en los causales de liquidación forzosa.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera afecta la inadecuada Gestión Financiera, en la inefectiva Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Zonal 3?

#### **1.2.5 Interrogantes**

¿De qué forma se desarrolla la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

¿Cuál es la manera de desarrollar la Responsabilidad Social, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

¿Cómo se puede mejorar la deficiente Gestión Social, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

#### **1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación**

- **Campo:** Economía
- **Área:** Responsabilidad Social
- **Aspecto:** Gestión Social
- **Delimitación espacial:** Se analizará las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, Zonal 3.
- **Delimitación temporal:** El proyecto se desarrollará de enero a junio 2017.

### **1.3 Justificación**

El trabajo investigativo, se realiza en base al marco jurídico, como estructura para el control y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que conforman el

Sector Financiero Popular y Solidario, que a partir de la Constitución del 2008, se le reconoce como parte del Sistema Financiero Nacional, para posteriormente con la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, aprobada mediante registro oficial 444 de 10 de mayo de 2011, derogándose de esta manera la antigua Ley de Cooperativas, emanándose en el Art. 4, Literal g como uno de los principios de la Economía Popular y Solidaria “La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas”, y que articulado a la disposición general segunda, “Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”, lo cual revierte en un tema de relevancia dentro de la gestión empresarial institucional.

Con la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero, se institucionaliza la creación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, estableciendo en el Art. 14 del Código Orgánico Monetario y Financiero 55 funciones, que se resume en la responsable de formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores; en el Art. 4.- Numeral 6. “La protección de los derechos ciudadanos”, enmarca la base fundamental para instaurar procesos de gestión social, a través de políticas o estrategias para el desarrollo de la Responsabilidad Social.

Todos los factores analizados, permiten determinar que las instituciones de este segmento son susceptibles de tener inconvenientes al momento de cumplir con la normativa existente, la supervisión, lo que conlleva a plantear políticas o estrategias de gestión social, para una interconexión entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad social, lo cual permitirá una sostenibilidad institucional, teniendo un impacto positivo en los Stakeholders y al cumplimiento del objetivo social de la cooperativa como es la eficiencia social.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Analizar el efecto que tiene la Gestión Financiera, en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **1.4.2 Específicos**

Determinar los factores que inciden en la inadecuada gestión financiera en el manejo integral de las instituciones, con el fin de consolidar el sistema financiero – social, de manera sostenible.

Identificar el proceso de aplicación de la Responsabilidad Social, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el propósito de integrar una sostenibilidad social en todos los procesos de las instituciones.

Definir estrategias, para contrarrestar la deficiente gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Se ha podido observar que existen proyectos similares al problema planteado, que me ayudarán a resolver interrogantes referentes al problema de investigación todo esto con la ayuda de repositorios de varias universidades del país. Mediante lo mencionado anteriormente se hace cita a ciertos trabajos investigativos siendo los siguientes:

En el trabajo de Segura (2014), que versa sobre el tema de tesis “La Gestión Financiera y su Incidencia en la Planificación de Inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, que se plantea como objetivo general: “Determinar la incidencia de la gestión financiera en la planificación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”. Luego de una investigación exhaustiva, el autor llega entre otras, las siguientes conclusiones: Si hay una diferencia significativa entre la gestión financiera y la planificación de inversiones. Se establece que no cuenta con una eficiente gestión financiera, lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución, por lo que no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

De ello se puede desprender que es de vital importancia que la gestión financiera, se encuentre alineada a una planificación estratégica institucional; esta investigación nos proporciona factores primordiales de análisis, en coyuntura con las inversiones que las instituciones financieras deben priorizar para un crecimiento sostenible, y sea satisfactorio para los stakeholders tanto en lo económico como en lo social.

En el trabajo de tesis de Ochoa (2015), “Desarrollo de un Modelo de Gestión Económica y Financiera desde el Enfoque del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., Matriz Salcedo Provincia de Cotopaxi”, se planteó el siguiente objetivo: “Esbozar un modelo de gestión económica y financiera para informar a la sociedad de la acción social que realiza la institución.”, realizada la investigación pertinente, el autor llega a las siguientes conclusiones: Al ser una institución financiera controlada por un ente regulador se encuentra en la obligación de presentar el informe del Balance Social que le permita medir el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos. La falta de planificación y estrategias para el incremento de socios, inexistentes estrategias para la equidad de género, pocas estrategias para impulsar el ahorro, poca educación a socios y funcionarios en temas de interés y de actualidad, poca relación y alianzas con otras cooperativas, desinterés en la disminución de la deserción de socios, los socios muestran poco interés de sus responsabilidades y derechos con la institución. (págs. 3,189)

En torno a la investigación se puede evidenciar la importancia que tiene la gestión financiera, como herramienta o modelo fundamental, en el desarrollo integral de las instituciones, sino como pilares estructurales para una adecuada sostenibilidad económico social, que indudablemente permitirá el cumplimiento normativo a nivel de responsabilidad social tanto al ente de control, como a los socios y clientes.

En este ámbito, en toda organización se hace mucho énfasis en la aplicación de métodos financieros para una efectiva gestión financiera, que permita conocer la situación económica financiera de la empresa y que brinde bases sólidas para la eficiente toma de decisiones.

La SEPS ejerce más control de lo financiero que lo social, como se puede evidenciar en las estadísticas que publica en su página web. Ello explica que las COAC priorizan más el comportamiento financiero, expresado en reportes diarios, semanales, quincenales, mensuales, trimestrales o anuales, que obligatoriamente deben enviar a dicho organismo para evitar sanciones. Hay un desconocimiento acentuado de las metodologías de gestión social (incluso de la SEPS, referenciada en los resultados de aplicación

piloto) en especial en los segmentos 3 y 4, que no capacitan a su Talento Humano al respecto, pese a que la Ley dispone que la RSCoop y el BSCoop deberían ser aplicadas por las COAC, para evidenciar el impacto social y financiero de sus acciones en el entorno (Barba & Gavilánez, 2016).

La alineación de lo financiero con lo social en las instituciones cooperativas, tiene una connotación trascendental ya que conjuga los principios cooperativos con la intermediación financiera, como se puede evidenciar el estudio realizado se constituye en una aproximación técnica para el desarrollo de la investigación planteada.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se encuentra enmarcada en el paradigma crítico propositivo, en vista que la sociedad está expuesta a continuos cambios, y de la misma manera el avance científico y tecnológico, teniendo como importancia a una problemática existente, lo cual se analizará y se propondrá alternativas de solución, con el propósito de mejorar la Gestión Financiera y la Responsabilidad Social, siendo las cooperativas de ahorro y crédito las principales beneficiarias.

## **2.3 Fundamentación Legal**

Las entidades del sistema financiero nacional, cuyo objetivo es la intermediación financiera, están regida por leyes, reglamentos, resoluciones y normativas, que regulan sus actividades. Con ello detallamos algunas de las siguientes disposiciones legales para su funcionamiento:

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) referente a la sección octava del sistema financiero menciona los siguientes artículos;

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público y prescriben que cada uno de estos sectores contarán con normas y entidades de control



específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

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

De acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), declara los siguientes artículos referentes al tema de investigación;

**Art. 143.- Actividad financiera.** Para efectos de este Código, actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

**Art. 163.-** Sector financiero popular y solidario. - El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,

4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

**Art. 203.- Gestión Financiera de los Activos.** - Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir las normas de composición en la estructura de activos financieros de sus balances y los requisitos para la adquisición de instrumentos financieros de inversión, de acuerdo con lo que establezca la Junta.

**Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera.** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

Con mención a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011) expone los siguientes artículos con relación al sector financiero.

**Art. 4.- Principios.-** Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda: a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El

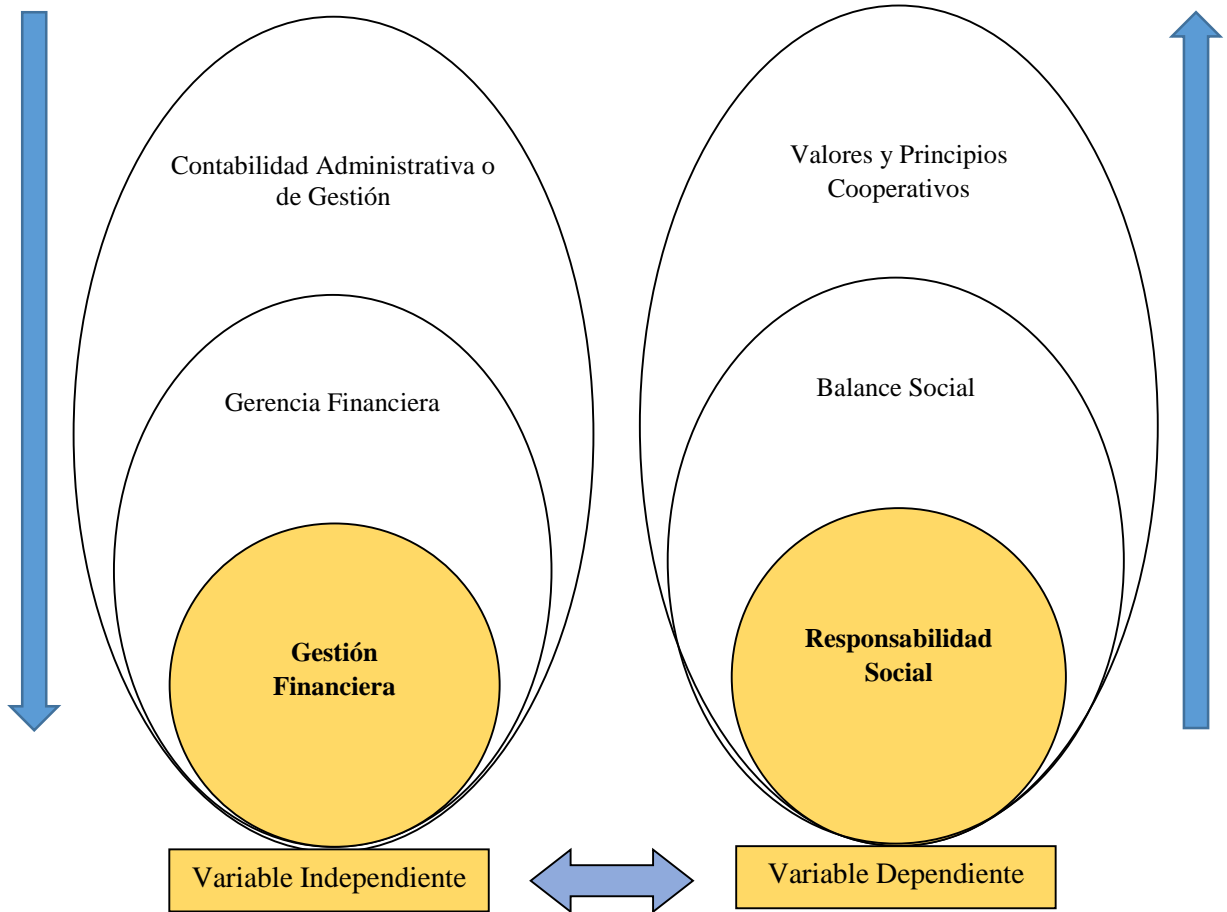
comercio justo y consumo ético y responsable: d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

**Art. 21.- Sector Cooperativo.** -El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

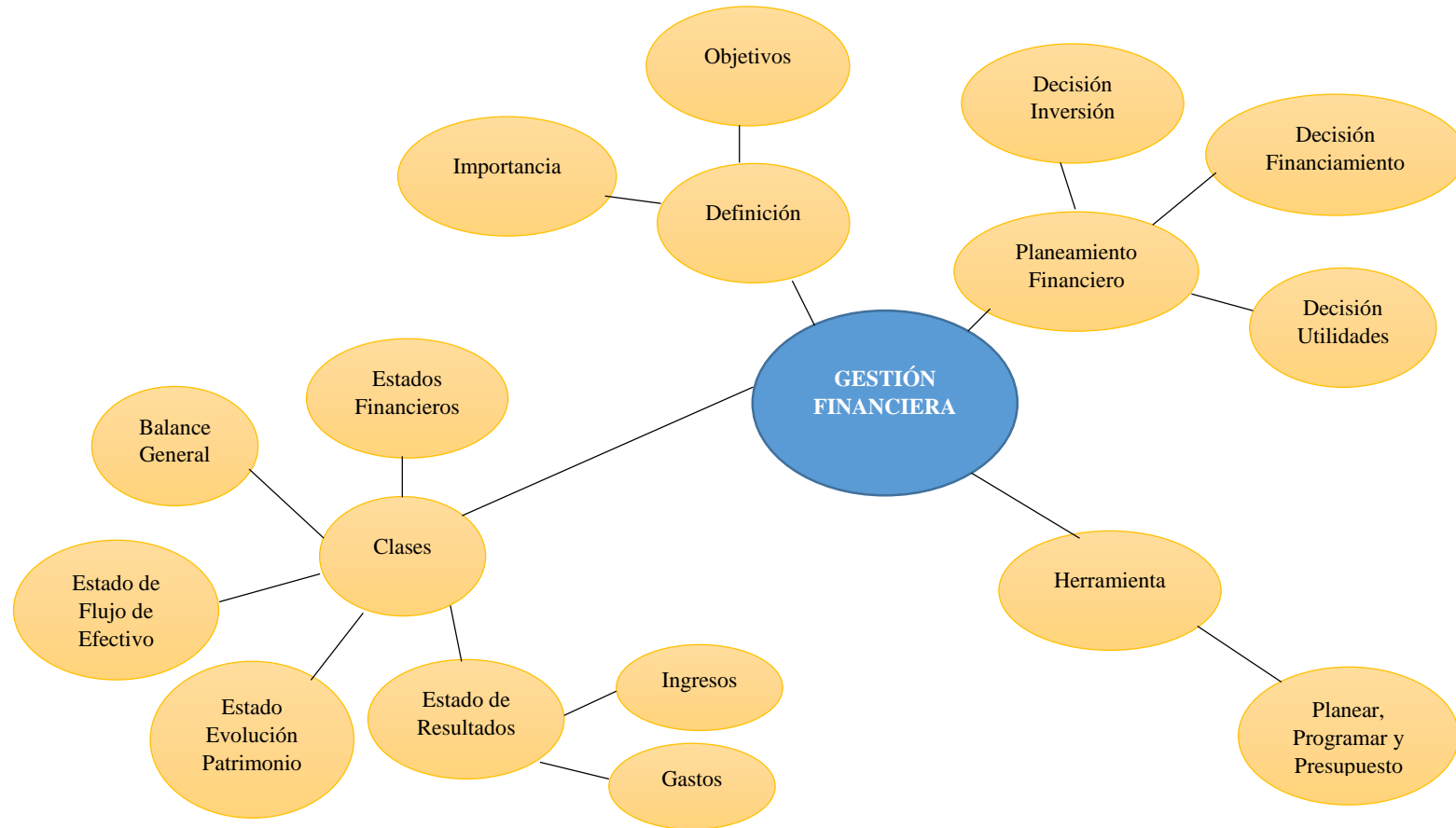
**Disposición General Segunda.** - Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y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

## 2.4 Categorías Fundamentales



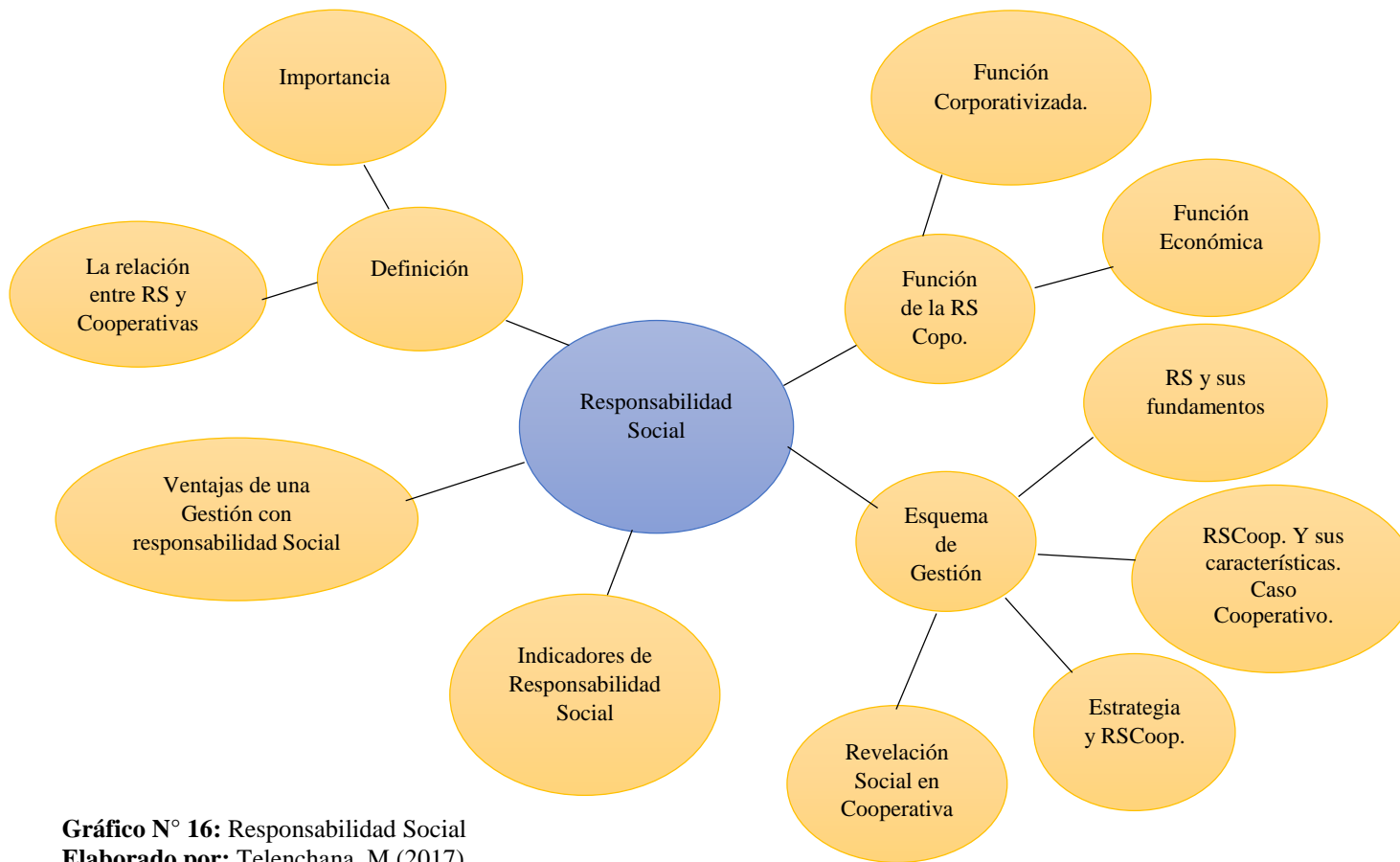
**Grafico N° 14:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

## Constelación de Ideas Variable Independiente Gestión Financiera



**Grafico N° 15:** Gestión Financiera  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### Constelación de Ideas Variable Dependiente Responsabilidad Social



**Gráfico N° 16:** Responsabilidad Social  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### **2.4.1 Variable Independiente:**

Gestión Financiera

#### **CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA O DE GESTIÓN**

Según Reis, Campanharo, y Arideldo (2013), menciona que la contabilidad administrativa se entiende como “el proceso de producir información operacional y financiera para gestores dentro de una organización”, también declara que “es el proceso de identificar, mensurar, reportar y analizar informaciones sobre los eventos económicos de las empresas” (pág. 358).

De acuerdo a lo mencionado por los autores, la contabilidad administrativa o de gestión aporta información financiera muy valiosa a las organizaciones lo cual permite o facilita para la toma de decisiones adecuadas en la gerencia de las empresas.

La Contabilidad administrativa “es el sistema de información al servicio de las necesidades de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones de planeación, control y toma de decisiones” (Ramírez, 2013, pág. 11). Esta rama es la que, con sus diferentes tecnologías, permite que la empresa logre una ventaja competitiva, de tal forma que alcance un liderazgo en costos y una clara diferenciación que la distinga de otras empresas. El análisis de todas sus actividades, así como de los eslabones que las unen, facilita detectar áreas de oportunidad para lograr una estrategia que asegure el éxito.

Con lo mencionado del autor este contenido proporciona a identificar, recopilar y analizar información destinada a usuarios internos de la empresa con el objetivo de apoyar la toma de decisiones a nivel gerencial.

**Cuadro N° 3:** Comparativo de la Contabilidad Financiera y la Contabilidad Administrativa

Discrepancias entre la contabilidad administrativa y la contabilidad financiera	
<b>Contabilidad administrativa</b>	<b>Contabilidad financiera</b>
Está enfocada hacia el futuro.	Genera información sobre el pasado hechos históricos de la organización.
No está regulada por las normas de información financiera.	La información genera con fines extremos tiene que ser producida según determinadas normas.
Está organizada para producir información de uso interno de la administración; fórmula y evalúa políticas para la empresa. Conoce las áreas de la empresa que son eficientes y aquellas que no lo son. Planea y controla las operaciones diarias, etc.	La diferencia básica radica en la forma en que se presenta la información hacia el exterior.
La contabilidad administrativa no es obligatoria, es un sistema de información opcional.	La contabilidad financiera es obligatoria.
<b>Similitudes entre la contabilidad administrativa y la contabilidad financiera</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambas se apoyan en el mismo sistema contable de información: las dos parten del mismo banco de datos.</li> <li>• Otra similitud es que ambas exigen responsabilidad sobre la administración de los recursos puestos en manos de los administradores; la contabilidad financiera verifica y realiza dicha labor de manera global, mientras que la contabilidad administrativa lo hace por áreas o segmentos.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Ramírez (2013)

### **El papel de la contabilidad administrativa en la planeación**

La planeación se hace necesaria por diferentes motivos:



1. Para prevenir los cambios del entorno, de suerte que anticipándose a ellos sea más fácil la adaptación de las organizaciones y se logre competir exitosamente en estrategias.
2. Para integrar los objetivos y las decisiones de la organización.
3. Como medio de comunicación, coordinación y cooperación de diferentes elementos que integran la empresa (Ramírez, 2013, pág. 15).

Al realizar una adecuada planeación de las organizaciones, se logra mayor efectividad y eficiencia en la operación y mejor administración.

