

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA DETERMINAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS COOPERATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. CASO DE ESTUDIO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL AÑO 2014**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL**

**FABIÁN ARMANDO CAJAS GUERRERO**

fcajas65@hotmail.com

**Director: MBA Xavier Oña Serrano**

xavier.ona@epn.edu.ec

**2016**

## DECLARACIÓN

Yo, Fabián Armando Cajas Guerrero, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Fabián Armando Cajas Guerrero**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Fabián Armando Cajas Guerrero, bajo mi supervisión.

---

**MBA. Xavier Oña Serrano**

**DIRECTOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco especialmente a Dios nuestro Padre y a la Virgen de la Consolación, quienes me han dado fortaleza y sabiduría para llevar a cabo mis metas y objetivos.

A mi esposa Sandrita y a mis hijos Jefferson y Nicole, personas muy importantes en mi vida, por sus constantes muestras de cariño y apoyo.

A la Escuela Politécnica Nacional, institución educativa tan prestigiosa, por los conocimientos impartidos por sus Docentes y por sus acertados Programas de Maestría.

A mi director de Tesis, MBA. Xavier Oña, estimado amigo, por dedicar su valioso tiempo en la revisión de este trabajo y por sus sugerencias y experiencias que permitieron mejorar los contenidos de la presente investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., por brindarme la información necesaria, especialmente a la Srta. Diana Valle.

## **DEDICATORIA**

A Jefferson y Nicole, mis queridos y amados hijos, razón de mi existencia, para que en el futuro sean personas de bien y útiles para la sociedad.

**Fabián Cajas**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	i
LISTA DE TABLAS .....	ii
LISTA DE ANEXOS .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1 <b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
1.2 <b>FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN</b> .....	4
1.2.1 <b>FORMULACIÓN</b> .....	4
1.2.2 <b>SISTEMATIZACIÓN</b> .....	4
1.3 <b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	5
1.3.1 <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
1.3.2 <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	5
1.4 <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
2 <b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1 <b>LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA</b> .....	7
2.1.1 <b>LA ECONOMÍA SOCIAL</b> .....	7
2.1.2 <b>LA ECONOMÍA SOLIDARIA</b> .....	11
2.1.3 <b>LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR</b> .....	16
2.2 <b>CONTEXTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR</b> .....	18
2.2.1 <b>ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</b> .....	18
2.2.2 <b>COOPERATIVISMO</b> .....	21
2.2.3 <b>SECTOR COOPERATIVO</b> .....	22

2.3	PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	23
2.3.1	ESTRUCTURA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	23
2.4	EL SECTOR DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS Y EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017 .....	26
2.5	MARCO LEGAL DEL SECTOR DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	32
2.5.1	DEFINICIÓN.....	32
2.5.2	PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .....	33
2.5.3	INSTITUCIONALIDAD .....	34
2.5.3.1	Rectoría.....	35
2.5.3.2	Regulación .....	36
2.5.3.3	Control .....	36
2.5.3.4	Fomento .....	36
2.6	MODELOS DE BALANCE SOCIAL.....	37
2.6.1	DEFINICIÓN DE BALANCE SOCIAL .....	39
2.6.2	BENEFICIOS DEL BALANCE SOCIAL .....	40
2.6.3	PRINCIPALES METODOLOGÍAS DE BALANCE SOCIAL UTILIZADOS A NIVEL INTERNACIONAL EN LOS QUE SE BASÓ LA SEPS .....	40
2.6.3.1	Modelo de Balance Social según la OIT.....	40
2.6.3.2	Modelo de Balance Social según el Global Compact de Naciones Unidas .....	41
2.6.3.3	Modelo de Balance Social según el Global Reporting Initiative (GRI).....	41
2.6.3.4	Modelo de Balance Social según el Instituto ETHOS .....	41
2.6.3.5	Modelo de Balance Social según la ACI – AMÉRICAS.....	42
2.6.3.6	Modelo de Balance Social según la DGRV .....	42
2.6.3.7	Modelo de Balance Social de la Universidad de la Plata.....	42
2.6.4	MODELO DE BALANCE SOCIAL SEGÚN LA METODOLOGÍA DE LA SEPS.....	43
2.6.5	DETALLE DE LAS MACRODIMENSIONES DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL .....	46

2.6.5.1	Macrodimensión 1. Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales .....	46
2.6.5.2	Macrodimensión 2. Asociación Voluntaria, Equitativa y Respeto a la Identidad Cultural.....	47
2.6.5.3	Macrodimensión 3. Autogestión y Economía.....	47
2.6.5.4	Macrodimensión 4. Participación Económica-Social y Distribución Equitativa de Excedentes .....	48
2.6.5.5	Macrodimensión 5. Educación, Capacitación y Comunicación .....	48
2.6.5.6	Macrodimensión 6. Cooperación e integración del sector Económico Popular y Solidario.....	49
2.6.5.7	Macrodimensión 7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental .....	49
2.7	<b>FUNDAMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....</b>	<b>50</b>
2.7.1	ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	50
2.7.2	DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	51
2.7.3	IMPORTANCIA.....	54
2.7.4	BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	55
2.7.5	GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) .....	56
3	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>58</b>
3.1	<b>PERSPECTIVA DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.....</b>	<b>58</b>
3.1.1	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA.....	58
3.1.2	COBERTURA GEOGRÁFICA.....	59
3.1.3	GOBIERNO COOPERATIVO.....	60
3.1.4	OPERACIONES Y ESTRATEGIAS .....	61
3.1.5	PARTICIPACIÓN DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA. EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.....	62
3.1.6	SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS .....	63
3.1.7	CAPTACIONES .....	63
3.2	<b>ANÁLISIS DEL MODELO ACTUAL DE BALANCE SOCIAL DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.....</b>	<b>64</b>



3.3	DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	66
3.3.1	CUANTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS ACTIVOS DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO .....	67
3.3.2	PERFILES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	67
3.3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
3.3.4	DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL TRABAJO DE CAMPO .....	72
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	73
4.1	RESULTADOS DE LA TABULACIÓN DE LA ENCUESTA SOCIOS EXTERNOS.....	73
4.2	CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS EXTERNOS .....	81
4.3	INDICADORES CUANTITATIVOS MÁS SIGNIFICATIVOS PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.....	82
4.3.1	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 1.....	82
4.3.2	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 2.....	84
4.3.3	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 3.....	86
4.3.4	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 4.....	88
4.3.5	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 5.....	90
4.3.6	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 6.....	90
4.3.7	ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 7.....	91
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1	CONCLUSIONES .....	92
5.2	RECOMENDACIONES .....	95
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	97

