



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera
Financiera**

Tema:

**“El balance social como instrumento de evaluación y difusión de la
responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de
Ambato”**

Autora: Buenaño Freire, Jessica Patricia

Tutor: Dr. Coba Molina, Edison Marcelo

Ambato – Ecuador

2018

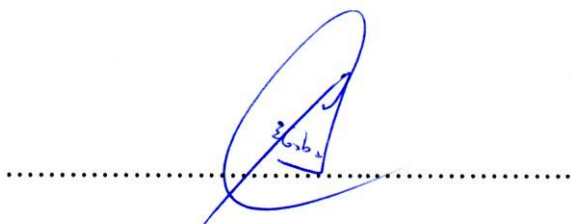
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Edison Marcelo Coba Molina con cédula de identidad No. 180316150-2, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Jessica Patricia Buenaño Freire, de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Marzo del 2018.

TUTOR



Dr. Edison Marcelo Coba Molina

CI. 180316150-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jessica Patricia Buenaño Freire con cédula de identidad No. 180446214-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Marzo del 2018.

AUTORA


.....

Jessica Patricia Buenaño Freire

C.I. 180446214-9

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Marzo del 2018.

AUTORA

Jessica Buenaño
.....

Jessica Patricia Buenaño Freire

C.I. 180446214-9


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Jessica Patricia Buenaño Freire, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Marzo del 2018.



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dr. Jaime Díaz
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Lilián Morales
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

*“Existen dos tipos errores que se cometen en la vida:
no empezar y no llegar hasta el final”*

Este trabajo es dedicado a Dios quien ha sido el motor de mi vida, a mis padres Nelly y Carlos quien se han esforzado por darme un presente lleno de enseñanzas y la confianza necesaria para dejarme tomar las decisiones que me han permitido llegar hasta este instante de mi vida.

A mis hermanos por darme ánimos y ser mi compañía, a mis amigos que con su sincera amistad han hecho de esta vida universitaria un camino de alegrías.

Y en especial dedico este trabajo a mi pequeño Christian quien siempre me ha llenado de mucho amor, cuidado y un montón de abrazos

Jessica Patricia Buenaño Freire

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias a la Universidad Técnica de Ambato quien me abrió sus puertas para desarrollar mis conocimientos como profesional.

De manera especial quiero agradecer al Dr. Edison Coba por permitirme formar parte del proyecto de investigación: “EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

Gracias por brindarme su paciencia, enseñanza y apoyo absoluto en la elaboración y culminación del presente proyecto.

Jessica Patricia Buenaño Freire

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

TEMA: “EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Jessica Patricia Buenaño Freire

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

FECHA: Marzo del 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La responsabilidad social maneja 4 componentes enmarcados en lo económico, legal, ético y discrecional que es manejado dentro de las instituciones, generando impactos positivos y negativos en la sociedad con lo cual ha dado comienzo a una filantropía más persistente ya que va más allá del simple cumplimiento de reglas, leyes y normas. Por lo cual, las instituciones que realmente se ven comprometidas dentro de la RS han tratado de devolver en igual condiciones lo que se les fue entregado. El resultado de la responsabilidad social es medido por el Balance Social donde se reúne información sobre las expectativas y la percepción de la sociedad el que es presentado al finalizar el año. Para la elaboración del balance social se utilizan herramientas que se puede identificar claramente en la literatura que involucra la RS. En el Ecuador la SEPS ha proporcionado una recopilación donde se encuentran 7 principios fundamentales que son guías para las cooperativas de ahorro y crédito. De este modo, el objetivo del presente estudio es identificar en la literatura las herramientas disponibles para elaborar un balance social, describir los principios y valores que norman a las cooperativas de ahorro y crédito y su relación con la aplicabilidad de responsabilidad social y elaborar una propuesta de balance.

PALABRAS DESCRIPTORAS: BALANCE SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL, COOPERATIVAS, HERRAMIENTAS DEL BALANCE SOCIAL, EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN.

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

TOPIC: "THE SOCIAL BALANCE AS AN INSTRUMENT OF EVALUATION AND DISSEMINATION OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF THE CITY OF AMBATO"

AUTHOR: Jessica Patricia Buenano Freire

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

DATE: March 2018

ABSTRACT

The social responsibility manages 4 components framed in the economic, legal, ethical and discretionary that is managed within the institutions. generating positive and negative impacts on society, which has given rise to a more persistent philanthropy since it goes beyond simple compliance with rules, laws and regulations. Therefore, the institutions that are really committed within the SR have tried to return in the same conditions what was delivered to them. The result of social responsibility is measured by the Social Balance where information about expectations and the perception of society is gathered which is presented at the end of the year. For the elaboration of the social balance, tools are used that can be clearly identified in the literature that involves SR.

In Ecuador, the SEPS has provided a compilation containing 7 fundamental principles that are guidelines for savings and credit cooperatives.

In this way, the objective of this study is to identify in the literature the tools available to prepare a social balance, describe the principles and values that govern savings and credit cooperatives and their relationship with the applicability of social responsibility and develop a proposal of balance.

KEYWORDS: SOCIAL BALANCE, SOCIAL RESPONSIBILITY, COOPERATIVES, TOOLS OF THE SOCIAL BALANCE, EVALUATION AND DISSEMINATION.

ÌNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÌNDICE GENERAL.....	x
ÌNDICE DE TABLAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÌTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1. Descripción y Formulación del Problema Contextualización.....	2
1.1. Descripción del Problema.....	2
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.3 Justificación.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÌTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2. Antecedentes Investigativos.....	5
2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social (a nivel mundial y Latinoamérica).....	5
2.2. Definiciones de la Responsabilidad Social Básicas.....	6
2.3. Modelos y Dimensiones de la Responsabilidad Social.....	8
2.4. Principios de Responsabilidad Social.....	10

2.5. Ventajas y Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial	10
2.6. Responsabilidad Social en la Economía Popular y Solidaria.....	12
2.7. Principios y Valores de la Economía Popular y Solidaria	13
2.8. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro Experiencias en América	14
2.9. La imagen Corporativa Definiciones	14
2.10. El Greenwashing y la Responsabilidad Social.....	15
2.11. Balance Social.....	16
2.12. Herramientas Disponibles para Elaborar un Balance Social.....	17
2.13. Preguntas Directrices	29
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3. Modalidad, Enfoque y Nivel de Investigación.....	30
3.1. Modalidad Básica de la Investigación.....	30
3.2. Modalidades de la Investigación	30
3.2.1. Investigación Bibliografía o Documental.	30
3.2.2. Investigación de Campo.	30
3.3. Enfoque de la Investigación	31
3.3.1. Enfoque Cuantitativo	31
3.4. Nivel o Tipo de Investigación	31
3.5. Población, Muestra, Unidad de Investigación	31
3.6. Operacionalización de las Variables	32
3.7. Encuesta	37
3.8. Bitácora de Investigación previa a la Encuesta de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Provincia de Tungurahua.....	39
3.9. Descripción Detallada del Tratamiento de la Información de Fuentes Pri. y Secu..	40
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS.....	42
4.1. Principales Resultados	42
4.2. Preguntas Directrices	66
4.3. Limitaciones del Estudio.....	68
4.4. Conclusiones	68

4.5. Recomendaciones (Propuesta)	70
Bibliografía	73
Anexos	86

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
TABLA N° 1 Modelos de responsabilidad social	8
TABLA N° 2 Principios de la responsabilidad social	10
TABLA N° 3 Ventajas y beneficios de la responsabilidad social empresarial	10
TABLA N° 4 Principios y valores de la economía popular y solidaria	13
TABLA N° 5 Modelo seps	17
TABLA N° 6 Ethos	18
TABLA N° 7 ISO 26000	25
TABLA N° 8 Global Reporting Initiative	27
TABLA N° 9 Modelo Unificado ISO 26000 y GRI	29
Tabla N° 10 Variable Dependiente: Responsabilidad Social	32
Tabla N° 11 Variable Independiente: Balance social	33
Tabla N°12 Causas de egreso de asociados.....	42
Tabla N°13 Asociados ingresantes por servicios que brinda la cooperativa.....	43
Tabla N° 14 Egresos de asociados por servicios	44
Tabla N°15 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos	44
Tabla N°16 Inversión en información	45
Tabla N°17 Remuneración a certificados de aportación y préstamos	46
Tabla N°18 Servicios sociales para asociados y trabajadores	46
Tabla N°19 Política retributiva interna	47
Tabla N°20 Seguridad e higiene del trabajo.....	48
Tabla N°21 Participación en otras organizaciones.....	49
Tabla N°22 Participación de otras organizaciones en la cooperativa	50
Tabla N°23 Inversión en educación, capacitación e información	51
Tabla N°24 Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas.....	52
Tabla N°25 Representación institucional en cooperativas de grado superior	52
Tabla N°26 Participación en asambleas de cooperativas de grado superior	53
Tabla N°27 Empleos generados en el ejercicio	54
Tabla N°28 Apertura de la cooperativa a las universidades.....	55
Tabla N°29 Importancia asignada a la emisión del voto	56
Tabla N°30 Para participar en asambleas	57
Tabla N°31 Sobre la gestión del consejo de administración	57

Tabla N°32 Canales de recepción de la información	58
Tabla N°33 Interés otorgado a cuotas de capital	59
Tabla N°34 Interés otorgado a préstamos de asociados	60
Tabla N°35 Servicio que brinda a sus asociados.....	60
Tabla N°36 Servicios sociales para asociados.....	61
Tabla N°37 Servicios sociales para trabajadores.....	62
Tabla N°38 Política retributiva interna para trabajadores	62
Tabla N°39 Condiciones de trabajo.....	63
Tabla N°40 Condicionamiento a su autonomía e independencia.....	64
Tabla N°41 Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado.....	65
Tabla N°42 Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior.....	65
Tabla N°43 RSE - Informe Elaboración de Balance Social.....	70

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación está estructurado por cuatro capítulos, los mismos que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para lograr llegar a la finalización de la investigación, en donde se pudo analizar la importancia que tiene el balance social como instrumento de evaluación y difusión de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato

Capítulo I: ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, se plantea la problemática de acuerdo a las directrices de investigación, se halla de la misma manera la justificación de la investigación, así como también el objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, se presenta todo el campo teórico relacionado con el tema a investigar. Aquí se identifica los antecedentes investigativos, fundamentación científica respaldada y encontrada en estudios pasados, para la comprensión de las variables estudiadas, así como también la fundamentación legal.

Capítulo III: METODOLOGÍA, se detalla la metodología de investigación, modalidad, el enfoque de la investigación, la población la muestra, también se realiza la Operacionalización de las variables y la descripción detallada del tratamiento de la información obtenida a fin de concluir con veracidad la investigación.

Capítulo IV: RESULTADOS, se describen los principales resultados obtenidos de las pruebas realizadas (encuestas), se procede a organizar, analizar e interpretar para las preguntas directrices, con el fin de poder verificar la realidad de la misma, las limitaciones de estudio, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Descripción y Formulación del Problema Contextualización.

1.1. Descripción del Problema.

Responsabilidad Social en el Ecuador.

En el Ecuador la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está en sus inicios por lo que no existe lineamientos donde las empresas puedan guiarse, no obstante se capacita sobre los indicadores de RSE.

La Responsabilidad Social Empresarial abarca tres puntos importantes como el crecimiento en el mercado, desarrollo de liderazgo, eficiencia operacional y buen manejo de riesgos, a más que beneficia al medioambiente y a las empresas porque crea proyectos sostenibles (AGN, 2013).

Según el Índice de Competitividad Responsable (ICR), el Ecuador se encuentra en el puesto 79 de un ranking de 108 países en el que se fomenta la competitividad responsable gracias a los cambios que se realizó en la política pública, la Constitución del Ecuador del año 2008 y la estructuración del Plan Nacional del Buen Vivir del periodo 2009-2013; a más de que el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad impulsara los Sellos Hace Bien y Hace Mejor, los que pretenden reconocer el cambio y la responsabilidad con el cumplimiento de la ética con los trabajadores, con la comunidad, el estado y el medio ambiente (Viteri Jorge, 2012).

1.2 Formulación del Problema.

Inadecuadas herramientas para la elaboración de balance social en las cooperativas de ahorro y crédito

1.3 Justificación

El propósito de esta investigación es demostrar la aplicabilidad del balance social llevado a cabo por las Cooperativas de Ahorro y Crédito como herramienta de difusión y evaluación en la responsabilidad social.

El Balance Social es una herramienta que permite evaluar de manera cuantitativa y cualitativamente los activos y pasivos de manera interna y externa (Gallego, 1999) muestra los proyectos, beneficios y acciones sociales orientados a los empleados, inversionistas, accionistas, analistas de mercado, y comunidad; dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés (Coppini & Ressel, 2012).

Es un instrumento estratégico y de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar, garantizar, evaluar y difundir la transparencia de la Responsabilidad Social Empresarial construyendo mayores vínculos entre la empresa, el personal, propietarios, la sociedad y el medioambiente (DERES 2003).

Para Hugo Jácome

“el balance social es una herramienta de uso periódico que no necesariamente se elabora bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de dicha herramienta se cuanti-cualifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos medioambiental, económico y social” (SEPS, 2015)

El marco legal proporcionado por parte de la EPS entidad ecuatoriano es un aporte significativo para Latinoamérica pues en esta región se ha visto poco desarrollado el balance social (OIT, 2015).

La RSE comprende y gestiona el interés económico, cultural, ambiental y social de las actividades que afectan intereses en la sociedad (Dobers, 2012). La Responsabilidad Social Empresarial abarca tres puntos importantes como el crecimiento en el mercado, desarrollo de liderazgo, eficiencia operacional y buen manejo de riesgos, a más que beneficia al medioambiente y a las empresas porque crea proyectos sostenibles (AGN, 2013).

Es así que el Balance Social y la Responsabilidad Social (RS) están ligados a la contribución que la empresa pueda ofrecer a los miembros internos como externos, es una forma de reunir información sobre las expectativas y la percepción de la sociedad y de los socios sobre su desempeño y compromiso (Barrera, 2013).

La RSE desde su aplicación toma en consideración las acciones que puedan beneficiar a la gran mayoría de los miembros y sociedad, a través de comportamientos e informes transparentes e íntegros. Uno de los pioneros en la práctica de desarrollo de RS son las cooperativas debido a la estructura democrática y a la preocupación no solo de las ganancias.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

“Evaluar la gestión y la difusión de las actividades de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.”

1.4.2 Objetivos Específicos

- Describir los principios y valores que norman a las cooperativas de ahorro y crédito y su relación con la aplicabilidad de responsabilidad social
- Identificar en la literatura las herramientas disponibles para elaborar un balance social.
- Elaborar una propuesta de balance social para evaluar la gestión y el nivel de difusión de sus actividades sociales en una cooperativa de ahorro y crédito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes Investigativos

2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social (a Nivel Mundial y Latinoamérica)

La Responsabilidad Social Empresarial nace en el año 1953 en el libro “Social Responsibilities of the Businessmen” el que plantea sobre cuál es la verdadera responsabilidad de las empresas frente a la sociedad. Tiempo más tarde, en el año de 1970 se menciona que el gasto de dinero en actividades que no estén directamente relacionadas con la empresa es un gasto irracional, relacionando así de manera indirecta a la RSE con la filantropía (Portakes & García de la Torre, 2012).

A inicios del siglo XXI (2001-2010) la RSE tuvo un desarrollo indiscutible tratando de entender la labor y aplicación en las organizaciones, pese a que en la actualidad la desaceleración económica está frenando los avances del compromiso de la RSE por priorizar el factor económico. Actualmente la sociedad se ha dado cuenta de la importancia de las prácticas irresponsables que se ha ido dando en los últimos años por parte de las organizaciones y las empresas, por lo que, se han aumentado las exigencias (Dopico, Rodríguez, & González, 2013).

El Foro Económico Mundial cada año realiza un análisis de riesgos globales a los que se enfrentan las empresas, la tecnología, la globalización y una creciente sensibilización ciudadana crean la necesidad de adoptar un modelo de empresa que opera y preserva ecosistemas sociales y ambientales. La responsabilidad social es un aspecto destacado a nivel mundial, a nivel de la empresa como de otras instituciones públicas o privadas (Granda, 2015).

A nivel mundial se ha dado muestras de RSE es así, 6000 empresas de la Unión Europea reportan sobre sus impactos en materia social y ambiental, sus políticas de diversidad, sus medidas contra la corrupción o su grado de respeto de los derechos humanos; en España a través del catálogo de la empresa *Spainsif* se recogen fondos socialmente responsables, en Asia se proporcionó nuevas medidas de seguridad en

los detectores de humo, problemas en el cableado eléctrico, inexistencia de sistemas de incendios o escasez de salidas de emergencia y en la India se ha dado disposiciones a la responsabilidad social de las empresas (Lorenzo , 2014).

Para Peinado (2011) la RSE en América Latina tiene una filantropía más arraigada que no está vinculada como actividad primordial de la empresa, no requiere de una gran inversión y ha ido evolucionando al punto de volverse más activa. En el sector privado las creencias religiosas y ético-morales han formado gran parte de la acción social por ser en gran mayoría empresas familiares. La capacidad institucional, los mercados de capitales relativamente poco desarrollados, la gobernabilidad corporativa, el clima de negocios y una escala de negocios menor, son los factores que dificultan la evolución rápida de la RSE. En América Latina se piensa que la RSE es un gasto y no una inversión que ofrece retornos en el corto, mediano o largo plazo (Management Society, 2012).

En el decálogo recogido por parte de 17 empresas Mexicanas de la Reunión Anual del Cemefi se menciona que “buscar la sustentabilidad de la empresa contribuyendo al desarrollo y bienestar social de las comunidades en las que opera, considerar las necesidades del entorno social en la toma de decisiones y en las estrategias de la empresa, hacer públicos sus compromisos con la sociedad y medir los logros alcanzados, vivir conforme a esquemas de liderazgo participativos, solidarios, de servicio y respetuosos de la dignidad humana, fomentar el desarrollo humano y profesional; respetar, preservar y regenerar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación, comercialización y actividades que realice, participar en alianzas con las organizaciones de la sociedad civil y el gobierno que permitan contribuir corresponsablemente al bien y apoyar al personal, accionistas, y proveedores para que participen en los programas empresariales de inversión y desarrollo social” son los compromisos de acción básicos que toda empresa debe tener (Cajiga, 2012).

2.2. Definiciones de la Responsabilidad Social Básicas

La RSE comprende y gestiona el interés económico, cultural, ambiental y social de las actividades empresariales que afectan intereses en la sociedad. (Dobers, 2012) Más de 8000 empresas de más de 150 países se encuentran dentro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, abarcando cuestiones respecto a los derechos humanos, las

normas laborales, el medio ambiente y las iniciativas contra la corrupción (Wang, Tong, Takeuch, & George, 2016).