### **El papel de la contabilidad administrativa en el control administrativo**

La información que proporciona la contabilidad administrativa puede ser útil en el proceso de control de estos tres aspectos:

1. Como medio para comunicar información acerca de lo que la dirección desea que se haga.
2. Como medio de motivar a la organización a fin de que actúe en la forma más adecuada para alcanzar los objetivos empresariales.
3. Como medio para evaluar los resultados, es decir, para juzgar qué tan buenos resultados se obtienen, y de esta manera evaluar el desempeño de los responsables de cada área de la empresa (Ramírez, 2013, pág. 17).

Se puede ver cuán importante es la contabilidad administrativa para mantener un mejor control en la organización, por lo cual después de una evaluación se podrá medir dichos resultados, y de esta manera poder compararlos con un estándar fijado previamente, en base a los objetivos planeados, y con esto la administración puede asegurarse de que los recursos fueron manejados con efectividad y eficiencia.

### **GERENCIA FINANCIERA**

La gerencia financiera es un componente fundamental en la gestión de toda la empresa, los elementos que la encierran contribuyen con

herramientas que maximizan los recursos utilizados en los procedimientos para la venta de un producto o servicio, todo mediante el planteamiento de estrategias que le saquen al mayor provecho al dinero que posee una empresa. La gestión financiera es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad (Montaño y Leon, 2012).

Entonces la gerencia financiera es planear el crecimiento de una organización mediante la utilización de estrategias y tácticas, captando y asignando recursos financieros de una manera óptima minimizando la incertidumbre de inversión, maximizando las utilidades y el patrimonio neto de la empresa.

Según Gitman y Zutter (2012) menciona que se refiere a las tareas del *gerente financiero* de la empresa, los cuales están encargados de administrar los asuntos financieros de todo tipo de empresas: privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas, o sin fines de lucro. Realizan tareas financieras tan diversas como el desarrollo de un plan financiero o presupuesto, el otorgamiento de crédito a clientes, la evaluación de gastos mayores propuestos, y la recaudación de dinero para financiar las operaciones de la compañía (pág. 3).

Con lo mencionado anteriormente la administración financiera, se puede afirmar que es aquella área de los negocios dedicada a satisfacer las expectativas de los socios, mediante la obtención de recursos al menor costo y su posterior utilización con el mayor beneficio. Considerando además que la gerencia financiera se ocupa de lograr la complacencia de los propietarios de la empresa.

De acuerdo a Córdoba (2014) en la gerencia financiera es donde desempeña las funciones, tomando en cuenta que “es un profesional capacitado para desarrollar adecuadamente la actividad financiera, con conocimientos para el manejo del mercado financiero y económico, y para prestar la asesoría financiera cuando sea requerida para la toma de decisiones en las empresas”.

En si la gerencia financiera administra eficientemente el capital de trabajo de una organización, considerando el equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad,

desarrollando estrategias financieras que permitan garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación.

## **GESTIÓN FINANCIERA**

Sierra, Ortiz, y otros (2014) definen a la gestión financiera “como el proceso sistémico y sistemático que dentro una organización se realiza de forma cotidiana para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales de rentabilidad económica o social, productividad, etc.” (pág. 246). En este artículo menciona Estupiñan y Estupiñan (2007), a la gestión financiera “como la combinación de la gestión de activos, liquidez, financiamiento, ventas, costo y productividad, que los analistas deben identificar las debilidades y fortalezas, para profundizarlas y analizar con el personal encargado en este ámbito”.

Con lo mencionado por los autores, la gestión financiera se encarga de un estudio minucioso de los recursos financieros de la organización, cimentándose en decisiones que contribuyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, y de esta manera poder cumplir las metas y propósitos fundamentales de la empresa.

Cibrán, Prado, y otros (2013) entienden a la gestión financiera “como el tratamiento metodológico de la situación económica-financiera de la empresa con el fin de analizar, evaluar y controlar la actividad desarrollada por la organización en el proceso de creación de valor”.

Entonces la gestión financiera supone, así, estudiar el tiempo, de forma continua, tanto las actuaciones a nivel decisional como a nivel operacional, sometiéndolas a juicio mediante la contratación de resultados y objetivos, y ofreciendo técnicas de ayuda a la decisión.

La gestión financiera “es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y, en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo” (Córdoba, 2012,

pág. 2). Esto permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y, en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencia en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros, que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.
- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficiencia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la empresa.
- El estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones (Córdoba, 2012, pág. 3).

Entonces es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. Se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. Es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

En su artículo científico define a la gestión financiera como una función de la dirección financiera que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento requerido para sostener esta inversión, a partir de la toma de decisiones financieras de corto plazo. Todo ello con el propósito de lograr la estabilidad en el binomio riesgo/rentabilidad

y, en última instancia, aportar a la organización de la maximización de la riqueza (Hernández de Alba, Espinosa, & Salazar, 2014).

Con lo relacionado a los autores la gestión financiera, son las tareas o actividades que se realiza en una organización, encargándose así de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de forma adecuada y eficiente de los recursos financieros con el propósito de generar mayores beneficios y óptimos resultados.

### **Importancia**

“Puede decirse que gran parte del desarrollo de la gestión financiera como disciplina se debe a la necesidad de disponer de un procedimiento de análisis técnico que estudie la disfunción entre dos grandes corrientes de flujos”:

- Los flujos de ingresos y gastos.
- Los flujos de cobros y pagos. (Cibrán, Prado, Crespo, & Huarte, 2013)

Entonces la gestión financiera es importante porque proporciona, reglas de ayuda a la decisión, indicando lo que, desde una perspectiva lógica, puede y no puede hacerse, y lo que podrá suceder si se opta por cualquier alternativa de acción, pero nunca ofrecerá valores exactos de las variables de gestión ni formula ideales de comportamiento.

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la afectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Córdoba, 2012, pág. 6).

En las empresas, la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos, enfocados en maximizar los beneficios, y la riqueza, para lo cual se debe tomar en consideración un control de gestión, que

garantice en un alto grado la consecución de los objetivos establecidos por los responsables y ejecutores del ámbito financiero.

## **Objetivos**

Tradicionalmente se ha venido considerando como objetivo de una empresa la maximización del beneficio. Lo cual se ha criticado mucho, que actualmente se defiende la existencia de un conjunto de objetivos, consecuencia de un proceso de negociación entre los distintos participantes de la organización. Para lo cual son cuatro los objetivos fundamentales de toda empresa:

- Maximizar la rentabilidad de la inversión.
- Generar mayor valor agregado por empleado.
- Elevar el nivel de satisfacción para los clientes y consumidores.
- Incrementar la participación en el mercado (Córdoba, 2012, pág. 14).

El primer objetivo, está ligado al cumplimiento de los otros tres; teniendo en primer orden el general mayor valor agregado, lo que implica mejorar la satisfacción de los consumidores y, por lo tanto, mayor participación en el mercado, y por último, un óptimo nivel de rentabilidad.

## **PLANEAMIENTO FINANCIERO**

Según Morales y Morales (2014) el planeamiento financiero “establece la manera de cómo se lograrán las metas; además representa la base de toda la actividad económica de la empresa”. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa (pág. 7).

La planificación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

En si es el rumbo que tiene que seguir una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos, lo cual tiene como propósito mejorar la rentabilidad, establecer la cantidad adecuada de efectivo, así como de las fuentes de financiamiento, fijar el nivel de ventas, ajustar los gastos que corresponde al nivel de operación, etc.

### **Decisión Inversión**

“Las decisiones de inversión dentro de la empresa se materializan en la estructura económica (activo), que representa el empleo de fondos en bienes y derechos” (Arguedas & González, 2016, pág. 46). Estas inversiones se pueden dividir en dos grupos, en activos fijos y en circulantes, en función de cual sea su horizonte temporal.

Estos dos tipos de elementos presentan dos ciclos reales diferentes en el proceso de generación de liquidez dentro de la sociedad: el ciclo largo, cuya duración dependerá de la vida útil de los inmovilizados, y el ciclo corto o de explotación, que se corresponde con la transformación en efectivo de los circulantes de la empresa que se produce, generalmente, en el corto plazo, debiendo la empresa mantener en equilibrio ambos ciclos.

De este modo, se puede observar cómo se dan dos tipos de decisiones de inversión en la organización:

- Las de carácter estratégico, que implican la gestión de activos a largo plazo.
- Las de carácter táctico, que requieren la gestión de activos a corto plazo (Arguedas & González, 2016, pág. 46).

Así también Lahoud (2006) menciona que: “Las decisiones de inversión están representadas en el lado activo (parte izquierda) del balance” (pág. 22).

Entonces con lo mencionado las decisiones de inversión se ocupan de la asignación de los recursos financieros a lo largo del tiempo, emprendiendo proyectos de

inversión o adquiriendo activos. Estas decisiones son las más importantes para la creación de valor en la empresa porque determinan la cuantía de los resultados operativos futuros, el nivel de riesgo económico y la liquidez de la sociedad.

### **Decisión Financiamiento**

“Las decisiones de inversión tienen su complemento en la financiación, que se corresponden con los pasivos que tiene la empresa y recoge los recursos financieros aplicados en los activos” (Arguedas y González, 2016). Estos recursos, en función del origen y propiedad, se clasifican en dos grupos:

- a) *Recursos propios*; que se corresponden con las aportaciones realizadas por los accionistas, así como por los beneficios no distribuidos, y que permanecen en la empresa en forma de reservas. Estos fondos tienen carácter permanente, es decir, no tiene plazo de devolución establecido, y se retribuyen vía dividendos.
- b) *Recursos ajenos*; aportados por personas ajenas a la propiedad de la empresa, presentando un plazo de devolución determinado ya sea dentro del corto plazo o largo plazo. La retribución obtenida es a través del pago de intereses.

Considerando que las inversiones presentan dos ciclos diferentes en el proceso de generación de liquidez, uno a corto y otro a largo, la exigibilidad de los pasivos debe adecuarse a los mismos. De hecho, se puede distinguir entre pasivos con una exigibilidad dentro del corto plazo, vinculados al ciclo de explotación de la empresa, y recursos de carácter permanente, que se corresponden con los fondos aportados por los accionistas y las deudas a largo plazo, relacionados con la financiación del inmovilizado (ciclo largo) (pág. 47).

También Lahoud (2006) declara que “las decisiones de financiamiento están representadas en el lado pasivo (parte derecha) del balance, porque una empresa



puede ser financiada por deudas de terceros hacia la empresa o por capital propio de los accionistas” (pág. 22).

De acuerdo a lo mencionado las decisiones de financiación están referidas fundamentalmente a la elección entre recursos propios y ajenos, así como la estructuración de vencimiento de estos últimos, para dar solución a los problemas de financiación en las empresas implica, establecer la estructura financiera, es decir proporcionarse de recursos propios y ajenos, a corto a largo plazo, para financiar los activos, y establecer la política de dividendos, es decir, qué parte de los beneficios se distribuirá entre los accionistas y cuál servirá de autofinanciación.

### **Decisión Utilidades**

También llamadas decisiones de dividendos se refieren a la porción de las utilidades que se repartirán, lo cual depende de lo comprometidas que la empresa tenga las utilidades, pues si tiene muchos compromisos de pasivos y a la vez requiere de fondos para financiar nuevos proyectos, la proporción a repartir deberá ser menor que si no los tuviera. (Flores, 2012).

Es el mismo caso de las finanzas personales donde el sueldo representa las utilidades y el dividendo lo disponible para gastos suntuarios; si uno tiene demasiado comprometido su salario en pago de deudas de vivienda, automóvil, etc., además de los gastos de primera necesidad, la proporción que se podrá destinar a lo suntuario será mínima.

“Las razones de pago de dividendos determinan la cantidad de utilidades que se pueden retener en las firmas” (Van & Wachowicz, 2002, pág. 3). La retención de montos más elevados de utilidades corrientes en las firmas significa que se dispondrá de una cantidad menor de dinero para el pago de dividendos corrientes. Por lo tanto, será necesario equilibrar el valor de los dividendos pagados a los accionistas contra el costo de oportunidad de las utilidades retenidas pérdidas como medio de financiamiento de las acciones ordinarias.

En síntesis, las decisiones de utilidades son aquellas a las que se enfrenta la administración financiera en el contexto, en el que se cuestione acerca los dividendos que serán repartidos a los accionistas de la empresa, de tal manera que el gerente financiero se verá a la necesidad de determinar, el monto de los dividendos que será repartido, la estrategia de repartición de dividendos, en caso que el efectivo no sea suficiente y se recurra a alternativas como el reparto de acciones, lo cual la decisión se relaciona a su vez con una alternativa de financiación.

## **HERRAMIENTAS**

### **Planear**

La planeación financiera requiere actividades como el análisis de los flujos financieros de una empresa, hacer proyecciones de las diversas decisiones de inversión, financiamiento y dividendos, así como balancear los efectos de las distintas alternativas, siempre orientadas a la creación del valor en la empresa. La idea es conocer el desempeño financiero de la empresa, como se encuentra actualmente y el rumbo al que se desea orientar. Si el escenario resulta desfavorable, la compañía debe tener un plan de emergencia, de tal modo que reaccione de manera favorable, para sus necesidades de financiamiento e inversión (Morales & Morales, 2014, pág. 13).

La planeación financiera hace un diagnóstico de la situación actual de la empresa, identificando las oportunidades, amenazas, fuerzas, y desventajas, integra a todas las áreas de la empresa, se anticipa al futuro describiendo escenarios de diversa índole, al desarrollar planes de acción para lo imprevisto. Durante el proceso de planeación se establece un control para verificar el cumplimiento de los objetivos financieros donde se pueden usar diversos indicadores de la medición del desempeño financiero de la empresa.

La planeación estratégica de la empresa se desprende de la planeación financiera, donde esta última ayuda a diseñar la obtención del financiamiento para la compra de activos y medir la rentabilidad de las inversiones, “la planeación es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en el futuro

para lograr los objetivos trazados: planear lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planeación financiera a través del presupuesto dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento”.

Lo primero que se hace en la planeación es establecer los objetivos que se desean lograr y los cursos de acción que han de seguirse, seleccionando y evaluando cual será la mejor opción para el logro de los objetivos propuestos, las políticas que habrá de seguirse en la empresa, los procedimientos y bajo qué programas.

### **Programar**

Es un conjunto de medidas de políticas económicas coordinadas, principalmente en los sectores monetarios, fiscal y de balanza de pagos, dirigidas a alcanzar ciertas metas económicas. En la práctica de programar financieramente incluye las tareas de realizar un diagnóstico, establecer las metas económicas, seleccionar los instrumentos de política y cuantificar los valores apropiados de esos instrumentos para lograr las metas propuestas (Croce & Da Costa, 2012).

Se puede programar planes financieros a largo plazo de la empresa, que se expresa de manera cuantitativa en forma de un conjunto coherente de previsiones relativas a las aplicaciones y los recursos a largo plazo. Estas previsiones se designan a menudo con la expresión: plan de inversiones y financiación.

### **Presupuesto**

Un presupuesto no es otra cosa que un plan por escrito expresado en términos de unidades, dinero, o ambos. En esencia, es un modelo que representa el efecto de varios niveles de actividad (insumos) sobre los costos, ingresos y flujos de efectivo (resultados). (Morales & Morales, 2014, pág. 17).

El servicio que proporciona los presupuestos es agrupar el conjunto de necesidades existentes, con el fin de facilitar, por una parte, las que se satisfacen por la generación de recursos de la empresa, y por otra, las que no puedan ser satisfechas durante el ejercicio.

El objetivo básico del presupuesto a largo plazo es determinar el efecto de varios planes, sobre las necesidades financieras. Mediante la elaboración de presupuestos, el administrador financiero planea el equilibrio del riesgo y el rendimiento, las estimaciones de flujos de efectivo y de las utilidades están basadas en el pronóstico de ventas.

Cuando uno de los objetivos es la ampliación de planta, cambio de maquinaria, etc., es decir, que son decisiones sobre adquisición de activos, la estructura de las fuentes de financiamiento, contratación de pasivos o emisión de valores, puede ser necesario elaborar presupuestos a largo plazo, que se extiendan hasta 5 o 10 años, en los cuales se cuantifican los efectos de estas decisiones y a su efecto en los planes financieros.

## **CLASES**

### **Estados financieros**

Los estados financieros “son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido” (Román, 2017). Su pronóstico general es proveer información de una empresa acerca de la posición financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de sus decisiones económicas.

Los estados de resultados también muestran los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la organización, por lo que, para satisfacer ese objetivo, deben proveer información sobre la evolución de: los activos, los pasivos, el capital contable o patrimonio contable, los ingresos, costos o gastos, los cambios en el capital contable o patrimonio contable, y los flujos de efectivo, en su caso, los cambios de situación financiera.

Entonces los estados financieros son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y en general de cualquier organización económica. Dichos informes es el producto final del ciclo contable de la organización.

Se determina los siguientes estados financieros:

- **Balance General**

El balance general representa “un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños)” (Gitman y Zutter, 2012, pág. 56).

<b>BALANCE GENERAL</b>		
En Usd.		
Al.....de.....de 20.....		
Entidad:.....		
<b>ACTIVO</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>VALOR</b>
xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx
<b>TOTAL ACTIVO</b>		
<b>PASIVO</b>		
xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx
<b>TOTAL PASIVO</b>		
<b>PATRIMONIO</b>		
xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		xxxxxx
..... GERENTE	..... CONTADOR	

**Gráfico N° 17:** Modelo del Balance General  
**Fuente:** Gitman y Zutter (2012)

Se hace una distinción importante entre los activos y los pasivos a corto y a largo plazo. Los activos corrientes y los pasivos corrientes son activos y pasivos a corto plazo. Esto significa que se espera que se conviertan en efectivo (en el caso de los activos corrientes) o que sean pagados (en el caso de los pasivos corrientes) en un año o menos.

Todos los demás activos y pasivos, junto con el patrimonio de los accionistas (que se supone tiene una vida infinita), se consideran de largo plazo porque se espera que permanezcan en los libros de la empresa durante más de un año.

- **Estado de flujo de efectivo**

Es un resumen de los flujos de efectivo de un período específico. El estado permite comprender mejor los flujos operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en su efectivo y sus valores negociables durante el periodo (Gitman y Zutter, 2012, pág. 60).

INSTITUCIÓN "....."		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO		
AL ..... DE..... 20..		
(Expresado en dólares Estadounidense)		
<b>FLUJO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
PROVISIONES	xxxxxx	
DEPRECIACIONES	xxxxxx	
AMORTIZACIONES	xxxxxx	
<b>OPERACIONES DEL PERIODO</b>		<b>xxxxxx</b>
CARTERA DE CREDITO	xxxxxx	
CUENTAS POR COBRAR	xxxxxx	
OTROS ACTIVOS	xxxxxx	
DEPOSITOS A LA VISTA	xxxxxx	
DEPOSITOS A PLAZO	xxxxxx	
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	xxxxxx	
CUENTAS POR PAGAR	xxxxxx	
OTROS PASIVOS	xxxxxx	
EFFECTIVO UTILIZADO POR FLUJO DE OPERACIÓN		<b>Xxxxxx</b>
<b>FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSION</b>		
INVERSIONES FINANCIERAS	xxxxxx	
INCREMENTO NETO DE PROPIEDAD Y EQUIPO	xxxxxx	
EFFECTIVO UTILIZADO POR FLUJO DE INVERSIONES		<b>Xxxxxx</b>
<b>FLUJO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
OBLIGACIONES FINANCIERAS	xxxxxx	
INCREMENTO DE CAPITAL NETO	xxxxxx	
EFFECTIVO PROVISTO POR FLUJO DE FINANCIAMIENTO		<b>Xxxxxx</b>
<b>AUMENTO DE EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES</b>		<b>Xxxxxx</b>
<b>FLUJO AL INICIO DEL PERIODO</b>		<b>Xxxxxx</b>
<b>FLUJO AL FINAL DEL PERIODO</b>		<b>Xxxxxx</b>
..... GERENTE		..... CONTADOR

**Gráfico N° 18:** Modelo de estado de flujo de efectivo

**Fuente:** Gitman y Zutter (2012)

- **Estado de evolución patrimonio**

“Tiene por finalidad, informar la composición del patrimonio neto al inicio del ejercicio, la medición al cierre del mismo y la expresión de las causas de las variaciones” (Aldao, 2015, pág. 278).

Estado de Evolución del Patrimonio Neto						
Por el ejercicio anual finalizado el 31 de Diciembre de..... comparativo con el ejercicio anterior.						
RUBROS	Patrimonio institucional total			Resultados acumulados		Total patrimonio al cierre
	Patrimonio Institucional inicial	Variaciones patrimoniales – Revalúo	Total	Reservas	Resultados no asignados	
	\$					
Saldos al inicio del ejercicio anterior						
Modificación del saldo						
Ajuste resultados ejercicios anteriores						
Saldos al inicio del ejercicio anterior modificado						
Constitución / Utilización de reservas						
Resultados del ejercicio (Ahorro / Desahorro)						
Saldos al cierre del ejercicio anterior						
Constitución / Utilización de reservas						
Resultado del ejercicio (Ahorro / Desahorro)						
Saldo al cierre del presente ejercicio						

**Gráfico N° 19:** Modelo de estado de evolución de patrimonio neto  
**Fuente:** Aldao (2015)

A lo largo de un ejercicio, la cuantía del patrimonio neto de un ente varía como consecuencia de: a) las transacciones presupuestarias; y b) las transacciones no presupuestarias. También deben exponerse las transacciones que no alteren cuantía del patrimonio neto.

Dentro del estado de evolución del patrimonio neto se pueden exponer los siguientes rubros:

- Patrimonio institucional
- Variaciones patrimoniales / revalúo
- Reservas
- Resultados acumulados
- Ajuste resultados ejercicios anteriores
- Resultado del ejercicio (ahorro/ desahorro)
  
- **Estado de resultados**

“También llamado estado de pérdidas o ganancias, lo cual proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un período específico” (Gitman y Zutter, 2012, pág. 53). Los más comunes son los estados de pérdidas y ganancias que cubren un período de un año que termina en una fecha específica, generalmente el 31 de diciembre del año calendario. Sin embargo, muchas empresas grandes operan en un ciclo financiero de 12 meses, o año fiscal, que termina en una fecha distinta del 31 de diciembre.