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.....	24
Figura 2. Organizaciones registradas de la Economía Popular y Solidaria.....	25
Figura 3. Porcentaje participación Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria ...	26
Figura 4. Estructura del Sector Financiero Popular y Solidario .....	28
Figura 5. Composición de las organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario	29
Figura 6. Entidades públicas del Sector de la Economía Popular y Solidaria.....	35
Figura 7. Principios en los que se fundamenta el Balance Social de la SEPS.....	43
Figura 8. Macrodimensiones y Dimensiones del Modelo de Balance Social de la SEPS...	45
Figura 9. Factores que han contribuido en la importancia de la RSC .....	55
Figura 10. Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa .....	56
Figura 11. Tipos de Grupos de Interés de una Organización .....	57
Figura 12. Agencias de la COAC 29 de Octubre a nivel nacional .....	59
Figura 13. Ranking de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el SFPS Segmento 1 .....	62
Figura 14. Composición del saldo de la Cartera Total al 31 Dic/2014 .....	63
Figura 15. Perfiles de los grupos de interés por Ocupación .....	68
Figura 16. Perfiles de los grupos de interés por grado de instrucción.....	69
Figura 17. Perfiles de los grupos de interés por tipo de ahorros .....	70
Figura 18. Perfiles de los grupos de interés por tipo de ahorros clasificados por edad y género .....	71
Figura 19. Derechos y obligaciones como socio de la COAC 29 de Octubre.....	73
Figura 20. Conocimiento sobre la Asamblea General de Socios .....	74
Figura 21. Importancia emisión del voto Asamblea General de Socios.....	74
Figura 22. Información sobre participación en Asambleas de socios .....	75
Figura 23. Información sobre la gestión del Consejo de Administración .....	76
Figura 24. Medio más frecuente de información del avance de la COAC 29 de Octubre ..	77
Figura 25. Criterio sobre la tasa de interés depósitos a plazos COAC 29 de Octubre .....	77
Figura 26. Opinión sobre el servicio que brinda la COAC 29 de Octubre.....	78
Figura 27. Prestación de servicios sociales que brinda la COAC 29 de Octubre.....	79

Figura 28. Opinión sobre actividades culturales, educativas y deportivas para los socios .	79
Figura 29. Opinión sobre contribución en la Comunidad y medio ambiente .....	80
Figura 30. Indicador Empleos generados en el período .....	82
Figura 31. Indicador Rotación y Estabilidad Laboral.....	83
Figura 32. Indicador Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales .....	83
Figura 33. Indicador Accesibilidad Asociativa y Cooperativa.....	85
Figura 34. Indicador Impuestos Totales pagados .....	88
Figura 35. Indicador Distribución del Valor Agregado Cooperativo .....	88

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Rasgos distintivos de las Organizaciones de la Economía Social.....	10
Tabla 2. Economía Solidaria: algunos aspectos conceptuales.....	15
Tabla 3. Principios cooperativos adoptados por la II Asamblea General de la ACI.....	22
Tabla 4. Composición de las organizaciones del SFPS.....	29
Tabla 5. Principios en los que se basa el Balance Social ecuatoriano.....	44
Tabla 6. Agencias de la COAC 29 de Octubre en la ciudad de Quito.....	59
Tabla 7. Número de socios y clientes activos de la COAC 29 de Octubre Ltda.....	67
Tabla 8. Principales actividades de los grupos de interés por Ocupación.....	68
Tabla 9. Grado de instrucción de los grupos de interés.....	69
Tabla 10. Grupos de interés que utilizan ahorros clasificados por edad y género.....	70
Tabla 11. Variables para el cálculo del tamaño de la muestra.....	72
Tabla 12. Detalle de socios de la COAC 29 de Octubre por género y edad.....	84
Tabla 13. Indicador Retiro de socios por causa, género y edad.....	86
Tabla 14. Indicador Acceso a Cargos Institucionales.....	87
Tabla 15. Indicador Valor Agregado Cooperativo.....	89
Tabla 16. Indicador Inversiones en capacitación.....	90
Tabla 17. Compromiso con la Comunidad.....	91

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – Distribución geográfica de las Cooperativas Financieras.....	105
ANEXO B – Ejemplos de Indicadores .....	106
ANEXO C – Cartera de Productos y Servicios de la COAC29 de Octubre Ltda. ....	107
ANEXO D – Segmentación Cooperativas del Sistema Financiero Popular y Solidario...	108
ANEXO E – Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 .....	109
ANEXO F– Balance Social 2014 de la COAC29 de Octubre Ltda. ....	110
ANEXO G – Formato de encuesta a los socios de la COAC 29 de Octubre Ltda. ....	117

## RESUMEN

Una Cooperativa nace cuando los miembros de una comunidad se organizan en torno a una necesidad o interés común con fines de solidaridad y ayuda mutua, es así que actualmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito se consideran como una de las formas de organización en la Economía Popular y Solidaria y específicamente del Sector Financiero Popular y Solidario, éstas organizaciones deben identificar los factores que mejoren el bienestar de la sociedad, de sus directivos y de sus trabajadores y sobre todo que permitan vincular lo empresarial con lo social. Dentro de estos factores se establece la importancia que tiene el Balance Social como herramienta de gestión empresarial, porque le permite a una organización actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, puesto que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones así como informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la Responsabilidad Social de la COAC 29 de Octubre Ltda., utilizando como herramienta de gestión el Balance Social, mediante el cual se fortalecerá el desarrollo de mecanismos de rendición de cuentas de los directivos y administradores con la finalidad de evaluar su gestión tanto social como la aplicación de las buenas prácticas del gobierno cooperativo, brindando de esta forma transparencia dentro del sector, así mismo fomentar la participación activa de los socios en la toma de decisiones cuyo objetivo será obtener una correcta autogestión. En base a lo mencionado, es pertinente realizar un análisis del Balance Social que permita sugerir lineamientos de su estructura a tomar en cuenta por los Directivos de la COAC 29 de Octubre Ltda.