La Responsabilidad Social es una construcción social llena de conocimientos, capacidades e intereses. Son todas las responsabilidades que las empresas adquieren ante la sociedad representada por los *stakeholders*. Las ISO 26000 menciona que la *“responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades que ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, deben contribuir al desarrollo sostenible mediante un comportamiento ético (porque refleja un deber moral) y transparente”* (Argandoña, 2012).


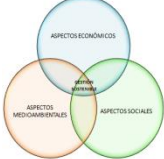

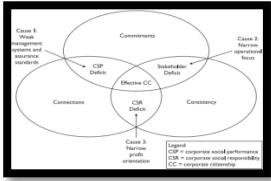
La Responsabilidad Social Corporativa se enfoca a grandes corporaciones excluyendo a pequeñas y medianas empresas (Pymes). Las Pymes han experimentado más dificultad en realizar acciones y estrategias de responsabilidad; mientras que, la Responsabilidad Social Empresarial trata el término empresa por ser un concepto más extenso del cual deriva la subcategoría cuya designación es Corporativa(o) (Alvarado, 2008).

Para Cajiga (2012) los principios de la RSE son

“el respeto a la dignidad de la persona, empleo digno, solidaridad, subsidiariedad, contribución al bien común, corresponsabilidad, confianza, ética en los negocios, prevención de negocios ilícitos, vinculación con la comunidad, transparencia, honestidad y legalidad, justicia y equidad, empresarialidad y desarrollo social”

2.3. Modelos y Dimensiones de la Responsabilidad Social.

TABLA N° 1 Modelos de Responsabilidad Social

<p>Modelo de Ackerman</p>	<p>El modelo de Ackerman propone una estrategia de tres fases en la RSE. En la primera fase se reconoce a los altos jefes como un problema. En la segunda fase se realiza un estudio intensivo del problema y se da solución mediante la contratación de expertos. Y en la tercera fase se implementa las soluciones propuestas. (Kanji & Agrawa, 2016)</p>
<p>Modelo Piramidal de la RSE</p> 	<p>Este modelo propuesto por Carroll Archie considera que las empresas tienen responsabilidades (1) económicas, (2) legales, (3) éticas, (4) discrecionales, voluntarias y filantrópicas, las que van creciendo de acuerdo al nivel de compromiso. (Valenzuela, Jara, & Villegas, Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero., 2014)</p>
<p>Modelo de Círculos de Intersección de CSR</p> 	<p>En una compañía privada o empresa pública existen tres círculos que se intersectan en un área común denominada Gestión Sostenible, cada círculo representa los aspectos económicos, medioambientales y sociales. Estos aspectos deben ser cuantificados de forma numérica y objetiva. (Sánchez, García, & Pardo, 2010)</p>
<p>Modelo de círculos concéntricos de la RSE</p> 	<p>El movimiento de los círculos refleja el control de las normas para garantizar el progreso social mediante el correcto manejo del núcleo empresarial. En este modelo se incluye generar riqueza para mejorar el nivel de vida, proporcionar empleo y salarios justos y eliminar la pobreza. El círculo legal abarca el seguir la ley y el espíritu de ley. (Kanji & Agrawa, 2016)</p>
<p>Modo 3C-SR</p> 	<p>Para John Meehan, Karon Meehan y Adam Richards (2006), este modelo tiene componentes como: (1) compromisos éticos y sociales, (2) las conexiones con los socios en la red de valor y (3) la coherencia del comportamiento para crear confianza; la idea en este modelo es convertirse en buenos ciudadanos corporativos.</p>
<p>Modelo liberal</p>	<p>En este modelo de Milton Friedman se concibe a la (1) responsabilidad social como una forma de responsabilidad moral, pues, la responsabilidad moral es individual y no</p>

	colectiva, (2) los directivos de las empresas cobran un impuesto dedicado a las causas sociales ya que al aumentar los precios y disminuir los beneficios empresariales como las remuneraciones de los trabajadores, se genera una especie de impuesto y (3) si las empresas dicen que ellas no tienen ningún interés “la responsabilidad social es un buen negocio” porque la motivación de la maximización de las ganancias es lo que mueve a los agentes económicos a ser eficientes en el mercado. (Herrera, 2011)
Modelo de Stakeholders	En el modelo de los <i>stakeholders</i> trata de producir bienes y servicios que satisfacen las diferentes necesidades de los grupos de interés. Promueve la creación y el crecimiento de la riqueza neta total que incluye los efectos externos positivos y negativos. (Rodríguez J. , 2008)
Modelos indios de la RSE	Modelo desarrollado bajo la influencia de Mahatma Gandhi, en la que se trata de administrar la riqueza en nombre de la gente. Los límites entre el estado y la sociedad están claramente definidos para las empresas del estado. (Kanji & Agrawa, 2016)

Existen varios postulados acerca de las dimensiones sociales de la RS, entre estos se destaca el de Carroll Archie en el que se puede distinguir cuatro componentes de la responsabilidad empresarial que son:

“la económica (la producción y posterior comercialización de bienes y servicios que la sociedad desea), legal (que enmarcan el cumplimiento normativo que espera la comunidad de las organizaciones), ética (que tienen que ver con aquellas conductas y actividades que no se encuentran contempladas por la ley, pero que forman parte de las expectativas que posee la sociedad de la empresa) y filantrópica o discrecional (que son aquellos roles que asume la empresa de manera voluntaria por un deseo de las instituciones de comprometerse con la gente) que la sociedad posee de las empresas en un determinado tiempo” (Carroll Archie, 1979)

2.4.Principios de Responsabilidad Social

TABLA N° 2 Principios de la Responsabilidad Social

Transparencia	Ideas, pautas y principios para el desarrollo responsable de las conductas que se deben dar a conocer en las empresas.
Normas	Cumplir requisitos en la estructura organizacional
Autoevaluación	Evaluar el desempeño en la responsabilidad social
Gestión Socialmente Responsable	Gestionar operaciones beneficiando a los <i>stakeholders</i>
Consumo Responsable	Satisfacer las necesidades demandadas por la sociedad.
Marcos Estructura de Información	Informar a los <i>stakeholders</i> de forma oportuna

Fuente: adaptado en base (Brown, 2010) Los Principios de la Responsabilidad Social Empresarial como Modelo de Gestión Empresarial.

2.5.Ventajas y Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

TABLA N° 3 Ventajas y Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

	Ventajas	Beneficios
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad gratuita por parte de las organizaciones. - Acceso a mercados - Credibilidad y mejor imagen empresarial. - Mejorar clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la reputación por colaborar con este tipo de causas benéficas. - Satisfacción y compromiso con los trabajadores de la compañía.
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Implicar y motivar a los trabajadores. - Incremento de las ventas - Mayor productividad - Mejorar la comunicación interna y la confianza de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad del consumidor - Incentivo a la probidad administrativa. - Transferencia de tecnología. - Promueve la motivación y el bienestar de los trabajadores por colaboración con proyectos comunitarios.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer el labor de la empresa - Sostenibilidad e impacto - Fidelización 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento en las condiciones de competencia. - Preferencia del consumidor
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Desgravación económica. - Reducción de costes. - Atracción de inversores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética y transparencia hacia los clientes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor acceso a financiamiento por parte de proveedores y empresas. - Ventaja de fiscales. 	
Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir al desarrollo sostenible, a partir del cuidado y respeto por el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preservación del Medio Ambiente.
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Reforzamiento del respeto para los Derechos Humanos. - Minimizar los conflictos con la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento de la cohesión social - Lucha contra la pobreza y contribución al desarrollo.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las leyes y reglamentos - Reducción de riesgos de persecución y sanción legal 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribución a la democracia

Fuente: adaptado con base en (Barragán, 2010) Ventajas de la Responsabilidad Social Empresarial, (Melvin, 2013) Gestión responsabilidad social empresarial, (Soto, 2013) Las ventajas de la responsabilidad social empresarial para la empresa, (Grupo Cavala, 2013) Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa, (Nakamura, 2015) Importancia de la RSC

El uso de la RSE ofrece considerables beneficios para las empresas, que promueven en su gestión prácticas y políticas de ayuda a la sociedad. La RSE procura la competitividad empresarial por los incrementos en los beneficios económicos y por el desarrollo en la confianza, credibilidad, reputación, fidelidad, supervivencia, sostenibilidad; generando resultados positivos sobre su competitividad y por ende en la rentabilidad; a más del éxito a largo plazo, tanto dentro y fuera de la empresa (Kruger Corporation, 2015).

La satisfacción y buena relación con los clientes, los inversionistas, la comunidad; y la disminución en la rotación y el ausentismo en los empleados es otro de los beneficios de la RSE si una empresa gestiona bien la responsabilidad social, esto se ve reflejado en sus activos empresariales tanto los tangibles como los intangibles, como la imagen, la reputación y el prestigio de la empresa, dándole así valor a la marca. La responsabilidad social consigue mayor visibilidad de estos activos (Centro RSE, 2014).

La RSE establece una relación sólida y sostenible con el entorno social y medioambiental asegurando así beneficios para todos los *stakeholders*. Los beneficios estratégicos, se ven reflejados en los grupos de interés. La empresa debe preocuparse por el recurso humano y el aspecto laboral, por esto, una correcta selección, retención y motivación al personal, promoviendo un correcto balance entre el trabajo y el tiempo libre para el empleado, son fundamentales para el éxito de cualquier empresa, pues ellos son quienes generan mayor valor y productividad por su conocimiento y capacidad diferenciadora (Meza, 2012).

2.6.Responsabilidad Social en la Economía Popular y Solidaria

En la presidencia del economista Rafael Correa Delgado del año 2011 mediante Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria se crea la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS). (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2017) Los documentos de Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador fueron elaborados a partir de escritos y experiencia del Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2012).

El Art. 1 define a la

“economía popular y solidaria como una organización económica (...) donde organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos (...) a fin de que su actividad se oriente al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

2.7. Principios y Valores de la Economía Popular y Solidaria

TABLA N° 4 Principios y Valores de la Economía Popular y Solidaria

Principios De La Economía Popular Y Solidaria Según J. Coraggio	
Relativos a la producción	Un trabajo digno es el que tiene como condición la reproducción y el desarrollo de la vida humana, en el cual los trabajadores tienen acceso al conocimiento y al control de los medios de producción.
Relativos a la distribución	Se garantiza la reproducción y el desarrollo de las personas, rechazando la discriminación y cualquier tipo de explotación del trabajo ajeno.
Relativos a la circulación	Se defiende la autarquía y se privilegia el comercio justo, la regulación de los mercados procurando el abastecimiento y/o la comercialización conjunta.
Relativos al consumo	Apoyo al consumo responsable por parte de los individuos.
Transversales	Se defiende la libre iniciativa, la innovación socialmente responsable, la acción solidaria. Se admite la variedad de formas de organización económica.
Equidad	Las personas tienen derecho a igual dignidad humana y las protege ante cualquier tipo de imposición por su condición. Se defiende el reconocimiento ante las diferencias y diversidad. Poseen derecho a la información clara y accesible.
Principios De La Economía Popular Y Solidaria Según REAS	
Trabajo	Es importante el desarrollo de las capacidades de las personas poniéndolas al servicio de las necesidades de la comunidad, ya que son las protagonistas principales de la economía solidaria.
Sostenibilidad ambiental	La naturaleza es un eje primordial por lo que se establece una buena relación puesto que es una fuente de riqueza económica. Se defiende la producción limpia, el consumo responsable y la soberanía alimentaria prohibiendo el latifundio.
Cooperación	Promueve las relaciones comerciales justas, fomenta el aprendizaje y el trabajo cooperativo.
“Sin fines de lucro”	Se toma en consideración los aspectos humanos, sociales, medioambientales, culturales y participativos, cuyos beneficios se reinvierten y redistribuyen en beneficio de la sociedad.
Compromiso con el entorno	Busca el desarrollo sostenible tanto local como comunitario, ligado a la cooperación con otras organizaciones de manera consiente y organizada.

Fuente: adaptado con base en (Guridi & Jubeto, 2014) Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador

2.8.Las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas de Ahorro Experiencias en América Latina

Las empresas pequeñas (pymes) orientan sus esfuerzos a la solución eficaz y autosuficiente de complicaciones humanas y medio ambientales con voluntariados y donaciones, para esto, estas deben tener misión y objetivos sociales; lo importante para las empresas son las prácticas responsables, estas deben ser sostenibles y que contribuyan al desarrollo de la empresa y de la sociedad, para Austin “*la búsqueda del progreso social, mediante la remoción de barreras que dificultan la inclusión*”, (Barrera, 2013) mejorará el autoestima y el ingreso de aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz.

Para Mair y Noboa (2014) las organizaciones híbridas (organizaciones que combinan el factor social y lo comercial de los beneficios económico) que se mantienen en el dominio legal de las organizaciones sin ánimo de lucro se limitan sólo a cooperativas, fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales y carteles (asociaciones financieras que tratan de monopolizar una determinada industria) (Barrera, 2013).

El informe de MORI del año 2000 sostiene que, el 70% de los consumidores europeos consideran importante los criterios de la RSC a la hora de adquirir un producto o servicio y el 20% estaría dispuesto a pagar un sobreprecio. Por otra parte, en el trabajo de CONE del año 2002 se pone de manifiesto una influencia aún mayor de la RSC en el comportamiento del consumidor, dado que en EEUU el 84% estaría dispuesto a cambiar su marca habitual por otra que realizase actividades sociales si el precio y la calidad fuesen parecidos.

2.9.La Imagen Corporativa Definiciones

La expresión “imagen corporativa” proviene de los vocablos imagen del lat. *imāgo - ĩnis* que significa representación y corporativa del lat. *corporatīvus* que significa compañía o empresa pero integra referencias como agrupación de asociaciones, organismos públicos y/o sectores de la comunidad (Asociación de Academias de la Lengua Española RAE, 2017) .

El desarrollo de las empresas está relacionado a la identidad corporativa y a los medios de comunicación de los que se sirven para llegar al consumidor, la imagen

corporativa de una empresa nos permite identificar la identidad empresarial; para Norberto Chaves la imagen corporativa se ve relacionada con la realidad, la identidad, la imagen y la comunicación (Asociación de Directivos de Comunicación).

La imagen corporativa se ha ligado íntimamente al concepto de responsabilidad social corporativa por las nuevas demandas sociales, por este motivo, buscando la supervivencia de la organización en tiempos de crisis, una buena imagen corporativa conseguirá mejorar la buena voluntad de la sociedad hacia la empresa, pues la actitud de los consumidores influyen en una imagen positiva, mejor valoración de productos, además de la satisfacción del consumidor en la intención de compra que se verá reflejado en su lealtad (Mercadé Melé, Molinillo Jiménez, & Fernández Morales, 2014).

2.10. El *Greenwashing* y la Responsabilidad Social

El término *greenwashing* “blanqueo de dinero” es un derivado del anglicismo de *whitewashing*. El *greenwashing* es “el acto de engaño al consumidor para que la percepción de que los productos y los objetivos de una empresa sean vistos como ecológicamente amigables” (Alejos, Greenwashing: ser verde o parecerlo, 2013). Es así que el mal uso del *greenwashing* provoca una imagen distorsionada y tendenciosa a favor de los aspectos verdes. (Hallama, Montlló, Rofa, & Ciutat, 2011).

Un claro ejemplo de uso del *greenwashing* es Royal Dutch Shell dedicada a la exploración, producción, transporte, refinación, distribución y comercialización de crudo, gas y productos petrolíferos; la cual maneja “una doble moral” por la emisión constante de dióxido de carbono (lo que conduce al cambio climático de manera indiscriminada), sin embargo, su participación en los foros mundiales sobre el desarrollo sostenible han sido criticados por su moral y sus anuncios sobre el cuidado del medio han sido prohibidos como *greenwashing* (Greenpeace International, 2015).

La responsabilidad social voluntaria de la empresa es fundamental, puesto las conductas son más éticas que legales. Para prevenir el *greenwashing* se debe regular, normar los etiquetados, hacer monitoreos sociales, auditorias, certificaciones; a más de realizar hacer comunicaciones comerciales, puesto que un “consumidor

informado y racional premiará a las empresas que actúen a favor de los valores de la sociedad” (Alejos, 2013).

La práctica del *greenwashing* es más frecuente, por la advertencia de múltiples autores por las terribles consecuencias de la mal intencionada práctica, y la pérdida de confianza por parte de los consumidores y falta de credibilidad sobre las políticas medioambientales que podría ocasionar (Rubio , 2016).

2.11. Balance Social

El balance social es un instrumento de auditoria social y mejora continua (Carreras & Bastida, 2015) que realiza evaluaciones de manera periódica, sin asemejarse al balance general proporcionado por las empresas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2017) .

En el balance social mide de manera cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social (IDEA, 2001) y su práctica habitual fomenta una política social voluntaria y no impositiva ya que ayuda a la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social (Oficina Internacional del Trabajo, 2001).

Dentro de los criterios para elaborar un balance social se debe definir y planificar políticas, acciones y un plan de trabajo, hacer un diagnóstico de la realidad interna, definir objetivos sociales, asignar responsabilidades, capacitar, diseñar flujos de información y un modelo o de existir un modelo adecuarlo de acuerdo a los requerimientos; a más de realizar un análisis y la respectiva evaluación de la información recaudada por medio de los indicadores (OIT, 2015).