<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>		
En Usd.		
Al.....de.....de 20.....		
Entidad:.....		
<b>GASTOS</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>VALOR</b>
XXXXX	XXXXX	XXXXX
<b>TOTAL GASTOS</b>		
<b>INGRESOS</b>		
XXXXX	XXXXX	XXXXX
<b>TOTAL INGRESOS</b>		
<b>UTILIDAD O PÉRDIDA</b>		XXXXX
..... GERENTE		..... CONTADOR

**Grafico N° 20:** Modelo de estado de pérdidas y ganancias

**Fuente:** Gitman y Zutter (2012)

### Ingresos

“Los ingresos son aquellas operaciones que aumentan la riqueza de la empresa” (Amat, 2012) . Además de los ingresos por ventas se pueden producir ingresos por otros conceptos, tales como los intereses que se perciben de los bancos por las inversiones que efectúa la empresa.

### Gastos

“Los gastos son consecuencias de los esfuerzos que hacen las empresas por conseguir ingresos” (Amat, 2012). Los gastos reducen la riqueza de las organizaciones. Para poder vender productos o servicios hay que incurrir en gastos como los salarios de los empleados o la adquisición de materias primas.

## **2.4.2 Variable Dependiente:**

Responsabilidad Social

### **VALORES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

“Los valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que contribuyen en la identidad corporativa de la misma” (Martínez & Milla, 2012).

Según con lo mencionado por los autores se determina que los valores corporativos son elementos propios de una empresa que corresponde a la cultura organizacional de la misma, son características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés, en este caso con clientes internos y externos, proveedores, etc.

#### **a) Valores**

"Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad" (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Tanto los precursores como los fundadores del cooperativismo creyeron y practicaron una serie de virtudes denominadas valores éticos, que han sido tradicionalmente guías morales de comportamiento para los cooperadores en sus relaciones económicas y sociales al interior de la cooperativa, honestidad y transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Valores cooperativos, la ACI clasificó los valores cooperativos en valores de la empresa cooperativa y los valores del asociado, pero es importante considerar que al interior de cada entidad se deben establecer.

Los valores de la empresa cooperativa son:

**Autoayuda.** Los asociados y las cooperativas se deben apoyar entre sí, utilizando la cooperación, siendo prudentes en la administración de los recursos.

**Democracia.** Este principio implica la participación amplia y decidida de los asociados en el uso de los servicios, en el control y gestión de la organización.

**Igualdad.** Conforme al principio anterior no se conceden beneficios y privilegios, cada asociado tiene igualdad de derechos y obligaciones sin consideración de sus aportes.

**Equidad.** Se relaciona con la participación económica de los asociados, cuando un asociado no aporta no recibe beneficios ni puede solicitar servicios; así los excedentes no se reparten en forma igual entre los asociados, sino dependiendo del cumplimiento de las obligaciones conforme a los estatutos.

**Solidaridad.** Las cooperativas deben ser solidarias con las necesidades de la población más vulnerable, teniendo en cuenta los principios de cooperación entre cooperativas e interés por la comunidad.

**Los valores del asociado son los siguientes:**

**Honestidad.** Los asociados deben ser honrados, razonables y justos, en el caso de ocupar puestos directivos deben ser responsables en defender los intereses de los demás asociados.

**Apertura.** El asociado debe estar dispuesto al diálogo y a conciliar en caso de posibles conflictos.

**Responsabilidades sociales.** El asociado debe participar ampliamente en programas y actividades que desarrollen las labores sociales de las cooperativas, ya que representa los intereses de los demás asociados.

**Atención a los demás.** El asociado no debe solamente atender sus intereses personales, sino colaborar con los de su grupo (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

## **b) Principios Cooperativos**

Según la AIC (Alianza Cooperativa Internacional. pág., 1) menciona que: Los principios cooperativos son pautas mediante la cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores.

**Los principios cooperativos los cuales se detallan a continuación:**

### **Primer Principio. - Asociación Abierta y Voluntaria**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la asociación, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Este principio reafirma la importancia fundamental de que la gente elija voluntariamente comprometerse o no con su cooperativa. Es decir, asumir las responsabilidades inherentes a la asociación. De ahí que el acto de asociarse debe ser consciente y responsable. Para lograr esto, la cooperativa debe proveer la información y la educación mínima, pero suficientes para asegurar este propósito. Determina también este principio, que la cooperativa está abierta, es decir, que a ella pueden ingresar todas las personas que, en primer lugar, estén dispuestas a utilizar sus servicios, o sea que exista una relación cierta entre necesidades reales del asociado potencial y los servicios que la empresa ofrece y en segundo lugar que la persona esté dispuesta a asumir las responsabilidades que implica ser asociado, tales como capitalizar la empresa, servirse de ella, asumir riesgos de la actividad empresarial, participar en las reuniones, ejercer el voto, etc. Finalmente, el principio reafirma su vocación de respeto y consideración para con la persona humana y garantiza la eliminación de cualquier discriminación excluyente.

## **Segundo Principio. - Control Democrático de los Asociados**

Así mismo La AIC (Alianza Cooperativa Internacional. pág., 1) La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, menciona que:

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los demás asociados. En las cooperativas de base las personas tienen igual derecho de voto (un asociado, un voto), mientras las organizaciones cooperativas de otros niveles también están organizadas con base en procedimientos democráticos (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

El principio recalca en su parte inicial que son los asociados y solo ellos, quienes controlan la cooperativa; además, que ese control es democrático. Como una consecuencia lógica, reafirma el derecho de los asociados a participar de modo activo y directo en la definición o determinación de las políticas y en la toma de las decisiones claves. Este derecho se realiza, por lo regular, en las asambleas generales que estudian y deciden sobre aspectos tales como definiciones estratégicas, establecimiento de servicios nuevos, inversiones claves, sistemas de capitalización.

La parte intermedia del principio consagra la responsabilidad que tienen los representantes electos de actuar según los intereses y aspiraciones de los asociados. Las cooperativas no pertenecen a los dirigentes elegidos, así como tampoco pertenecen a los funcionarios y empleados. Pertenecen a los asociados y los dirigentes están obligados a responder ante ellos por sus acciones y por sus omisiones durante todo el tiempo de su mandato. En la parte final el principio ratifica la regla de oro de la democracia cooperativa: Un asociado un voto, para las cooperativas de base, es decir, para las que están conformadas por asociados personas naturales.

### **Tercer Principio. - Participación Económica de los Asociados**

En este sentido La AIC (Alianza Cooperativa Internacional pág., 1) La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, manifiesta que :

Los asociados capitalizan de manera equitativa y controlan democráticamente la cooperativa. Por lo menos una parte de su capital será de propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de asociación. Los excedentes se aplican total o parcialmente a los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la creación de fondos y reservas, beneficios a los asociados en proporción a sus transacciones con la cooperativa y al apoyo a otras actividades según lo aprueben los asociados reunidos en Asamblea General (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Este principio contiene cuatro reglas específicas: El primer referente a la formación del capital mediante contribuciones de los asociados. Esta capitalización no es necesariamente igualitaria sino equitativa. La equidad se logra teniendo en cuenta uno o varios factores, tales como nivel de ingresos, uso de los servicios, capacidad de inversión, etc. Aunque la capitalización sea equitativa, el control del capital es democrático. Así se ratifica el carácter democrático de la cooperativa y el respeto y consideración a la persona cualquiera que sea su poder económico. La segunda exige que una parte del capital o del patrimonio de la cooperativa sea de propiedad común, sin que exista sobre esta parte colectiva la posibilidad de apropiación individual.

### **Cuarto Principio. - Autonomía e independencia**

Es así que la AIC (Alianza Cooperativa Internacional. pág., 1) La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, menciona que:

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus asociados. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático y mantengan la autonomía de la cooperativa (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

La autonomía es la condición de un ser que se da a sí mismo su ley, y que tiene la libertad de gobernarse por sus propias normas. El movimiento cooperativo reconoce sin embargo el hecho obvio de la imposibilidad de que existan libertad e independencia absolutas para las actividades económicas en la sociedad moderna, tal como se haya organizada. El Estado es responsable del manejo fiscal de la economía nacional y es solo dentro de esta premisa que las cooperativas pueden ser autónomas e independientes. Dentro de un marco ideal, la cooperativa es un instrumento de la gente libre, con la libertad que implica la posibilidad de emprender todas aquellas actividades que puedan conducir al desarrollo de sus asociados, en tanto no contravengan las leyes del Estado, ni los derechos de los demás.

### **Quinto Principio. - Educación, capacitación e información**

Conforme la AIC (Alianza Cooperativa Internacional pág., 1). La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, sostiene que:

Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Este principio destaca la importancia vital que desempeñaron la educación y la capacitación en la historia y en el éxito de las cooperativas en el mundo. Por eso lo mantiene como principio esencial e imperativo, extendiendo su acción a los gerentes y empleados de la empresa. Igualmente les da a la educación y a la

capacitación el carácter de estrategias necesarias para el desarrollo de las cooperativas como asociación y como empresa. Cuanto se invierte en educación, se reproduce en asociados formados y capacitados para el ejercicio de su función asociativa, en su rol de usuarios responsables y en su papel de empresarios eficaces y eficientes.

Hombres educados y capacitados toman buenas decisiones, hacen buen uso de los servicios y participan con visión en el ejercicio del poder y en el desarrollo de su empresa. El principio recalca en su parte final, la responsabilidad particular de informar a los jóvenes y a los líderes de opinión (políticos, comunicadores, educadores) sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

Esta responsabilidad, por desgracia, ha sido muchas veces pasada por alto.

### **Sexto Principio. - Cooperación entre Cooperativas**

Según la AIC (Alianza Cooperativa Internacional. pág., 1) La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, define que :

"Las cooperativas sirven a sus asociados más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales e internacionales" (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Este principio permite consolidar y proyectar el ámbito empresarial y social de la cooperativa en entornos más amplios, mediante la colaboración práctica y rigurosa de otras cooperativas y otros niveles de cooperación.

Las alianzas estratégicas cooperativas, los encuentros entre sub-sectores cooperativos como es producción, consumo, transporte, crédito, para complementar actividades mediante acuerdos y convenios; la realización en común de negocios y la concentración de actividades y sistemas de control, son ejemplos de lo que puede hacerse en desarrollo de este principio. La cooperación entre cooperativas puede



desarrollar eficazmente la competitividad del cooperativismo como sector y de las cooperativas como empresas, mediante redes cooperativas nacionales, regionales e internacionales.

### **Séptimo Principio. - Compromiso con la comunidad**

En este sentido la AIC (Alianza Cooperativa Internacional. pág., 1) La "Declaración de Identidad Cooperativa" hecha por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI, manifiesta que:

"Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de la comunidad por medio de políticas aceptadas por sus asociados" (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Si bien las cooperativas están establecidas en primera instancia para el beneficio de sus miembros, no pueden olvidar que éstos viven en espacios geográficos específicos y en comunidades definidas y que la cooperativa como tal, está íntimamente ligada a su comunidad. Esta relación es de tal naturaleza que la cooperativa por su propia acción influye en la comunidad y ésta determina muchas veces la vida misma de la cooperativa. El desarrollo de la comunidad en lo económico, lo social y lo cultural es definitivo para hacer de la cooperativa un instrumento eficiente y adecuadamente manejado. Por eso los asociados deben orientar recursos y esfuerzos para contribuir y colaborar en las acciones y programas tendientes al mejoramiento de las infraestructuras y al desarrollo de la educación, la recreación y la salud en sus respectivas comunidades.

### **BALANCE SOCIAL**

Es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (Shaw, 2012).

Con lo mencionado el balance social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa, entre ellos ingenieros, contadores, analistas y otros, tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, como interactúan la empresa como una unidad funcional con el resto del mundo.

El Balance Social Cooperativo consiste básicamente en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los fines de la actividad cooperativa, volcada en un documento de alcance público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento operativo del balance social que son los indicadores sociales. Un control periódico de esta información, lo más amplio, preciso y objetivo posible constituye un Balance Social Cooperativo (Lacovino, 2016).

Los estados financieros tradicionales, son documentos que reflejan la situación financiera y económica de las instituciones, mientras que el Balance Social en las cooperativas es al acto cooperativo, con el propósito de indicar el resultado de la gestión tanto económica, como social.

#### **a) Características del Balance Social Cooperativo.**

Las características básicas la señalaremos a continuación:

- La intencionalidad para la confección del Balance Social en las cooperativas surge internamente, pero atiende los requerimientos sociales externos en paridad con los internos.
- Su incumbencia técnica principal corresponde al área de la registración contable, más allá o más acá de sus posibilidades administrativas o gestionarias.
- Los valores subyacentes a la cooperación son coincidentes. El enfoque sociológico y socioeconómico contribuye a equilibrar la evaluación de los resultados, hasta el presente sesgados económicamente desde la perspectiva del acto de comercio.

- De los actores intervinientes en el proceso cooperativo debe destacarse el análisis de las dimensiones referidas a los asociados y a las redes o sectores intercooperativos.
- El balance debe concebirse tanto en función evaluadora como de presentación periódica, tendientes dichas funciones a la estandarización y una información del método tanto entre cooperativas como a través del tiempo, a fin de permitir su comparación, pero previendo ajustes y en lo posible evitando la excesiva rigidez que impida evaluar las peculiaridades tipológicas.
- La influencia social de la cooperativa debe ser medida en sentido bidireccional a fin de permitir abrir juicio sobre su desempeño (performance).
- El Balance Social Cooperativo como documento público cumple también un rol difusor, en la comunidad, de la imagen social de la cooperativa (Lacovino, 2016).

La implementación del Balance Social y sus características en las empresas de la economía social, es importante ya que ofrecen ventajas significativas y permiten una evaluación técnica de los objetivos sociales planteados por las organizaciones cooperativas.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS)**

“La responsabilidad social se entiende como todo proceso por el cual las empresas deciden contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio” (Valenzuela, Jara, y Villegas, 2015). Si bien cierto que hay lineamientos generales en relación a la RS, su conceptualización resulta un tanto ambigua, puesto que no existe una aceptación clara y consensuada por los distintos stakeholders, lo que ha generado una diversidad de líneas de entendimiento a lo largo del tiempo.

La responsabilidad social se conceptúa como: la obligación de responder ante la sociedad en lo general ante grupos en lo específico (Cajima, 2016).

Según Lacovino Hugo (2016) en su libro Responsabilidad Social Cooperativa, Balance Social Cooperativo lo define como:

Un estilo de gestión, que basado en la fortaleza de los principios del cooperativismo, refuerza su compromiso con la democracia, la transparencia, el cuidado de la gente y del ambiente; atravesando toda la cadena de valor y aportando a la construcción de un nuevo modelo de gobierno y sociedad (Lacovino, 2016, pág. 21).

La forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la organización con todos los públicos con los que se relaciona y por el establecimiento de metas compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (Maldonado, 2017).

La Responsabilidad Social de las Cooperativas es, entonces: un modelo de gestión, que está basada en los principios universales del cooperativismo, tendientes a un desarrollo sustentable de la sociedad.

### **Importancia de la RS**

Planteada la importancia de la RS para las empresas y evidenciada la existencia de particularidades en la aplicación de estas actuaciones para las cooperativas por sus principios y valores específicos, nos planteamos como objetivo de este estudio, el definir un modelo de gestión de la RS en la práctica cooperativa, analizando tanto los aspectos relativos a la definición e implementación estratégica de la RS en este tipo de empresas como los referidos a la revelación pública o privada de tales actuaciones. En este sentido, hemos procedido a diseñar teóricamente un modelo específico para el estudio de la RS, incorporando en su desarrollo las cuestiones que hemos considerado fundamentales para profundizar dentro de cada uno de los aspectos anteriores. Entendemos que no sólo es necesario analizar las peculiaridades de la RS, sino también cómo éstas deben ser tenidas en cuenta a la hora de su gestión por estas empresas.

## **La relación entre RS y cooperativas**

La relación entre RS y cooperativas a la que nos dedicamos en este trabajo, parte de la existencia de un comportamiento predecible que las vincula a un comportamiento responsable, a tenor de la naturaleza jurídica de estas empresas y de su adscripción al ámbito de la Economía Social.

La justificación de lo anterior obedece a la existencia de unos principios y valores cooperativos que guardan bastante relación con la RS (Castilla y Gallardo, 2014). Si bien, lo anterior sólo implica la existencia de una forma de gestión en las cooperativas de la RS diferente a la que se puede presentar ante estos temas en otro tipo de empresas, la denominada RS de cooperativas, RSCoop. (Castilla & Gallardo, 2014).

### **Función de la RSCOOP.**

Entre las funciones de la Responsabilidad Social Cooperativa tenemos.

#### **a) La función corporativizada**

“Por la propia concepción de cooperativa, distinguimos en ellas una doble función”. La función corporativizada supone respetar una serie de principios y de valores que constituyen la identidad cooperativa, siendo la nota distintiva por excelencia de este tipo de empresas y el nexo fundamental para justificar su RS (Castilla & Gallardo, 2014).

#### **b) La función económica**

Por otro lado, en el ámbito externo, y como en cualquier otra entidad, son necesarias relaciones basadas en criterios de rentabilidad para conseguir objetivos con el menor coste, la función económica. En definitiva, y aun cuando existen particularidades unidas a la naturaleza intrínseca de las cooperativas, somos

conscientes de que la orientación económica de estas sociedades se relaciona con la viabilidad de conseguir su objetivo dentro del mercado, no observando diferencia en la actividad económica o instrumental de este tipo de sociedades con respecto a cualquier otra fórmula mercantil (Castilla & Gallardo, 2014).

### **c) El dilema entre la función social y la cooperativa**

Nos preocupa especialmente cómo los directivos de una cooperativa pueden alinear la función social con la función económica y que ello se traduzca en efectos sobre la satisfacción de sus socios, como colectivo por excelencia del movimiento cooperativo, así como sobre los restantes grupos de interés. La necesidad de que la cooperativa se oriente al mercado, así como la obligación moral de atender una serie de principios y valores que le son específicos, constituyen dos pilares básicos en la gestión cooperativa (Castilla & Gallardo, 2014).

La responsabilidad social que tienen las cooperativas, es trascendental desde el punto de vista que se debe alinear los esquemas financieros y sociales, enmarcados en viabilizar la coyuntura de rentabilidad en los dos aspectos, por lo tanto, las instituciones cooperativas deben enfocarse en mecanismos viables de aplicación integral y satisfacción de los asociados.

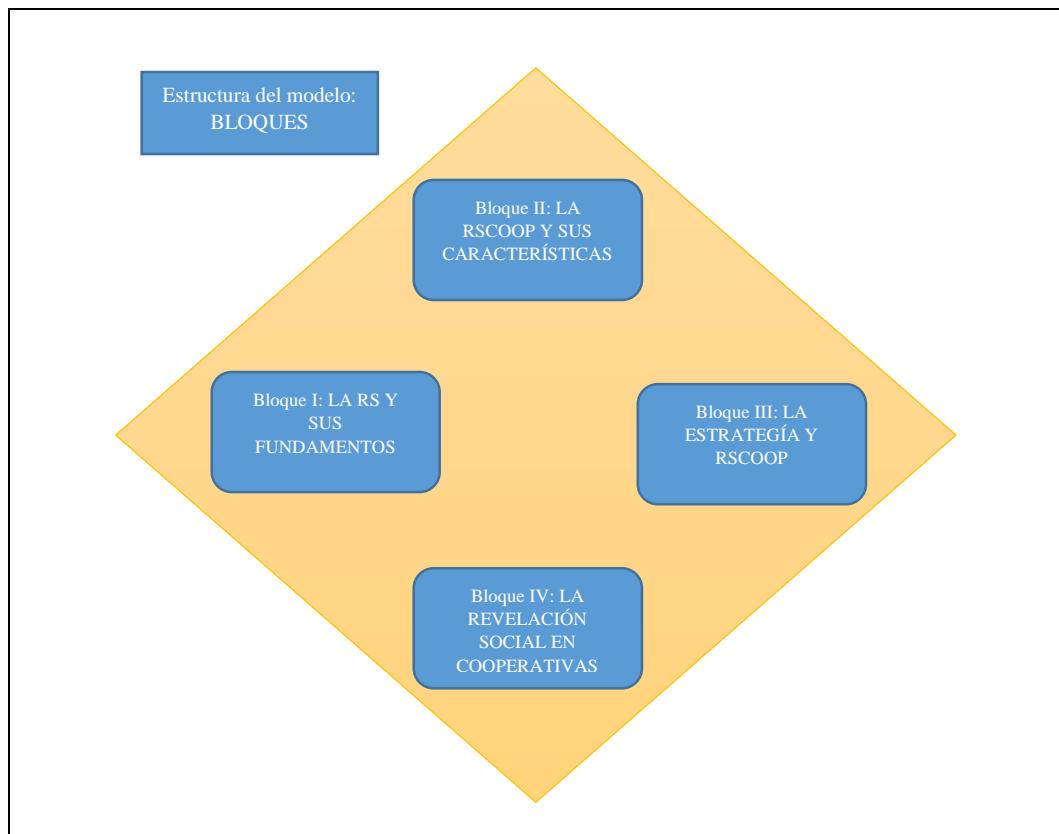
### **Esquema de Gestión para la Responsabilidad Social en Cooperativas**

Teniendo en cuenta todo lo apuntado hasta el momento, esto es, la necesidad de gestionar de un modo conjunto la función social y económica en las cooperativas, planteamos un modelo en el que el ejercicio de las prácticas de RS en sociedades cooperativas puede apoyarse en acciones a realizar en torno a cuatro bloques de acción (Castilla & Gallardo, 2014).

En este sentido, consideramos que el esquema propuesto debe cubrir los siguientes ámbitos:

- a) La RS y sus fundamentos;
- b) La RSCoop y sus características, Caso Cooperativo;
- c) Estrategia y RSCoop; y
- d) Revelación Social en Cooperativas (Castilla & Gallardo, 2014).

### **ESQUEMA PROPUESTO PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DE LA RSCoop.**



**Gráfico N° 21:** Responsabilidad Social  
**Fuente:** Castilla y Gallardo (2014)

#### **La RS y sus fundamentos**

Dentro de este primer bloque y con vistas a entender el alcance e implicaciones de la RS como paso previo e imprescindible para la gestión de este concepto por cualquier tipo de empresa, y cómo no, por cooperativas, se han tratado aspectos tales como la propia definición de RS, la identificación de los distintos bloques de actuación en materia de RS, así como las actuaciones concretas acometidas

voluntariamente en el ámbito de los empleados, en cuanto a labor social y en el ámbito medioambiental (Castilla & Gallardo, 2014).