Palabras clave: Cooperativa. Economía Popular y Solidaria. Sector Financiero Popular y Solidario. Balance Social. Responsabilidad Social Corporativa. Rendición de cuentas.

## ABSTRACT

A Cooperative is born when the members of a community are organized around a necessity or interest common, with ends of solidarity and mutual help, so that today the Credit Unions are considered as one of the forms of organization in the Popular and Solidarity Economy and specifically Popular and Solidarity Financial Sector, they must establish factors that improve the welfare of society, its directors and its employees and especially for linking it with social enterprise. Among these factors the importance of the Social Balance as business management tool set, because it allows a company to update policies and related programs with their Social Responsibility, since it creates more effective instruments to measure and control the costs and benefits shed their actions and to adequately inform the public about their social performance as a company.

This research aims to make a diagnosis of the Social Responsibility of COAC October 29 Ltda., using as a management tool Social Balance, whereby the development of mechanisms for accountability of management will be strengthened and managers in order to evaluate their performance both socially and application of good practices of cooperative governance, providing this transparency is within the sector, also encourage the active participation of the partners in decision making which aims to obtain a correct self-management. Based on the above, it is appropriate to conduct an analysis of the Social Balance that allows your structure suggest guidelines to take into account by the Directors of the COAC October 29 Ltda.

Keywords: Cooperative. Popular and Solidary Economy. Popular and Solidary Financial Sector. Social Balance. Social Responsibility. Accountability.

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente se habla de una nueva forma de hacer economía tanto a nivel mundial como en América Latina, pensamiento que ha llevado a conceptos como: economía solidaria, economía de la solidaridad, economía comunitaria, economía popular, economía popular y solidaria, economía social, economía social y solidaria, entre otros; éstas formas de economía nacen con la finalidad de eliminar las tradicionales economías tales como el capitalismo y neoliberalismo, cuya característica principal es preocuparse del factor ganancias por parte de una minoría, aumentando de esta manera los índices de pobreza.

Bajo este contexto, surge un nuevo concepto de economía denominada Economía Social y Solidaria (ESS), la cual:

Está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad, [...] incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía. (Coraggio J. L., 2008, pág. 3)

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en el año 2008, en su Art. 283 señala que:

El sistema económico es social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica, propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la



naturaleza, y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Sumak Kawsay o el Buen Vivir [...]. (Constitución, 2008, pág. 140)

Todos estos antecedentes fortalecen los lineamientos determinados en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 (PNBV 2013-2017), elaborado por la Secretaría de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), el mismo que se ha orientado hacia la mejora de la calidad de vida de la población, especificada en el objetivo 3; y prevaleciendo principalmente el objetivo 8, el cual se refiere a la consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

En este último objetivo se abordan políticas como:

La priorización de la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos; de igual manera, la prioridad a la (re)distribución y al ser humano, el crecimiento económico y el capital; concretar aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico, y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (SENPLADES, 2013, págs. 71-73)

Bajo este contexto, en el Ecuador existen 8 principios de la Economía Popular y Solidaria (EPS) enunciados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en el Título I, artículo 4 en el cual se establece que:

Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, en el ejercicio de sus actividades se guiarán por los siguientes principios: 1) La búsqueda del buen vivir y del bien común; 2) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; 3) El comercio justo y comercio ético y responsable; 4) La equidad de género; 5) El respeto a la identidad cultural; 6) La autogestión; 7) La responsabilidad social y

ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas y 8) La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (LOEPS, 2011, pág. 5)

Uno de estos principios, específicamente el séptimo, tiene relación con la Responsabilidad Social (RS), la cual:

Se ha convertido en un modelo de gestión que toma en consideración las implicaciones sociales y medioambientales de sus actuaciones, además de considerar como objetivo estratégico la creación de valor para todos sus *stakeholders* o grupos de interés, entre los que se encuentran sus accionistas y socios, trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general. Estos *stakeholders* son los que juzgan las actuaciones empresariales, y en función de que las acepten o no, influirán en la permanencia y sostenibilidad de las empresas. (Mozas & Puentes, 2010, págs. 92-93)

Para medir las actividades desarrolladas de las actuaciones empresariales en el ámbito de la RS, se pueden utilizar herramientas de gestión, una de ellas es el Balance Social (BS), el cual “se configura como un elemento de diagnóstico, evaluación, planificación, comunicación y control, permitiendo el establecimiento de unos objetivos sociales y una mejor gestión de los aspectos internos y externos derivados de su actividad” (Tous & Ciruela, 2005, pág. 215), de esta forma el BS permitirá medir las actividades desarrolladas por la organización asegurando una mejor gestión y beneficios para la misma y para sus grupos de interés.

Bajo el marco de estas premisas la presente investigación tomará como referencia a la COAC “29 de Octubre Ltda.”, es una entidad orientada al servicio de la comunidad, tiene como actividad económica la intermediación financiera mediante la captación de recursos del público a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo para su colocación en créditos comerciales, consumo, de vivienda y microcréditos.

Es una institución financiera que se encuentra dentro del ranking de las 5 primeras cooperativas más grandes del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) a nivel nacional y de acuerdo a información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), su crecimiento y posicionamiento, fruto de sus acertadas estrategias, ha sido considerable en los últimos años, razón por la cual es importante buscar oportunidades de mejora a través del diagnóstico de su administración en torno al cumplimiento de la RS utilizando como herramienta de gestión empresarial el BS, de esta manera a la COAC 29 de Octubre Ltda., le permitirá definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

## **1.2 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN**

### **1.2.1 FORMULACIÓN**

¿Cuál es la contribución del Balance Social como herramienta de gestión en la determinación de la Responsabilidad Social Corporativa de la COAC 29 de Octubre Ltda.?

### **1.2.2 SISTEMATIZACIÓN**

- ¿Cuáles son los factores que se deben tomar en cuenta para realizar el diagnóstico de la Responsabilidad Social?
- ¿Cuál es el proceso metodológico del Balance Social que está utilizando actualmente la COAC 29 de Octubre Ltda.?
- ¿Cuáles son los perfiles de los grupos de interés para el alcance del Balance Social de la COAC 29 de Octubre Ltda.?
- ¿Cuántos son los socios activos específicamente de la ciudad de Quito a los que se les debe incluir en el proceso metodológico del Balance Social?