2.12. Herramientas Disponibles para Elaborar un Balance Social.

– **TABLA N° 5 MODELO SEPS**

SEPS	
¿Qué es?	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una identidad que vigila y contrala a las organizaciones, buscando la estabilidad, desarrollo y el correcto funcionamiento. (SEPS, 2015)
Dimensiones de la SEPS	La SEPS maneja siete macro dimensiones que son: (1) prelación del trabajo sobre el capital, (2) asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, (3) autogestión y autonomía, (4) participación económica, solidaria y distribución equitativa de utilidades, (5) educación, capacitación y comunidad, (6) cooperación e integración del sector económico popular y solidario y (7) compromiso social, solidario comunitario y ambiental.
Prelación del Trabajo sobre el Capital	Se prioriza al ser humano sin dejar de lado el bien colectivo.
Asociación Voluntaria, Equitativa y Respeto a la Identidad Cultural	Las organizaciones se componen de manera voluntaria, sin ningún acto de discriminación.
Autogestión y Autonomía	Garantizan la autonomía y la autogestión se basa en una justicia democrática.
Participación Económica, Solidaria y Distribución Equitativa de Utilidades	La contribución que se realiza es ecuánime y solidaria. La organización de la EPS posee un capital que es controlado de manera democrática.
Educación, Capacitación y Comunicación	Se realizan programas de capacitación, educación, comunicación y mejora en tecnología, mejorando las capacidades de talento humano en la población.
Cooperación e Integración del Sector Económico Popular y Solidario	Se promueve la integración a nivel local, nacional e internacional mediante alianzas, interacciones y participaciones.
Compromiso Social, Solidario Comunitario y Ambiental	Se promueve el bienestar de sus miembros y las generaciones futuras. Se garantiza el cuidado de la naturaleza.
Tipo de indicadores de medición que utiliza	El modelo de la SEPS utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos de profundidad y binarios

Fuente: adaptado con base (SEPS, 2014) Ayudas de Procedimiento para el Llenado del Formulario de Balance Social

– **TABLA N° 6 ETHOS**

ETHOS	
¿Qué es?	Es una herramienta que permite incorporar en la gestión organizacional conceptos y compromisos de desarrollo sostenible, expandiendo parámetros en cuanto a su aplicabilidad y comparabilidad.
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> – Posee una estructura de gobernanza y funcionamiento multistakeholder. – Incorpora conocimientos adquiridos en cuanto a tendencias e iniciativas. – Integra las principales herramientas de la RSE y sostenibilidad con énfasis en las ISO 26000. – Aplica el lenguaje del Modelo de GRI. – Renueva criterios en responsabilidad social.
Dimensiones ETHOS	ETHOS tiene de siete apartados que son: (1) valores, transparencia y gobierno corporativo (2) público interno, (3) medio ambiente, (4) proveedores, (5) consumidores y clientes, (6) comunidad y (7) gobierno y sociedad
VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO	
Autorregulación de la Conducta	<p style="text-align: center;">Indicador 1 – Compromisos Éticos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Posee principios poco incorporados a los procesos. – La organización tiene un código de conducta que tiene la participación de los empleados, a más de un programa de orientación. – Los valores y los principios están redactados.
	<p style="text-align: center;">Indicador 2 – Arraigo en la Cultura Organizativa</p> <ul style="list-style-type: none"> – Los valores no se imparten de manera constante y los que son difundidos de manera sistemática. – Los valores y principios son auditados.
	<p style="text-align: center;">Indicador 3 – Gobierno Corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> – El consejo de administración que tiene la organización posee compromisos, políticas y mecanismos que integran los informes financieros. – Goza de políticas que promueven el derecho al voto. – Los criterios de orden socio ambiental evalúan

	a las partes interesadas en asuntos que los involucren.
Relaciones Transparentes con la Sociedad	<p>Indicador 4 – Relaciones con la Competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> – Promueve las prácticas de precio justo, tienen un reglamento con reglas sobre las prácticas desleales y combate la competencia desleal.
	<p>Indicador 5 – Diálogo e Involucramiento de las partes interesadas (Stakeholders)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prioriza el dialogo con las partes interesadas. – Responde con agilidad las sugerencias y/o demandas.
	<p>Indicador 6 – Balance Social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elabora un balance social que aborda temas sociales, ambientales y económicos, incorporando aspectos cuantitativos y dando a conocer los resultados positivos de la organización.
PÚBLICO INTERNO	
Diálogo y Participación	<p>Indicador 7 – Relaciones con Sindicatos</p> <ul style="list-style-type: none"> – La empresa no se involucrara en ningún tipo de las actividades sindicales pero si ofrecerá libertad de los sindicatos que existan en el lugar de trabajo.
	<p>Indicador 8 – Gestión Participativa</p> <ul style="list-style-type: none"> – La empresa muestra información como misión, visión, constitución, organigrama estructural y organizacional etc. e información económica-financiera. – Los empleados pueden participar en los comités de gestión.
Respeto al Individuo	<p>Indicador 9 – Compromiso con el Futuro de los Niños</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se prohíbe el trabajo a los menores de 16 años y se desarrollan proyectos que fomenten los beneficios y estimule la productividad.
	Indicador 10 – Compromiso con el Desarrollo

Infantil

- Se prohíbe cualquier tipo de discriminación en contra de la mujer embarazada.
- Promueve prácticas, políticas y/o iniciativas de formación educacional y derechos infantiles.

Indicador 11 – Valoración de la Diversidad

- Se promueve igualdad de oportunidades en el ambiente interno con los clientes, proveedores y comunidad.
- Se prohíbe cualquier tipo de práctica discriminatoria y se utilizan indicadores áreas problemáticas.

Indicador 12 – Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial

- Se prohíbe la discriminación racial pero se promueve la equidad.
- Realiza campañas de concienciación y programas de desarrollo profesional.

Indicador 13 – Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

- Promueve la equidad de género.
- Evalúa procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad de género.
- Se estimula la formación de mujeres líderes en las empresas.

Indicador 14 – Relaciones con Trabajadores Tercerizados

- Se monitorea el cumplimiento de los requisitos en los procesos de contratación.
- Los proveedores deben pagar sus salarios de acuerdo al promedio del mercado.
- Los trabajadores tercerizados deben poseer las mismas condiciones óptimas de trabajo, salud, seguridad y acceso a la prestación de los servicios.

Trabajo Decente

Indicador 15 – Política de Remuneración,

	<p>Prestaciones y Carrera</p> <ul style="list-style-type: none"> – Trata de superar los salarios postulados por parte de los sindicatos. – Se estimulan los empleados por medio de la remuneración y se invierte en el desarrollo de sus capacidades. – Se considera a los empleados como socios y se valora las competencias de cada uno. <hr/> <p>Indicador 16 – Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cumple las obligaciones legales. – Los indicadores miden las metas y con ello tratan de superar los estándares en salud, seguridad y condiciones de trabajo. <hr/> <p>Indicador 17 – Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> – Promueve capacitaciones continuas en cualquier nivel jerárquico y se ofrece becas para el desarrollo profesional. <hr/> <p>Indicador 18 – Comportamiento en los Despidos</p> <ul style="list-style-type: none"> – En los despidos se toma las decisiones en base a las competencias profesionales, técnicas y psicológicas. – Si los despidos se realizan en masa se analiza mediante los indicadores socioeconómicos y en caso de los despidos injustificados se financiara una recapitación. <hr/> <p>Indicador 19 – Preparación para la Jubilación</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se brinda información, asesoramiento necesario sobre la jubilación.
	MEDIO AMBIENTE
<p>Responsabilidad con las Generaciones Futuras</p>	<p>Indicador 20 – Compromiso con la Mejoría de la Calidad Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se prioriza políticas preventivas y se incluye en la planificación estratégica. <hr/> <p>Indicador 21 – Educación y Concienciación</p>

	<p>Ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se desarrolla campañas de educación y concienciación ambiental para el público interno, familiares, proveedores, clientes y comunidad.
Gerenciamiento del Impacto Ambiental	<p>Indicador 22 – Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realiza estudios de impacto ambiental y el potencial daño y riesgo a la salud que pudiera existir. – Desarrolla alianzas con proveedores para la mejora de gestión ambiental.
	<p>Indicador 23 – Sustentabilidad de la Economía Forestal</p> <ul style="list-style-type: none"> – Conserva políticas y programas relacionada a la cadena de producción.
	<p>Indicador 24 – Minimización de Entradas y Salidas de Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reducir y reutilizar recursos. – Actualización en tecnología. – Reducción de recursos renovables y no renovables.
	PROVEEDORES
Selección, Evaluación y Alianza con Proveedores	<p>Indicador 25 – Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> – Selección y evaluación de proveedores según criterios de responsabilidad social, calidad, precio y el plazo de sus productos y/o servicios.
	<p>Indicador 26 – Trabajo Infantil en la Cadena Productiva</p> <ul style="list-style-type: none"> – Políticas para erradicar el trabajo infantil en las cláusulas de los contratos de trabajo con los proveedores.
	<p>Indicador 27 – Trabajo Forzado (o Análogo al</p>

	<p>Esclavo) en la Cadena Productiva</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verifica periódicamente que se cumplan los objetivos de erradicación infantil. – Realiza actividades y programas para erradicar el trabajo forzado. <hr/> <p>Indicador 28 – Apoyo al Desarrollo de Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> – Relaciones que contribuyen con el crecimiento. – Se negocian con transparencia por lo que se vuelven duraderas.
CONSUMIDORES Y CLIENTES	
Dimensión Social del Consumo	<p>Indicador 29 – Política de Comunicación Comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tiene una cultura de comunicación con los grupos de interés. – Las estrategias que se posee va acorde al volumen de ventas. <hr/> <p>Indicador 30 – Excelencia en la Atención</p> <ul style="list-style-type: none"> – Centra su servicio a la solución de demandas individuales, atendiéndolas de forma rápida y oportuna. – Busca la causa y los problemas para mejorar la calidad de servicios y productos. <hr/> <p>Indicador 31 – Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de Productos y Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realiza estudios sobre los posibles riesgos para los grupos de interés. – Trata de minimizar y/o evitar riesgos para la salud y seguridad.
COMUNIDAD	
Relaciones con la Comunidad Local	<p>Indicador 32 – Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> – Soluciona reclamos e involucra a la comunidad [para solución de problemas. – Tiene conocimiento sobre los impactos a la comunidad actuales y para los que pudiesen

	tener en el futuro poseen planes de contingencia.
	Indicador 33 – Relaciones con Organizaciones Locales
	<ul style="list-style-type: none"> – No conoce a fondo sus actividades. – Da donaciones, apoyo financiero, entre otros. – Actúa con diferentes actores para maximizar su contribución.
Acción Social	Indicador 34 – Financiamiento de la Acción Social
	<ul style="list-style-type: none"> – Fondos administrados de forma legal basados en criterios preestablecidos.
	Indicador 35 – Involucración con la Acción Social
	<ul style="list-style-type: none"> – Desarrolla y fortalece proyectos sociales, a más de donaciones.
GOBIERNO Y SOCIEDAD	
	Indicador 36 – Contribuciones para Campañas Políticas
	<ul style="list-style-type: none"> – Cuando se o no se financiación las decisiones son tomadas según reglas, códigos, leyes. – Promueve campañas de concientización del voto.
Transparencia Política	Indicador 37 – Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
	<ul style="list-style-type: none"> – Fomenta la educación ciudadana sobre derechos y deberes.
	Indicador 38 – Prácticas Anticorrupción y Anticoima
	<ul style="list-style-type: none"> – Evita situaciones donde se favorezca de manera directa o indirecta al poder público. – Se compromete a evitar la corrupción y las coimas.
Liderazgo Social	Indicador 39 – Liderazgo e Influencia Social
	<ul style="list-style-type: none"> – En las propuestas de interés público y de

	<p>carácter ambiental, participa activamente contribuyendo con recursos humanos y financieros.</p>
	<p>Indicador 40 – Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contribuye con eventos y aporta con recursos humanos, técnicos la realización de programas. – Pago oportuno de impuestos.
Tipo de indicadores de medición que utiliza	ETHOS utiliza indicadores cuantitativos de profundidad y binarios

Fuente: adaptado con base en (ETHOS, 2007) Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial

– **TABLA N° 7 ISO 26000**

ISO 26000	
¿Qué es?	La International <i>Organization for Standardization</i> es una organización no gubernamental, que proporciona documentos con requisitos, especificaciones, directrices o características que se utiliza para asegurar la calidad de un servicio o producto.
Dimensiones de la ISO 26000	Las ISO 26000 se enfoca en siete temas fundamentales que son: (1) gobernanza de la organización, (2) derechos humanos, (3) prácticas laborales, (4) medio ambiente, (5) prácticas justas de operación, (6) asuntos de consumidores y (7) participación activa y desarrollo de la comunidad
Gobernanza de la Organización	Materia fundamental, en la cual, la toma de decisiones se hace para el logro de una conducta socialmente más responsable. En la gobernanza de la organización se debe impulsar estrategias, mejorar las condiciones y las oportunidades de los grupos vulnerables, crear una cultura de responsabilidad social; etc.
Derechos Humanos	Son derechos que cada ser humano es automáticamente acreedor al nacer y nadie puede ser despojado de ellos. Estos derechos pueden ser civiles y políticos o económicos, sociales y culturales. Los derechos humanos deben ser garantizados y respetados; y en la organización no deben ser puestos en situación de riesgo, ni vulnerados.
Prácticas Laborales	Son prácticas y políticas que son parte de las normas laborales de la OIT, en las cuales se involucran a los trabajadores en la organización.

	<p>En las prácticas laborales se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mejorar la calidad y estabilidad laboral. – Garantizar y mejorar las condiciones de trabajo, salud, seguridad y protección laboral así como el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> – Se debe prevenir la generación de agentes contaminantes en el ambiente. – Garantizar los recursos mediante el uso responsable. – Mitigar la emisión de los gases del efecto invernadero. – Proteger los recursos naturales, la biodiversidad y convivir en armonía medio ambiente.
Prácticas Justas de Operación	<p>La práctica ética dentro de las organizaciones genera ambientes favorables; en los que asuntos como la corrupción se tratan de evitar.</p>
Asuntos de Consumidores	<p>Hay que tomar en consideración las directrices para la protección del consumidor, a la salud y a la seguridad, a la privacidad de datos del consumidor.</p> <p>Las organizaciones deben ser responsables con los consumidores con información sobre estrategias de marketing, si el producto o servicio cumple con las necesidades.</p>
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	<p>Desarrollar políticas y procesos que faciliten al desarrollo político, social y económico.</p> <p>Las organizaciones deben participar de manera activa con la comunidad, promover la educación y la cultura así como la creación de empleo y la generación de riqueza.</p>
Tipo de indicadores de medición que utiliza	<p>Las ISO 26000 utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos</p>
Características de una Organización en relación con la RS	<ul style="list-style-type: none"> – El tipo de organización, tamaño, sector, etc. – Misión, visión, valores, principios, etc. – Interés y expectativas con las partes interesadas. – Cadena de valor. – Estructura y naturaleza.

Fuente: adaptado con base en (ISO, 2011) ISO 26000, Una Guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones

– **TABLA N° 8 Global Reporting Initiative**

GRI	
¿Qué es?	Es una organización que fue creada en el año de 1997, cuya misión es “ <i>mejorar la calidad, el rigor y la utilidad de los reportes de sustentabilidad (...) implementando el triple balance: económico, social y medioambiental</i> ”; el GRI sostiene 4 principios que se basan en la materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. (EticAgro, 2007)
Dimensiones del GRI	Posee tres dimensiones que son: (1) económica, (2) medio ambiental y (3) desempeño social.
– Económica	Considera el impacto que podría surgir en la economía de los grupos de interés y en la economía local, nacional e internacional.
– Medio Ambiental	Presenta los impactos en el ecosistema y en el sistema natural vivo e inerte.
– Desempeño Social	Muestra las repercusiones de las actividades en las prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos.
Tipo de indicadores de medición que utiliza	El GRI utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos
Contenidos Básicos Generales del GRI	<p>Estrategia y análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> – Muestra una imagen sobre la memoria de la organización – Reconoce una visión general así como las estrategias y los efectos económicos, ambientales y sociales. – Expresa las tendencias que pudieran afectar a la organización. – Refleja los sucesos, logros y fracasos a más del desempeño, los retos y objetivos.
	<p>Perfil de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> – Muestra el tamaño de la organización (número de empleados, operaciones, ventas netas, capitalización y productos). – Comunica el número de empleados y el impacto que pueda surgir por la modalidad de contratación, por el tiempo, por el porcentaje de convenios colectivos, por la región y el sexo. – Describe los elementos de la cadena de suministros. – Indica los cambios de ubicación de las operaciones, estructura del capital social y ubicación de los proveedores. – Toma precaución en los posibles impactos

ambientales.

Aspectos materiales y Cobertura

- Identifica el proceso, la priorización, la validación y la revisión para realizar el contenido de la memoria y la cobertura.
- Indicar la cobertura y el límite de cada aspecto material y no material
- Consecuencias de informar la memoria.

Participación de los grupos de interés

- Da a conocer el listado de los grupos de interés y en que se basa su elección.
- Refleja los problemas que se han identificado por la participación de los grupos de interés.

Perfil de la memoria

- Presenta el periodo, la fecha de la última memoria, el ciclo de presentación, facilita contactos para solventar las posibles deudas.
- Señala las distintas relaciones entre las políticas y las practicas, la organización y proveedores.

Gobierno

- Explica la estructura, el papel que cumple, las funciones en gestión de riesgo y en la elaboración de la memoria, las evaluaciones de desempeño económico, ambiental y social; y las retribuciones e incentivos del gobierno

Ética e integridad

- Describe los valores, principios, estándares y normas.
- Da a conocer los mecanismos internos y externos de los asesoramientos y denuncia de las conductas éticas licitas e ilícitas.

Fuente: adaptado con base en (GRI, 2015) Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad

– **TABLA N° 9 Modelo Unificado ISO 26000 y GRI**

ISO 26000:2010	GRI G4
Características	
<ul style="list-style-type: none"> – Resalta los principios de transparencia. – La presentación de informes es de gran importancia. – No posee indicadores específicos. – Solo los indicadores no son capaces para informar los resultados de desempeño. – Proporciona orientación en más áreas de desempeño que el GRI. 	<ul style="list-style-type: none"> – El manual ha sido mejora para que refleje las tendencias actuales y futuras de sostenibilidad. – Posee indicadores específicos. – En las áreas de desempeño no cubiertas se puede usar los indicadores genéricos que posea la organización.
Contribuciones entre el GRI G4 y la ISO 26000	
<ul style="list-style-type: none"> – La ISO 26000 tiene relación directa con la misión del GRI. – El GRI mezcla las directrices con informes e iniciativas de sostenibilidad que posee la ISO26000. – Las directrices del GRI captan el desempeño de un Organización en el núcleo de la responsabilidad social sujetos de la norma ISO 26000 	
Vinculación entre las directrices GRI G4 e ISO 26000	
<ul style="list-style-type: none"> – Los <i>stakeholders</i> y su compromiso – Relación de la organización y la RS – Tipos de informes. – Presentación, credibilidad de informes en materia de RS – Compromiso ético e integro – Construcción de la RS en el Gobierno Organizacional. – Mejora del desempeño del Gobierno Organizacional. 	
Objetivo	
<p><i>“Aprovechar las actividades (...) relacionadas con la sostenibilidad corporativa mediante el intercambio de información”</i></p>	

Fuente: adaptado con base en (The International Organization for Standardization (ISO); Stichting Global Reporting Initiative (GRI) , 2014) GRI G4 Guidelines and ISO 26000:2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction

2.13. Preguntas Directrices

- Dentro de las cooperativas de estudio, ¿el conocimiento de la responsabilidad social así como de los principios cooperativos es difundido y evaluado?
- ¿Existe un nivel adecuado de aplicación de principios cooperativos en las cooperativas de estudio?
- ¿Cuáles son los medios para hacer efectiva la aplicación los principios cooperativos?
- ¿Las cooperativas al cumplir sus principios cooperativos también logran alcanzar los objetivos de ser sociablemente responsables?
- ¿La gestión de la responsabilidad social de las cooperativas es adecuado?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Modalidad, Enfoque y Nivel de Investigación

3.1. Modalidad Básica de la Investigación

El presente proyecto se efectuara en base a la combinación de diversos criterios en cuanto a los tipos de investigación, pues la información que se busca obtener depende del mismo.