### **La RSCoop. Y sus características. Caso Cooperativo**

Se refiere a aquellos aspectos propios de la sociedad cooperativa que evidencian y argumentan claramente la puesta en práctica de la RS en este tipo de empresas.

Una primera cuestión interesante a este respecto es conocer la importancia de los partícipes estratégicos, partiendo del conocimiento de las funciones desempeñadas por los socios en la cooperativa (clientes, empleados y proveedores). (Castilla & Gallardo, 2014).

### **Estrategia y RSCoop**

Se centra en el análisis de la puesta en práctica de esta RSCoop y de sus objetivos. Es decir, una vez asumido que las sociedades cooperativas tienen en su propia estrategia interiorizada la realización de sus acciones socialmente responsables (Castilla & Gallardo, 2014).

De forma más concreta, en el ámbito de los beneficios asociados a la RSCoop., se incorporaron: la mejora de las relaciones con los grupos de interés, el hecho de atraer y retener socios de calidad, la atracción de inversiones, el refuerzo de la comunicación, el estímulo a los empleados en la formación y el desarrollo de competencias y habilidades (liderazgo, iniciativa propia, creatividad, trabajo en equipo), el aumento de la satisfacción del personal, la disminución de bajas y ausentismo; en cuanto a resultados organizativos compartidos, la diferenciación frente a la competencia, el uso más eficaz de los recursos, el incremento de la productividad, la ganancia de ventajas competitivas (Castilla & Gallardo, 2014).



## **Revelación Social en Cooperativas**

Se concentra en la revelación social dentro de cooperativas, concepto entendido como aquellas divulgaciones voluntariamente realizadas para dar a conocer la actuación de estas empresas en materia de RSCoop. (Castilla & Gallardo, 2014).

Se considera necesario partir de la opinión del gerente acerca de la suficiencia o no de la información financiera obligatoria a este respecto, así como acerca de la gestión interna de esta información socialmente responsable y de su difusión en la Asamblea General de Representantes por cuanto es el órgano que agrupa a todos los socios representando la expresión de la voluntad social. No sólo nos resulta de interés la revelación interna, también se profundiza en la revelación externa o social, tratando de conocer los objetivos de la misma.

## **Ventajas de una gestión con Responsabilidad Social**

- Construcción de un entorno social, cultural, económico y ambiental, más favorable al desarrollo local y global.
- Incremento del protagonismo, el liderazgo y la incidencia de las empresas de la economía social en la construcción de una sociedad inclusiva, en el marco de un modelo de desarrollo sustentable.
- Mejora de la calidad y la competitividad de los bienes generados desde la economía social.
- Entorno favorable para un mayor desarrollo económico, basado en el aumento de la equidad de acceso a oportunidades (Lacovino, 2016).

## **Indicadores de Responsabilidad Social**

Para cumplir el objetivo, los indicadores deben cumplir tres requisitos fundamentales:

- Fiables,
- Comparables, y

- Tener validez (Yarraguerri, 2014).

En este sentido la fiabilidad se refiere a la medida de respuesta; por otro lado, la comparabilidad debe darse a través del tiempo y entre distintas instituciones, que proporcionen un resultado homogéneo; y la validez cuando mide aquello para lo cual se ha determinado la proyección.

A continuación, se presenta los indicadores de medición de la responsabilidad social, los cuales se presenta a continuación:

**Cuadro N° 4: Indicadores de Responsabilidad Social**

<b>Los siete principios del cooperativismo</b>	<b>Las siete dimensiones de la responsabilidad social</b>
<b>I – Membresía abierta y voluntaria</b>	I – Valores , transparencia y gobernabilidad cooperativa
<b>II – Control democrático de los miembros</b>	II – Público interno
<b>III – Participación económica de los miembros</b>	III – Medio ambiente
<b>IV – Autonomía e independencia</b>	IV – Proveedores
<b>V – Educación, entrenamiento e información</b>	V – Usuarios / asociados
<b>VI – Cooperación entre cooperativas</b>	VI – Comunidad
<b>VII – Compromiso con la comunidad</b>	VII – Gobierno y sociedad

Fuente: Yarraguerri (2014)

### **Estructura de la batería de indicadores**

La batería de indicadores de autoevaluación propuesta está dividida en siete grandes temas:

- Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa

- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Usuarios/asociados
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

### **Proceso de autoevaluación**

Estos temas son monitoreados a través de tres tipos de indicadores:

- Indicadores de base
- Indicadores binarios
- Indicadores cuantitativos

### **Los indicadores de base**

Reflejan el grado de desarrollo real alcanzado por cada variable concreta. Permiten evaluar el estado actual de la cooperativa para cada variable considerada, y están representados por cuatro cuadros contiguos en los que el grado de desarrollo de la variable evoluciona de izquierda a derecha, permitiendo a la cooperativa situarse fácilmente en la escala de evolución del indicador. El cuadro que está más a la derecha corresponde al mejor desempeño en aquella variable, y presupone que la cooperativa ya alcanzó un nivel de superioridad para ese indicador (Maldonado, 2017).

### **Indicadores binarios**

Corresponde a los indicadores binarios (respuestas sí o no), que complementan a cada uno de los indicadores de base. Contiene elementos de validación y profundización del estadio de Responsabilidad Social con el cual se ha identificado

la cooperativa, y facilita la comprensión de las prácticas que deben ser incorporadas a la gestión de la misma (Maldonado, 2017).

### **Indicadores cuantitativos**

Son los indicadores cuantitativos, de uso interno de la cooperativa. Además de ser utilizados como soporte en la respuesta a los indicadores de base, los indicadores cuantitativos también pueden ser incorporados al monitoreo y evaluación de la gestión de la Responsabilidad Social. El relevamiento sistemático de esos datos (que pueden ser evaluados en series anuales y cotejados con otros datos) permite un análisis más objetivo de cada variable seleccionada para medir el desempeño social, económico y medioambiental de la cooperativa, facilitando la posterior elaboración del Balance Social (Maldonado, 2017).

La estructura de los indicadores permite que la cooperativa planee el modo de alcanzar un grado más elevado de Responsabilidad Social, pues la disposición en escala, suministra parámetros para los pasos subsiguientes y conjuntamente con los indicadores binarios, apunta directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento dentro del universo de cada tema.

## **2.5 Hipótesis**

La Gestión Financiera incide en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

## **2.6 Señalamiento de Variables**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Gestión Financiera.

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Responsabilidad Social.

### **2.6.3 Términos de Relación**

Incidencia.

### **2.6.4 Unidad de Observación**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque**

##### **3.1.1 Enfoque Cuantitativo y Cualitativo**

Enfoque cuantitativo: Es la recolección de datos equivalentes a medir, pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva, busca la exactitud de mediciones o indicadores con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias, trabaja fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. Enfoque cualitativo: estudia la situación en su contexto natural y como ocurre, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utiliza variedad de instrumentos para recoger información como entrevistas, encuestas, etc., (Ruiz, 2014, pág. 6).

En la presente investigación se aplica el enfoque cuantitativo y cualitativo porque está basado en la recolección de datos sobre la Gestión Financiera y la Responsabilidad Social, aplicando algunas técnicas de investigación como la encuesta a los sujetos de investigación, y de esta manera comprobar la hipótesis planteada, apoyándose en la medición numérica, y en el desarrollo de un análisis estadístico.

#### **3.2 Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1 Investigación de Campo**

Según el “estudio de campo permite que las técnicas de investigación aplicadas sean en contacto directo con el objeto de estudio, el acopio de testimonios que permitan confortar la teoría con la practica en la búsqueda de la verdad objetiva” (Borda, 2013, pág. 62).

Se utilizó este tipo de investigación debido a que la recolección de datos de las variables gestión financiera y responsabilidad social se realizó en el lugar de los hechos, es decir en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3, lo cual permite un conocimiento más a fondo para el investigador, que facilitar el manejo de datos con más seguridad, y de esta manera soportarse en diseños exploratorios, descriptivos, y experimentales.

### **3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental**

“Esta técnica investigativa permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia” (Borda, 2013).

Se utilizó la investigación bibliográfica-documental, porque es una parte esencial para el estudio. ya que constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas, usando para ello diferentes tipos de documentos entre ellos libros, artículos científicos, con el fin de indagar, interpretar y presentar datos e informaciones importantes sobre la gestión financiera y la responsabilidad social, y de esta manera mejorar el conocimiento de los temas de estudio.

## **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Según Ander (2015) menciona que; “Documenta ciertas experiencias, para examinar temas o problemas poco estudiados en este caso de estudios beneficia a desplazar un problema muy grande y conseguir subproblemas más precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis” (pág. 12).

Se determinó la investigación exploratoria debido a que permite al investigador a familiarizarse con más cercanía al objeto de estudio, proporcionando así datos y elementos valiosos para plantear el problema e hipótesis de la investigación.

### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

Según Sierra (2012), “En este tipo de investigación se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio”.

De acuerdo al tema de investigación en el proyecto se trabaja con la descriptiva, porque se relata el problema real que se presenta en la actualidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

### **3.3.3 Asociación de Variables**

Se utiliza la asociación de variables en el presente estudio para determinar el grado de incidencia de las variables, independiente (Gestión Financiera) y dependiente (Responsabilidad Social).

## **3.4 Población y Muestra**

### **3.4.1 Población**

“Es el conjunto formado por un número determinado o indeterminado de unidades (personas, objetos, fenómenos, etc.), que comparten características comunes a un objeto de estudio” (Rodríguez, Pierdant, y Rodríguez, 2014, pág. 6).

El presente proyecto de investigación está basado en la información obtenida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3, para lo cual se considera a 25 cooperativas del sector mencionado.



### **3.4.2 Muestra**

“Es cualquier subgrupo seleccionado de una población, que sigue ciertos criterios establecidos en la teoría de muestreo. La muestra es el elemento básico en el cual se fundamenta la posterior inferencia acerca de la población de donde procede” (Rodríguez, Pierdant, y Rodríguez, 2014, pág. 7).

Como se mencionó anteriormente en el presente estudio se trabaja con una población de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3, por lo tanto, no se requiere del cálculo de la muestra, debido a que la población es pequeña.

### **3.5 Operacionalización de Variables**

“Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico” (Carrasco, 2013, pág. 226).

### 3.5.1 Variable Independiente

#### Gestión Financiera

**Cuadro N° 5:** Operacionalización de la variable independiente Gestión Financiera

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
La gestión financiera es una de las áreas tradicionales funcionales de la gestión en una empresa, basada en la administración financiera, compitiéndole a un análisis financiero, mediante las ratios financieras, y un análisis de su función, así determinar los resultados económicos y financieros mediante algunas clases de estados financieros, con el fin informar la actividad financiera de la organización.	Administración Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis financiero</li> <li>• Planeación financiera</li> <li>• Control financiero</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	<p>La gestión financiera, es desarrollada de manera eficiente en la institución.</p> <p>Prioriza la institución, la dimensión financiera en la estructura del presupuesto anual.</p> <p>En la institución es utilizada de manera eficiente, técnicas de administración financiera para el desarrollo de la intermediación financiera.</p> <p>En la institución la toma de decisiones se las realiza de manera eficiente.</p>	Encuesta dirigido a Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, Zonal 3.	Cuestionario de preguntas
	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital</li> <li>• Solvencia</li> <li>• Rentabilidad</li> <li>• Liquidez</li> </ul>	<p>La cooperativa se rige a las normas de solvencia y prudencia financiera.</p> <p>La institución evalúa la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.</p> <p>El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), se encuentra en niveles óptimos en la institución.</p> <p>Existe en la institución, una medición técnica del indicador de liquidez.</p>		
	Estados Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de Situación Financiera o</li> <li>• Balance General.</li> <li>• Estado de Resultados,</li> <li>• Estado de Flujo de Efectivo.</li> <li>• Estado de Cambios en el Patrimonio.</li> </ul>	<p>El personal encargado del análisis de los estados financieros esta previamente capacitado.</p> <p>En la institución la información financiera, se genera de manera adecuada.</p> <p>El manejo de flujo de efectivo en la institución es eficiente.</p> <p>La información financiera de la institución, es fiable y transparente.</p>		

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### 3.5.2 Variable Dependiente

#### Responsabilidad Social

**Cuadro N° 6:** Operacionalización de la variable dependiente Responsabilidad Social

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
La Responsabilidad Social, es un compromiso u obligación de los miembros de la cooperativa, en este caso la relación con las cooperativas, la cual se justifica mediante la función de la RSCoop, adaptándose en un esquema de gestión, y realizar una evaluación con los indicadores de la misma.	Relación entre la Responsabilidad Social y Cooperativa	Gestión de la Responsabilidad Social	El nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en la institución es eficiente. En la institución se realiza una evaluación consecuente de los indicadores de la Responsabilidad Social.	Encuesta dirigido a Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3	Cuestionario de preguntas
	Función de la RSCoop.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Función corporativizada</li> <li>• Función económica</li> </ul>	Ha declarado la institución los valores de responsabilidad social. La institución evalúa la dimensión del Valor Agregado Cooperativo V.A.C., y el impacto en los empleados.		
	Esquema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos</li> <li>• Características de la RSCoop.</li> <li>• Revelación social en las cooperativas</li> </ul>	Proporciona la institución, información de la gestión social. Ha mejorado la institución, la calidad de vida de los asociados. En la institución, la concepción de la responsabilidad social, se constituye como un componente ético.  Evalúa de manera técnica, la institución el cumplimiento legal de la responsabilidad social. Proporciona la institución, información de la gestión social.		
	Indicadores de la RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa</li> <li>• Publico interno</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Usuarios/asociados</li> <li>• Comunidad</li> <li>• Gobierno y sociedad</li> </ul>	La cooperativa realiza un balance social. En la institución existe el compromiso de implementar códigos de conducta que promuevan la ética y los valores como pilar fundamental. La institución efectúa, procesos técnico-administrativos y metodológicos para realizar la gestión social en la cooperativa. Se ha comprometido la institución, con el gerenciamiento del medio ambiental. En la institución, la gestión social es deficiente. La institución ha desarrollado proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados.		

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### 3.6 Plan de recolección de información

**Cuadro N° 7:** Recolección de Información.

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué?	Para determinar la incidencia de la Gestión financiera en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.
¿De qué personas u objetos?	Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3
¿Sobre qué aspectos?	Gestión Financiera y la Responsabilidad Social.
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador: Marco Vinicio Telenchana Tibán.
¿Dónde?	Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.
¿Cuántas veces?	2 veces.
¿Qué técnicas de recolección utilizará?	Encuesta.
¿Con qué instrumento?	Cuestionario de preguntas.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### 3.7 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información valiosa para el presente proyecto es una encuesta, basado en un cuestionario de preguntas afirmativas, aplicadas a los representantes legales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

### 3.8 Procesamiento y Análisis

Para la recolección de la información durante el desarrollo de la investigación sobre la gestión financiera y responsabilidad social se requiere los siguientes procedimientos:

- Se desarrolló una revisión crítica de la información obtenida; lo cual implica la limpieza de información incorrecta, es decir que sea contradictoria, inconclusa, no oportuna, etc.

- Es imprescindible hacer una repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para modificar deficiencias de contestación.
- De esta manera se realiza la tabulación de datos.
- Continuando con la interpretación de los resultados del trabajo investigado apoyándose en un marco teórico.
- Consecuentemente se describe la comprobación de la hipótesis planteada, mediante t de Student.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta con escala de Likert, la cual está dirigida a 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

Considerando que en las respuestas de cada pregunta existen afirmaciones como: (1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.)

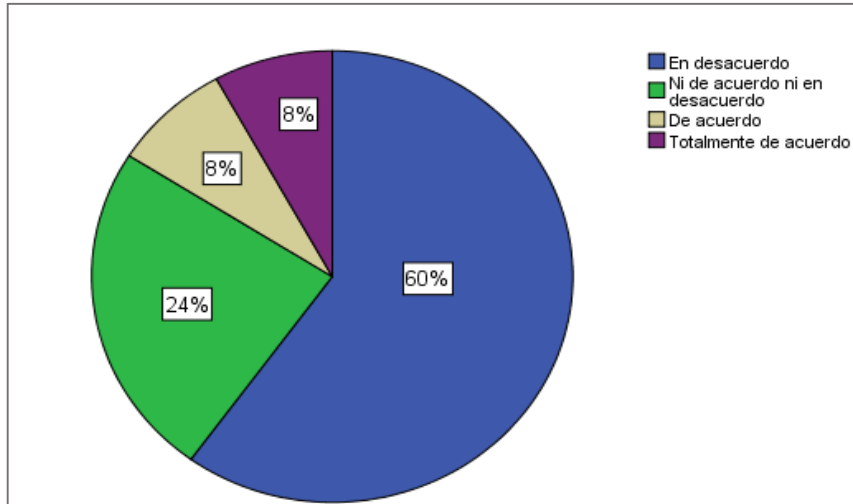
#### 1. La gestión financiera, es desarrollada de manera eficiente en la institución

Cuadro N° 8: Gestión financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	15	60,0	60,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	84,0
De acuerdo	2	8,0	8,0	92,0
Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 22:** Gestión financiera  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas el 60%, están en desacuerdo con el desarrollo de la gestión financiera, por su desarrollo deficiente, mientras que un 24% dicen estar ni en de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% dicen estar totalmente de acuerdo con la pregunta planteada, y finalmente otro 8% están de acuerdo.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos de la pregunta planteada, se determina que en gran mayoría las cooperativas no desarrollan adecuadamente la gestión financiera, es decir que no mantienen la eficiencia en la planeación, organización, direccionamiento y control de los recursos financieros, impidiendo así el cumplimiento de los objetivos organizacionales, limitando la rentabilidad económica y social.

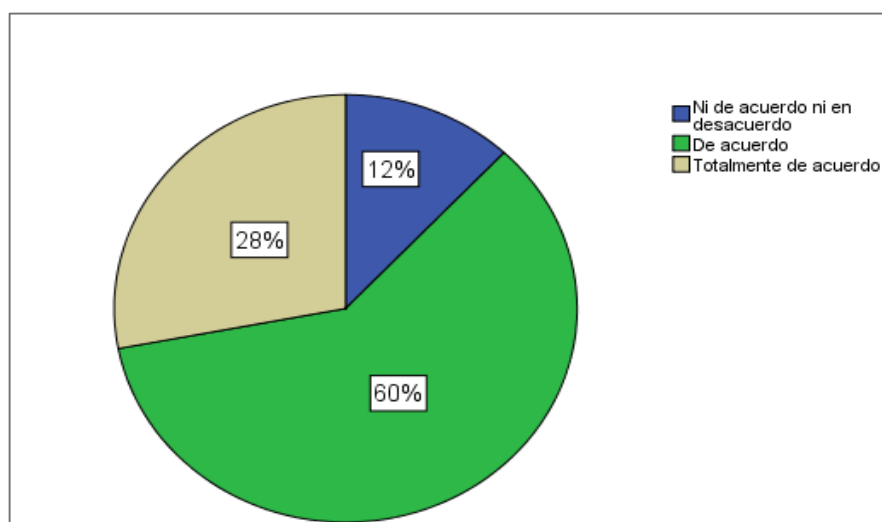
**2. Prioriza la institución, la dimensión financiera en la estructura del presupuesto anual.**

**Cuadro N° 9:** Dimensión financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
De acuerdo	15	60,0	60,0	72,0
Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N°23:** Dimensión financiera

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** De la totalidad de las cooperativas encuestadas, el 60% están de acuerdo con que la institución tiene como prioridad a la dimensión financiera en la estructura del presupuesto anual, el 28% mencionan están totalmente de acuerdo, y el 12% dice ni estar de acuerdo ni en desacuerdo.

**Interpretación:** Existe un porcentaje alto de las cooperativas, que priorizan la dimensión financiera en la estructura del presupuesto anual, la cual proyectan y programan de forma sistemática las condiciones de operación y de los resultados que se obtendrán en la institución para lograr de forma eficiente una rentabilidad que satisfaga a los stakeholders.



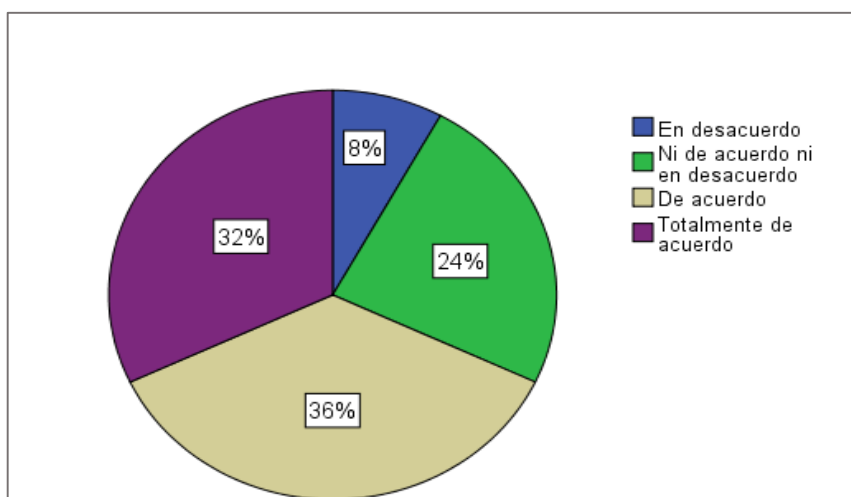
**3. En la institución es utilizada de manera eficiente, técnicas de administración financiera para el desarrollo de la intermediación financiera.**

**Cuadro N° 10:** Técnicas de administración financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	32,0
De acuerdo	9	36,0	36,0	68,0
Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 24:** Técnicas de administración financiera

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** De la totalidad de la población encuestada, el 36% están de acuerdo con que las cooperativas utilizan técnicas de administración financiera para el desarrollo de la intermediación financiera, mientras que el 32% responden totalmente de acuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 8% están desacuerdo con lo mencionado.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos se puede determinar que en las cooperativas en su mayoría no utilizan técnicas de administración financiera, lo cual impide resolver problemas de liquidez y rentabilidad que proveen los recursos necesarios para la toma de decisiones financieras.