- ¿Cuáles son los indicadores más significativos que permitan medir el cumplimiento del Balance Social en la COAC 29 de Octubre Ltda., en el año 2014?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar el Balance Social como herramienta de gestión en la determinación de la Responsabilidad Social Corporativa de la COAC 29 de Octubre Ltda.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar los factores que se deben tomar en cuenta para realizar el diagnóstico de la Responsabilidad Social.
- Describir el proceso metodológico del Balance Social que está utilizando actualmente la COAC 29 de Octubre Ltda.
- Investigar y analizar los perfiles de los grupos de interés para el alcance del Balance Social de la COAC 29 de Octubre Ltda.
- Investigar y cuantificar los socios activos específicamente de la ciudad de Quito a los que se les debe incluir en el proceso metodológico del Balance Social.
- Identificar, construir y evaluar los indicadores más significativos que permitan medir el cumplimiento del Balance Social en la COAC 29 de Octubre Ltda., en el año 2014.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

El tipo de justificación es práctica, puesto que en la presente investigación se va a analizar la Responsabilidad Social utilizando como herramienta de gestión el Balance Social, partiendo de los fundamentos de la EPS y del SFPS en el Ecuador y específicamente del sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Durante los

últimos años, la necesidad de una mayor transparencia que fortalezca la confianza hacia las organizaciones privadas se ha incrementado, por lo tanto “este requerimiento se encuentra fuertemente vinculado con las necesidades informativas de los diferentes grupos de interés” (Merino, 2014, pág. 52), es importante entonces indicar que los informes de transparencia se debe integrar como estrategia de la organización siendo de esta forma una de las herramientas más fundamentales para el crecimiento de la misma.

De lo indicado anteriormente, se puede manifestar que la transparencia se relaciona con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), puesto que enfatiza el compromiso para mejorar la calidad de vida de las personas, es decir las empresas respondiendo a las expectativas del entorno social, deben comprometerse a trabajar con sus grupos de interés, con la finalidad de mantener una relación de respeto mutuo, confianza y transparencia, por lo tanto es importante que las empresas comenten hacia sus potenciales clientes que son socialmente responsables o que han alineado la RSC con las metas estratégicas y la cultura interna de la empresa, de esta forma obtener como resultado el bienestar de los grupos de interés.

Como actualmente la COAC 29 de Octubre Ltda., se encuentra bajo el control de la SEPS y según la LOEPS en la disposición general segunda, indica que debe incorporar en su informe de gestión el Balance Social, de ahí la necesidad de utilizar dicha herramienta de gestión que permitirá rendir cuentas a los grupos de interés de la Cooperativa desde los valores y principios cooperativos, para saber si están cumpliendo su misión social o se están alejando de sus objetivos. Bajo este contexto, se vuelve imprescindible disponer de la información necesaria a través de la rendición de cuentas de los productos y servicios de ahorro y crédito ofertados a los socios por parte de la Cooperativa y plasmar la realidad en que se encuentra la organización respecto al cumplimiento de su Responsabilidad Social y verificar si cumple o no con los fundamentos de la EPS y con los principios del cooperativismo.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

#### 2.1.1 LA ECONOMÍA SOCIAL

Existe una diversidad de denominaciones para la Economía Social (ES): “Tercer sector”, “Tercer sistema”, “Economía alternativa”, “Economía asociativa”, “Sector voluntario”, “Sector no lucrativo”, “*Non profit*”, etc., de acuerdo a estos calificativos y desde diversos puntos de vista de investigadores y académicos indican que este sector económico está situado entre el sector público y el sector privado, pues a pesar de que las organizaciones que lo integran se crean por iniciativa privada, responden a intereses colectivos o sociales.

La ES en el Siglo XIX nace como actividad o realidad económica y estaba vinculada a las asociaciones populares y cooperativas. “El sistema de valores y los principios de actuación de éstos son los que han servido para definir el moderno concepto de ES estructurado en torno a tres grandes familias de organizaciones, a saber, las cooperativas, las mutualidades y las asociaciones” (Chávez & Monzón, 2008, pág. 11).

En su origen histórico, estas tres entidades forman manifestaciones entrelazadas del mismo impulso asociativo que no es otro que “la respuesta de los grupos más indefensos y desprotegidos mediante organizaciones de autoayuda” (Monzón, 2006, pág. 12).

Es a finales del siglo XIX cuando se definen las principales características del concepto moderno de la ES, basado en los valores del asociacionismo democrático, del mutualismo y del cooperativismo, y es desde allí que han sido diversas las corrientes académicas que han explicado esta nueva forma de hacer

economía desde criterios relacionados con la justicia social, en contraposición a las desigualdades generadas por el sistema capitalista.

La propuesta de definición más reciente y con mayor aval institucional es la que ha sido aceptada por el Consejo Económico y Social Europeo (CESE), a raíz de una investigación desarrollada por José Luis Monzón en el 2006 acerca de la ES en la Unión Europea por encargo del propio CESE. De este trabajo, se extrae literalmente la siguiente definición:

Conjunto de empresas privadas organizadas formalmente, con autonomía de decisión y libertad de adhesión, creadas para satisfacer las necesidades de sus socios a través del mercado, produciendo bienes y servicios, asegurando o financiando y en las que la eventual distribución entre los socios de beneficios o excedentes así como la toma de decisiones, no están ligados directamente con el capital o cotizaciones aportados por cada socio, correspondiendo un voto a cada uno de ellos. (Monzón, 2006, pág. 16)

Se presentan otras definiciones desde diversos puntos de vista:

Del Comité Nacional de Enlace de las Actividades Mutualistas, Cooperativas y Asociativas (CNLAMCA). Este Comité publicó en 1982 la Carta de la ES que la define como:

Conjunto de entidades no pertenecientes al sector público que, con funcionamiento y gestión democrática e igualdad de derechos y deberes de los socios practican un régimen especial de propiedad y distribución de las ganancias, empleando los excedentes del ejercicio para el crecimiento de la entidad y la mejora de los servicios a los socios y a la sociedad. (Chávez & Monzón, 2008, pág. 17)