3.2. Modalidades de la Investigación

3.2.1. Investigación Bibliografía o Documental.

La investigación documental es la obtenida en documentos escritos (libros, periódicos, revistas, conferencias, tesis, tratados; así como en document10os fílmicos y grabados) sin la alteración del sentido en la cual fue redactada. Crea relaciones, diferencias y posturas. (Bernal, 2010)

Para el desarrollo de esta investigación se requirió realizar una investigación documental por la indagación que se realizó en documentos escritos; donde los criterios y opiniones de los distintos autores fueron de gran beneficio para ampliar y fortalecer los conocimientos y con ello realizar el análisis y construir el respectivo marco teórico.

3.2.2. Investigación de Campo.

En el presente proyecto se empleó como método el estudio metódico, ya que se efectuó las encuestas respectivas en las instituciones de las cuales se requería la información.

La información recogida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la zona céntrica de la ciudad, permitió tener una perspectiva más amplia sobre el problema a analizar efectuando encuesta, con el objetivo de recopilar la suficiente información para sustentar el problema de la investigación.

Para Arias (2014) la investigación de campo recolecta la información sin ser manipulada ni alterada directamente de fuentes primarias (sujetos investigados o donde ocurren los hechos) por medio de encuestas, encuesta, paneles; entre otros. En

esta modalidad el investigador consigue la información de acuerdo con los objetivos planteados en este presente estudio.

3.3.Enfoque de la Investigación

3.3.1. Enfoque Cuantitativo

La presente investigación *“usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”* (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012) por lo que los resultados que se obtendrán serán precisos y se llegara a una conclusión satisfactoria. En este enfoque se sigue un proceso estructurado que nos permite razonar las suposiciones y contestar las preguntas de la investigación

3.4.Nivel o Tipo de Investigación

Descriptivo

La investigación descriptiva es *“la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”* (Arias, 2012). Según el grado de profundidad de los conocimientos a la que hace referencia, este tipo de investigación se encuentra en un nivel intermedio.

La investigación de tipo descriptiva, llamada también investigación diagnóstico, describe y estudia sobre lo social, indicando sus rasgos más peculiares. Su objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos, su meta no se limita a la recolección de datos, si no a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.5.Población, Muestra, Unidad de Investigación

Para Espinoza (2014) la población es el conjunto de elementos que se desea estudiar, el cual consta de individuos con características en común.

En este sentido; la presente investigación considera como unidad de investigación al personal administrativo encargado del Departamento de Talento Humano o el responsable de manejar la RS de cada cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 del centro de la ciudad de Ambato de la zona 3 de la provincia de Tungurahua.

La población está constituida por 8 cooperativas distribuidas en 2 segmentos. Al seleccionar las cooperativas se consideró a las de mayor relevancia y las que consta de manera oficial en la página web de la SEPS.

3.6.Operacionalización de las Variables

Tabla N° 10 Variable Dependiente: Responsabilidad Social

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	CARACT. DE LA VARIABLE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
La Responsabilidad Social es una construcción social llena de conocimientos, capacidades e intereses. Son todas las responsabilidades que las empresas adquieren ante la sociedad representada por los <i>stakeholders</i> .	Social	¿Cumple con la normativa existente y mejora las medidas administrativas, así como las estrategias?	Historial de la entidad. Beneficios de salud y educación. Cuidado de la calidad de vida del trabajador. Estabilidad y crecimiento institucional.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos.
	Ética	¿El compromiso ético que maneja es voluntario y participativo?	La organización tiene un Código de Ética relacionado con sus grupos de interés. La organización goza de compromisos éticos organizacionales.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Ambiental	¿Existe respeto de las normativas ambientales?	Se maneja un plan de acción para conservar el ambiente como el aumento del reciclaje.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Filantrópica	¿Se procura tener actos filantrópicos con grupos de interés, así como con la comunidad?	La distribución de contribuciones a los grupos de interés es ecuánime.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Tabla N° 11 Variable Independiente: Balance Social

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	CARACT. DE LA VARIABLE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>El Balance Social es una herramienta que permite evaluar de manera cuantitativa y cualitativamente; a más de que muestra los proyectos, beneficios y acciones sociales orientados a los empleados, inversionistas, accionistas, analistas de mercado, y comunidad; dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés</p>	<p>Asociación voluntaria y abierta</p>	<p>¿Cumple con la asociación voluntaria y abierta?</p>	<p>Ingreso y egreso de asociados. Causas de egreso de asociados. Asociados ingresantes por servicios que brinda la cooperativa. Egresos de asociados por servicios</p>	<p>Dicotómica Si/No</p>	<p>Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos.</p>
	<p>Control democrático por los asociados</p>	<p>¿Cumple con el control democrático por los asociados?</p>	<p>Asistencia a asambleas. Hombres y mujeres en cargos institucionales. Hombres y mujeres en cargos jerárquicos. Inversión en información.</p>	<p>Dicotómica Si/No</p>	<p>Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos</p>
	<p>Participación económica de los asociados</p>	<p>¿Cumple con la participación económica de los asociados?</p>	<p>Remuneración a certificados de aportación y préstamos. Servicios sociales para asociados y trabajadores Política retributiva interna Seguridad e higiene del trabajo</p>	<p>Dicotómica Si/No</p>	<p>Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos</p>
	<p>Autonomía e independencia.</p>	<p>¿Cumple con la autonomía e independencia?</p>	<p>Participación en otras organizaciones. Participación de otras</p>	<p>Dicotómica Si/No</p>	<p>Recolección de información en páginas web de las cooperativas.</p>

			organizaciones en la cooperativa. Convenios interinstitucionales celebrados		Encuesta con funcionarios administrativos
	Educación, capacitación e información.	¿Cumple con la educación, capacitación e información?	Inversión en educación, capacitación e información. Asistencia media de los trabajadores a todo tipo de actividades educativas. Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Cooperación entre cooperativas	¿Cumple con la cooperación entre cooperativas?	Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas. Representación institucional en cooperativas de grado superior. Participación en asambleas de cooperativas de grado superior	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Preocupación por la comunidad.	¿Cumple con la preocupación por la comunidad?	Contribuciones para el desarrollo comunitario. Participación Comunitaria. Empleos generados en el ejercicio. Apertura de la cooperativa	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios

			a las universidades		administrativos
	Asociación voluntaria y abierta.	¿Cumple con la asociación voluntaria y abierta?	Conocimiento cooperativo del ingresante. Conocimiento cooperativo del asociado.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Control democrático por los asociados.	¿Cumple con el control democrático por los asociados?	Importancia asignada a la emisión del voto. Para participar en asambleas. Sobre la gestión del consejo de administración Canales de recepción de la información	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Participación económica de los asociados	¿Cumple con la participación económica de los asociados?	Interés otorgado a cuotas de capital. Interés otorgado a préstamos de asociados. Servicio que brinda a sus asociados. Servicios sociales para asociados. Servicios sociales para trabajadores. Política retributiva interna para trabajadores. Condiciones de trabajo	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Autonomía e independencia	¿Cumple con la autonomía e	Condicionamiento a su autonomía e	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas

		independencia?	independencia.		web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Educación, capacitación e información	¿Cumple con la educación, capacitación e información?	Actividad educativa para los asociados. Actividad educativa para los trabajadores. Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Cooperación entre cooperativas.	¿Cumple con la cooperación entre cooperativas?	Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior.	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos
	Preocupación por la comunidad.	¿Cumple con la preocupación por la comunidad?	Contribución para el desarrollo comunitario	Dicotómica Si/No	Recolección de información en páginas web de las cooperativas. Encuesta con funcionarios administrativos

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

3.7. Encuesta



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

PRINCIPIOS COOPERATIVOS		
DIMENSIONES E INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO		
VALORACION		SI/NO
Asociación voluntaria y abierta	Causas de egreso de asociados.	
	Asociados ingresantes por servicios que brinda la cooperativa.	
	Egresos de asociados por servicios	
Control democrático por los asociados	Hombres y mujeres en cargos jerárquicos.	
	Inversión en información.	
Participación económica de los asociados	Remuneración a certificados de aportación y préstamos.	
	Servicios sociales para asociados y trabajadores	
	Política retributiva interna	
	Seguridad e higiene del trabajo	
Autonomía e independencia.	Participación en otras organizaciones.	
	Participación de otras organizaciones en la cooperativa.	
Educación, capacitación e información.	Inversión en educación, capacitación e información.	
Cooperación entre cooperativas	Representación institucional en cooperativas de grado superior.	
	Participación en asambleas de cooperativas de grado superior	

Preocupación por la comunidad.	Empleos generados en el ejercicio.	
	Apertura de la cooperativa a las universidades	
DIMENSIONES E INDICADORES DEL INFORME SOCIAL INTERNO		
Control democrático por los asociados.	Importancia asignada a la emisión del voto.	
	Para participar en asambleas.	
	Sobre la gestión del consejo de administración	
	Canales de recepción de la información	
Participación económica de los asociados	Interés otorgado a cuotas de capital.	
	Interés otorgado a préstamos de asociados.	
	Servicio que brinda a sus asociados.	
	Servicios sociales para asociados.	
	Servicios sociales para trabajadores.	
	Política retributiva interna para trabajadores.	
	Condiciones de trabajo	
Autonomía e independencia	Condicionamiento a su autonomía e independencia.	
Educación, capacitación e información	Actividad educativa para los asociados.	
Cooperación entre cooperativas.	Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior.	

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire



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

3.8.Bitácora de Investigación previa a la Encuesta de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Provincia de Tungurahua

FECHA INICIO		FECHA ENTREGA	
DATOS DE LA ENCUESTADORA:			
CEDULA :			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL ENCUESTADO:			
TELEFONO:			
UNIDAD DE ANÁLISIS: Instituciones Financieras			
INSTITUCIONES ENCUESTADAS:			
1.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Oscus Ltda.			
2.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda.			
3.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.			
4.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio De Ambato Ltda.			
5.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.			
6.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.			
7.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.			
8.- Cooperativa de Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.			
ACTIVIDADES: Encuesta			
OBJETIVO: Descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes sobre un tema.			
Definir la información que se necesita para el estudio.			
Analizar los datos primarios y secundarios de la temática de estudio.			
Diseñar el instrumento de recolección de información.			
Aplicar prueba piloto del instrumento de recolección de información.			
Diagnosticar el nivel de efectividad de la encuesta.			
Aplicar encuesta a expertos del sector.			
Presentar análisis de los resultados de la encuesta.			
OBSERVACIONES: La encuesta realizada en las instituciones financieras fue efectiva, debido a que no existió sesgo de información por ende los resultados del mismo son altamente confiables.			

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

FIRMA

3.9.Descripción Detallada del Tratamiento de la Información de Fuentes Primarias y Secundarias

Para la estructura de la presente investigación se utilizó principalmente información de fuentes secundarias, como las noticias online de los periódicos de la provincia y datos recolectados mediante panfletos así como la información proporcionada por las páginas webs oficiales de las distintas cooperativas del segmento 1 y 2 de la zona céntrica de la ciudad. A continuación se aplicó parámetros de medición que se encuentre entre los rangos 0 y 1, donde se han valorado los ítems bajo una calificación dicotómica de si/no, de forma que un determinado ítem (R_{s1}) se valorará con un “1” si dispone de la información (si), y con “0”, en caso de no contar con lo requerido (no).

Seguidamente al tener la información recolectada se procedió a ingresar al paquete estadístico SPSS (Statistical Software for Social Science) versión PASW Statics 18.0 para Windows. Con la ayuda del software se pudo obtener tablas de frecuencias, gráficos con descripción estadística.

Por último se procede a realizar la fórmula de la línea de investigación de Valenzuela (2014) en donde Rx representa las distintas dimensiones las cuales son introducidas una a la vez.

Fórmula de la línea de investigación de Valenzuela
$(R_{ava} = \sum \frac{R_{ava1} + R_{ava2} + R_{ava3} + R_{ava4}}{4})$
$(R_{cda} = \sum \frac{R_{cda1} + R_{cda2} + R_{cda3} + R_{cda4}}{4})$
$(R_{pea} = \sum \frac{R_{pea1} + R_{pea2} + R_{pea3} + R_{pea4}}{4})$
$(R_{ai} = \sum \frac{R_{ai1} + R_{ai2} + R_{ai3}}{3})$
$(R_{eci} = \sum \frac{R_{eci1} + R_{eci2} + R_{eci3}}{3})$
$(R_{cc} = \sum \frac{R_{ava1} + R_{ava2} + R_{ava3}}{3})$
$(R_{pc} = \sum \frac{R_{pc1} + R_{pc2} + R_{pc3} + R_{pc4}}{4})$
$(R_{ava} = \frac{R_{ava1}}{1})$

$(R_{cda} = \sum \frac{R_{cda1} + R_{cda2} + R_{cda3} + R_{cda4}}{4})$
$(R_{pea} = \sum \frac{R_{pea1} + R_{pea2} + R_{pea3} + R_{pea4} + R_{pea5} + R_{pea6} + R_{pea7}}{7})$
$(R_{ai} = \frac{R_{ai1}}{1})$
$(R_{eci} = \sum \frac{R_{eci1} + R_{eci2} + R_{eci3}}{3})$
$(R_{cc} = \frac{R_{cc1}}{1})$
$(R_{pc} = \frac{R_{pc1}}{1})$

Cada subíndice (R_x) se establece mediante el cociente entre la sumatoria del número del total de ítems emparejados y el número total de ítems que componen el subíndice (Sáez, Haro, & Caba, 2014).

Es así que la variable de responsabilidad social se expresa de la siguiente manera.

$$RSE = (R_{ava} + R_{cda} + R_{pea} + R_{ai} + R_{eci} + R_{cc} + R_{pc} + R_{av} + R_{cd} + R_{pe} + R_a + R_{ec} + R_c + R_p) * \frac{1}{14}$$

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1.Principales Resultados

A continuación se presenta los principales resultados de la presente investigación:

DIMENSIONES E INDICADORES DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

Asociación Voluntaria y Abierta

Tabla N°12 Causas de Egreso de Asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

En la tabla N°12 se puede visualizar que el 37,5% de los asociados se distanciaron y/o perdieron su condición en la entidad por baja voluntaria, fallecimiento, sanciones entre otras.

Un socio puede solicitar en cualquier tiempo su renuncia a la Cooperativa, deberá presentarse por escrito dirigida al Consejo de Administración. (Merari Neira, 2016). Un sistema inadecuado de gobierno (por ejemplo, las normas y estructuras locales), puede suprimir una organización, dejarla inflexible, lenta para reaccionar y sin una dirección clara. Por otra parte las cooperativas que tienen sistemas de gobierno que son capaces de reaccionar flexiblemente a las condiciones para los cambios externos, aumentarán su capacidad para servir a sus asociados (ver Roopke 1992). La preparación de sistemas de gobierno puede ser importante para el desarrollo futuro o la existencia de una organización. (V. Caracalla, 2013)

Así, en Ecuador durante los últimos años se han provocado varios cambios que en ciertas formas han ayudado incrementar la actividad productiva dentro de las Cooperativas, pero también las nuevas Leyes y Decretos han revolucionado de forma negativa provocando la deserción o egreso de los socios debido a la problemática que

sus beneficios sean reducidos. La solicitud de retiro es voluntaria y surtirá efecto, transcurridos treinta días de su presentación.

Tabla N°13 Asociados Ingresantes por Servicios que brinda la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El 25% de los asociados no están satisfechos por los servicios que brinda la cooperativa como pagos de servicios, cajeros automáticos y tarjetas de débito, cuenta chequera, pagos de pensiones escolares, pagos de giros, servicios médicos, fondo mortuario etc. A más de las políticas económicas financieras que se manejan dentro de la institución.

Si bien el sector en estos años demuestra grandes avances, por iniciativa propia y también con el apoyo de la institucionalidad, siempre será fundamental seguir mejorando y fortaleciéndose. Por ello, como parte de la dinámica propia de desarrollo, es necesario plantearse retos para seguir cumpliendo sueños y utopía posibles. (H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros, 2016). La calidad de socio se adquiere por la suscripción del acta de la junta general constitutiva en calidad de socio fundador, no podrá limitarse el ingreso de socios por razones políticas, religiosas o sociales, sin perjuicio del derecho del consejo de administración de calificar el ingreso de socios. (M. Kume , 2015)

El Ecuador en los últimos años demuestra grandes avances de diferentes índoles en el sector productivo, empresarial y uno de los más grandes sectores las Cooperativas de Ahorro y Crédito, según los servicios que brindan las cooperativas en la actualidad buscan de esta manera incorporar nuevos socios, mediante este sistema pueden transformar la economía para acrecentar el rol de inclusión social y económica, con la finalidad de brindar equidad como seguridad tanto a nuevos socios y asociados existentes.

Tabla N° 14 Egresos de Asociados por Servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	5	62,5	62,5	62,5
Válidos Si	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Algunas de las causas que motivaron el alejamiento de los asociados de la cooperativa son los fallecimientos, sanciones por incumplimientos, confirmando que el 37.5% sigue siendo una pequeña alerta para tomar correctivos que ayuden a la mejora institucional.

Control democrático por los asociados

Tabla N°15 Hombres y Mujeres en Cargos Jerárquicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Existe un 25% de desigualdad entre las personas asociadas hombre y mujeres en cargos jerárquicos como gerentes, secretarios, supervisores, jefes de secciones, etc.

Los resultados del trabajo llevado a cabo por la Federación Internacional de Cooperativas de Mutuales y Seguros, y difundido en ocasión de la celebración del Día Internacional de la Mujer 2016, expone de manera concluyente que las empresas del sector, y muy especialmente las que integran su membresía, tienen un número cada vez mayor de mujeres ocupando los principales cargos de responsabilidad política y ejecutiva, y jugando un rol decisivo en el crecimiento del sector de los seguros a nivel mundial. (ICMIF, 2016). Más y más mujeres están liderando mutuales y cooperativas y jugando un papel clave en el crecimiento del sector de los seguros a nivel mundial. El sector de las mutuales y cooperativas a nivel mundial representó el 27% del mercado de seguros en 2014, un crecimiento significativo del 23,5% en 2007. El impacto social de los seguros queda demostrado en las más de 1,1 millones de personas en todo el mundo que son empleadas, y en las más de 950 millones de personas que son miembros o asegurados. (Alianza Cooperativa Internacional, 2016).