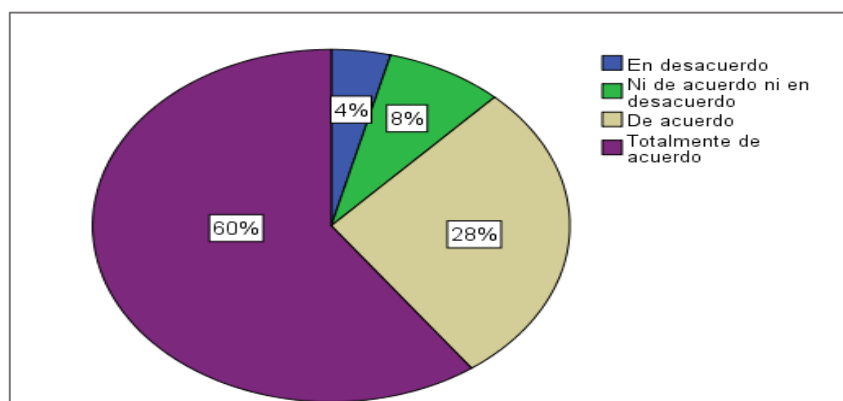
#### 4. La cooperativa se rige a las normas de solvencia y prudencia financiera.

**Cuadro N° 11:** Normas de solvencia y prudencia financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
De acuerdo	7	28,0	28,0	40,0
Totalmente de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 25:** Normas de solvencia y prudencia financiera

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas el 60% dicen estar totalmente de acuerdo con que dichas cooperativas si se rigen a las normas de solvencia y prudencia financiera, el 28% respondieron de acuerdo, el 8% neutro, y el 4% están en desacuerdo.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos, en un porcentaje aceptable de las cooperativas analizadas si se rigen a las normas de solvencia y prudencia financiera, se debe tomar en cuenta que estas normas determinadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y diferenciadas para cada segmento a través de las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera permiten la estabilidad del sistema, para promover su autorregulación y transparencia, y fortalecer las actividades de su previsión con sentido correctivo y preventivo.

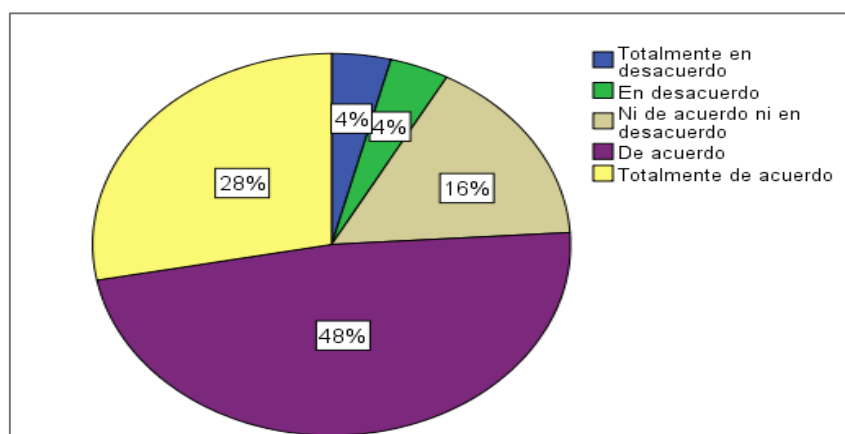
## 5. La institución evalúa la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.

**Cuadro N° 12:** Evaluación de la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	24,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	72,0
Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 26:** Evaluación de la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada el 48%, declaran estar de acuerdo con que las cooperativas evalúan la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos, mientras, que el 28% dicen estar totalmente de acuerdo con lo mencionado, el 16% contestan indiferente, el 4% en desacuerdo, y un 4% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** En relación a los resultados, la mayoría de las cooperativas evalúan la eficiencia y eficacia en la utilización de recursos, con el propósito de cumplir con los objetivos de la organización, y por el contexto del ente de supervisión y control.

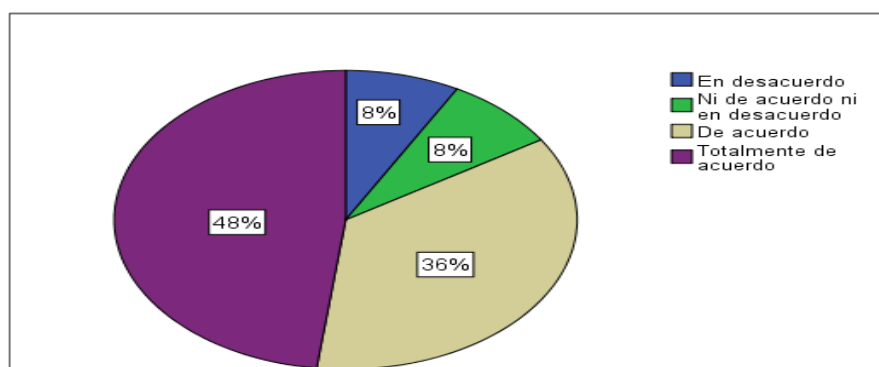
**6. El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), se encuentra en niveles óptimos en la institución.**

**Cuadro N° 13:** Indicador de rentabilidad sobre el patrimonio, se encuentra en niveles óptimos en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	16,0
De acuerdo	9	36,0	36,0	52,0
Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 27:** La rentabilidad sobre el patrimonio, se encuentra en niveles óptimos en la institución

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las cooperativas encuestadas, el 48% dicen estar totalmente de acuerdo con que el indicador de rentabilidad sobre el patrimonio se encuentra en niveles óptimos, el 36% mencionan estar de acuerdo, el 8% neutro, y un 8% en desacuerdo a lo mencionado.

**Interpretación:** De lo anterior, se puede deducir que las cooperativas en su mayoría mantienen niveles óptimos de rentabilidad sobre el patrimonio, sea por efectos de fondeo o por obtener parámetros aceptables ante los organismos de control; por otro lado existen algunas cooperativas que no tienen una adecuada gestión financiera, que impide ver la evolución de los resultados, se debe considerar al indicador de rentabilidad como un parámetro útil para medir la eficiencia en la gestión financiera, y como un factor para una toma de decisiones adecuadas.

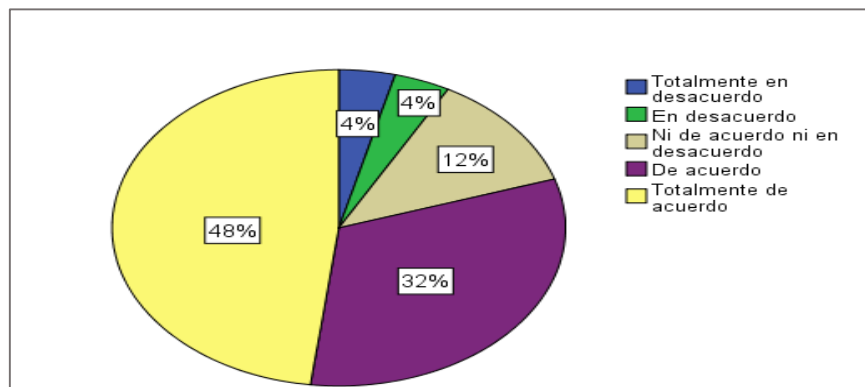
**7. El personal encargado del análisis de los estados financieros esta previamente capacitado.**

**Cuadro N° 14:** Personal capacitado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	20,0
De acuerdo	8	32,0	32,0	52,0
Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 28:** Personal capacitado

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones el 48% dicen estar totalmente de acuerdo con el personal encargado de los análisis financieros de las instituciones, están debidamente capacitados, el 32% dicen estar de acuerdo, el 12% responden indiferente, el 4% en desacuerdo, y otro 4% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** De acuerdo a lo determinado en el gráfico, las instituciones cooperativas si contratan personal preparado y capacitado, lo cual contribuye a mantener una información económica y financiera adecuada en las instituciones; sin embargo, existe un porcentaje considerable que no cuenta con el personal capacitado para la función de análisis financiero, ya sea por criterios de gastos operativos, o simplemente porque no mantienen rubros presupuestarios para capacitación.

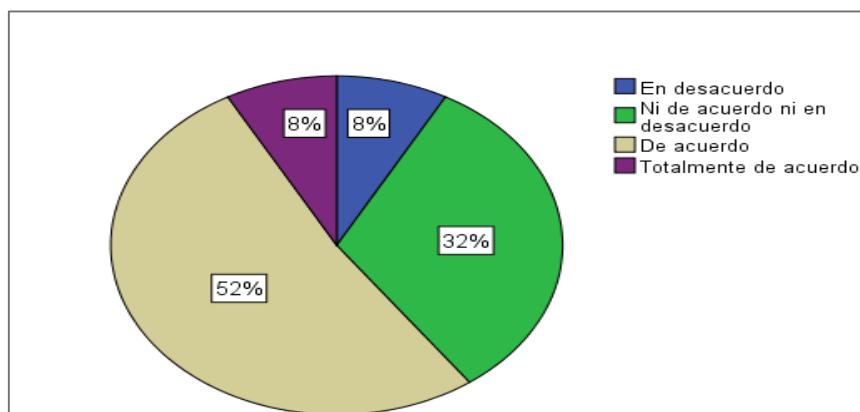
**8. El nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social en la institución es eficiente.**

**Cuadro N° 15:** Cumplimiento de la Responsabilidad Social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	32,0	32,0	40,0
De acuerdo	13	52,0	52,0	92,0
Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 29:** Cumplimiento de la Responsabilidad Social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas el 52% mencionan estar de acuerdo que el nivel de cumplimiento de la RS es eficiente en las cooperativas, mientras que el 32%, contestan neutro, un 8% están totalmente de acuerdo, y un 8% en desacuerdo a lo mencionado.

**Interpretación:** Con lo anterior, se determina que no todas las instituciones mantienen ese nivel de cumplimiento eficiente de la RS, esto es debido a la falta de planificación y un bajo presupuesto en la gestión social, desarrollando así que las instituciones sean débiles en los principios éticos, ante la sociedad, lo que las cooperativas no tendrían una buena imagen empresarial ante el público.

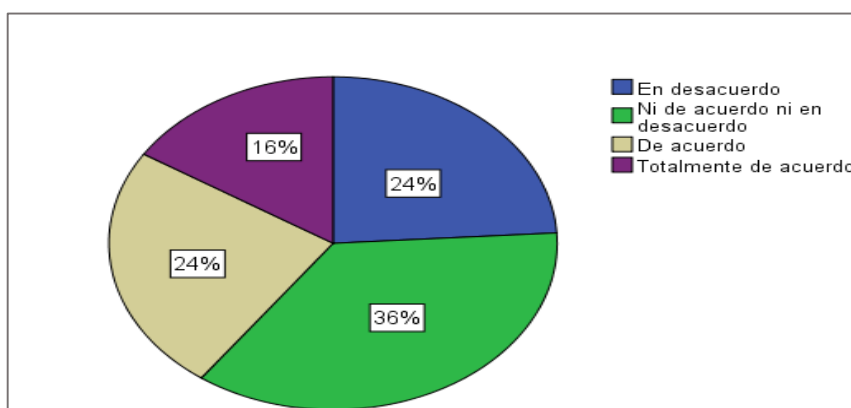
**9. En la institución se realiza una evaluación consecuente de los indicadores de la Responsabilidad Social.**

**Cuadro N° 16:** Evaluación consecuente de los indicadores de la Responsabilidad Social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	36,0	36,0	60,0
de acuerdo	6	24,0	24,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 30:** Evaluación consecuente de los indicadores de la Responsabilidad Social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas, el 36% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cambio un 24% declaran estar de acuerdo con que las cooperativas realizan evaluaciones consecuentes de los indicadores de la RS, otro 24% están en desacuerdo con lo indicado, y un 16% dicen estar totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Como se puede observar con los resultados obtenidos, existen pocas cooperativas que evalúan los indicadores de la RS, debido a falta de compromiso interna y externa de la organización, esto conllevaría a una inadecuada evaluación del estado actual de las cooperativas, e impida un grado más elevado de la RS, en las instituciones.

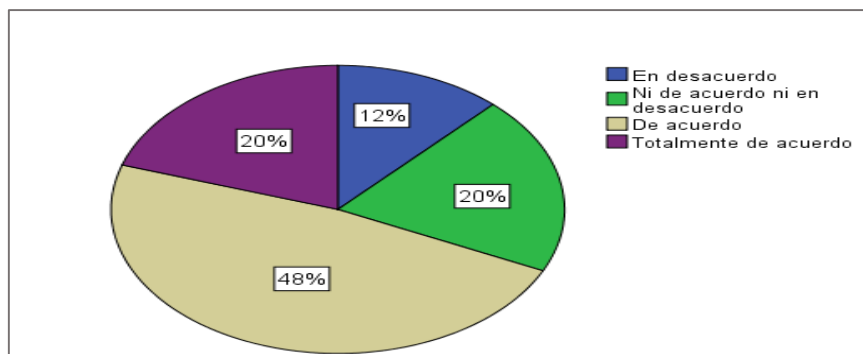
**10. En la institución existe el compromiso de implementar códigos de conducta que promuevan la ética y los valores como pilar fundamental.**

**Cuadro N° 17:** Códigos de conducta que promuevan la ética y los valores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	32,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	80,0
Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 31:** Códigos de conducta que promuevan la ética y los valores

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada, el 48%, responden estar de acuerdo con que las cooperativas están comprometidas a implementar códigos de conducta que promuevan la ética y valores como pilar fundamental, mientras que el 20%, dicen estar totalmente de acuerdo, el 20% contestaron neutro, y el 12% están en desacuerdo, con lo mencionado.

**Interpretación:** Relacionando a lo anterior, en la mayoría de las instituciones existe ese compromiso de implementar códigos de conducta que promueva la ética y valores, siendo estas un pilar fundamental para los stakeholders, además permite establecer una cultura corporativa y extender un estilo de hacer el sistema cooperativo, basado en los valores de integridad, transparencia, honestidad, profesionalidad, cercanía, compromiso y orientación al logro de los objetivos integrales de las instituciones.



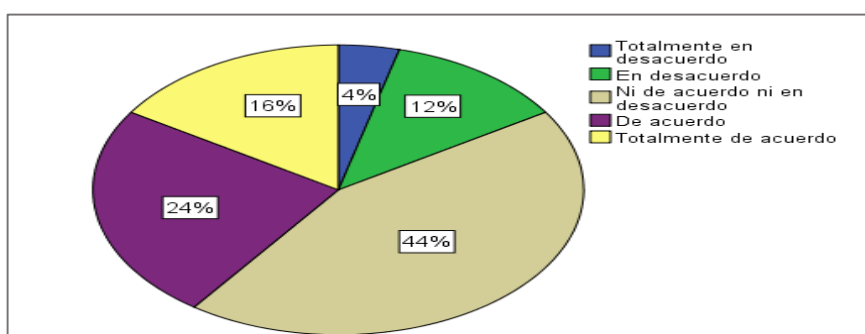
## 11. Proporciona la institución, información de la gestión social.

**Cuadro N° 18:** Información de la gestión social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	44,0	44,0	60,0
De acuerdo	6	24,0	24,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 32:** Información de la gestión social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada, el 44% responden neutro a lo planteado, mientras que el 24%, dicen estar de acuerdo con que las instituciones proporcionan información acerca de la gestión social, por otro lado, el 16% dicen estar totalmente de acuerdo, el 12% responden en desacuerdo, y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Con lo analizado anterior, existen una minoridad de las cooperativas que proporcionan información sobre la gestión social, donde se debe aplicar siempre una información eficiente tanto al personal, a los asociados sobre este ámbito, ya mediante ella se puede generar vínculos con la comunidad a través de reuniones, asambleas, y veedurías, para garantizar la voz y participación de los asociados, y de esta manera generar productos y servicios que contribuyan a la satisfacción de las necesidades, y también valorar la transparencia del trabajo de las cooperativas.

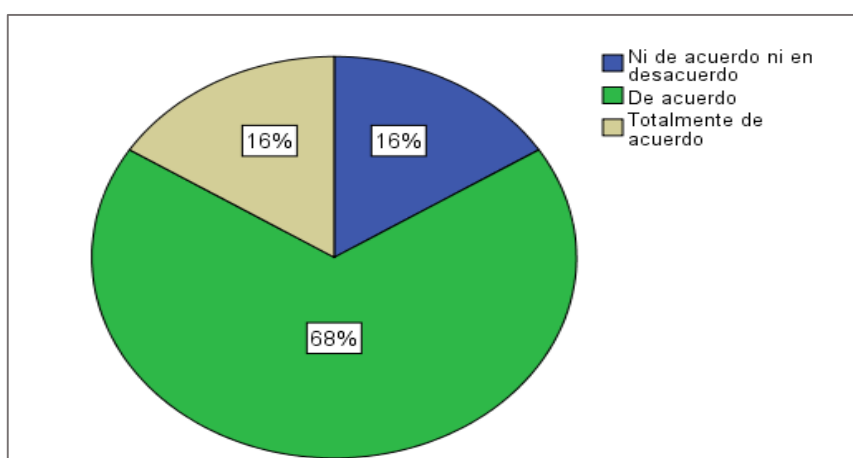
## 12. Ha mejorado la institución, la calidad de vida de los asociados.

**Cuadro N° 19:** Calidad de vida de los asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
De acuerdo	17	68,0	68,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 33:** Calidad de vida de los asociados

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** De total de las instituciones encuestadas, el 68% dicen estar de acuerdo con que ha mejorado la calidad de vida de los asociados, mientras, que un 16% responden totalmente de acuerdo, y un 16% restante están en una respuesta neutra.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos se puede determinar que la mayoría de las instituciones, si se preocupan por el bienestar y la calidad de vida de los asociados, las instituciones no solo se deben preocupar por su crecimiento económico, sino efectuar una evaluación constante de la satisfacción de los asociados y de esta manera ver si su nivel de vida es mejor, este tema debe ser la misión de las instituciones.

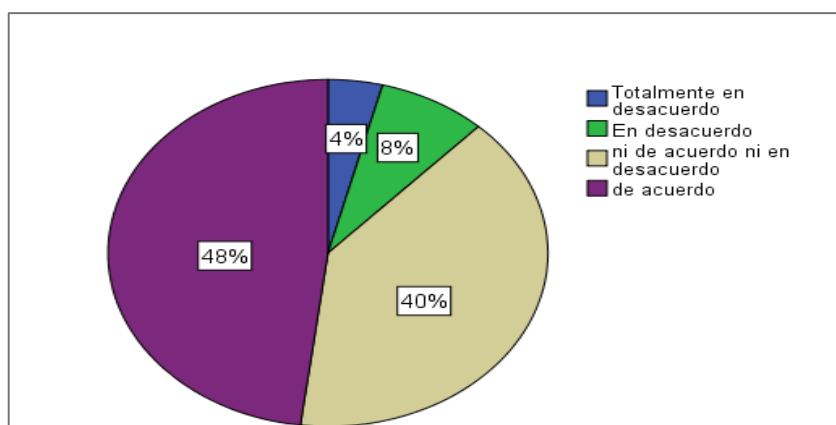
**13. La institución evalúa la dimensión del Valor Agregado Cooperativo V.A.C., y el impacto en los empleados.**

**Cuadro N° 20:** Valor Agregado Cooperativo V.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40,0	40,0	52,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 34:** Valor Agregado Cooperativo V.A.C.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada, el 48% mencionan estar, de acuerdo con que las instituciones evalúan el valor agregado cooperativo, y el impacto en los empleados, mientras que un 40%, optan por una respuesta neutra, el 8% están en desacuerdo y un 4% dicen totalmente en desacuerdo con lo mencionado.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos, existe un porcentaje mínimo de las cooperativas que evalúan la dimensión del Valor Agregado Cooperativo (VAC), esto se debe a un mal control financiero, y no se podrá ver buenos resultados operativos de las cooperativas, desde un punto de vista financiero y social, además tendría un mal impacto en los trabajadores, porque no sabrían los valores que se reparten entre los implicados, en cuanto a sus salarios, y otras ventajas sociales.

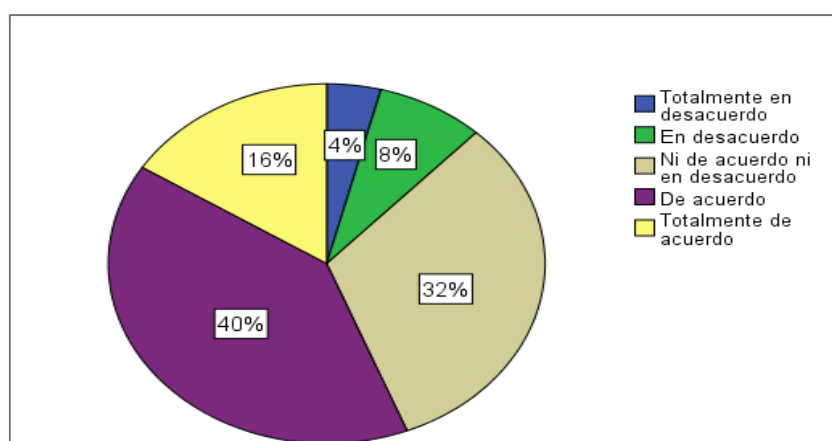
**14. La institución efectúa, procesos técnico-administrativos y metodológicos para realizar la gestión social en la cooperativa.**

**Cuadro N° 21:** Procesos técnico-administrativos y metodológicos para la gestión social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	32,0	32,0	44,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 35:** Procesos técnico-administrativos y metodológicos para la gestión social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas, el 40% están de acuerdo que las instituciones efectúan procesos técnico-administrativos y metodológicos para realizar la gestión social, mientras que el 32% optan por una respuesta neutra, un 16% están totalmente de acuerdo, un 8% están en desacuerdo, y un 4% dicen estar en totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos las instituciones en un porcentaje alto, cuentan con procesos técnicos, administrativos y metodologías para realizar la gestión social, lo cual es necesario de establecer un plan o un programa antes de efectuar la planificación financiera en la organización.