Desde otra conceptualización se define a la ES como:

El conjunto de actividades económicas realizadas mediante organizaciones constituidas por personas que voluntaria y directamente, sin intermediación, enfrentan problemas comunes, aportando recursos propios; como conjunto poseen una estructura y funcionamiento que no permiten el lucro, entendido éste como el remanente de una operación económica que queda en manos diferentes de las de quien lo produjo, trátase de una persona natural o jurídica. (Esteller , Bastidas, & Molina, 2011, págs. 7-11)

Desde la visión de Coraggio, se define a la ES como:

Un modo de hacer economía, organizando de manera asociada y cooperativa la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios no en base al motivo de lucro privado sino a la resolución de las necesidades, buscando condiciones de vida de alta calidad para todos los que en ella participan, sus familiares y comunidades, en colaboración con otras comunidades para resolver las necesidades materiales a la vez que estableciendo lazos sociales fraternales y solidarios, asumiendo con responsabilidad el manejo de los recursos naturales y el respeto a las generaciones futuras, consolidando vínculos sociales armónicos y duraderos entre comunidades, sin explotación del trabajo ajeno.(Coraggio, 2013, pág. 31)

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las Organizaciones de la Economía Social (OES) están constituidas por aquellas empresas y organizaciones, en particular cooperativas, sociedades mutuales, asociaciones, fundaciones y empresas sociales, las cuales “se caracterizan por producir bienes, prestar servicios y desarrollar conocimientos, al tiempo que persiguen objetivos económicos y sociales y promueven la solidaridad” (OIT, 2009, págs. 2-6).

Los rasgos distintivos de las OES se indican en la Tabla 1, según Bastidas (2010).



**Tabla 1**  
*Rasgos distintivos de las Organizaciones de la Economía Social*

<b>Rasgos distintivos</b>	<b>Detalle</b>
<b>a) Finalidad</b>	Tienen como finalidad servir a sus miembros o a la colectividad (interés común o mutuo). Sus productos o servicios no están destinados a la venta para determinados grupos de hogares.
<b>b) Propiedad</b>	Poseen un régimen especial de propiedad, ningún autor especifica cuál.
<b>c) Valores y Principios</b>	Defienden y aplican el principio de la solidaridad y de responsabilidad.
<b>d) Formalidad organizacional</b>	Poseen organización formal, es decir, deben estar estructuradas, con objetivos claramente establecidos, identificación de su masa social y normalmente, con estatuto legal específico.
<b>e) Ingreso de asociados</b>	Es por adhesión voluntaria y abierta.
<b>f) Relaciones entre los asociados</b>	Igualdad de derechos y deberes de los asociados; cada asociado, un voto.
<b>g) Recursos</b>	Sus recursos proceden principalmente de contribuciones voluntarias efectuadas por los hogares en su condición de consumidores, de pagos de las administraciones públicas y de rentas de la propiedad.
<b>h) Participación</b>	La toma de decisiones por los asociados no está ligada directamente al capital aportado; la participación es voluntaria en el desarrollo de actividades.
<b>i) Funcionamiento</b>	Gestión democrática; autonomía de gestión; control democrático por sus miembros, desde la base.
<b>j) Relaciones trabajo-capital</b>	Primacía del hombre y del objeto social sobre el capital; también en el reparto de los excedentes.
<b>k) Lucro</b>	No persiguen fines de lucro.
<b>l) Distribución de excedentes</b>	Aplicación de los excedentes al objeto social, mediante su reinversión o distribución según los deseos de sus miembros para creación de empleo, de actividades, de nuevas empresas, retorno sobre los capitales invertidos, servicio a los miembros, actividades socioculturales, etc. La distribución no está ligada directamente con el capital aportado por cada socio.
<b>m) Relaciones con otros grupos de personas</b>	Conjunción de los intereses de los miembros, usuarios y/o del interés general.
<b>n) Relaciones con el Estado</b>	Autonomía de gestión e independencia de los poderes públicos; autogobierno de la propia entidad, disponiendo ésta de una regulación propia de sus órganos de gobierno, que no puede estar sometida a entidades públicas y privadas.

Modificado de (Bastidas, 2010, pág. 139)

En conclusión, existe coincidencia en las diversas definiciones indicadas anteriormente, en relación a que las Organizaciones de la Economía Social se han creado con la finalidad de beneficiar a la comunidad en la que el interés material de los inversores de capital está sujeto a límites y están constituidas por: cooperativas, mutuales, asociaciones civiles, cajas de ahorro o fondos de empleados, institutos de previsión social, empresas agrarias, organizaciones ciudadanas con actividad económica, empresas de trabajo familiar, comunitarias, vecinales, comunales, y otras que cumplan con la lógica económica de las OES que las diferencian claramente del sector público y privado con fines de lucro.

### **2.1.2 LA ECONOMÍA SOLIDARIA**

La Economía Solidaria, es un paradigma, una nueva manera de entender las relaciones económicas, ya no desde la visión competitiva, ni desde la visión de la acumulación, ni desde los emprendimientos individuales, sino más bien desde la perspectiva de colaboración y distribución de los bienes como efecto de la acción colectiva.

Maité Orellana (2007) afirma que el fundamento de la Economía Solidaria consiste en “la introducción de niveles crecientes de cooperación y solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, con la finalidad de generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorezcan a la sociedad en su conjunto” (pág. 7).

Desde el inicio de los tiempos, el ser humano ha ido buscando su desarrollo, “las personas se agrupaban solidariamente para subsistir, y de hecho si se analizan algunas culturas prehispánicas, se podría encontrar de alguna manera raíces de este modelo solidario, que incluso han llegado hasta nuestros días” (Pérez de Uralde & Chávez, 2013, pág. 57).