Los cargos jerárquicos en las empresas ecuatorianas, tienen gran importancia debido a que es necesario la dirección de una persona capacitada y con experiencia para llevar a la entidad a cumplir con los objetivos y metas propuestas, sin embargo dentro de estas entre hombres y mujeres, quienes se encuentran en la cabeza jerárquica por muchos años son los hombres y de acuerdo a estudios a pesar que en las últimas décadas la mujer ha trascendido a nuevos roles con educación sólida ganando espacio en el ámbito laboral, solo una mujer de cada 40 llegan a obtener un cargo jerárquico.

Tabla N°16 Inversión en Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Si	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato
Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El monto invertido en información destinada a asociados (y/o trabajadores) y al público en general a través de impresos entregados o enviados, medios de comunicación, publicidad o información escrita u oral se da en un 50% con éxito. Esta información proporcionada es insuficiente ya que solo llegan los medios a cubrir la mitad de la demanda existente.

En momentos en los que la atención mundial se concentra en el desafío del desarrollo sostenible, las cooperativas pueden y deben desempeñar un papel fundamental como empresas creativas que se expanden hacia áreas nuevas e innovadoras y para llegar es necesario invertir en medios de información. (Guy Ryder, 2013). Además de generar un entorno normativo favorable y de prestar apoyo técnico, muchos gobiernos brindan apoyo financiero directo para la creación o la expansión de las cooperativas, muchas veces con el apoyo de las agencias internacionales para el desarrollo con una inversión directa en información para difundir el valor de la entidad. Los resultados de estos programas varían considerablemente, pero una lección clara que ha dejado la experiencia es que algunos esfuerzos bien intencionados para apoyar el desarrollo de las cooperativas pueden terminar siendo contraproducentes. (A. Michael Andrews, 2015)

La situación económica y competitiva en la actualidad tanto de las empresas como de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha llevado a buscar la forma de maximizar la productividad y una de ellas es mediante la inversión eficiente en información adecuada tanto para los socios, trabajadores y para quienes no pertenecen, debido a que este influye en la credibilidad de la entidad y existe la posibilidad de potenciar sus actividades con nuevos futuros asociados.

Participación Económica de los Asociados

Tabla N°17 Remuneración a Certificados de Aportación y Préstamos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La participación de los asociados en el financiamiento de la cooperativa mediante aportes de capital o préstamos es del 75% (tabla N°20) un porcentaje alto que se ve reflejado en los estados contables de cada institución, estos aportes financieros comunican el interés o la compensación que pueden beneficiar o estimular la aportación económica.

Tabla N°18 Servicios Sociales para Asociados y Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

En un 37.5% el monto invertido en servicios sociales por concepto de alimentación, salud, transporte, guardería y actividades deportivas no es ofrecido en la gran mayoría de las entidades.

Los servicios sociales para asociados y trabajadores que son brindados en las cooperativas son dados a través de prestaciones y en caso de bienes muebles e inmuebles la depreciación se considera como el servicio.

Dentro de la economía social y solidaria, un espacio relevante es ocupado por el sector/movimiento de las cooperativas, en tantas asociaciones de personas voluntariamente reunidas para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y/o culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta, autónoma, abierta y democráticamente controlada. (Armando Chaguaceda, 2011). El arraigo de las cooperativas en las comunidades locales y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de sus integrantes en lugar del beneficio ilimitado que persiguen las empresas capitalistas ha llevado a que las cooperativas sean más resistentes a las crisis y capaces de superar las dificultades que debieron enfrentar a lo largo de su historia y particularmente en los años recientes. (Dante Cracogna, 2012)

El nivel del sistema económico social y solidario de las cooperativas busca la expansión y uno de los medios es el servicio social para asociaciones y trabajadores, con la finalidad de brindar estabilidad, empleo y producción, pero su punto esencial fortalecer a la entidad desde la comunidad satisfaciendo ciertas necesidades de sus integrantes.

Tabla N°19 Política Retributiva Interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El 62.5% muestra los principios y las directrices puestos en práctica; es así, en 5 de las 8 cooperativas de los dos segmentos de la zona céntrica se puede visualizar que, la política retributiva interna busca un logro de una vida digna. La vida digna se da con la remuneración equitativa del personal la que es dada con la gestión integral de los recursos humanos y del departamento administrativo de la organización.

Se define la Política Retributiva, como el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y filosofía de la organización en los asuntos que se relacionan

con la remuneración de los empleados. No se trata de un concepto estático, sino dinámico que evoluciona autorregulándose con su aplicación a situaciones de cambios rápidos en función de la oferta y la demanda. (Enrique Pérez, 2017). La definición de una política retributiva de equidad/igualdad debería basarse en una combinación equilibrada de estos criterios, ya que si uno predomina sobre los otros de una forma excesiva, se podría generar una situación de desigualdad que iría creciendo a lo largo del tiempo. En el caso de que predomine un criterio más igualitario-solidario, podría favorecer un clima de desidia, ya que si no hay incentivos se puede perder la motivación, y es conveniente premiar los esfuerzos realizados. (P. Albors, 2017)

La eficacia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se da de acuerdo al equipo directivo y sus políticas retributivas; que se encuentran enfocadas en declarar y hacer transparentes los principios e informar a los trabajadores, accionistas, inversores y terceros sobre el propósito y compromiso con el marco normativo vigente así como las medidas que se ponen para su marcha.

Tabla N°20 Seguridad e Higiene del Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	12,5	12,5	12,5
Válidos Si	7	87,5	87,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Las condiciones de seguridad e higiene del trabajo son aceptadas en la gran parte de las instituciones porque disminuyen notablemente los accidentes que pudieran existir.

El 87.5% (7 de 8 cooperativas) aplica buenas normas de seguridad e higiene por lo cual disminuye el costo y ahorra horas por accidentes, siendo un beneficio institucional.

La sociedad busca un constante crecimiento de sus capacidades, aplicación vivencial y práctica de actividades tanto académicas como sociales con miras a participar plenamente en el desarrollo personal y de su entorno (Juan Pablo Guerra, 2016). La Seguridad en el Trabajo tiene por objetivo principal el análisis de las condiciones de trabajo para su mejora y prevenir posibles accidentes. Un plan organizado: involucra la presentación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y de primeros

auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa. (Cimo, Corrales, Galán, Martínez, Pacini y otros, 2013).

Dentro de las empresas existen normas de seguridad e higiene de trabajo para dar protección al trabajador dependiendo el área y el rol que desempeña, con la finalidad de prevenir ciertos riesgos de salud y las cooperativas también necesitan elaborar un plan organizado que indique la presentación de servicios médicos de ser necesario esta deben ser constantes con entrenamiento adecuado y sobre todo la seguridad para dar al socio y asociados la protección contra robos u otros aspectos que no favorezcan la seguridad de la entidad.

Autonomía e Independencia.

Tabla N°21 Participación en otras Organizaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El 75% de las cooperativas participan con otras organizaciones por la importancia que se le da a la información que se brinda. Dentro de la información se da gran importancia a los acuerdos institucionales, la aportación monetaria a otras sociedades, inversiones y similares.

Desarrollar un programa interactivo de fortalecimiento cooperativo, centrado en los valores, en los que se incluya tanto a los socios como a los interesados en ser parte de la cooperativa, en el cual se acentúe la importancia del objeto fundamental de la organización. (M. Acosta y V. Montes, 2015). El movimiento cooperativo cuenta con una identidad compartida y una unidad de propósitos, que lo convierten en el único modelo organizacional que dispone de una definición y unos principios y valores reconocidos internacionalmente, y de un movimiento social detrás. (Pauline Green , 2015)

La participación en otras organizaciones permite hoy en día a las Cooperativas distinguirse por sus servicios, es decir, mediante su apoyo estas pueden desarrollar

proyectos en beneficio de la sociedad y en especial de la entidad, debido que mientras más participen en el medio más conocidas pueden ser y ayuda a establecer compromisos, tareas concretas y buscar que las decisiones sean tomadas por la mayoría de los interesados en beneficio general.

Tabla N°22 Participación de otras Organizaciones en la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	12,5	12,5	12,5
Válidos Si	7	87,5	87,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La participación de otras organizaciones en las cooperativas es de un 87.5%, la totalidad de este porcentaje revela que casi todas las cooperativas reciben servicios organizacionales ajenos y son bien recibidos.

Promover la cooperación entre las cooperativas de ahorro y préstamos, apropiando o coadyudando en la adaptación o formulación de técnicas, procedimientos, metodológicas y en general experiencias que constituyan buenas prácticas para la adecuada operación de la organización o del sector. (M. Acosta y V. Montes, 2015). En todos los países industrializados, las cooperativas están luchando para tener éxito económico en un medio altamente competitivo, al tiempo que siguen reservadas a sus propios miembros. Esta es la razón por la que la legislación cooperativa de estos países se está acercando a la legislación general de las empresas, de modo que las cooperativas operen en pie de igualdad con los demás tipos de empresa privada. La reciente legislación cooperativa de los países industrializados trata de encontrar un compromiso entre la gestión de servicio y la gestión de beneficio. (Hagen Henry, 2013)

Las empresas hoy en día buscan de unir sus actividades para cumplir con las metas propuestas, ello exige respeto, dejar de lado la competitividad, cumplimiento, capacitación y compartir conocimientos; por medo de este todos ganan, por lo tanto, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberían buscar las formas de unir sus actividades para satisfacer ciertas necesidades de los socios, la comunidad y de sus trabajadores significativamente sería un gran paso a nivel social y cultural.

Educación, Capacitación e Información.

Tabla N°23 Inversión en Educación, Capacitación e Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	12,5	12,5	12,5
Válidos Si	7	87,5	87,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La inversión en educación, capacitación e información que se brinda es del 87.5% (aceptación por casi todas las cooperativas) que se da de forma directa o indirecta por medio de los trabajadores y asociados. La educación es comprendida desde la primaria hasta niveles universitarios superior, desarrollo en principios y valores cooperativos como aspectos legales, organizacionales y administrativos, capacitaciones, concursos actividades culturales y deportivas, en las cuales se financiará y se dará asistencia técnica.

La educación financiera, requiere de un concepto similar para su aplicación en las instituciones cooperativas, desde dos puntos de vista. El primero de ellos, en la necesidad que los socios asignen recursos presupuestarios para este propósito, recursos que a su vez estén adecuadamente resguardados en acciones debidamente planificadas e insertas en sus planes operativos y alineadas a su planificación estratégica; logrando con ello que la educación financiera no sea solo un concepto de dádiva o justificación social, sino una estrategia en sí mismo bien estructurada. (H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros, 2016). La capacitación fue considerada como una de las acciones más importantes de la intervención, pues además de involucrar los aspectos internos de la organización, también se encuentra contemplado en las leyes para las cooperativas de ahorro y préstamo; expresada que los directivos deberán contar con conocimientos de administración y finanzas. (M. Acosta y V. Montes , 2015)

Todas las entidades tienen como punto primordial la inversión en educación, capacitación e información como derecho del trabajador para desarrollar diversas habilidades en diferentes áreas. Los resultados de un personal con buena educación da como resultado una mejor productividad, por ende, las Cooperativas deben implementar

tiempos de capacitación de acuerdo a las áreas en las que se desarrollan con la finalidad de cumplir y cubrir con las necesidades de la entidad y del socio.

Cooperación entre Cooperativas

Tabla N°24 Operaciones Comerciales y Financieras entre Cooperativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Las ventas y las compras de bienes y servicios, los préstamos otorgados a cooperativas y los préstamos recibidos de cooperativas son operaciones comerciales y financieras entre cooperativas. El 25% de las cooperativas no aceptan estas operaciones comerciales.

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales (A. Alsina, 2015). La viabilidad de las cooperativas en la economía global ha quedado demostrada por ciertas modalidades novedosas y exitosas, desarrolladas bajo las condiciones de una economía global. (Hagen Henry, 2013)

Una cooperativa es una entidad autónoma, su función consiste en adelantar actividades financieras, contribuir al mejoramiento económico, social y cultural tanto de los socios, usuarios y trabajadores. Las operaciones financieras entre cooperativas incentiva a la ayuda mutua aplicando elementos necesarios para desarrollar y fortalecer la rentabilidad segura en los servicios que brinda.

Tabla N°25 Representación Institucional en Cooperativas de Grado Superior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El 37.5% no tiene representación institucional en cooperativas de grado superior- federaciones, confederaciones, etc. (son los que ejercen actividades financieras por medio del ahorro).

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus miembros. Cuando celebran acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o aumentan su capital gracias a fuentes externas, lo hacen con arreglo a condiciones que permiten a sus miembros conservar el control de manera democrática y preservar su autonomía cooperativa (Patrick G. Mangan, 2014). La globalización es el proceso de supresión de las barreras al movimiento de los factores de producción, especialmente el capital y el trabajo involucra a las cooperativas a mantenerse en contacto para evolucionar. (Hagen Henry, 2013)

El derecho cooperativo determina las condiciones y actuaciones de los organismos que participan y en su representación institucional debe incluir el cumplimiento del objeto social en consecuencia con los fines institucionales, siempre respetando la autonomía de cada Cooperativa involucrada; tomando en cuenta que la globalización presiona algunos procesos o factores significativos con cooperativas de grado superior.

Tabla N°26 Participación en Asambleas de Cooperativas de Grado Superior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Si	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La participación en asambleas de cooperativas de grado superior se da con una participación aceptable del 50%, estas participaciones se notan y se reflejan en las citaciones asambleas recibidas, en el registro de asistencia y las actas de asambleas.

Se considera que una de las formas más efectivas para que el asociado pueda ejercer el control democrático, se concreta con la participación activa en las asambleas, en las que se fijan políticas y se toman decisiones (V. Llián, 2016). Cada vez que se convoca a los asociados para que se reúnan a tratar determinados temas, se dice que los asociados están celebrando “Asamblea”. La asamblea es el órgano máximo dentro de la

cooperativa no se auto convoca, sino son los miembros del consejo de administración los encargados de convocar, específicamente el secretario. En caso de incumplimiento, de la obligación de convocar, se autoriza por ley al Síndico para realizar la convocatoria. Cada asociado a una cooperativa es el dueño empresario de la misma. Como dueño debe participar de forma activa en la construcción de su cooperativa en vía de la estabilidad, proyección y desarrollo a futuro (D. Dante, 2010)

El cooperativismo en Ecuador es considerado como una institucionalización o actitud que lleva a la participación en un proyecto común, es decir que genere efectos al colaborar en una misma finalidad. Por ende, la cooperativa como una entidad organizada debe esforzarse en participar en asambleas para servir a sus asociados sin dejar de lado la naturaleza social y su finalidad de servicio a la que está dirigida por su actividad.

Preocupación por la comunidad.

Tabla N°27 Empleos Generados en el Ejercicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Los empleos generados en el ejercicio es de un 62.5%; desde algunas décadas las cooperativas han estado contribuyendo al empleo en todo el mundo y gracias a la creación de nuevas cooperativas en la provincia se han establecido fuentes de empleo con éxito aunque no logra cubrir todo el desempleo. El empleo generado por las cooperativas dentro de sus propias organizaciones y en su ámbito de influencia es de importancia.

Las cooperativas han estado contribuyendo al empleo en todo el mundo durante décadas. Presentado por primera vez en la Cumbre Internacional de las Cooperativas, “Cooperativas y empleo: un informe mundial” realizado por CICOPA, la organización internacional de las cooperativas industriales y de servicios, analiza la importancia del empleo cooperativo en el panorama mundial, tanto cuantitativa como cualitativamente. (CICOPA, 2014). El empleo generado por las cooperativas dentro de sus propias

organizaciones y en su ámbito de influencia, llega a por lo menos 279,4 millones de personas en todo el mundo, lo que representa 9,46% del total de la población ocupada en el Planeta. El número de cooperativas en todo el mundo es de 2.94 millones y el número de miembros en todos los tipos de cooperativas es de 1.217 millones. (Desjardins, 2015)

Durante mucho tiempo, las cooperativas han sido consideradas una herramienta importante dentro de la economía en general, ya que, por medio de su actividad contrasta problemas como la pobreza, el desempleo y la economía informal en ciertas ocasiones. Por ende, su actividad potencia el desarrollo de las personas, concibe el mejoramiento de oportunidades para ser personas socialmente activas, independientes y comprometidas con nuevas y diversas actividades.

Tabla N°28 Apertura de la Cooperativa a las Universidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Si	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La apertura de cooperativas a las universidades es de un 50%, hay que tomar en consideración que la información que existe es muy baja dentro de las universidades, aunque en los últimos años por medio de información impresa así como de redes sociales se ha dado un crecimiento ligero.

Las cooperativas se han situado a menudo en la vanguardia de las innovaciones sociales. Aspectos como la democracia económica y la participación del trabajador; la apuesta por la educación y la inter-cooperación, la mejora de las condiciones de vida de sus empleados y socios, la preocupación por los clientes y consumidores, etc. han sido en general tomados en consideración por las cooperativas antes que por otras formas empresariales. (V. Llián, 2016). En las universidades debe servir como instrumento favorecedor, hospitalario, cercano e inclusivo en su terreno propio y específico de transferencia de información, conocimientos y capacitación para ayudarles/facilitarles a aprender y compartir cómo llevar adelante sus potenciales responsabilidades futuras. (R. Bertossi, 2017)

Todas las empresas tienen mecanismos para conseguir operar en diversos lugares - situaciones y obtener las máximas ganancias como se encuentra establecido en las metas y objetivos empresariales, por ende, la apertura de cooperativas en entidades educativas como las universidades es una estrategia para desarrollar la participación social directa e indirecta de los estudiantes, tomando en cuenta que involucra toma de decisiones frente a otros vínculos.

DIMENSIONES E INDICADORES DEL INFORME SOCIAL INTERNO

Control democrático por los asociados

Tabla N°29 Importancia Asignada a la Emisión del Voto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La importancia que se le asigna a la emisión del voto es de un 62.5% mediante esta acción se afirma el valor propio de la democracia como método para la toma de decisiones en todos los aspectos dentro de las actividades de la cooperativa; mediante esta emisión se procede a incrementar la participación en la sociedad y la economía de la entidad.

Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. (A. Alsina, 2015). La sociedad cooperativa fomenta la administración democrática de sus miembros, en donde cada socio puede participar activamente a través de las instancias formadas, para la adopción de políticas, estrategias, la toma de decisiones y del control en la administración de los recursos. (H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros, 2016)

Existe un sistema de participación esta supone que fomentan de manera formal la participación de los socios mediante la emisión del voto, mediante esta acción se asienta el valor propio de la democracia como método para la toma de decisiones en todos los aspectos dentro de las actividades de la cooperativa; mediante dicha capacidad se

procede con sabiduría, inteligencia y efectividad en decisiones para incrementar la participación en la sociedad, economía de la entidad como del sector y del país.