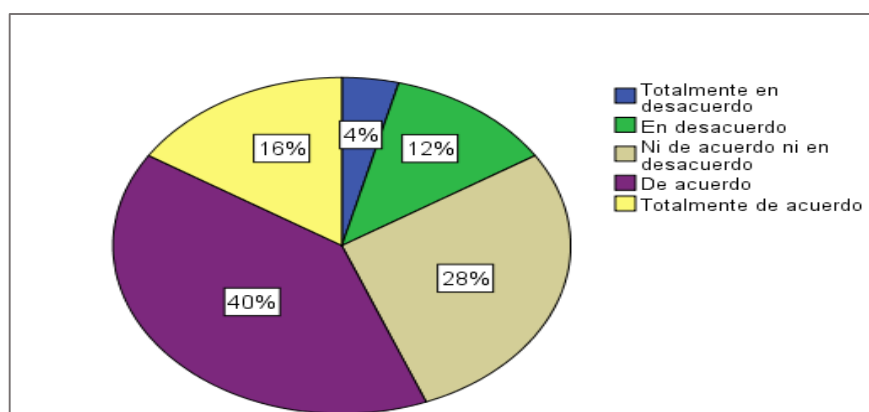
**15. En la institución, la concepción de la responsabilidad social, se constituye como un componente ético.**

**Cuadro N° 22:** La responsabilidad social, se constituye como un componente ético

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	44,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 36:** La responsabilidad social, se constituye como un componente ético

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada el 40% dicen estar de acuerdo que la responsabilidad social se constituye como un ente ético, en la organización, el 16% responden totalmente de acuerdo, el 28% contestan neutro, el 12% en desacuerdo, y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Existe un buen porcentaje de las instituciones que ven a la Responsabilidad Social como un componente ético, es necesario que las organizaciones cuenten siempre con la RS, ya que de esta manera podrán generar valores y principios, que contribuyan con la sociedad, lo cual se beneficie también la cooperativa en cuanto a su imagen empresarial.

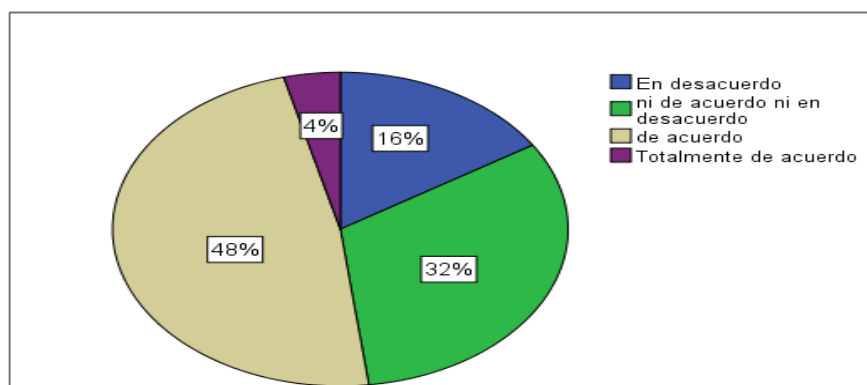
**16. Evalúa de manera técnica, la institución el cumplimiento legal de la responsabilidad social.**

**Cuadro N° 23:** Cumplimiento legal de la responsabilidad social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	32,0	32,0	48,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	96,0
Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 37:** Cumplimiento legal de la responsabilidad social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las cooperativas encuestadas el 48%, dicen estar de acuerdo con que evalúan de manera técnica el cumplimiento legal de la RS, el 32% optan por una respuesta neutra, el 16% están en desacuerdo, y el 4% totalmente de acuerdo con lo mencionado.

**Interpretación:** No todas las instituciones cumplen con una evaluación técnica del cumplimiento legal de la RS, debido a la débil sostenibilidad social, y a la inadecuada administración financiera de las instituciones; además por la inexistencia de una normativa legal específica que involucre la responsabilidad social, como mecanismo de evaluación y debido a la ausencia de parámetros técnicos fijados por el organismo de control, lo que ha imposibilitado obtener resultados de la gestión social institucional.

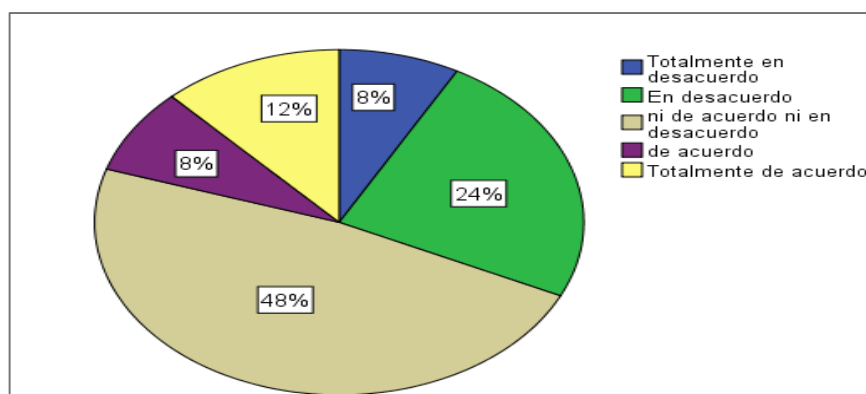
## 17. La cooperativa realiza un balance social.

**Cuadro N° 24:** Balance social.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	6	24,0	24,0	32,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	48,0	48,0	80,0
De acuerdo	2	8,0	8,0	88,0
Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 38:** Balance social

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas el 48%, optan por una respuesta neutra, mientras que el 24%, están en desacuerdo con que las cooperativas realizan un balance social, un 12% mencionan estar totalmente de acuerdo, un 8% están de acuerdo, y un 8% dicen estar totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Se puede determinar que la mayoría de las cooperativas casi no cuentan con la realización de un balance social, debido al desconocimiento metodológico del mismo, toda actividad realizada en la organización se debe documentar a base de información, evaluación para determinar el estado actual de la misma, las instituciones necesitan de un balance social, con el propósito de comprender, profundizar y transmitir el significado socioeconómico del sistema cooperativo y además la proyección social al momento de evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

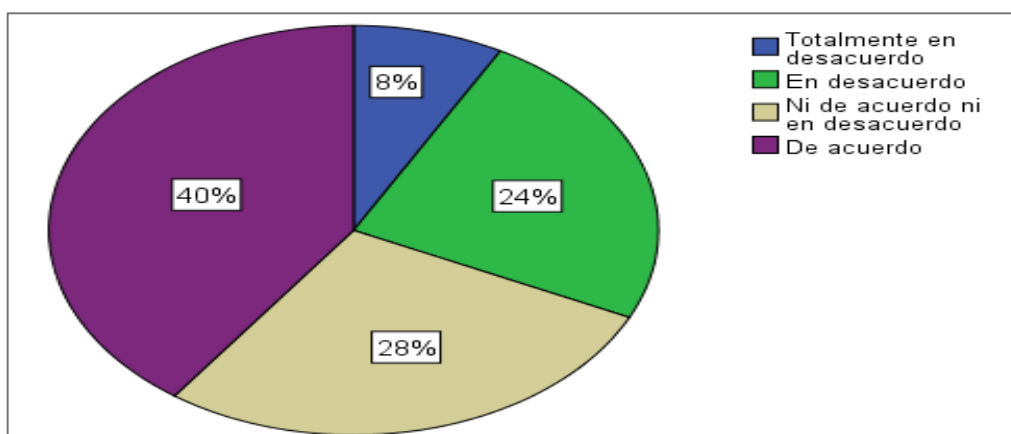
**18. Se ha comprometido la institución, con el gerenciamiento del medio ambiente.**

**Cuadro N° 25:** Compromiso con el gerenciamiento del medio ambiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	6	24,0	24,0	32,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	60,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 39:** Compromiso con el gerenciamiento del medio ambiente

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas, el 40% están de acuerdo con que las cooperativas se han comprometido con el gerenciamiento del medio ambiente, el 28% optan por una respuesta neutra, el 24% están es desacuerdo, y el 8% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** Con lo anterior existe un porcentaje aceptable de las instituciones que se comprometen con el medio ambiente, esto se convierte en una ventaja competitiva para la organización, mejorando su imagen en la construcción de un entorno social, cultural, económico y ambiental favorable al desarrollo local y global.



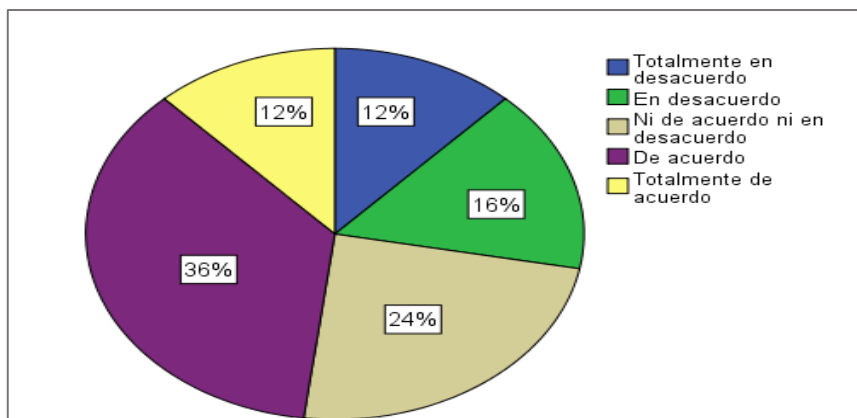
**19. En la institución, la gestión social es deficiente.**

**Cuadro N° 26:** La gestión social es deficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	4	16,0	16,0	28,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	24,0	24,0	52,0
De acuerdo	9	36,0	36,0	88,0
Totalmente de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 40:** La gestión social es deficiente

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de la población encuestada el 36%, dicen estar de acuerdo con que la gestión social es deficiente, un 24% mencionan la opción neutra, el 16% dicen estar en desacuerdo, un 12% totalmente en desacuerdo, y un 12% totalmente de acuerdo con lo mencionado.

**Interpretación:** Existe un porcentaje alto de las cooperativas, en las que la gestión social es deficiente, puede ser debido a una inadecuada gestión financiera, que causaría la inefectiva responsabilidad social, también en otras ocasiones por un bajo presupuesto, o indicadores financieros deficientes, se debe realizar un control adecuado del tema para resolver dichos problemas que se dan a menudo en las instituciones.

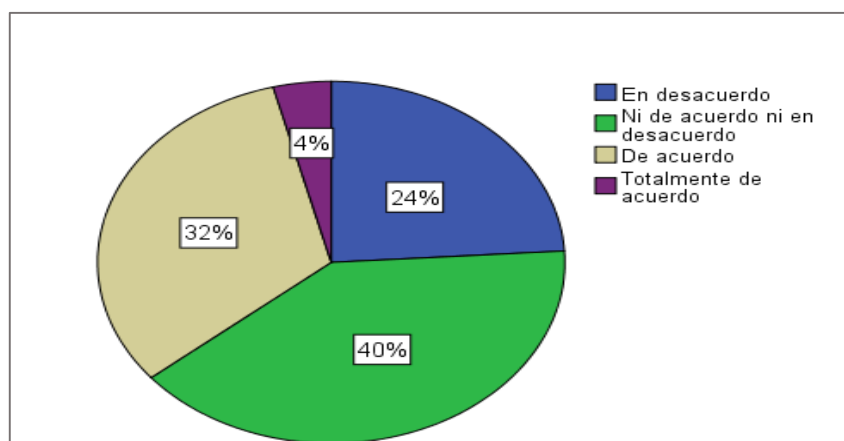
**20. La institución ha desarrollado proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados.**

**Cuadro N° 27:** Proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40,0	40,0	64,0
De acuerdo	8	32,0	32,0	96,0
Totalmente de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Encuesta



**Gráfico N° 41:** Proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Análisis:** Del total de las instituciones encuestadas, el 40% optan por una respuesta neutra, el 32% dicen estar de acuerdo que han desarrollado proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados, el 24% están en desacuerdo, y el 4% totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Se puede determinar que existe una minoridad de las instituciones que realizan proyectos de RS con sus asociados, debido a la falta de comunicación, y al desconocimiento de las ventajas que tiene aplicar la RS en las organizaciones.

## 4.2 Verificación de la Hipótesis

Luego del análisis e interpretación de resultados en el presente trabajo investigativo se realiza la verificación de la hipótesis de acuerdo al modelo t de Student, para lo cual se toma en cuenta la hipótesis planteada del segundo capítulo.

### 4.2.1 Hipótesis

**Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):** La Gestión Financiera incide en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** La Gestión Financiera no incide en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

### 4.2.2 Nivel alfa

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**Cuadro N° 28:** Preguntas para el cálculo de la t de Student.

Ítems	Variable independiente	Variable dependiente
	Pregunta 1	Pregunta 8
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	15	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8
De acuerdo	2	13
Totalmente de acuerdo	2	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Resultados de la encuesta

### 4.2.3 Lectura del P – valor

El cálculo de la t de Student, se realiza mediante la prueba de Chapiro Wilk ya que la muestra es menor a 30.

- a.  $P\_valor = > a$  se acepta la  $H_0$  = Los datos provienen de una distribución normal.
- b.  $P\_valor < a$  aceptar la  $H_1$  = Los datos no provienen de una distribución normal.

**Cuadro N° 29:** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
La gestión financiera, es desarrolla de manera eficiente en la institución	,349	25	,000	,703	25	,000
El nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en la institución es eficiente.	,300	25	,000	,846	25	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Calculo SPSS

### Normalidad

P-valor Variable independiente =  $0.000 < a = 0,05$

P-valor Variable dependiente =  $0.001 < a = 0,05$

Conclusión los datos no provienen de una distribución normal.

#### 4.2.4 Decisión estadística

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida  $P\_valor \leq a$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

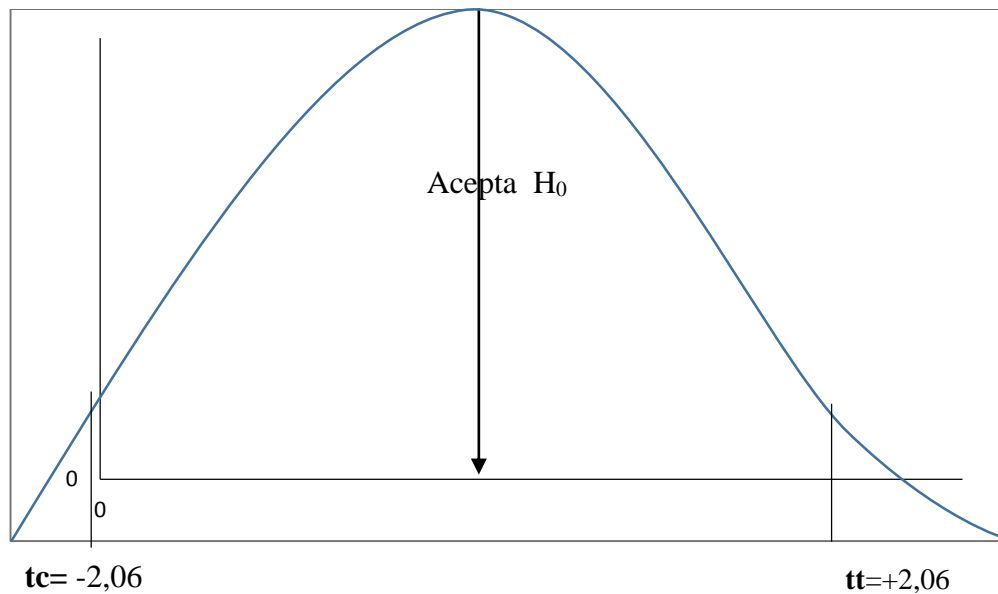
Si la probabilidad obtenida  $P\_valor > a$ , se rechaza la  $H_1$  y se acepta la  $H_0$

**Cuadro N° 30:** Prueba de t de Student.

		Diferencias emparejadas				T	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia.				
					Inferior				Superior
Par 1	La gestión financiera, es desarrolla de manera eficiente en la institución - El nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en la institución es eficiente.	-,960	,676	,135	-1,239	-,681	-7,103	24	.000

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

**Fuente:** Calculo SPSS



**Gráfico N° 42:** Representación gráfica de la t de Student.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### Conclusión final:

En el cálculo de la t de Student el  $t_c = -2,06 \leq t_t = 2,06$ , de acuerdo a lo estipulado por la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , entonces se verifica que la Gestión Financiera si incide en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Los factores que inciden en la inadecuada gestión financiera en el manejo integral de las instituciones, se determina que las organizaciones no cuentan con una gestión financiera adecuada, esto se debe a una deficiente planificación, organización y dirección y control de los recursos financieros, que impiden que se dé el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la rentabilidad económica, social, y productiva.
- Las instituciones no tienen una adecuada aplicación de la Responsabilidad Social, ya que no existe comunicación de ese tipo de proyectos con los asociados, también porque la gestión social es deficiente en la mayoría de las cooperativas, además no cuentan con la realización de un balance social, debido al desconocimiento metodológico del mismo, toda actividad realizada en la organización se debe documentar a base de información, y no existe un plan de compromiso que contribuya a la mejora de la sociedad y del medio ambiente.
- Uno de los valores del asociado en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, Zonal 3, es la responsabilidad la cual no todas ponen en práctica, ya que solo un 52% tienen un nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, pero sin la aplicación de una evaluación de sus indicadores debido a la falta de compromiso con la sociedad, además las instituciones no proporcionan información de la gestión social, se ha podido ver que a las cooperativas les hace falta la estructura de un balance social,

de esta manera establecer un instrumento estratégico para evaluar, difundir, y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social.

## **5.2 Recomendaciones**

- Las Cooperativas deben establecer un control adecuado de la gestión financiera aplicando herramientas sistémicas y técnicas, para establecer una eficiente planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales, además se podrá consolidar el sistema financiero-social de manera sostenible, esto facilitará a la toma de decisiones y acciones que tengan que ver con los medios financieros, en las actividades de las cooperativas.
- Convertir en práctica constante la Responsabilidad Social Cooperativa, mediante la cual se podrá fortalecer los principios y valores éticos del cooperativismo, reforzando también su compromiso con la democracia, la transparencia, el cuidado de los socios y del medio ambiente, contribuyendo así al desarrollo de un nuevo modelo de gobierno corporativo.
- Se debe desarrollar la metodología para la gestión social, a través de lineamientos estratégicos, que contribuyan al plan estratégico como un todo, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3, lo cual permitirá evaluar el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos como base de la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

**Título:** Modelo de Balance Social Cooperativo, para las Cooperativas del Segmento 3. Aplicación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda.

**Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda.

**Beneficiarios:** Clientes Internos, Socios, Comunidad y Medio Ambiente.

**Ubicación:** La cooperativa está ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en la Parroquia Quisapincha, en las calles González Suárez y 10 de Agosto.

#### **Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** Enero del 2017

**Finalización:** Julio del 2017

#### **Equipo técnico responsable**

Gerente: Luis Eduardo Vivanco Llumitasig

Investigador: Marco Vinicio Telenchana Tibán

Tutor: Dr. Cesar Medardo Mayorga Abril, Mg.

**Costo:**

\$ 4500,00



## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda., que significa “Damos la Mano”, nace con un grupo de 18 jóvenes indígenas visionarios en la Parroquia de Quisapincha, Comunidad de Putugleo en el año 2002, con el compromiso de ayudar e impulsar el desarrollo económico en los sectores rurales principalmente en las comunidades de la parroquia Quisapincha y el Cantón Ambato, en el 20 de febrero del 2002 se logra el acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N°. 033-SDRCC-2.002. La cooperativa está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Cuenta con más de 10 mil socios y clientes, 32 empleados que permite brindar productos y servicios financieros de calidad de manera ágil y oportuna, fomentando el hábito del ahorro, financiando créditos productivos que permite emprender proyectos y sueños de los asociados.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda. No cuenta con un modelo de Balance Social, que permita evaluar y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social y corporativa.

El balance social nace en Estados Unidos a comienzos de la década del 70, como una idea de establecer una herramienta útil para la empresa, similar al balance financiero, esta idea tuvo origen en la necesidad de la empresa privada de mejorar su “imagen de marca” frente a la gran cantidad de inversiones gastada en su beneficio. También en la misma década marcan las primeras experiencias de elaboración de balance social en las organizaciones. En caso de Francia en 1977, se adoptó una ley, determinando que las empresas de más de 750 funcionarios, efectuarían balances sociales de sus relaciones con los trabajadores.

Las medidas sobre el balance social en los años 60 y 70, por otra parte, hubo en general reactivas y se centraron más en obligaciones y prohibiciones que en aspiraciones o valores a realizar. En la actualidad se expone más de un tipo de

norma reflexiva que no exige sino impulsa a las organizaciones a ser proactivas y a reflexionar sobre sus prácticas.

### **6.3 Justificación**

Al realizar la presente investigación se ha determinado una solución para de deficiente gestión social, en la cual se pretende implementar un modelo de balance social cooperativo en la COAC. “Maquita Cushun” Ltda., debido a que es un tema de gran importancia que participa tanto a nivel empresarial como en la sociedad, ya que permitirá dar cumplimiento a los principios de la Responsabilidad Social, que tiene la organización.

El desarrollo del balance social en la cooperativa será de impacto, debido a que permitirá brindar información eficiente y detallada de la gestión social, además brindar un mayor conocimiento de las características socio-labores del talento humano de la cooperativa. También mediante esta herramienta se podrá poner en práctica los principios cooperativos, y de esta lograr el propósito de indicar los resultados de la gestión tanto económica, como social.

La propuesta planteada será de gran interés, debido a que esta herramienta proporciona ventajas competitivas. Además, porque es necesario que en toda organización se exija informes o documentos ya sea a corto o largo plazo, que contengan información verdadera y uniforme, que de esta manera permitan a todos los miembros reconocer la situación actual de las cooperativas, en síntesis, saber con legitimidad si la cooperativa cumple o no con las obligaciones que son propias en virtud de su carácter específico con respecto al talento humano y su medio ambiente.

Además, es notable saber que los beneficiarios del presente trabajo serán clientes internos, socios, la comunidad y el medio ambiente, ya que el balance social cooperativo es de gran utilidad porque permitirá hacer una autoevaluación de la cooperativa, brindando control periódico de la información socio-económica, y de

esta manera medir y evaluar los indicadores sociales, y poder alcanzar buenos resultados en el área de la Responsabilidad Social Empresarial.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Modelo de Balance Social Cooperativo, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda., que permita brindar información necesaria y eficiente del cumplimiento la Responsabilidad Social en la cooperativa.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis situacional de la cooperativa, para conocer el macro y micro entorno de la gestión social de la institución.
- Construir los indicadores del balance social cooperativo en base a los lineamientos generales establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), para mejorar la gestión social de la organización.
- Implementar el Balance Social Cooperativo en la COAC. “Maquita Cushun” Ltda., como herramienta de medición de los principios y valores cooperativos de la Responsabilidad Social, para fortalecer la identidad cooperativa.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

El presente trabajo es factible ya que se contó con el apoyo y colaboración de los individuos involucrados de la cooperativa para la adquisición de la información necesaria para el desarrollo del modelo del balance cooperativo, y de esta manera poder alcanzar los objetivos propuestos.