En este orden de ideas se podría citar un ejemplo de ello vinculado con los Incas:

Tenían un trabajo colaborativo, donde todo lo que se producía se centralizaba y se dividía en tres partes, una parte le correspondía al Estado, una segunda parte se distribuía entre toda la población, de esta forma se garantizaba que no hubiera hambre y necesidades y una tercera parte se distribuía para los ancianos, los enfermos y las viudas (...). (Meyers, 1998, págs. 47- 50)

Así mismo, entre los sectores populares y a raíz de la imposición de los modelos neoliberales:

Vino a generar grandes problemas de extrema pobreza en las sociedades latinoamericanas, lo que encontramos son acciones de resistencia tanto en el medio rural como urbano, donde la gente se empieza a organizar para atender sus necesidades básicas a partir de que se encuentran en una situación de desempleo, entonces empiezan a surgir las ollas comunes o expresiones para lograr comedores populares, las madres se organizaban, generaban los alimentos y después se los compartían. (Asociación Kolping, 2010)

Algunas otras expresiones que aún prevalecen en aquellas sociedades, pero que tienen una raíz prehispánica relacionada con el trabajo colectivo, son las cooperativas de consumo o relaciones campo ciudad, donde la comunidad se une solidariamente para generar un bien, compartirlo y luego distribuirlo, todo eso fue lo que empezó a denominarse como Economía Popular y después pasaría a ser llamada Economía Solidaria.

Bajo este contexto, la Economía Solidaria ya no es solo intercambio de bienes o la comercialización de estos bienes entre los sectores populares, sino que representa de alguna forma una respuesta que se contrapone al modelo económico capitalista,

esto se lo puede ver en diversas dimensiones, una de ellas por ejemplo, es lograr una producción con responsabilidad.

La mayoría de estas experiencias buscan entre uno de esos elementos conservar las tierras y de allí se va derivando todo esta corriente de los productos orgánicos que propiamente significa el no uso de los agroquímicos y la conservación de los suelos, que en sí mismo representa la posibilidad de darle sustentabilidad a su producción, no se trata como el modelo capitalista de depredar, de acabar hasta su última condición los medios naturales, sino de conservarlos y dar la posibilidad de que las futuras generaciones puedan hacer uso de ellos. (Asociación Kolping, 2010)

Otra dimensión importante de la Economía Solidaria es lo cultural, muchos de estos productos son realizados por grupos populares, grupos con una raíz cultural muy fuerte, de manera particular los grupos indígenas.

Otro aspecto es lo social, en el modelo capitalista, el empresario acumula riqueza, en el modelo de Economía Solidaria se habla de emprendimientos colectivos, de grupos que se autogestionan, se organizan así mismo para distribuir lo que producen.

Desde este punto de vista, nos encontramos con un nuevo modelo económico que también visualiza el aspecto del consumo, en este caso del consumo responsable, la idea es “consumir aquellos bienes que son socialmente necesarios frente a otros bienes que pueden ser dañinos para el medio ambiente o que no tengan una necesidad fundamental, entonces hay un productor que produce responsablemente y un consumidor que consume éticamente” (Razeto, 2012).

A esta simbiosis se la ha denominado comercio justo y entonces la Economía Solidaria nos plantea una situación más global, la posibilidad de generar los bienes necesarios que sean distribuidos adecuadamente, conservando el medio ambiente del planeta.

En este ámbito, se incluyen “las empresas solidarias y de inserción, las cooperativas de iniciativa social, asociaciones y fundaciones que realizan actividades económicas con finalidad social, sociedades laborales, iniciativas que promueven el comercio justo, solidario y/o ecológico, entidades promotoras de nuevas empresas solidarias (...)”. (Askunze, 2007, pág. 2)

En América Latina el término economía solidaria se forjó a inicios de la década de los ochenta del siglo pasado y tuvo como su máximo exponente al sociólogo chileno Luis Razeto, su pensamiento fue acogido por la iglesia católica; en efecto, “en 1987 el Pontífice Juan Pablo II, durante su visita a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), difundió con fuerza la idea de construir una economía solidaria para el continente”. (Da Ros S. , 2007, pág. 11)

Otras organizaciones también se encargaron de divulgar esa idea e impulsar experiencias de diversos tipos: por ejemplo, en Brasil, algunas universidades y la misma iglesia católica, a través de los Proyectos Alternativos Comunitarios (PAC) de Cáritas; en Colombia, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Trabajadores (COLACOT); en Ecuador y Perú fueron las ONG de inspiración católica; y, en Argentina, también Cáritas.

Estas organizaciones se caracterizan porque sus actividades se identifican con iniciativas asociativas, comprometidas con los principios: de igualdad, generación de empleo, medio ambiente, cooperación, sin carácter lucrativo y el compromiso con el entorno social en el que se desarrollan.

Siendo un modelo económico muy importante, muchos investigadores han expuesto sus puntos de vista para definir a la Economía Solidaria, los principales teóricos y los aspectos sobresalientes de su visión se indican en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Economía Solidaria: algunos aspectos conceptuales*

Teóricos	País	Visión de la economía solidaria
Pablo Guerra	Uruguay	<p>Esta economía está basada en lazos solidarios y en valores como la ayuda mutua, la reciprocidad y la cooperación, con el convencimiento de que éstos valores no son solamente parte del discurso de un movimiento económico alternativo tanto al privado capitalista como al estatal público, sino que además, se presentan como verdaderos factores de producción distintivos con respecto al resto de las experiencias económicas.</p> <p>Tiene un contenido asociativo que involucra a pequeños grupos o comunidades con estrechos nexos de familiaridad, amistad o vecindad. Conlleva relaciones y valores, pues las personas establecen lazos de ayuda mutua, cooperación y solidaridad recíproca como algo inherente al modo a través del cual se busca la satisfacción de necesidades comunes.</p> <p>Las experiencias se desarrollan entre los pobres del campo y la ciudad. Surge en la informalidad para enfrentar problemas concretos (falta de trabajo o de vivienda, escasa alimentación, etc.); en algunos casos, con ayuda de ONG o de instituciones religiosas.</p>
Luis Razeto	Chile	<p>Las organizaciones constituidas tienden a permanecer en el tiempo y a configurarse como un potencial elemento de cambio social, pues la solidaridad debería actuar en las diversas fases del ciclo económico: producción, distribución, consumo y acumulación. Debería, también, estar presente en la teoría económica, superando una carencia notoria en dicha disciplina.</p>
Paul Singer	Brasil	<p>Es un modo de producción y distribución alternativo al capitalista que es creado y recreado periódicamente por los marginados del mercado del trabajo. Se caracteriza por la posesión y uso colectivo de los medios de producción y distribución.</p>
José Luis Coraggio	Argentina	<p>Se diferencia de la economía empresarial capitalista por su lógica, que busca la “reproducción ampliada de la vida” y no la acumulación de riquezas. Constituye una alternativa a la economía capitalista, hablar de ESS implica afirmar que los valores de esta otra economía deben consolidar comportamientos solidarios. Esto no implica la anulación del individuo o su disolución en una comunidad impuesta, sino un efectivo despliegue de su identidad y capacidades, en el contexto de comunidades voluntarias o ancestrales y de una sociedad incluyente, donde quepan todos, donde el yo no puede desplegarse ni enriquecerse sin el otro. Una economía donde no sólo luchamos asociados, cooperando y asumiendo lo público como patrimonio común para lograr una mejor reproducción de nuestras vidas, sino que somos parte de un proyecto socio-cultural y político de construcción de una economía que debe incluir a todos. En ese sentido, no alcanza con la solidaridad interna de colectivos particulares, sino que es necesaria una solidaridad ad-extra, de cada “nosotros” particular con todos los demás.</p>