Tabla N°30 Para Participar en Asambleas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	12,5	12,5	12,5
Válidos Si	7	87,5	87,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La participación en asambleas es del 87.5% lo cual permite tomar decisiones importantes; la información que se recibe en las asambleas debe ser suficiente en cuanto a cantidad y calidad y de ser necesario se puede pedir opiniones, observaciones de ser necesarias y sugerencias, ya que permite deliberar en los puntos a tratar.

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática tanto en las asambleas como del capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. (A. Alsina, 2015). El principio de la participación en asambleas como económica de los asociados pondera mediante el capital como propiedad común y la asignación de excedentes repartibles y compensación limitada del capital. (A. Soto, 2011)

Todas las cooperativas deben tener un mínimo de asambleas en el año y por ende la participación de los socios en las mismas permite deliberar en decisiones particularmente importantes ya que los miembros pueden controlar de manera democrática con el propósito del desarrollar potencialmente la actividad económica de la cooperativa.

Tabla N°31 Sobre la Gestión del Consejo de Administración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La gestión del consejo de administración (temas tratados, decisiones, proyectos, etc.) fue de un 62.5%, es así que, la calidad de conocimientos adquiridos por la educación recibida y el manejo de estos son manejados de acuerdo a las necesidades actuales aunque esta gestión debe ser mayor en las entidades de ahorro y crédito.

Las políticas macroeconómicas, fiscales, sectoriales, financieras, todavía requieren tener una mirada más especializada de este gran actor económico, para fortalecerlo y evitar perjuicios, en las decisiones políticas. (Jeannette Sánchez, 2016). El gobierno y administración de la Cooperativa es desconcentrado, con un nivel de gobierno y administración general, un nivel de zonas y un nivel de oficinas estos generan información diaria sobre el movimiento de la Cooperativa con la finalidad de gestionar nuevas formas de inversión. (M. Brito y L. Uzhca, 2014)

El consejo de administración es el máximo órgano de la cooperativa, en la que recae toda la responsabilidad por el hecho que se encuentra delegada por los accionistas para discernir la toma de decisiones. Por ende, las cooperativas hoy en día poseen un consejo administrativo capaz por su calidad de conocimientos adquiridos por la formación educativa y capacitación continua para desenvolverse en sus funciones acorde a las necesidades actuales.

Tabla N°32 Canales de Recepción de la Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Los canales de recepción de la información como las leyes, los reglamentos y los estatutos emitidos por las nuevas políticas del gobierno actual, así como las cintas de grabación, anuncios escritos, memorándums, faxes, reuniones informales, comentarios dentro y fuera de la entidad, redes sociales y prensa escrita como televisada es del 62.5% siendo un porcentaje relativamente bajo considerando todos los medios que se pude utilizar para captar la información.

Para el desarrollo de las cooperativas en Ecuador los canales de información son las leyes, reglamentos y estatutos emitidos por las nuevas políticas del gobierno actual; sin embargo, también existen otros tipos de canales que son las investigaciones previas de un sector específico para así lograr satisfacer sus necesidades mediante la aplicación de proyectos socio – productivos innovadores, por ello la entidad debe aprovechar al máximo los canales de información.

Participación económica de los asociados

Tabla N°33 Interés Otorgado a Cuotas de Capital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Si	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato
Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El 50% de los asociados se ve satisfecho por el interés otorgado a cuotas de capital por los beneficios obtenidos, mientras que, el otro 50% no se ve satisfecho por las pérdidas que se generaron en el ejercicio aunque esto es un riesgo que se debe asumir al momento de realizar una inversión.

Al ser socios los socios quienes aportan y administran democráticamente de manera justa al capital de sus cooperativas, se convierten en sus dueños y gestores responsables de los excedentes generados pero, también de las pérdidas si las hubiere. (H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros, 2016). Con la inminente entrada en vigencia de la ley por la cual se gravarán los intereses de los préstamos otorgados por las cooperativas del país, profesionales tributaristas recomiendan a los socios interiorizarse acerca de si la cuota que están pagando corresponde al interés o al capital. Esto, teniendo en cuenta que solo se tributará por el interés. (D. Otazu, 2017)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito poseen un capital que mediante cuotas o aportes de los socios estos generan intereses anuales que son un beneficio para todos. Sin embargo también existe la posibilidad de que las actividades no generen beneficio sino pérdida por lo tanto, los socios también deben asumir esta responsabilidad y sea con una nueva inversión de capital u otras alternativas.

Tabla N°34 Interés Otorgado a Préstamos de Asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

En la tabla N°34 se observa que 6 de las 8 cooperativas es decir, el 75% cumple con el interés otorgado a préstamos de asociados según las leyes de la Economía Popular y Solidaria y de la Superintendencia de Compañías potenciando así la productividad tanto del sector como de la entidad.

Comprende los créditos de libre destinación otorgados a los asociados, sin dejar de indicar el destino de la inversión. Se presta según montos, plazos y garantías. (Castillo F., 2016). Las cooperativas se regirán por los principios universales del cooperativismo y, en especial, por los siguientes: Igualdad de derechos de los socios, Libre acceso y retiro voluntario, Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido, Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor del 6% anual. (Reglamento General a la Ley de Cooperativas , 2015)

Los intereses en las cooperativas como en las entidades financieras se rigen de acuerdo a las leyes emitidas por la Superintendencia de Compañías, sin olvidar que también se encuentra la Economía Popular y Solidaria, por ende, estas deben buscar de cumplir con los reglamentos de intereses para potenciar la productividad tanto del sector como de la entidad.

Tabla N°35 Servicio que Brinda a sus Asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La aceptación por servicio que brinda a sus asociados es del 75%. Esta aceptación es por los servicios que estas entidades pueden brindar como los créditos para producción,

educativos, hipotecarios entre otros; los que potencian los beneficios institucionales y los de la sociedad.

La práctica de la cooperación en el consumo es fundamental en la medida en que no pasa un solo día en que no se consuma un bien (artículo) o un servicio (educación, transporte, salud, capacitación profesional, vivienda, etc.). El aumento de la calidad de vida genera nuevas necesidades que se tratan de satisfacer en las mejores condiciones de precios y calidad. (Julia Gutiérrez, 2016). Las cooperativas brindan servicios solidarios, además de crédito ágil y descuentos en planes turísticos, supermercados, seguros, vehículos y medicina prepagada entre otros. (Tiempo, 2014)

Las cooperativas poseen hoy en día una infinidad de servicios entre ellos los créditos para producción, educativos, hipotecarios entre otros; es por ello que la diversidad de servicios les permite potenciar la producción en beneficio de la sociedad, de un sector potenciando la distribución y redistribución económica en general.

Tabla N°36 Servicios Sociales para Asociados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

En la tabla N°36 se ve que el 62.5% de los servicios sociales para asociados permite generar nuevas fuentes de empleo o actividades de mejoramiento en un determinado sector, esto les permite como entidad financiera extender sus servicios y crear un camino lleno de fortalezas al cubrir las necesidades presentes.

Las cooperativas de trabajo asociado son empresas que están formadas por trabajadores que son a la vez los propietarios de sus cooperativas, quienes realizan su gestión empresarial de forma democrática primando a las personas. (O. Coceta, 213). Constituye un tipo de sociedad, con regulación propia, en la que el protagonismo corresponde a sus socios trabajadores, por delante de la participación que posean en el capital de la misma. (P. Marín, 2015)

Tabla N°37 Servicios Sociales para Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Entre las cooperativas del segmento 1 y 2 los servicios sociales como prestaciones para la alimentación, salud, seguros, guarderías, transporte, etc. para los trabajadores es del 75%. Los servicios sociales dan ventajas que facilitan el incremento en la producción, es así, los trabajadores ganan por los servicios y la entidad por la producción que se genera.

Los socios trabajadores de las cooperativas de trabajo asociado disfrutarán de los beneficios entre ellos el servicio social. Serán de aplicación a los socios trabajadores de las cooperativas de trabajo asociado y a los socios de trabajo de las otras clases de cooperativas todas las normas e incentivos sobre trabajadores por cuenta ajena que tengan por objeto la consolidación y creación de empleos estables, tanto las relativas a la Seguridad Social como a las modalidades de contratación. (F. Báñez, 2016). Participación: Entendida como el grado de conciencia que alcanza una persona, un grupo o la colectividad sobre su realidad, mediante lo cual decide, se compromete y actúa. (J. Polanco Barras, 1975)

En consecuencia los trabajadores adquieren grandes ventajas mediante la creación de cooperativas ya que estos facilitan diferentes servicios para incrementar la producción; como también para los trabajadores de las entidades obtienen el beneficio de trabajar en la entidad. En definitiva todos tienen un beneficio social en curso.

Tabla N°38 Política Retributiva Interna para Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

La política retributiva interna para trabajadores es del 75%. La remuneración de los trabajos en las distintas cooperativas es casi justa, ya que lo óptimo es la satisfacción al 100% pero por factores como la actividad que realiza en la institución o el título que posee así como el cargo que ocupe puede que no se dé. Mientras más competencia existe mayor es la necesidad de reducir recursos que influirán en los salarios.

La política retributiva es una de las herramientas de gestión estratégica más importantes de una empresa, suele ser un tema tabú e incómodo de hablar y tratar, pero su adecuado manejo permite afrontar los costos empresariales derivados de ella, en consonancia con el sector, la competencia y las situaciones económicas del momento, al tiempo que mantiene motivado al personal retribuyendo en base a su responsabilidad dentro de la organización y a sus logros conseguidos. (García J. , 2014). En todos los casos las personas se valoran sobre el capital, que es visto como básicamente trabajo acumulado y un factor necesario para el desarrollo de los negocios y el ahorro. (G. Graham , 2011)

Como herramienta de gestión, se transforma en una serie de factores que ayudan a la toma de decisiones con relación a los salarios, de acuerdo a la actividad, la ubicación; sin olvidar la situación de la competencia que es un factor importante mientras más competencia existe mayor es la necesidad de reducir recursos que influirán en los salarios.

Tabla N°39 Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Las condiciones de trabajo en las cooperativas del segmento 1 y 2 es del 62.5%, es así que el pago de horas extras, respeto por las horas laboradas, las capacitaciones, el clima laboral, seguridad e higiene, etc. Son muy buenos dentro de las entidades, cumpliendo con gran satisfacción y bienestar el Código de Trabajo y la Ley de Cooperativas.

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar

actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (Ley de Cooperativas, Codificación, 2001). Tanto la Cooperativa como sus empleados quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y su desconocimiento no excusa a persona alguna. (A. Ramiro, 2008)

Las cooperativas y las entidades financieras en general deben regirse mediante el Código de Trabajo y la Ley de Cooperativas para brindar las mejores condiciones de trabajo, al ser aplicados también es necesario que las entidades motiven mediante capacitaciones, respeto del tiempo que labora, pago de horas extras entre otros beneficios que por ley les pertenece.

Autonomía e Independencia

Tabla N°40 Condicionamiento a su Autonomía e Independencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	25,0	25,0	25,0
Válidos Si	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El condicionamiento a su autonomía e independencia de las cooperativas tiene un 75% de aprobación, siendo importante para el crecimiento y desarrollo socio – económico, es decir, la activación de una organización que sean capaces recuperar y construir nuevos movimientos para romper obstáculos que limiten el desarrollo del cooperativismo dentro de un sector determinado.

Las Cooperativas son organizaciones automáticas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo 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. (A. Alsina, 2015). Los documentos normativos internos se mantienen actualizados, considerando tanto los cambios de las normas de control como las necesidades de los socios. (I. Tobar, 2013)

Educación, Capacitación e Información

Tabla N°41 Conocimiento Cooperativo del Trabajador no Asociado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	4	50,0	50,0	50,0
Válidos Si	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

El conocimiento cooperativo del trabajador no asociado es del 50%, porcentaje que debe ser aumento ya que los conocimientos dentro de la cooperativa permiten el desarrollo de las actividades con responsabilidad, a más de la calidad que se puede ofrecer por parte de los trabajadores.

El modelo de Balance Social Cooperativo ofrece información tanto a los agentes sociales internos (directivos, asociados, trabajadores, etc.) como a los externos (clientes, proveedores, federaciones, estado, comunidad, etc.). (L. Fernández, N. Geba, V. Montes y R. Schaposnik, 1998). Gran parte de las cooperativas actuales se basan en el desarrollo de equipos de profesionales no asociados, capaces de autorregular e integrar sus esfuerzos para desarrollar una determinada tarea. (M. Estrada, D. Monferrer y M. Moliner, 2016)

Cooperación entre Cooperativas

Tabla N°42 Servicios Ofrecidos por la Cooperativa de Grado Superior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	3	37,5	37,5	37,5
Válidos Si	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Coop. De Ahorro y Crédito del Segmento 1 y 2 de la Zona Céntrica de la ciudad de Ambato

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

En la tabla N°53 el 62.5% de los socios acepta los servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior; entre estos servicios sobresale el otorgamiento de créditos para múltiples servicios, lo que demuestra que para que exista desarrollo social económico de la entidad es necesario la participación de todos los asociados.

El modelo de la educación financiera debe organizarse en un sentido integrador es decir, estar presto a brindar lo mejor y recibir lo mejor de sus similares a fin de poder estructurar un modelo adaptado y socialmente experimentado. (H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros, 2016). Instituciones que tienen por función principal la captación de recursos a término, a través de depósitos o de instrumentos de deuda a plazo, con el fin de realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones, con el objeto primordial de fomentar o promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de empresas en los sectores que establezcan las normas que regulan su actividad. (C. Revelo, 2009)

Las cooperativas en Ecuador han desde su creación desenvuelven un papel importante con diferentes servicios que han evolucionado de acuerdo a las necesidades de los socios y a la época en la que vivimos, dentro de los que se destacan el otorgamiento de créditos para varios sectores, también hay que recordar que las entidades también necesitan de los servicios de cooperativas de grado superior, esto demuestra que para que exista desarrollo social económico es necesario la participación de todos.

4.2.Preguntas Directrices

Dentro de las cooperativas analizadas, ¿el conocimiento de la responsabilidad social así como de los principios cooperativos es difundido y evaluado?

Las cooperativas al ser entidades democráticas y constituidas por socios elaboran un balance social que se presenta al final de cada año, en el que se da a conocer todos los servicios dados a la comunidad así como evalúa el cumplimiento de la responsabilidad social.

La difusión de la responsabilidad social se la hace a través de las páginas webs correspondientes y medios de comunicación impresos y televisivos.

No obstante las páginas web no contienen toda la información o están desactualizadas, en algunas de ellas solo se visualiza donaciones de computadoras o el apoyo al deporte, siendo la responsabilidad social mucho más que una simple filantropía ocasional.

¿Existe un nivel adecuado de aplicación de principios cooperativos en las cooperativas de estudio?

La aplicación de los principios cooperativos como la libre adhesión y libre retiro, control democrático por los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, capacitación e información, cooperación entre cooperativas e interés por la comunidad son aplicados y esto se ve reflejado por medio de los resultados de las encuestas realizadas.

Las encuestas a más de reflejar la aplicabilidad de los principios cooperativos, muestra el desconocimiento de algunos de ellos. Esto podría deberse a factores como: el personal administrativo nuevo en el cargo a ejercer, la poca experiencia en el tema, la desactualización y poca capacitación en temas de RS.

¿Cuáles son los medios para hacer efectiva la aplicación los principios cooperativos?

Las evaluaciones periódicas es uno de los medios para hacer efectiva la aplicación los principios cooperativos, porque se mediría el cumplimiento y el conocimiento que se posee de ellos dentro de las instituciones.

¿Las cooperativas al cumplir sus principios cooperativos también logran alcanzar los objetivos de ser socialmente responsables?

Los principios cooperativos son lineamientos dentro de los que se puede actuar, representan la esencia de la cooperativa, a más de ser pautas de comportamiento con las que se pueden juzgar las decisiones tomadas.

Al aplicar los principios cooperativos las instituciones alcanzan el objetivo de ser socialmente responsable porque fundamentan su visión y compromiso con políticas de mejora continua hacia la sociedad, lo que incide de manera positiva en los socios más allá de solo cumplir.

Dentro de las cooperativas analizadas se detectó el desconocimiento de algunos principios, es así que al no saber el significado no se puede aplicar con éxito y sus objetivos socialmente responsables se verán comprometidos y no se cumplirán; siendo esto una cadena porque la visión, las decisiones tomadas y el compromiso con la sociedad se verán afectados.

¿La gestión de la responsabilidad social de las cooperativas es adecuada?

La gestión de la responsabilidad social de las cooperativas se maneja por el departamento de responsabilidad social (o el departamento de talento humano).

La gestión realizada en este departamento es buena pero al no llegar a un porcentaje superior al 70% aproximadamente no se podría decir que es satisfactorio porque al ser la zona céntrica el eje de estudio, se logra deducir que las cooperativas distantes a este segmento tendrán mayor dificultad al cumplir con la gestión y por ende con la aplicabilidad de los principios cooperativos, los objetivos de ser sociablemente responsables; etc. Por lo que la responsabilidad social no será retributiva al 100% con la sociedad.

4.3.Limitaciones del Estudio

El presente proyecto de investigación se realizó en las cooperativas del segmento 1 y 2 de la zona céntrica de la ciudad de Ambato, en el cual se pudieron encontrar ciertas limitaciones al momento de elaborarlo, como el desconocimiento de algunos de los principios cooperativos que se maneja en el Balance Social Cooperativo y el Informe Social Interno proporcionados por La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la molestia por parte de funcionarios de al momento de preguntar acerca del tema de estudio, algunas de las cooperativas proporcionan escasa información en sus páginas web de la responsabilidad social que manejan y en otras no se muestra el balance social que poseen por el cierre del ejercicio de años anteriores.

4.4.Conclusiones

Las cooperativas al ser entidades democráticas y constituidas por socios se rigen mediante principios y valores cooperativos. Estos principios se fundamentan en 7 ejes que hablan de la asociación voluntaria y abierta, control democrático por los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, capacitación e información, cooperación entre cooperativas y la preocupación por la comunidad; mientras que sus valores se centran en la responsabilidad social que nace en los años 50 donde se describe la verdadera responsabilidad frente a la sociedad, buscando soluciones ambientales y sociales. Y en el siglo 21 la RS tuvo un desarrollo indiscutible así como las exigencias al retribuir y preocuparse por los distintos grupos de interés.

En las cooperativas al final del año desarrollan un balance social en el que se muestra la aplicabilidad de los principios y valores que han sido puestos en práctica, con lo cual se aumenta la credibilidad de las instituciones al mostrar su funcionamiento y desempeño con la sociedad de manera externa e interna reflejando así la identidad cooperativa.

En el segmento 1 y 2 de las cooperativas analizadas se maneja la RS por el/los departamento a cargo de la responsabilidad social, en los cuales se detectó el desconocimiento de algunos de los principios cooperativos proporcionados por la SEPS.