### **6.5.1 Factibilidad Técnica**

Los conocimientos técnico-científicos permiten generar el modelo de balance social cooperativo, lo cual debe ser coherente y eficientemente establecido de acuerdo a las necesidades de los asociados de la cooperativa que proporcionen un mejor desempeño organizacional en la institución.

### **6.5.2 Factibilidad Legal**

La propuesta es factible legalmente, debido a que la cooperativa se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y se rige a lo estipulado en la Disposición General Segunda de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

### **6.5.3 Factibilidad Organizacional**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda., cuenta con el Presidente y Gerente, quienes de una u otra manera colaboran con la implantación de la propuesta establecida, que permitirá solucionar los problemas que se presenten.

### **6.5.4 Factibilidad Socio Cultural**

La propuesta establecida será factible en este ámbito porque será de gran utilidad para todo el talento humano que conforman la cooperativa y su comunidad, el balance social permitirá tomar decisiones correctas en el área de administración financiera de la institución.

### **6.5.5 Factibilidad Económica Financiera**

Será viable en este ámbito ya que la inversión de la implementación del balance social será muy beneficioso para la cooperativa y para los socios, debido a que se hará una correcta aplicación permitiendo obtener mayor beneficio.

## **6.6 Fundamentación Científica**

### **Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social ha ido forjándose desde la década de los sesenta, manteniendo el espíritu de conciliación entre los intereses económicos de las empresas y la integración en las mismas de los intereses de la sociedad y de los grupos con los que se relaciona, más allá del cumplimiento de la legalidad. (Socias & Horrach, 2013, pág. 37).

La función social principal de una entidad financiera es proporcionar servicios de intermediación que faciliten el flujo de los ahorros hacia los socios. Entonces en el sector financiero la Responsabilidad Social se ha convertido en un fenómeno actual, que contribuye a la comunidad.

### **Balance social**

El balance social es un estado que permite conocer de manera sistemática, las acciones de responsabilidad social de la organización, midiéndola cualitativa y cuantitativamente de forma permanente y sistemática, para identificar los programas que favorezcan el desarrollo efectivo de la acción social e informar a los agentes internos y externos, sobre el desempeño social de la institución durante un periodo determinado. (Oliveros, 2016, pág. 100).

### **Balance social cooperativo**

Se identifica en mayor medida con el intrínseco de las empresas cooperativas ya que se refiere a su responsabilidad frente a los socios y con su función social respecto a la sociedad, en su conjunto, de ahí se habla del balance social cooperativo, (BSC), que evalúa los beneficios adicionales a los meramente económicos que las cooperativas transfieren a sus grupos de influencia: los asociados, los empleados y la comunidad en su conjunto.

En una herramienta de gestión socioeconómica o instrumento de valoración, que debe permitir a todos los grupos de interés, socios, trabajadores, empresas relacionadas y comunidad, valorar las acciones en materia de responsabilidad social o sostenibilidad de la empresa y por tanto, permite evaluar en términos cuantitativos y cualitativos, el grado de cumplimiento de los principios y valores cooperativos.

El balance social cooperativo debe ofrecer información de forma sistemática y comparable sobre la responsabilidad social ejercida por las empresas de economía social, pudiendo servir no sólo como herramienta de planificación, gestión y control sino como elemento de difusión de las prácticas socialmente responsables.

## 6.7 Metodología Modelo Operativo

**Cuadro N° 31: Modelo Operativo**

Fases	Acción a desarrollar	Responsable	Indicador
Fase 1	Análisis situacional	Gerente	Nivel de Cumplimiento de la Responsabilidad Social.
Fase 2	Definir directrices de la Responsabilidad Social	Gerente	Listado de Directrices.
Fase 3	Modelo de Balance Social Cooperativo	Contador	Balance Social.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### Fase 1: Análisis situacional

#### VALORES DE LA INSTITUCIÓN

**Respeto:** el respeto es la piedra angular de nuestra cooperativa. Es el primer requisito para generar confianza mutua con nuestros socios y clientes, para alcanzar nuestra misión y visión.

**Aprendizaje:** el aprendizaje es la clave de la continuidad y el éxito sostenible en un mercado cada vez más compleja y competitiva. La cualidad que más apreciamos es, entre otras, la ambición de desarrollar el talento, la curiosidad y apertura de nuevas ideas, la capacidad de aprender de los errores. De esta manera, pretendemos crear una cultura empresarial en la que podamos compartir y aprender unos de otros, una cultura del dialogo, la experimentación y la mejora constante.

**Compromiso:** el compromiso es el fundamento con nuestros socios. Fomenta nuestra lealtad y respalda nuestra dedicación a obtener éxito. Las cualidades que más apreciamos es, la capacidad de crear un sentimiento de comunidad y compañerismo, el deseo de ayudar de unos a otros, el transformar las palabras en hechos, y la capacidad de trabajar en equipo.

**Orientación al Resultado:** la orientación al resultado es uno de los requisitos más importantes para el éxito. La dedicación y el enfoque, y pretendemos crear un entorno competitivo sano basado en la proactividad, la flexibilidad la voluntad de ganar. Una actitud orientada al resultado que permita alcanzar los niveles de beneficios, crecimiento, satisfacción de los socios e innovación que pretendemos conseguir constantemente.

## **MISIÓN**

“Brindar servicios financieros de calidad, de manera ágil, eficiente y oportuna, que permita impulsar el desarrollo económico de nuestros asociados”.

## **VISIÓN**

“Ser una institución financiera, en brindar servicios financieros de calidad a nuestros asociados, aplicando la responsabilidad social en base de los valores y principios”.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Promover la cooperación económica y social entre los socios, procurando la sostenibilidad de los mismos, de una manera sólida, confiable, transparente, desarrollando productos y servicios financieros que satisfacen las necesidades requeridas en la comunidad. Obtener confianza de los socios de nuestro apoyo que entregamos con créditos, impulsando a ejecutar negocios propios, de manera productiva, de brindar el cambio desarrollo económico y social.

### **Objetivos Específicos**

- Estimular el ahorro continuo y permanente.
- Otorgar préstamos priorizando la actividad productiva.
- Proporcionar una adecuada orientación y capacitación cooperativista a socios, dirigentes y empleados.
- Impulsar y ejecutar proyectos productivos a través del fomento de microempresas, de proporcionar el desarrollo de la comunidad.

## **ANÁLISIS ESTRATÉGICO SITUACIONAL EXTERNO E INTERNO**

### **MACROAMBIENTE**

#### **Demográfico**

La población día a día va aumentando más y más el cual en este ámbito cooperativo constituye el sector rural y urbano marginal lo cual tiene una progresión, haciendo que mediante aquello se creen nuevas instituciones de ahorro y crédito, tomando en cuenta que en la Provincia de Tungurahua existen más de 100 Cooperativas de Ahorro y Crédito, destinadas a prestar servicios financieros y cubrir las necesidades de los usuarios.



## **Condiciones económicas**

La presencia de las cooperativas de ahorro y crédito, ha sido una alternativa sustitutiva para la sociedad, ya que muchos de los individuos han perdido la confianza en bancos tradicionales, en las instituciones cooperativistas se puede ver diferentes aspectos como: patrones de ahorro moderados, bases sólidas en el crédito, o tasas de interés accesibles, lo cual ha permitido un desarrollo económico de los sectores que acceden a este tipo de servicios, además también contribuye al crecimiento económico del país.

## **Tecnológico**

El entorno de las instituciones presenta día a día nuevas tecnologías que reemplazan las anteriores; a la vez que crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización. La tecnología debe estar siempre en continua actualización en la cooperativa, ya que esta además proporciona brindar el servicio financiero ágil de calidad y eficaz.

## **Político**

El ambiente político se compone por un conjunto de leyes, dependencias del gobierno, y de grupos de presión que influyen y limitan, tanto las actividades de las instituciones como la de los individuos en la sociedad. El sistema político en el país es inestable, esto impide a veces fijar planes a largo plazo para el desarrollo de la cooperativa.

## **Cultural**

El entorno cultural está compuesto por instituciones y otros elementos que afectan los valores, las percepciones, las preferencias y los comportamientos básicos de la sociedad. En este caso la cultura del país hoy en día no ha permitido tener una cultura de ahorro en la sociedad, más bien existe una cultura de consumo.

## **MICROAMBIENTE**

### **Competencia**

Hoy en día hay mucha competencia en el ámbito cooperativo, pero ahí es donde debe fluir la capacidad que tiene la empresa para mantenerse y sobresalir en el mercado, por lo tanto, es necesario fijar estrategias de diferenciación, de esta manera no se perdería la atención a los competidores.

### **Empresa**

La institución se dedica a la intermediación financiera prestando servicios financieros y no financieros. Gracias a la confianza de los miles de socios es una institución fuerte, segura y transparente formado por jóvenes emprendedores que caminan a un futuro mejor y juntos se seguirá trabajando por impulsar y hacer realidad sus sueños.

### **Clientes**

La cooperativa se basa en el sector popular y solidario entre artesanos, agricultores, comerciantes, metalmecánicos, microempresas, estudiantes y grupos de mujeres con el objetivo de mejorar económicamente la calidad de vida de los asociados.

## **AMBIENTE INTERNO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda., cuenta con algunas jefaturas que son las siguientes:

- Gerencia
- Jefatura de Agencia
- Jefatura de Negocios e Inversiones
- Jefatura de Planificación Financiera

- Jefatura de Crédito y Cobranzas
- Jefatura de Talento Humano
- Jefatura de Sistemas
- Jefatura de Marketing y Publicidad
- Jefatura Operativa

## **ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO**

### **Fortalezas**

- Principios y valores corporativos
- Liquidez y solvencia permanente de la cooperativa
- Diversificación en los tipos de microcréditos
- Tasas de interés accesibles
- Adecuada orientación y capacitación del talento humano

### **Oportunidades**

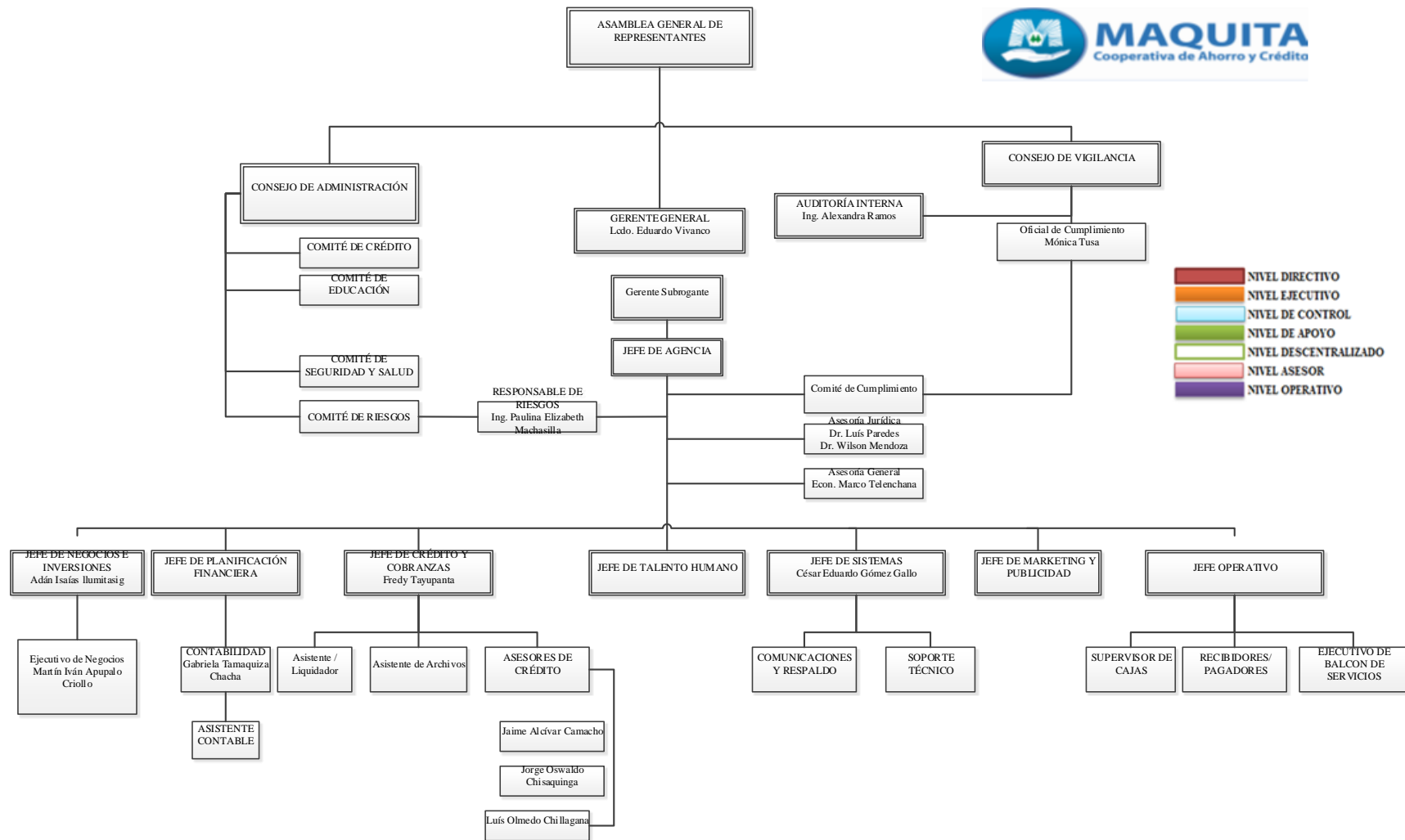
- Crecimiento en la demanda de los microcréditos
- Personal con suficientes conocimientos del sector financiero
- Mayor control en el ámbito macro - económico
- Aprovechamiento de los recursos financieros de instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.
- Información eficiente de la responsabilidad social a la comunidad

### **Debilidades**

- Falta de manual de políticas
- Inadecuado control financiero
- Inadecuada gestión social
- Falta de promoción de la cooperativa
- No posee un modelo de balance social

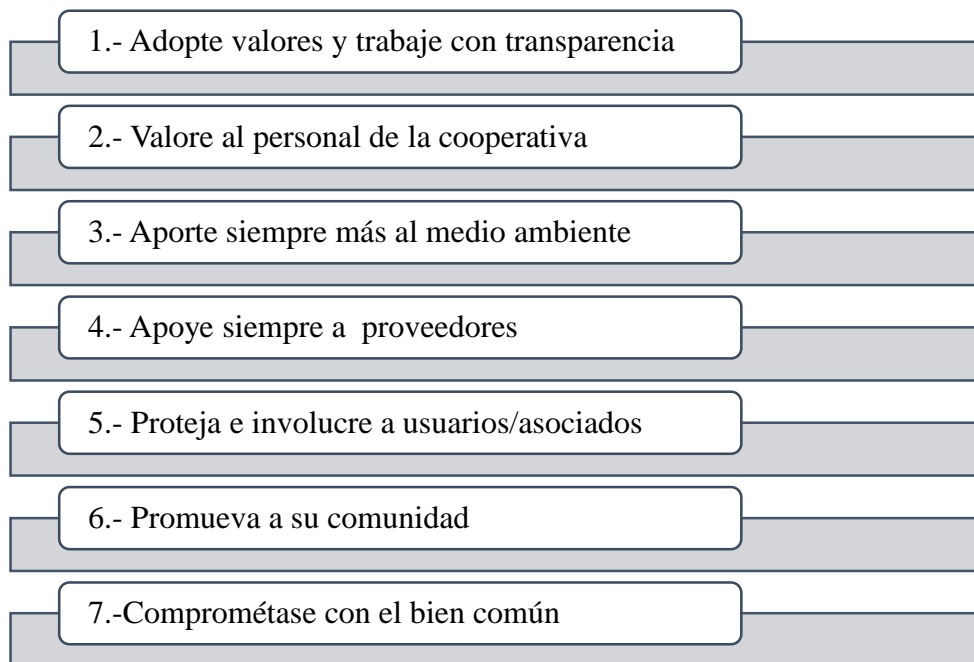
## **Amenazas**

- Inestabilidad política
- Competencia desleal
- Socios sin compromiso social



**Gráfico N° 43:** Organigrama estructural  
**Fuente:** COAC. “Maquita Cushun” Ltda.

## Fase 2: Directrices de la Responsabilidad Social



**Gráfico N° 44:** Las siete directrices de la Responsabilidad Social  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

### 1.- Adopte valores y trabaje con transparencia

Las decisiones que se realizan en las instituciones deben ser el resultado de los valores y principios corporativos, pero no solo está en identificarlos sino en ponerlos en práctica, lo cual permite tener una comunicación transparente de la cooperativa con la sociedad involucrada.

#### Indicaciones:

- Integrar a la sociedad en las prácticas de gobernabilidad cooperativa, en cuanto a la responsabilidad social.
- Promover inclusión en las nuevas generaciones en la administración de la cooperativa.
- Se debe adoptar y ejecutar diálogos abiertos, transparentes, y participativos.
- Promover e incentivar en la elaboración de balances sociales.

- Asumir compromisos éticos con la responsabilidad social.

## **2.- Valore al personal de la cooperativa**

Se dice un principio bíblico “ama a tu prójimo como a ti mismo”, de la misma manera en las organizaciones se debe practicar este principio que se podría interpretar como el que valora a su personal se valora a sí mismo, la cual se debe aplicar acciones sociales y responsables que contribuya al respeto de los derechos laborales.

### **Indicaciones:**

- Se debe hacer un compromiso efectivo del personal con la cooperativa.
- Desarrollar planes de remuneración, beneficios, e incentivos para el personal.
- Desarrollar una comunicación eficiente con sindicatos y representantes de los trabajadores.
- Fuentes de capacitación permanentes.
- Motivación laboral.
- Involucrar a los trabajadores a establecer estándares de desempeño, metas operativas para una constante mejora.
- Vínculos de lealtad interna con los trabajadores.

## **3.- Aporte siempre más al medio ambiente**

El desarrollo de una Responsabilidad Social no solo debe estar basado en el bienestar de la comunidad, sino también en la contribución para el bienestar del medio ambiente, lo cual significa mejorar las condiciones de vida de la sociedad en su conjunto, tener en cuenta que la mayoría de las instituciones de la economía social dependen en gran medida de insumos del medio ambiente. Se debe contribuir con la protección del medio ambiental ya que esto mejora la relación de la cooperativa con la comunidad.

**Indicaciones:**

- Realizar un compromiso con la comunidad en la contribución de mejorar el medio ambiente.
- Ser una institución sostenible y responsable en el cumplimiento con la normativa medioambiental.
- Incentivar a la minimización de entradas y salidas de materiales mediante la implementación de estrategias de reutilización y compensación ambiental.

**4.- Apoye siempre a proveedores**

Toda empresa socialmente responsable debe desarrollar alianzas estrategias y diálogos con los proveedores, de esta manera mostrar transparencia en las acciones y cumplimiento de contratos establecidos.

**Indicaciones:**

- Fomentar la asociación y cooperación con los proveedores para lograr mejor posición en los procesos de negociación.
- Apoyar al desarrollo integral de proveedores de igual o menor porte.
- Establecer vínculos de fidelización con los proveedores.

**5.- Proteja e involucre a usuarios/asociados**

La relación de la cooperativa con los usuarios/asociados debe ser el eje central de los programas de Responsabilidad Social, ya que no implica solo un buen trato sino tratarlos como propietarios de la cooperativa, la organización debe ofrecer calidad a los asociados, no solo en el proceso de venta sino en toda la rutina de trabajo.

**Indicaciones:**

- Se debe establecer compromisos permanentes de calidad en los servicios financieros a los usuarios/socios.



- Desarrollar políticas de dialogo y comunicación entre la cooperativa con los usuarios/socios.
- Asumir y reconocer los daños potenciales que puedan generar en ocasiones los productos y servicios que genera la cooperativa.

## **6.- Promueva a su comunidad**

Las instituciones financieras deben mantener una buena relación con la comunidad, entre ellos está el compromiso de la puesta en práctica los valores y principios, el cumplimiento de la responsabilidad social, colaboración con proyectos educativos, apoyo a las organizaciones comunitarias, el trabajo en equipo con los socios.

### **Indicaciones:**

- Evaluación permanente del cumplimiento de los valores y principios para la comunidad.
- Fomentar planes y programas que promuevan al desarrollo eficaz de la Responsabilidad Social.
- Diseñar programas sociales que procure asegurar la sostenibilidad en el tiempo.

## **7.-Comprométase con el bien común**

Aquí es donde se debe desempeñar la ética en las organizaciones, lo cual significa cumplir con las obligaciones de recaudación de impuestos y tributos, y el comprometerse con el combate a la corrupción, es el equilibrio armónico de los individuos con el universo. Lo cual permite participar activamente en el desarrollo de la sociedad.

### **Indicaciones:**

- Promover al desarrollo de la lucha contra la corrupción.
- Ejercer liderazgo constante e influencia social.

- Participar en proyectos sociales con la comunidad.
- Apoyar al compromiso y práctica de la Responsabilidad Social.

### **Fase 3: Modelo de Balance Social Cooperativo**

Para el desarrollo del Balance Social Cooperativo se hará un previo análisis de los principios cooperativos, según los identifica la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

#### **Primer Principio: “Membresía Abierta y Voluntaria”**

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

#### **Dimensión 1: Ahorro voluntario**

**Cuadro N° 32: % Ahorro voluntario**

<b>Dimensión.</b>	<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2015</b>	<b>% variación</b>
D1	<b>Ahorro Voluntario</b>			<b>49%</b>
D1	Tipos de ahorros.			
D1	A la Vista	5340	4635	15%
D1	Plazo Fijo	429	321	34%

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

Como se puede ver en el cuadro anterior el ahorro voluntario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun” Ltda., se generan dos tipos de ahorros a la vista con un crecimiento del 15% y de plazo fijo con el 34% dando así un crecimiento de ahorro voluntario total del 49%.