De lo anotado anteriormente, se concluye que la Economía Solidaria se fundamenta en la solidaridad, la cooperación, la ayuda mutua y la autogestión; se considera un movimiento económico alternativo al privado capitalista y al estatal público. Las organizaciones que se encuentran dentro de este modelo económico lo constituyen las sociedades solidarias de personas, entre ellas las cooperativas y asociaciones.

Además, el aporte más significativo de la Economía Solidaria es la generación de empleo, pues a nivel mundial los datos así lo reflejan, en cada país “las microempresas a través de los emprendimientos personales o micronegocios han demostrado ser un instrumento para salir de la pobreza”. (Rosero, 2013)

En el Ecuador por ejemplo, las unidades económicas populares son organizaciones que están constituidas por emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos, comerciantes minoristas y artesanos; actualmente mediante su institucionalidad se ha establecido una serie de medidas de fomento, promoción e incentivos para este tipo de organizaciones así como su supervisión y control, lo cual nos indica su importancia que tiene dentro de la economía del país y específicamente en el sector de la EPS.

### **2.1.3 LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL ECUADOR**

En el Ecuador los términos “solidaridad y asociación han sido utilizados por las organizaciones indígenas desde hace varios años, sin embargo, no se lo reconoció como un modelo económico que permita mejorar la calidad de vida, generar desarrollo productivo y disminuir la inequidad”. (Moreno, 2011, pág. 7)

No existía una institucionalidad ni políticas para fomentar estos sectores, por lo tanto se fueron hacia el lado de la informalidad o hacia el lado de un crecimiento en temas de calidad muy lento, frente a otro sector económico privado o industrial que tuvo muchos beneficios, mucha promoción por otros gobiernos; por otro lado, la diferencia en la calidad y el acceso a diferentes mercados es abismal, así como la diferencia en la inequidad, es decir, cuánto

es la riqueza que puede obtener un capitalista y cuánto puede obtener un trabajador. (Zurita, 2014)

De esta forma, entre estos dos modelos económicos las diferencias han sido muy evidentes, en el caso de la Economía Popular y Solidaria “el fin es el individuo, su calidad de vida y el respeto a la naturaleza; mientras que en el caso del modelo capitalista el fines la generación de riqueza, siendo el individuo un objeto y no un fin” (Moreno, 2011, pág. 8).

Desde este contexto, en el Ecuador la Economía Popular y Solidaria (EPS) se constituye en un eje de los cambios que impulsó el PNBV para el período 2013-2017 especificado en el objetivo 8, donde menciona consolidar el sistema de la EPS. Así mismo, la Constitución del Ecuador en el 2008 también nombra por primera vez este nuevo sistema económico, en el que se da como referencia al Buen Vivir o *Sumak Kawsay* y posteriormente la LOEPS en el 2011, aunque este sistema ha existido desde hace muchos años en las comunidades donde la solidaridad y el compartir han sido leyes éticas.

Por otra parte, el apoyo del Estado a la implementación de este modelo económico ha sido relevante, puesto que debe generar políticas, instituciones y obtener fondos económicos, apoyo que lo ha hecho efectivo a través de la creación de programas destinados al desarrollo humano y a la sociedad; son programas de Inclusión social ejecutados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) tales como: Socio panadero, Hilando el desarrollo, Socio siembra, Socio jóvenes, Programa Socio solidario, Crédito de desarrollo humano, entre otros.

Bajo los criterios anteriores, la EPS se entiende como una forma de organización económica que coloca al ser humano sobre el capital, que busca una mejor redistribución de la riqueza y una mejor participación de la gente, es el sector económico de la autogeneración de empleo, del emprendimiento. Según estadísticas, en Ecuador y América Latina, más del 60% de la economía es informal, en los sectores más vulnerables el nivel de emprendimiento es más alto,



desde luego con la regulación de normas para su fomento, el crecimiento de este sector en estos últimos años ha sido importante. Por lo tanto, la Economía Popular es una economía individual, familiar, de emprendimientos informales, por otro lado la Economía Solidaria es la economía de la asociatividad, de la colectividad.

En este sentido, el actual Gobierno lo que ha logrado es llevar la economía informal hacia una economía solidaria, porque es un modelo económico que genera más equidad, en ese proceso de inclusión económica los retos son gigantes, por supuesto el MIES tiene la política pública de inclusión económica y el IEPS es su brazo ejecutor hacia la economía social.

Finalmente, es importante indicar que cualquier fomento de las alternativas de la economía real debe estar articulado con el apoyo del sector financiero, es una herramienta importante para el desarrollo de una economía, por esta razón, la EPS tiene su brazo financiero que es el Sector Financiero Popular y Solidario representado por las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas de ahorro, los bancos comunales; como parte de este sector, son ellos los que han dado una respuesta positiva para el crecimiento y financiamiento del mismo.

## **2.2 CONTEXTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR**

### **2.2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Desde el inicio de la historia hasta nuestros días, “las personas se han apoyado unas en otras, para satisfacer necesidades de subsistencia, para cubrir carencias. Las prácticas de ayuda mutua y solidaridad han estado presentes a través de los siglos y se han ido perfeccionando” (Miño, 2013, pág. 9).

Por eso, según Da Ros (2007) “la cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas precoloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población” (pág. 251).

La primera etapa del cooperativismo se inició en la última década del siglo XIX.