El factor del desconocimiento es relevante por la influencia que este ejerce dentro de la visión y la credibilidad cooperativa, ya que al ser los principios guías de lo que se puede y no se puede hacer, y al no conocerlos afecta de forma directa al objetivo de ser socialmente responsable, no permite evaluar ni difundir la RS y las decisiones tomadas se verán interrumpidas por ser pautas del comportamiento que deben ejercer para y por la sociedad.

En la elaboración del balance social las herramientas ocupadas se basan en el GRI (Iniciativa de Reporte Global), ISO 26000, ETHOS y los indicadores de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria los cuales son ocupados de acuerdo a las necesidades institucionales. En el libro de Economía Popular y Solidaria se consensuó las distintas herramientas que existen para elaborar un balance social y los principios que comúnmente son ocupados, donde se procuró mostrar el alcance, periodicidad y a quien va dirigido.

Actualmente en la mayoría de cooperativas se maneja un sistema elaborado en Microsoft Excel en el cual la información es introducida de manera manual y los cálculos así como resultados no se dan de manera oportuna; por lo que la elaboración de las memorias sustentables de responsabilidad social en las cooperativas necesita de un Sistema de Información que ayude a evaluar las prácticas socialmente responsables de forma más prolija, breve y con mayor detalle del que se ofrece actualmente.

4.5.Recomendaciones (Propuesta)

La gestión realizada por las cooperativas con respecto a la Responsabilidad Social necesita de un Sistema de Información que ayude a la difusión del Balance Social y Memoria Sustentable de manera más rápida.

Debe permitir evaluar las prácticas socialmente responsables por parte de las instituciones en las cuales el GRI (Global Reporting Initiative o Iniciativa de Reporte Global), las ISO 26000, ETHOS y los indicadores de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pueden ser ocupados de acuerdo a las necesidades institucionales, puesto que los indicadores de cada uno de estas instituciones presenta particularidades propias tales como: la aplicación de preguntas abiertas, binarias, cuantitativas o cualitativas.

Los temas que se deben tratar en este programa son: la asociación voluntaria, la autogestión y autonomía, la capacitación y formación, el compromiso comunitario, los grupos de interés y la dimensión, etc. Debe contener datos relevantes de la institución como nombre, ruc, fecha de constitución, fecha de registro mercantil, dirección, teléfono, misión, visión, historia, objetivos, principios, valores, descripción de informes, a más de un resumen del número de memorias elaboradas y aspectos importantes de las empresas entre otros datos que sean de importancia.

Tabla N°43 RSE - Informe Elaboración de Balance Social.

RSE - Informe Elaboración de Balance Social		
Módulo Empresa	Información General	
	Principios, valores y objetivos	Nombre Detalle o Descripción
	Servicio (Brindado por la organización)	Nombre Descripción Observación
	Producto	Nombre Costo IVA Observaciones
	Logro	Logro Fecha del Logro Detalle
	Datos Anuales	Nuevo Registro (Porcentaje de Discapacidad Inflación Anual Salario Básico Cuota mínima de Apertura PIB Anual

		Días de descanso)
	Empleados	Información General (Cedula, nombres, apellidos, sexo, etnia, región, fecha de salida, etc.) Hijos de Empleados
	Descripción del informe	Declaración del presidente Detalle del Informe Objetivos Logros
	Descripción de la memoria	Detalles de la memoria Políticas y prácticas vigentes
	Estrategias y Análisis	Efectos Riesgos Políticas Oportunidades
	Indicadores	Indicadores Cuantitativos Indicadores Cualitativos
Módulo Administrador	Usuarios	Registro de personas que tengan acceso al sistema
	Perfiles	Manejado en 4 dimensiones filantrópica, legal, medioambiental, económica
	Permisos	Permisos por indicador (Objeto y funciones, permisos especiales)
Módulo Planificación RSE	Publico externo	Socios Formas de Atención Proveedores
	Información Proveedores	Ruc Nombre Tipo Dirección Alcance Nacionalidad
	Ahorro en economías de escala	
	Contrato Proveedores	Proveedor Objeto del Contrato Fecha de Inicio y Fin
	Evaluaciones	Reclamos Evaluación de productos y servicios Satisfacción Sanciones Accidentes
	Capacitaciones	Comunicación Cap. a socios Cap. a empleados Cap. consejos
	Actos Contractuales	Acuerdos Donaciones

		Certificaciones
	Implicación Económica	Gasto Servicios Políticas de aprobación de créditos Distribución Valor Económico Segmentos y promedio de crédito Importancia de la Auditoria
	Publico Interno	Salud laboral del empleado Seguro Laboral Desarrollo Profesional Beneficio Laboral...
	Gobierno	Comité Consejo y sesiones de consejo Órgano Institucional Sucursales
	Evaluación del cumplimiento de colocaciones por oficinas	Sindicato Reportes
Módulo Análisis de Indicadores	Análisis Cuantitativo	Matriz Indicadores Selección Indicadores Calificar Indicadores Análisis
	Análisis Cualitativo	
	Matriz Indicadores	Nombre Resultado Dimensión Sub. Dimensión Herramienta
Módulo Balance Social	Generar Datos y Calificación de Indicadores Cuantitativos Informe de Balance Social	Informe Balance Social
Módulo Memoria de Sostenibilidad	Indicadores Cuantitativos por cada Dimensión	Dimensión Filantrópica Dimensión Medioambiental Dimensión Legal-Social Dimensión Económica

Elaborado por: Jessica Buenaño Freire

Bibliografía

- (2014). En F. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 31). Caracas: Episteme C. A.
- (19 de Marzo de 2017). Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española RAE:
<http://dle.rae.es/?id=AwFchLc>
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 38.
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 23.
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 28.
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 33.
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 35.
- A. Alsina. (2015). Balance Social Cooperativo. *CLERYSA*, 43.
- A. Michael Andrews. (2015). El capital en las cooperativas nuevas y pequeñas . *FILENE RESEARCH INSTITUTE*, 32.
- A. Ramiro. (2008). Reglamento Interno. *CPGRESO*, 2.
- A. Soto. (2011). Balance Social Cooperativo. *Coope*, 16.
- Abreu, J., & Cruz, J. (2011). Responsabilidad social empresarial una visión integral. 71-94.
- AGN. (24 de Noviembre de 2013). *El Mercurio Diario Independiente de Cuenca*. Obtenido de <http://www.elmercurio.com.ec/310113-rse-esta-en-etapa-inicial-en-ecuador/>
- Alejos , C. (2013). Greenwashing: Ser Verde o Parecerlo. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*, 1-28.
- Alejos, C. (2013). Greenwashing: ser verde o parecerlo. *IESE Business School* , 1-27.
- Alianza Cooperativa Internacional. (31 de Marzo de 2016). *Las cooperativas y mutuales de seguros tiene más mujeres CEOs que los privados*. Obtenido de Las cooperativas y mutuales de seguros tiene más mujeres CEOs que los privados:
<http://www.gestarcoop.com/novedades/noticias/34-mundo-cooperativo/190-las-cooperativas-y-mutuales-de-seguros-tiene-mas-mujeres-ceos-que-los-privados.html>
- Alvarado, A. (23 de Julio de 2008). Recuperado el 6 de marzo de 2017, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9468/alvarado.pdf;jsessionid=46DD94333FE9CDF1936E191C81E5D96F?sequence=1>
- Antonia Ribas. (2006). Mujeres y cooperativismo en la Comunidad Autónoma del País Vasco. *Universidad de las Islas Baleares*, 153.

- Argandoña, A. (Abril de 2012). *IESE Business School Universidad de Navarra*. Obtenido de http://www.iese.edu/en/files/catedra%20abril_tcm4-79450.pdf
- Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación, Guía para su Elaboración*. Caracas.
- Armando Chaguaceda. (2011). Autogestión y participación en el cooperativismo . *Cayapa*, 30.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario* . Quito.
- Asociación de Directivos de Comunicación. (s.f.). Facultad de Periodismo y Comunicación Social FPyCS. En N. Chaves, *La imagen corporativa* (págs. 1-13). Buenos Aires: 2013. Obtenido de <http://dircomunlp.com.ar/sites/default/files/bibliograf%C3%ADa/La-imagen-corporativa.pdf>
- Barragán, A. (20 de 08 de 2010). Ventajas de la Responsabilidad Social Empresarial. *Pymrang*.
- Barrera, E. (Julio-Diciembre de 2013). La empresa social y su responsabilidad social. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 55-75.
- Bastidas Delgado Oscar. (2012). Las cooperativas y su dimensión social. *Revista Cooperativismo*, 216.
- Belmar, C. (2009). Situación de la Responsabilidad Social Empresarial de la Pyme en Bolivia. *FUNDES*, 1-59.
- Benito, S., & Esteban, P. (2010). La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas. *Universidad Europea de Madrid*, 1-29.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá: PEARSON.
- Better Health & Social Care. (2014). Mejor asistencia sanitaria y social: ¿cómo estimulan las cooperativas y mutualidades la innovación y el acceso en el mundo? *LPS Productions* , 4.
- Bigne, E., & Currás, R. (2008). ¿Influye la imagen de responsabilidad social en la intención de compra? el papel de la identificación del consumidor con la empresa. *Universia Business Review*, 10-21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/433/43301901.pdf>
- Borrego, S. (2008). Estadística. *Revista Digital*, 1-12.
- Bravo, R., Matute, J., & Pina, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. Un estudio aplicado a la banca comercial. *Innovar Journal*, 37-51.
- Briancon, M. (2007). La importancia de la gestión profesional de la imagen corporativa. *Punto Cero. Universidad Católica Boliviana*, 59-64.
- Brown, F. (2010). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. México Distrito Federal: UNAM.

- C. Revelo. (5 de Noviembre de 2009). *Entidades financieras*. Obtenido de <http://caracterizaciendelsistemaafinanciero.blogspot.com/2009/11/instituciones-financieras.html>
- Cajiga, J. (2012). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. *CEMFI Centro Mexicano para la Filantropía*, 1-35.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Carroll Archie. (4 de Julio-Agosto de 1979). *ELSEVIER*. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/000768139190005G>
- Carreras, L., & Bastida, R. (2015). Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 251-277.
- Castelló, E., & Trias, C. (2011). La Inversión Socialmente Responsable en el Escenario Financiero. *Boletín de Estudios Económicos*, 95-117.
- Castillo F. (2016). La necesidad de la gestión de intereses. *PAD*.
- Castro , A., & Puerto , D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 1. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002&lang=pt
- Centro RSE*. (2014). Obtenido de https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Chavés , R., Monzón , J. L., Pérez, J. M., & Radrigán , M. (2013). La Economía Social En Clave Internacional Cuantificación, Reconocimiento Institucional Y Visibilidad Social En Europa, Iberoamérica Y Norte De África. *RVESCO N° 112*, 122-150.
- CICOPA. (2014). Las cooperativas contribuyen al empleo a largo plazo, a una economía sostenible y al bienestar de sus trabajadores. *CICOPA*.
- Cimo, Corrales, Galán, Martínez, Pacini y otros. (2013). Seguridad e higiene en el trabajo. *Gestión*, 25.
- Consejo Técnico de la Contaduría. (2010). Tratamiento contable de los ingresos en las Cooperativas de Trabajo Asociado. *Gerencie*.
- Coppini, V., & Ressel, A. (2012). El Balance Social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas. 1-19.
- Coraggio, J. L. (2010). La economía social y solidaria en el Ecuador. *IAEN*, 1-7.
- Coraggio, J. L., & Gaiger, L. (2008). Otra Economía: sección: sociedad, economía y política. *Otra Economía, Revista Latinoamericana de economía social y solidaria Volumen II*, 1-181.

- Coraggio, J. L., Arancibia, M., & Deux, M. V. (2010). Guía para el Mapeo y Relevamiento de la Economía Popular Solidaria en Latinoamérica y Caribe. *Otra economía. Revista Latinoamericana de economía social y solidaria RILESS*, 1-88.
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2012). *Ecuador: Economía y Finanzas Populares y Solidarias, Para el Buen Vivir*. Quito: Imprefepp.
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (1 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Corrales, L. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa Guía de buenas prácticas. *Proyecto IMPULSA RSE-PYME*, 1-119.
- Costa, J. (23 de 11 de 2015). *Razón y Palabra*. Obtenido de De la economía de producción a la economía de información: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/jcosta.html>
- Cruz - Souza, F., Cortegoso, A., Zanin, M., & Shimbo, I. (2011). *Las Incubadoras Universitarias de Economía Solidaria en Brasil - Un Estudio de Casos*. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/922775868?accountid=36765>
- Currás, R. (2010). Identidad e imagen corporativas:revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 10.
- D. Barba y M. Gaviláñez. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 38.
- D. Barba y M. Gaviláñez. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 36.
- D. Dante. (2010). Difusion de los valores y principios cooperativos entre la juventud. En D. Dante. Madrid: DYKINSON S.L. Meléndez Valdés.
- D. Otazu. (2017). Recomiendan interiorizarse si cuota es capital o interés. *Negocios*.
- Dante Cracogna. (2012). Las cooperativas y su dimensión social. *Revista Cooperativismo*, 225.
- Daza, J. (2015). Crecimiento y rentabilidad en el mercado emergente brasileño. *Cuadernos de Gestión*, 91-112.
- Daza, J. (2015). Crecimiento y rentabilidad en el mercado emergente brasileño. *Cuadernos de Gestión*, 3.
- Desjardins. (2015). La Organización Internacional de Cooperativas en la Industria y los Servicios.
- Dobers, P. (2012). *Corporate Social Responsibility:Management and Methods*. Västerås.
- Dopico, A., Rodríguez, R., & González, E. (18 de Junio de 2013). Obtenido de SciELO: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000100005

- EKOS. (28 de Junio de 2012). *www.ekosnegocios.com*. Obtenido de *www.ekosnegocios.com*:
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=525>
- Ekos Negocios. (2011). Empresas con Responsabilidad Corporativa. *Ekos RSE*, 1-146.
- Enrique Pérez. (2017). Algunas claves y consejos en Política Retributiva. *Thinking People Consultores Recursos Humanos*.
- Espinoza. (2014). *Muestreo y sus tipos de Muestreo*. Facultad de Ciencias Médicas, Unidad de Investigación Científica, Mexico.
- Estatuto de la Alianza Cooperativa Internacional. (13 de Noviembre de 2015). ¿Qué es la Alianza Cooperativa Internacional? *El Cooperativismo*, pág. 11.
- ETHOS. (2007). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Instituto Ethos de Empresas de Responsabilidad Social. España: Benjamin S. Goncalves.
- EticAgro. (2007). *Global Reporting Initiative (GRI)*. La Plata : Etiagro.
- Europeas, C. d. (18 de Julio de 2001). *EUR-lex*. Obtenido de EUR-lex Access to European Union law: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- F. Báñez. (2016). Guía de Cooperativismo. *OAdministrativa*.
- Favreau, L., Fréchette, L., Boulanne, M., & Kemenade, S. (2002). Desarrollo local, economía popular y economía solidaria en América Latina: un itinerario de 30 años en Villa El Salvador, Perú. *Cayapa Revista Venezolana de Economía Social - REDALYC Año 2. N° 3*, 1-13.
- Fernández S., María Eugenia. (2015). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Scielo*, 10.
- Fernández S., María Eugenia. (2015). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Scielo*, 15.
- Fernandez, & Hernandez. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Franco, Y. (27 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación*. Obtenido de Tesis de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Fundación EMPRENDER. (2002). Balance Social y Comunicación de la Empresa a la Sociedad. *Rede Ethos de Jornalistas*, 1-31.
- G. Graham . (2011). *Una política poscapitalista*. Colombia: Casa del libro.
- Gallego, M. (1999). El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional. *Revista Universidad Eafit*, 27-40.
- García, G. (2012). *Investigación comercial* (Tercera ed.). Madrid: ESIC Editorial.

- García, J. (26 de Agosto de 2014). Políticas Retributivas. (A. Ruterros, Entrevistador)
- Gomes , R., Castilla , T., & Bertucci, J. (2012). *La economía solidaria en América Latina y el Caribe*. Obtenido de http://www.economiasolidaria.org/files/CELAM_DEJUSOL_economia_solidaria_en_america_latina.pdf
- Gòmez, A., Correa, A., & Vásquez, S. (2012). Lòstica inversa, un enfoque con responsabilidad social. *Criterio Libre*, 143-158.
- Gòmez, P., & Ucieda, J. (2013). La relaciòn entre la responsabilidad social y el desempeño financiero: Un Estudio Transversal en los Países de la Unión Europea. *Contabilidad y Tribuciòn*, 225-260.
- Gonzáles, L. (2005). Responsabilidad social empresarial en las PYMES: aproximaciòn a partir de una muestra del aréa metropolitana de Caracas. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales* , 33-62.
- González, M., Donate, M., & Guadamillas, F. (2014). El efecto de papel mediador de la Reputaciòn Corporativa en la relaciòn entre la RSC y los resultados econòmicos . *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.*, 67-89.
- Granda, G. (2015). *Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España*. Madrid: Forética
- Greenpeace International. (2015). How some powerful corporations are standing in the way of sustainable development. *Greenwash+20*, 1-52.
- GRI. (2015). *Guía para la elaboraciòn de memorias de sostenibilidad*. Amsterdam: Empowering Sustainable Decisions.
- Grupo Cavala. (31 de Enero de 2013). Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa. *Responsabilidad Social Corprotativa*.
- Guerra , P., Fernández, A., & Servare, C. (2012). *Miradas globales para otra economía*. Barcelona: Setem.
- Guridi, L., & Jubeto, Y. (2014). En F. c. solidaria, Y. Jubeto, L. Guridi, & M. Fernández (Edits.), *Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador* (págs. 46-53). UPV/EHU, heoga.
- Guy Ryder. (2013). Informe sobre Cooperativas y Sostenibilidad. *Alianza Cooperativa Internacional*, 24.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 21-22.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Populas y Solidaria*, 31.

- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 30.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 231.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 32.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 46.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 231.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 231.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 22.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 231.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 241.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 234.
- H. Jácome, J. Sánchez, J. Oleas, D. Martínez, D. Torresano y otros. (2016). Economía Solidaria historias y prácticas de su fortalecimiento. *Economía Popular y Solidaria*, 234-235.
- Hagen Henrÿ. (2013). Orientaciones para la legislación cooperativa. *OIT*, 10.
- Hagen Henrÿ. (2013). Orientaciones para la legislación cooperativa. *OIT*, 19.
- Hagen Henrÿ. (2013). Orientaciones para la legislación cooperativa. *OIT*, 18.
- Hallama, M., Montlló, M., & Rofas, S. (2011). El Fenómeno del Greenwashing y su impacto sobre los consumidores Propuesta Metodológica para su evaluación. *Revista de Ciencias Sociales*, 1-38.
- Hallama, M., Montlló, M., Rofa, S., & Ciutat, G. (2011). El fenómeno del greenwashing y su impacto sobre los consumidores propuesta metodológica para su evaluación. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 1-38.
- Hendges, Margot. (2009). El cooperativismo como inclusión social. *GEZKI*, 69-88.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) México: Mc Gran Hill / Interamericana Editores S.A.