## Dimensión 2: Ingreso de socios/as

Cuadro N° 33: % Ingreso de los socios

Dimensión	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D2	<b>INGRESO ASOCIADOS/AS</b>			
D2	Cantidad de ingreso de socios/as en el año	813	672	21%
D2	Hombres	386	295	31%
D2	Mujeres	427	377	13%
D2	18-25 años	181	167	8%
D2	26-35 años	203	188	8%
D2	36-45 años	175	192	9%
D2	46-55 años	207	98	111%
D2	56-60 años	47	27	74%
D2	61 y más años	0	0	0%
D2	Personas Jurídicas	1	2	50%
D2	<b>SALIDA DE SOCIOS/AS (cantidad)</b>			
D2	Total de salida	89	74	20%
D2	<b>Renuncia Voluntaria</b>	87	68	28%
D2	<b>Fallecimiento</b>	2	6	67%
<b>Total socios existentes</b>		<b>5.769</b>	<b>4.956</b>	
<b>Porcentaje de socios</b>		<b>14,09%</b>	<b>13,56%</b>	

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

En cuanto a la dimensión ingreso de los socios/as para el presente año que ha tenido un ingreso de 813 socios/as con respecto al año 2016 de 672 socios/as, dando así un porcentaje de variación del 21%. Y con respecto al porcentaje sobre el total de socios existentes para el año actual se obtiene un 14,09%.

### Segundo Principio: “Control Democrático de los Miembros”

Control democrático de los miembros. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.

En las cooperativas de base, los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras que en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

## Dimensión 1: % de mujeres representantes en la Asamblea

**Cuadro N° 34:** % de mujeres representantes en la Asamblea

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D1	<b>PARTICIPACIÓN EN LAS ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES</b>			
	<b>Total socios/as habilitados</b>	49	47	
D1	Porcentaje de Hombre (habilitados)	63	51	24%
D1	Porcentaje de Mujer (habilitados)	37	49	24%
D1	Personas Jurídicas (habilitados)	0	0	0%
D1	Total de socias en Asamblea General de Representantes	18	23	22%
	Porcentaje de mujeres representantes en la Asamblea General de Representantes	37%	49%	

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

Con respecto al porcentaje de las mujeres representantes en la Asamblea General de Representantes en el año 2016 se tienen un 37% de participación mientras que el año anterior de un 49%.

## Dimensión 2: % de mujeres miembros de órganos de gobierno

**Cuadro N° 35:** % de mujeres miembros de órganos de gobierno

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D2	<b>Consejo de Administración</b>			
D2	Hombre	4	3	33%
D2	Mujer	1	2	-50%
	<b>Total número de miembros</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
	<b>% mujeres miembros</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	
D2	<b>Consejo de Vigilancia</b>			
D2	Hombre	2	2	0%
D2	Mujer	1	1	0%
	<b>Total número de miembros</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
	<b>% mujeres miembros</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	
D2	<b>Junta Electoral</b>			
D2	Hombre	2	2	0%
D2	Mujer	1	1	0%
	<b>Total número de miembros</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
	<b>% mujeres miembros</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	
	<b>% total de mujeres miembros</b>	<b>27%</b>	<b>36%</b>	

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

Como se puede ver en el cuadro anterior con respecto al año actual se tiene un 27% de las mujeres que son miembros del órgano de gobierno, mientras que el año 2016 es de 36%, se puede verificar que en este año ha disminuido ese porcentaje.

### **Tercer Principio: “Participación económica de los miembros”**

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.

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

#### **Dimensión 1: % de certificados de aportación**

**Cuadro N° 36:** Certificados de aportación

Dimensión	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D1	Certificados de aportación	698.768	676.438	3%
D1	Patrimonio	1.057.755	926.387	57%
% certificado de aportación		66%	73%	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

De acuerdo al cuadro anterior en año 2016 se obtuvo un porcentaje de certificados de aportación del 66%, con diferencia al 73% que fue el 2015, se puede decir que ha disminuido su porcentaje.

## Dimensión 2: % de Reservas Especiales

**Cuadro N° 37:** Reservas especiales

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D2	Reserva Especial	133.517,59	106.459,98	25%
D2	Patrimonio	1.057.755	926.387	57%
% reservas especiales		13%	12%	

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

Con respecto al cuadro anterior se determina un porcentaje de la reservas especiales de la cooperativa del 13% para el 2016, y para el año anterior es del 12%.

## Cuarto Principio: “Autonomía e Independencia”

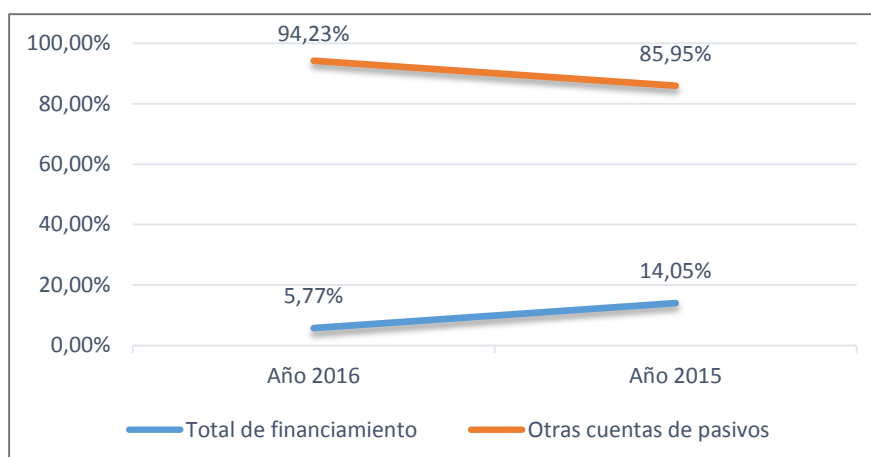
Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la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

## Dimensión 1: endeudamiento externo

**Cuadro N° 38:** Endeudamiento externo

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015
D1	Obligaciones financieras	413821.95	934938.31
D1	Total de financiamiento	413821.95	934938.31
D1	Otras cuentas de pasivos	6760639.74	5721161.5
D1	Total Pasivo	7174461.69	6656099.81

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)



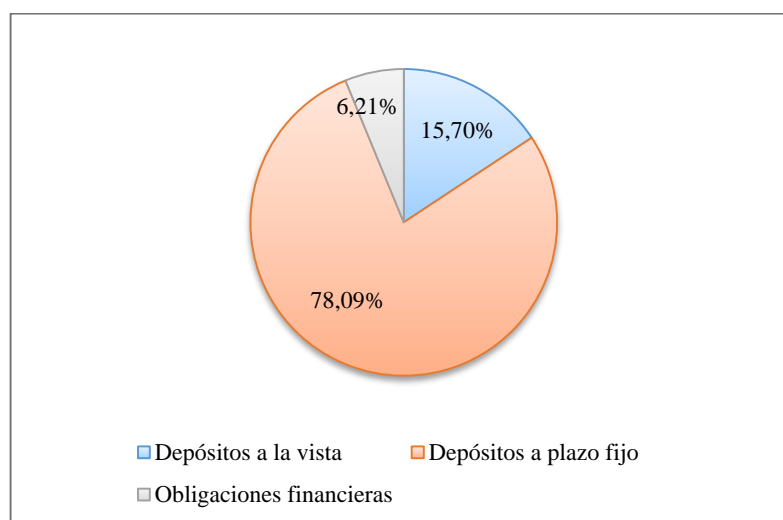
**Gráfico N° 45:** Endeudamiento externo  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

## Dimensión 2: Concentración por fuentes de fondeo

**Cuadro N° 39:** Concentración por fuentes de fondeo

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	%
D2	Depósitos a la vista	1046761.13	942016.44	15.70%
D2	Depósitos a plazo fijo	5204863.89	4414047.39	78.09%
D2	Obligaciones financieras	413821.95	934938.31	6.21%
D2	Total Pasivo (Fondeo)	6665446.97	6291002.14	100%

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)



**Gráfico N° 46:** Concentración por fuentes de fondeo  
**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

## Quinto Principio: “Educación, Formación e Información”

Las cooperativas brindan educación y formación a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

### Dimensión 1: % de cumplimiento de metas del plan operativo de educación

**Cuadro N° 40:** Cumplimiento de metas del plan operativo

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	%
D1	Cumplimiento de las metas del plan operativo de educación	72%	81%	79,66%

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

### Dimensión 2: # de personas capacitadas

**Cuadro N° 41:** Número de personas capacitadas

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	%
D2	Dirigentes capacitados	16	16	100%
D2	Hombres	12	8	75%
D2	Mujeres	4	8	25%
D2	Funcionarios capacitados	9	2	100%
D2	Hombres	9	2	100%
D2	Mujeres	0	0	0%

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

Medios de comunicación que utiliza la cooperativa.

- Radio 2
- Revistas 1
- Boletines 4
- Volantes 5.000 Unidades.



- Trípticos 6.000 Unidades.

### Sexto Principio: “Cooperación entre Cooperativas”

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

#### Dimensión 1: Cooperación empresarial entre cooperativas

**Cuadro N° 42:** Cooperación entre cooperativas

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D1	<b>COOPERACIÓN EMPRESARIAL ENTRE COOPERATIVAS</b>			
D1	Ahorros en otras cooperativas	325	325	0%
D1	Remesas del exterior	5.876.562	9.324.574	37%

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

### Séptimo Principio: “Compromiso con la Comunidad”

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

#### Dimensión 1: Influencia en la comunidad

**Cuadro N° 43:** Influencia en la comunidad

Dimensión.	FACTORES DE EVALUACIÓN	Año 2016	Año 2015	% variación
D1	<b>D1. INFLUENCIA EN LA COMUNIDAD</b>			
D1	Empleo directo generado	25	18	39%
D1	Empleo Indirecto Generado	38	21	81%
D1	Cantidad escuelas y colegios a que se apoya	600	550	
D1	Monto de apoyo	5200	0	

Elaborado por: Telenchana, M (2017)

## BALANCE SOCIAL

**Cuadro N° 44:** Matriz de indicadores

Indicador	Estado	Observaciones
<b>Membresía Abierta y Voluntaria</b>		
Dimensión 1: % Ahorro Voluntario.	E/A	Se debe seguir incentivando al ahorro mediante la apertura de cuentas a socios con bajas comisiones e intereses rentables.
Dimensión 2: Ingreso de socios/as.	E/A	La cooperativa tiene presente que no se debe discriminar cualquier género, es decir se debe aceptar personas sin importar raza, clase social, posición política o religión.
<b>Control Democrático de los Miembros</b>		
Dimensión 1: % de mujeres representantes en la Asamblea	O	Promover a la equidad de género cuando se vaya a elegir representantes en la cooperativa.
Dimensión 1: % de mujeres representantes en la Asamblea.	O	Mantener el número de mujeres en los órganos de gobierno, debido a que aportan sugerencias importantes.
<b>Participación económica de los miembros</b>		
Dimensión 1: % de certificados de aportación.	O	Se debe dar a conocer a los socios si se invierte en certificados de aportación.
Dimensión 2: % de reservas facultativas.	D	Realizar un estudio más a fondo de las reservas facultativas para incrementar su porcentaje.
<b>Autonomía e Independencia</b>		
Dimensión 1: endeudamiento externo.	D	Disminuir el nivel de endeudamiento analizando fuentes de financiamiento a bajo interés.
Dimensión 2: Concentración por fuentes de fondeo.	D	Se debe incrementar la concentración de depósitos fijos para poner como producto principal.
<b>Educación, Formación e Información</b>		
Dimensión 1: % de cumplimiento de metas del plan operativo de educación	O	Mantener el cumplimiento de las metas en educación.
Dimensión 2: # de personas capacitadas.	E/A	Incentivar a todos los representantes que participen en las capacitaciones desarrolladas por la cooperativa.
<b>Cooperación entre Cooperativas</b>		
Dimensión 1: Cooperación empresarial entre cooperativas.	E/A	No se encuentra afiliada con otras cooperativas, por ende debe mejorar la relación financiera entre las instituciones, para desarrollar eventos compartidos con la comunidad.
<b>Compromiso con la Comunidad</b>		
Dimensión 1: Influencia en la comunidad	E/A	Mantener el nivel de influencia con la comunidad, pero se debe realizar otros programas que contribuyan a la protección del medio ambiente.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

Se utilizó la escala de Likert

**Cuadro N° 45:** Escala de Likert

REFERENCIAS	
D	Dificultado
E/A	En Avance
O	Optimo
E	Excelente
S/V	Sin variantes

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

El estudio de los principios del balance social será responsable el Jefe Financiero y el Gerente.

**Cuadro N°46:** Programa de acción

Estrategias	Objetivos	Actividades	Recursos necesarios	Tiempo	Responsables	Costo
Proporcionar educación financiera a la comunidad	Mejorar el conocimiento y desarrollo social de la comunidad.	Dictar talleres y conferencias de cómo saber invertir y planificar gastos, y sobretodo fortalecer una cultura de mayor ahorro.  Desarrollar temas de educación como finanzas familiares y finanzas para la microempresa.	Auditorio. Suministros de oficina. Equipos de cómputo. Conferencistas	Trimestral	Gerente General	\$200
Establecer políticas y procedimientos de la Responsabilidad Social Corporativa	Establecer un vínculo de crecimiento económico, ambiental y social en la cooperativa.	Desarrollar un manual de políticas para cada área de la cooperativa.	Suministros de oficina. Recursos Humanos. Equipos de cómputo.	Anual	Gerente General.  Jefes de cada área de la cooperativa.	\$500
Establecer una administración y generación del Balance Social	Proporcionar información eficiente de los indicadores del balance Social a los socios internos y externos de la cooperativa	Revisar la medición de los de indicadores de cada área de la cooperativa.	Suministros de oficina Recursos Humanos Equipos de cómputo.	Anual	Gerente General  Jefes de cada área de la cooperativa.	\$300
Programas de atención a solicitud de la comunidad	Mantener el nivel de influencia con la comunidad.	Establecer proyectos de colaboración con la comunidad ya sean sociales, o ambientales.	Suministros y materiales de oficina. Recursos Humanos Equipos de cómputo.	Anual	Gerente General	\$200
Efectuar programas de cooperación entre cooperativas	Fomentar la integración cooperativa, para lograr el beneficio mutuo y la corresponsabilidad social.	Establecer acuerdos con otras cooperativas u organizaciones.	Suministros y materiales de oficina. Recursos Humanos. Equipos de cómputo. Otras organizaciones	Anual	Gerente General	\$1000
Contribución con el medio ambiente	Motivar a la comunidad al cuidado del medio ambiente	Desarrollar programas de reciclaje y clasificación de la basura, a través de la implementación de basureros. Generar campañas medioambientales.	Suministros y materiales de oficina. Recursos Humanos. Equipos de cómputo. Basureros reciclables.		Gerente General	\$500

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

## 6.8 Administración

La administración del Modelo de Balance Social cooperativo estará a cargo de cada uno de los miembros de la Asamblea General de Representantes, con el propósito de evaluar el cumplimiento y desarrollo de los indicadores, las personas recibirán el documento con una copia para acoplarlo a sus necesidades con el fin de mantener un mejor desenvolvimiento.

## 6.9 Previsión de la Evaluación

**Cuadro N° 47:** Previsión de la evaluación

<b>Preguntas</b>	<b>Plan de evaluación</b>
¿Qué evaluar?	El modelo de Balance Social Cooperativo.
¿Por qué evaluar?	Para la toma de decisiones administrativas y financieras adecuadas.
¿Para qué evaluar?	Para mejorar y cumplimiento de la responsabilidad social.
¿Quién evalúa?	Los administradores, jefe financiero y socios de la cooperativa.
¿Cuándo evaluar?	De enero a diciembre de cada año.
¿Cómo evaluar?	Encuestas a socios.
¿Cuáles son las fuentes de información?	Socios de la cooperativa.

**Elaborado por:** Telenchana, M (2017)

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (2015). *Tipos de Investigación*. Colombia: LIMUSA S.A DE C.V.
- Aldao, M. G. (2015). *Administración Financiera Gubernamental: Un enfoque comparativo entre la Nación y la Provincia de Córdoba*. Córdoba: Editorial Coplar.
- Alianza Cooperativa Internacional. (23 de Mayo de 2017). Valores y principios Alianza Cooperativa Internacional.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y Finanzas para Dummies*. España : Editorial Grupo Planeta .
- Arguedas, R., & González, J. (2016). *Finanzas Empresariales*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. S. A.
- Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). La Gestión Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Ciencia UNEMI*, 37 - 38.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación; Visión general de su desarrollo*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Cajima, J. (2016). *CROMETI EMPRESA SOCIALMETE RESPONSABLE*.
- Castilla, F., & Gallardo, D. (2014). Modelo de Gestion para la Responsabilidad Social en Cooperativas. *Modelo de Gestion para la Responsabilidad Social en Cooperativas*, 11.
- Carrasco. (2013). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima : Editorial San Marcos.
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera*. Madrid: Esic Editorial.
- Código Orgánico Monetario y Financiero Of.No.SAN-2014-1305. (2014). *Título XVI De la Titularización*. Quito: Asamblea Nacional.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sistema Financiero*. Quito: Registro Oficial # 449.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera Ira. ed*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Croce, E., & Da Costa, M. o. (2012). *Programacion financiera: métodos y aplicación al caso de Colombia, vol.1* . Colombia : Fondo Monetario Internacional .
- Flores, L. (2012). Reflexiones en la toma decisiones financieras . *Revista Dialnet* , 130.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administracion financiera, decimosegunda edición*. México: Pearson Educación.
- Gomez, G. (11 de 08 de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 27 de 10 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros/>
- Hernández de Alba, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista . *Revista Economía y Desarrollo, vol. 151, núm. 1*, 163.
- Lacovino, H. (2016). RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA ,BALANCE SOCIAL COOPERATIVO. *DOCUMENTO* 5, 20.
- Lahoud, D. (2006). *Los principios de las Finanzas y los mercados financieros tercera edición*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, O. N.-S.-1.-6. (2011). *Sector Financiero* . Quito : Asamblea Nacional .
- Maldonado, A. (23 de Mayo de 2017). *Herramienta de Autoevaluacion y Planeacion -Indicadores de Respónsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/9.03.pdf>
- Maldonado, A. (23 de Mayo de 2017). *Indicadores de Responsabilidad Social*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/9.03.pdf>
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Metas Estratégicas* . Madrid : Ediciones Díaz de Santos.
- Montaño, J., & Leon, J. (2012). Gerencia Financiera. *Fundación Universitaria San Martín*.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera primera edición*. México: Grupo Editorial Patria.

- Ochoa, P. (2015). *Desarrollo de un Modelo de Gestión Económica y Financiera desde le enfoque del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda. Matriz Salcedo.* (P. Ochoa, Ed.) Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Oliveros, M. (2016). El Balance Social como herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación teórica . *Sapienza Organizacional* , 100.
- Ramírez, D. (2013). *Contabilidad administrativa novna edición.* México: MC GRAW HILL.
- Reis, A., Campanharo, T., & Arideldo, J. (2013). Utilización de Artefactos de Contabilidad Gerencial en las Sociedades Cooperativas Agropecuarias de Minas Gerais y su Relación con Porte y Desempeño Financiero. *Revista de Educacao e Pesquisa em Contabilidade*, vol. 7, núm. 4, 358.
- Román, J. (2017). *Estados Financieros básicos, proceso de elaboración y reexpresión.* Bogotá: Editorial ISEF.
- Ruiz, M. (2014). *El enfoque mixto de Investigación.* España: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Segura, E. M. (2014). *La Gestión Financiera y su Incidencia en la Planificación de Inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda. .* Ambato.
- Shaw, E. (2012). Balance Social . *Revista Deres* , 13.
- Sierra, W., Ortiz, Á., & otros. (2014). Financial Management and quality service in Hospitality sector Township department Riohacha. *Revista Global Conference on Business and Finance Proceedings.* vol. 9 num. 2, 246.
- Sierra, M. (2012). *Tipos más usuales de investigación.* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Socias, A., & Horrach, P. (2013). Enfoque de la responsabilidad social y la transparencia en empresas de economía solidaria. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa N° 77*, 37.



- Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2015). Social Responsibility practices, corporate reputation and financial performance. *Revista RAE Sao Paulo* vol. 55. Num. 3, 332. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020150308>.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Yarraguerri, L. (2014). Necesidad de Indicadores de Medición de la Responsabilidad Social en las Universidades. *International Journal of Good Conscience*, 145.

# ANEXOS

## ENCUESTA

Encuesta dirigida a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, Zonal 3.



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

#### Cuestionario.

**Objetivo:** Recopilar información sobre el análisis y efecto que tiene la Gestión Financiera, en la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

**Instructivo:** Por favor lea detenidamente cada pregunta formulada a continuación y marque con una **X** las alternativas diseñadas en la siguiente encuesta, para lo cual se requiere comedidamente elegir una sola alternativa.

**Nota:** Las siguientes afirmaciones son: (**1** = Totalmente en desacuerdo, **2** = En desacuerdo, **3** = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4** = De acuerdo, **5** = Totalmente de acuerdo.)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	La gestión financiera, es desarrollada de manera eficiente en la institución.					
2	Prioriza la institución, la dimensión financiera en la estructura del presupuesto anual.					
3	En la institución es utilizada de manera eficiente, técnicas de administración financiera para el desarrollo de la intermediación financiera.					
4	La cooperativa se rige a las normas de solvencia y prudencia financiera.					
5	La institución evalúa la eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.					
6	El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), se encuentra en niveles óptimos en la institución.					
7	El personal encargado del análisis de los estados financieros esta previamente capacitado.					

8	El nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social, en la institución es eficiente.					
9	En la institución se realiza una evaluación consecuente de los indicadores de la Responsabilidad Social.					
10	En la institución existe el compromiso de implementar códigos de conducta que promuevan la ética y los valores como pilar fundamental.					
11	Proporciona la institución, información de la gestión social.					
12	Ha mejorado la institución, la calidad de vida de los asociados.					
13	La institución evalúa la dimensión del Valor Agregado Cooperativo V.A.C., y el impacto en los empleados.					
14	La institución efectúa, procesos técnico-administrativos y metodológicos para realizar la gestión social en la cooperativa.					
15	En la institución, la concepción de la responsabilidad social, se constituye como un componente ético.					
16	Evalúa de manera técnica, la institución el cumplimiento legal de la responsabilidad social.					
17	La cooperativa realiza un balance social.					
18	Se ha comprometido la institución, con el gerenciamiento del medio ambiental.					
19	En la institución, la gestión social es deficiente.					
20	La institución ha desarrollado proyectos de responsabilidad social, conjuntamente con los asociados.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**