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación* (5ª Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, W. (2011). Crítica del modelo liberal de empresa: un análisis de la rse desde la idea de Estado Social de Derecho. 157-176.
- Hutt, H. (2012). La Responsabilidad Social como una estrategia de relaciones públicas . *Revista Nacional de Administración RNA*, 89-102.
- I. Tobar. (2013). Balance Social. *COOP*, 9.
- ICMIF. (19 de Marzo de 2016). *Cooperativas de las Américas Región Alianza Cooperativa Internacional*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/La-proporcion-de-mujeres-en-cargos-de-direccion-ejecutiva-en-las-cooperativas-y?tema=3>
- IDEA. (2001). *El Balance Social Un enfoque integral*. Argentina: Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.
- ISO. (2011). *Norma internacional ISO 26000*. Suiza: Translation Management Group.
- Isónoma. (2015). Participación de las Mujeres en Cooperativas y Empresas de la Economía Social. *SEEMT*, 9.
- J. Herrán. (2015). Del microcrédito al desarrollo de capacidades locales Crédito y desarrollo productivo: la experiencia de la Casa Campesina Cayambe. *EPS*, 189.
- J. Polanco Barras. (1975). Trabajo Social y Cooperativismo. *Repositorio Universidad Católica*, 45.
- Jácome, V. (2013). *Introducción la Economía Social y Solidaria*. Quito: Editorial IAEN.
- Jaime Eslava, J. (2010). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Javier Herrán. (2016). Del microcrédito al desarrollo de capacidades locales Crédito y desarrollo productivo: la experiencia de la Casa Campesina Cayambe. *EPS*, 185-186.
- Jeannette Sánchez. (2016). Institucionalidad y políticas para la economía popular y solidaria: balance de la experiencia ecuatoriana1. *EPS*, 46.
- Jimenez, J. (2010). Movimiento De Economía Social Y Solidaria Del Ecuador: Circuitos Económicos Solidarios Interculturales. *RILESS*, 1-13.
- Johnston Birchall. (2015). El diseño de estructuras eficaces de gobernanza democrática para las grandes cooperativas. *Co-operative Alliance*, 26.
- Juan Pablo Guerra. (2016). factores de participación y desarrollo en la economía popular y solidaria. *EPS*, 228.
- Julia Gutiérrez. (2016). Ventajas de una cooperativa de consumidores y usuarios. *COOSUMIDORES*.

- Kanji, R., & Agrawa, R. (2016). Models of Corporate Social Responsibility: Comparison, Evolution and Convergence. *IIM Kozhikode Society & Management Review*, 141-155.
- Keller, K. (1993). Conceptualizing, Measuring and Managing Customer -Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 1-22.
- Kruger Corporation. (13 de Febrero de 2015). Obtenido de Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES: <http://ecuador.ahk.de/es/servicios/responsabilidad-social-empresarial/>
- L. Fernández, N. Geba, V. Montes y R. Schaposnik. (1998). Balance Social Cooperativo Integral. *Modelo argentino*, 25.
- Ley de Cooperativas, Codificación. (2001). Título I - Naturaleza y Fines. *Congreso Nacional*.
- Ley de Economía Popular y Solidaria . (2010). Economía Popular y Solidaria . *MIES*, 38.
- Lima, M., & López, M. (2012). Estudios de RSE en Ecuador. *CODEPSA*, 1-77.
- Lodos, H. (Abril de 2011). *Universidad de Palermo*. Obtenido de http://www.palermo.edu/dyc/opendc/opendc2011_1/036.pdf
- Lopes, M., & Moneva, J. (2013). El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa Petrobrás versus Repsol. *Contaduría y Administración*, 131-167.
- López, A., Contreras, R., & Molina, R. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. *Cuad. admon.ser.organ*, 261-282.
- López, C., & Navarro, C. (2014). Peculiaridades de la Pequeña Empresa Familiar ante la Responsabilidad Social Empresarial. Un Análisis Exploratorio en la Comunidad de Madrid. *Pecvnía*, 39-56.
- López, V., & Iglesias, S. (2010). Reputación y rendimiento sostenible en PYMES. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 87-106.
- Lorenzo , B. (6 de Julio de 2014). La RSE en el mundo. *Diario Responsable*, pág. 1.
- M. Acosta y V. Montes . (2015). IX CONGRESO RULESCOOP. *FCE*, 72.
- M. Acosta y V. Montes. (2015). IX CONGRESO RULESCOOP. *FCE*, 74.
- M. Acosta y V. Montes. (2015). IX CONGRESO RULESCOOP. *FCE*, 74.
- M. Acosta y V. Montes. (2015). IX CONGRESO RULESCOOP. *FCE*, 75.
- M. Brito y L. Uzhca. (2014). Propuesta de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito . *UPSC*, 55.
- M. Estrada, D. Monferrer y M. Moliner. (2016). El Aprendizaje Cooperativo y las Habilidades Socio-Emocionales. *Scielo*.

- M. Kume . (2015). Los Socios en una Cooperativa . *Cooperativa*.
- Mababu, R. (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 101-114.
- Mair, J., & Noboa, E. (Septiembre de 2014). *IESE*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=2250881060660980041020041161040961220310690810440380580811161011110660740570300010320310401180130940101250840281040530550580221031270660721001101120731231030060490170670950300951000800260140200920940200280091031>
- Martínez, D. (2005). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. España: Díaz de Santos.
- Martínez, E., Montaner, T., & Pina, J. (2005). Propuesta de Medición de la Imagen de Marca: Un Análisis Aplicado a las Extensiones de Marca. *Revista Asturiana de Economía*, 89-112.
- Medina, A., & Severino, P. (2014). Responsabilidad Empresarial: Generación de capital social de las empresas. *Contabilidad y Negocios*, 63-72.
- Meehan, J., Meehan, K., & Richards, A. (2006). Corporate Social Responsibility: the 3C-SR model. En *Corporate Social Responsibility* (págs. 386-398). Liverpool: Emerald Group .
- Melvin. (30 de 05 de 2013). Gestión responsabilidad social empresarial . *Escuela de Organización Industrial* .
- Méndez, A. (2008). *La investigacin en la era de la información*. Trillas: UNAM.
- Merari Neira. (2016). Los Socios de una Cooperativa.
- Mercadé Melé, P., Molinillo Jiménez, S., & Fernández Morales, A. (Mayo de 2014). Influencia de las prácticas de responsabilidad social corporativa en la actitud del consumidor: análisis comparado de Mercadona, Carrefour y Eroski. *Revista de Empresa Familiar*, 73-88.
- Meza, A. (2012). *Biblioteca de la Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis27.pdf>
- Minguez, N. (1999). Un Marco Conceptual para la Comunicación Corporativa. *Revistas de estudios de comunicación*, 1-9. Obtenido de <http://www.ehu.eus/zer/hemeroteca/pdfs/zer07-10-minguez.pdf>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva. (2009). *Libro Blanco de la Prospectiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Proyecto 2020*. Buenos Aires: Artes Gráficas Papiros S.A.C.I. .
- Morales, K. (2012). Experiencias de Responsabilidad Social en Empresas Ecuatorianas. *Sostenibilidad Empresarial*, 1-109.

- Moreno, Z., & Graterol, D. (2011). Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme: Un estudio en el sector metalmecánico de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. *Contaduría y Administración*, 175-194.
- Moreno, Z., & Graterol, D. (2011). Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme: Un estudio en el sector metalmecánico de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. *Contaduría y Administración*, 175-194.
- Nakamura. (15 de Marzo de 2015). Importancia de la RSC. *Motivación & Bienestar - Responsabilidad Social Empresarial - Social Media*.
- Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Limusa.
- Negrón Ríos, G. (05 de Diciembre de 2015). *WordPress.com*. Obtenido de WordPress.com: <https://naturalezasintoxicos.files.wordpress.com/2013/10/carta-circular-2-sobre-la-regla-de-agua-subterranea.pdf>
- O. Coceta. (2013). Las Cooperativas de Trabajo Asociado en la Iniciativa Social. *Una realidad en crecimiento*, 2.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2001). *Manual de Balance Social*. Medellín : Gpajon.
- OIT. (2015). *NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance Social de ANDI - OIT (I)*. Madrid: INSHT.
- Olmedo, I., & Martínez, I. (2011). Medida de la reputación empresarial en pymes de servicios. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 77-102.
- P. Albors. (2017). Todos los socios somos iguales, pero algunos socios somos más iguales que otros. *FEVECTA*.
- P. Marín. (2015). Cooperativas de Trabajo Asociado. *ASES*, 14.
- Parra, P., Miklos, T., Herrera, A., & Soto, R. (2007). Diseño de una metodología prospectiva aplicada en Educación Superior. *Edusfarm, revista d'educació superior en Farmàcia*.
- Patrick G. Mangan. (2014). Encontrando el equilibrio: mantener el foco en los asociados a nivel local. *Alianza Cooperativa Internacional*, 133.
- Pauline Green . (2015). La gobernanza cooperativa apta para construir resiliencia frente a la complejidad. *Aciamericas.coop/IMG*, 7.
- Peinado, E. (2011). RSE en América Latina. En B. Caravedo, L. Casanova, M. Correa, E. Del Castillo, R. Estévez, M. Korin, . . . Banc, A. Vives, & E. Peinado (Edits.), *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina* (págs. 66-68).
- Peinado, E. (Septiembre de 2012). *Management Society*. Obtenido de <http://managementsociety.net/etica-y-rse/33-la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina.html>

- Pérez, A., & Rodríguez, I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de Gestión*, 3.
- Portakes, L., & García de la Torre, C. (2012). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social empresarial: nacimiento, definición y difusión en América Latina. En L. Portakes, C. García de la Torre, E. Barrera, & J. F. Lozano, *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL* (pág. 3). México: Pearson.
- R. Bertossi. (2017). Mancomunidades cooperativas universitarias. *Scielo*.
- (2012). Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. En P. C. República, *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* (pág. 8). Quito.
- Reglamento General a la Ley de Cooperativas . (2015). *Título - Naturaleza y Fines*. Quito.
- Rivadeneira, M. (2008). Cultura organizacional y la responsabilidad social en las universidades públicas. *Revista de Ciencias Sociales Scielo*.
- Rivadeneira, M. (2008). Cultura organizacional y la responsabilidad social en las universidades públicas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 140-148.
- Rodríguez, A. (2008). *Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Rodríguez, J. (2008). Modelo stakeholder y responsabilidad social: el gobierno corporativo global. 81-111.
- Ruan, D. (04 de 12 de 2005). Responsabilidad social y su relación con el desempeño financiero. *El Economista*. <http://search.proquest.com/docview/467862047?accountid=36765>, 1-2.
- Rubio, G. (2016). Greenwashing y su impacto en la responsabilidad social corporativa. El caso de Volkswagen a través de un análisis con opciones reales. *Dialnet*, 129-139.
- Sáez, A., Haro, A., & Caba, M. (2014). Hacia una información corporativa integrada: evidencias en la industria de productos del cuidado de la salud. *Finanz. polit. econ*, 317-340.
- Sajardo, A., & Serra, I. (2009). Impacto económico y social de la Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad Valenciana. *Revista Economía.es*, 113-141.
- Salazar Garza, R. (2012). El peso mexicano: la gestión de cobertura del riesgo cambiario mediante la Teoría de los Efectos Olvidados. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 1.
- Sánchez, A. (1994). Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. Análisis de los Factores Determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 159-179.
- Sánchez, J. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial y la Buena Administración. *Revista Journal*, 103-113.

- Sánchez, M., García, E., & Pardo, R. (2010). Análisis de Herramientas de Sostenibilidad y RSC para su Aplicación a la Industria de Procesos. *Revista de Estudios Empresariales*, 81-98.
- Sarmiento, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimens. empres*, 6-15.
- SEPS. (2014). *Ayudas de procedimiento para el llenado del formulario de Balance Social*. Quito.
- SEPS. (19 de Febrero de 2015). Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balance-social-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador->
- Setó, D., & Angla, J. (2011). La naturaleza de la relación entre la responsabilidad social de la empresa (RSE) y el resultado financiero. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 161-176.
- Silva, M. (27 de Junio de 2016). *Pasión por el marketing y los negocios*. Obtenido de Pasión por el marketing y los negocios: <http://www.manuelsilva.es/marketing-2/la-importancia-de-un-buen-eslogan/>
- Solano, D. (2005). Responsabilidad Social Corporativa: Qué se hace y qué debe hacerse. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 163-175.
- Solarte Rodriguez, R. (s.f.). *Rethos - Pontificia Universidad Javeriana - Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial y la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto_Solarte_Rodriguez.pdf
- Soto. (12 de enero de 2013). Las ventajas de la responsabilidad social empresarial para la empresa . *Gestion. Org*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (06 de Junio de 2017). *Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS*. Ambato: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria .
- T. Novarese. (2013). Balance Social Cooperativo. 18.
- The International Organization for Standardization (ISO); Stichting Global Reporting Initiative (GRI) . (2014). GRI G4 Guidelines and ISO 26000:2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction. 1-44.
- Tiempo, E. (9 de Octubre de 2014). Todos los servicios en una sola cooperativa.
- Torresano, M. (2012). Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador. *EKOS*, 5-63.
- V. Caracalla. (2013). Gestión de la empresa cooperativa. *Roma*.
- V. Llián. (2016). ¿Para qué el balance social? Una experiencia de aplicación del Modelo de Balance Social Cooperativo Integral en cooperativas ecuatorianas. *EPS*, 210.

- V. Llián. (2016). ¿Para qué el balance social? Una experiencia de aplicación del Modelo de Balance Social Cooperativo Integral en cooperativas ecuatorianas. *EPS*, 204.
- Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2014). Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 329-344.
- Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2014). Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero. *Revista de Administración de Empresas*, 329-344.
- Vélez, D., Holguín, H., Durán, Y., & Gutiérrez, I. (2008). Dinámica de la empresa familiar Pyme “Estudio Exploratorio en Colombia”. *FUNDES*, 1-196.
- Vélez, M. (2010). Una Respuesta a la Acción Social, de la Rentabilidad a la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 11-25.
- Viteri Jorge. (Agosto de 2012). *Revista Eídos*. Obtenido de <https://www.ute.edu.ec/posgrados/eidos4/art-13.html>
- Vives, A. (2013). Empleo y emprendimiento como responsabilidad social de las empresas. *Revisa Journal Georgetown University*, 1-19.
- Wang, H., Tong, L., Takeuch, R., & George, G. (2016). Corporate Social Responsibility: An Overview and new research directions. *Academy of Management Journal*, 534-542.
- Wilhelm, G., Ramírez, F., & Sánchez, M. (2009). Las Relaciones Públicas: Herramienta Fundamental en la Creación y Mantenimiento de la Identidad e Imagen Corporativa. *Razón y Palabra*, 1-19.

Anexos

TABULACIÓN SPSS

CauEgrAso

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	1		
	Etiqueta	Causas de egreso de asociados.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

AsoIngSer

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	2		
	Etiqueta	Asociados ingresantes por servicios que brinda la cooperativa.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

EgresAsoServ

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	3		
	Etiqueta	Egresos de asociados por servicios		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	6	75,0%
	1	Si	2	25,0%

HyMCargJer

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	4		
	Etiqueta	Hombres y mujeres en cargos jerárquicos.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	0	,0%
	1	Si	8	100,0%

InvInfor

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	5		
	Etiqueta	Inversión en información.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

RemCertApor

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	6		
	Etiqueta	Remuneración a certificados de aportación y préstamos.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ServSocAsoyTrab

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	7		
	Etiqueta	Servicios sociales para asociados y trabajadores		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

PolitRetrInt

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	8		
	Etiqueta	Política retributiva interna		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

SegeHigTrab

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	9		
	Etiqueta	Seguridad e higiene del trabajo		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

PartOrg

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	10		
	Etiqueta	Participación en otras organizaciones.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

PartOrgotraCoop

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	11		
	Etiqueta	Participación de otras organizaciones en la cooperativa.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

InvEduCapInfo

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	12		
	Etiqueta	Inversión en educación, capacitación e información.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

RepInstCoopGradS

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	13		
	Etiqueta	Representación institucional en cooperativas de grado superior.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

PartAsamCoopGradSup

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	14		
	Etiqueta	Participación en asambleas de cooperativas de grado superior		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	5	62,5%
	1	Si	3	37,5%

EmplGenEjer

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	15		
	Etiqueta	Empleos generados en el ejercicio.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ApertCoopUniv

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	16		
	Etiqueta	Apertura de la cooperativa a las universidades		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	4	50,0%
	1	Si	4	50,0%

ImpAsigEmiVoto

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	17		
	Etiqueta	Importancia asignada a la emisión del voto.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

PartAsamb

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	18		
	Etiqueta	Para participar en asambleas.		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

GestConsejAdm

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	19		
	Etiqueta	Sobre la gestión del consejo de administración		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	4	50,0%
	1	Si	4	50,0%

CanRecepInfo

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	20		
	Etiqueta	Canales de recepción de la información		
	Tipo	Númérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

IntOtorCuotCap

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	21		
	Etiqueta	Interés otorgado a cuotas de capital.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	4	50,0%
	1	Si	4	50,0%

IntOtorPrestAso

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	22		
	Etiqueta	Interés otorgado a préstamos de asociados.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ServbrindAso

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	23		
	Etiqueta	Servicio que brinda a sus asociados.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ServSocAso

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	24		
	Etiqueta	Servicios sociales para asociados.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%

ServSocTrab

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	25		
	Etiqueta	Servicios sociales para trabajadores.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

PolitRetrIntTrab

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	26		
	Etiqueta	Política retributiva interna para trabajadores.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

CondTrab

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	27		
	Etiqueta	Condiciones de trabajo		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	1	12,5%
	1	Si	7	87,5%

CondAutoeInd

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	28		
	Etiqueta	Condicionamiento a su autonomía e independencia.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ActivEducAso

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	29		
	Etiqueta	Actividad educativa para los asociados.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	2	25,0%
	1	Si	6	75,0%

ServOfreCoopGradSup

		Valor	Recuento	Porcentaje
Atributos estándar	Ubicación	30		
	Etiqueta	Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior.		
	Tipo	Numérico		
	Formato	F8		
	Medida	Nominal		
	Papel	Entrada		
Valores válidos	0	No	3	37,5%
	1	Si	5	62,5%