Las cooperativas se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales. Las organizaciones mutualistas estaban integradas por sectores de la pequeña burguesía vinculados al partido liberal y por inmigrantes anarquistas socialistas. La Iglesia católica tuvo un papel fundamental en la organización de los sectores populares. Las organizaciones mutualistas eran una combinación de socorro mutuo, beneficencia y defensa profesional. Estaban integradas por artesanos, pequeños industriales, obreros, comerciantes, empleados y patronos. Tenían como objetivo contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua en caso de enfermedad, indigencia o muerte. (Mogrovejo & Mora, 2012, pág. 50)

La segunda etapa del cooperativismo empezó a partir de 1937, en este año se dictó la Ley de Cooperativas, “su objetivo fundamental fue dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante el impulso del modelo cooperativo como un instrumento para corregir las desigualdades socioeconómicas que predominaban en el agro” (Da Ros G. , 2007, pág. 254).

La tercera etapa del cooperativismo comenzó a mediados de los años sesenta con la expedición de la ley de la Reforma Agraria y de la nueva Ley de Cooperativas, que aún estaba vigente.

Esta etapa representa la consolidación definitiva del cooperativismo en el Ecuador y se caracterizó principalmente por la intervención de diversos

actores sociales entre ellos el Estado, el programa Alianza para el Progreso del Gobierno de los EEUU, la Iglesia, quien asume un fuerte compromiso humanista con los pobres y marginados del sistema, y los sindicatos campesinos que se agruparon en cooperativas para acceder a la propiedad de la tierra (...). (Miño, 2013, págs. 61-64)

Durante la década de los años noventa el sector cooperativo se caracterizó por la modernización tecnológica, realiza alianzas estratégicas y convenios a nivel local e internacional, con la finalidad de abrir nuevos mercados, productos y servicios financieros (...), de esta forma, “para brindar asistencia a varias cooperativas se acordó un proyecto de desarrollo financiero entre la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) y la Agencia Interamericana de Desarrollo (AID)” (Miño, 2013, págs. 91-92).

Posteriormente, en el año 1999 a pesar de la crisis bancaria, “el sector financiero cooperativo no fue afectado por la misma, más al contrario demostró confianza y solvencia, esto se reflejó en el incremento de los depósitos por parte de la gente” (Miño, 2013, pág. 95).

A partir del año 2007 se producen cambios económicos, políticos y sociales en el Ecuador impulsados por el Gobierno de turno, bajo este contexto, con el establecimiento de un nuevo marco constitucional en donde prevalece el ser humano en la economía y en la sociedad, “el sector cooperativo forma parte de un profundo reordenamiento institucional para su supervisión, fomento y control, de esta manera estar alineado con los principios y valores del cooperativismo” (Miño, 2013, págs. 110-112).

### 2.2.2 COOPERATIVISMO

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer sus necesidades de manera conjunta. La participación del ser humano común, asumiendo un rol protagonista en los procesos socio-económico en la sociedad en que vive, se rige por valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano. (COAC Señor de Girón, 2013)

Desde este punto de vista, la nueva Declaración de Identidad Cooperativa adoptada por la II Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que se realizó en septiembre de 1995 en Manchester, incluye una nueva definición de cooperativa y una revisión de la formulación de los valores y principios cooperativos.

En esta nueva formulación se define a una Cooperativa como “una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Cooperativas de las Américas, 1995).

Así mismo en relación a los valores cooperativos se expresa lo siguiente: “las Cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Adicionalmente los valores éticos: honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” (Cooperativas de las Américas, 1995).

De igual forma en esta revisión por parte de la ACI, se definen los principios cooperativos, donde se indica que “son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores” (Márquez, 2013, pág. 21). Son la estructura base de las organizaciones asociativas y están estrechamente ligados entre sí, por lo que si se ignora uno se menoscaban los demás.

En este contexto, el Cooperativismo se basa en los siete principios universales, los cuales se detallan en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Principios cooperativos contenidos en la Declaración de Identidad Cooperativa adoptada en 1995 por la II Asamblea General de la ACI*

<b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
<b>Membresía abierta y voluntaria</b>	Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
<b>Control democrático de los miembros</b>	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.
<b>Participación Económica de los miembros</b>	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.
<b>Autonomía e Independencia</b>	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.
<b>Educación, Entrenamiento e Información</b>	Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa.
<b>Cooperación entre Cooperativas</b>	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.
<b>Compromiso con la Comunidad</b>	Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Modificado de (Cooperativas de las Américas, 1995)

### **2.2.3 SECTOR COOPERATIVO**

La LOEPS, en el Art. 21, define al conjunto de cooperativas como: “sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social” (pág. 8).

Así mismo, según el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF), en el Art. 445 se indica:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la LOEPS, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (COMYF, 2014, págs. 72-73)

Adicionalmente, la LOEPS en el Art. 23, indica que las cooperativas según la actividad que vayan a desarrollar comprenden los siguientes grupos: “de producción, consumo, vivienda, servicio (trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud) y de ahorro y crédito” (pág. 8). Por lo tanto, las cooperativas especializadas en ahorro y crédito, tienen como objetivo proveer servicios financieros de ahorro y crédito, fomentar el ahorro y la educación financiera y servir como una herramienta para el bienestar de sus socios.

## **2.3 PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

### **2.3.1 ESTRUCTURA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

En el Ecuador, según el Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), se considera que el 64% del empleo nacional por subsector económico es generado por la Economía Popular y Solidaria (EPS), además la diversificación de sus productos y derivados es fundamental para potenciar el cambio de la matriz productiva en el país, así como el establecer estrategias para la erradicación de la pobreza como elementos claves para dar cumplimiento al PNBV 2013-2017, por todas las razones indicadas anteriormente es fundamental analizar la participación que tiene el sector de la EPS en el sistema económico y financiero del Ecuador.

Por lo expuesto anteriormente, la Economía Popular y Solidaria es una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual o colectivamente, “organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad” (LOEPS, 2011, pág. 4).

Así, aquellas formas de organización se agrupan bajo dos sectores: el real de la EPS (Sector no Financiero) y el SFPS (Sector Financiero). A su vez y de manera transversal, dichas entidades conforman los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario y las unidades económicas populares, como se observa en la Figura 1.

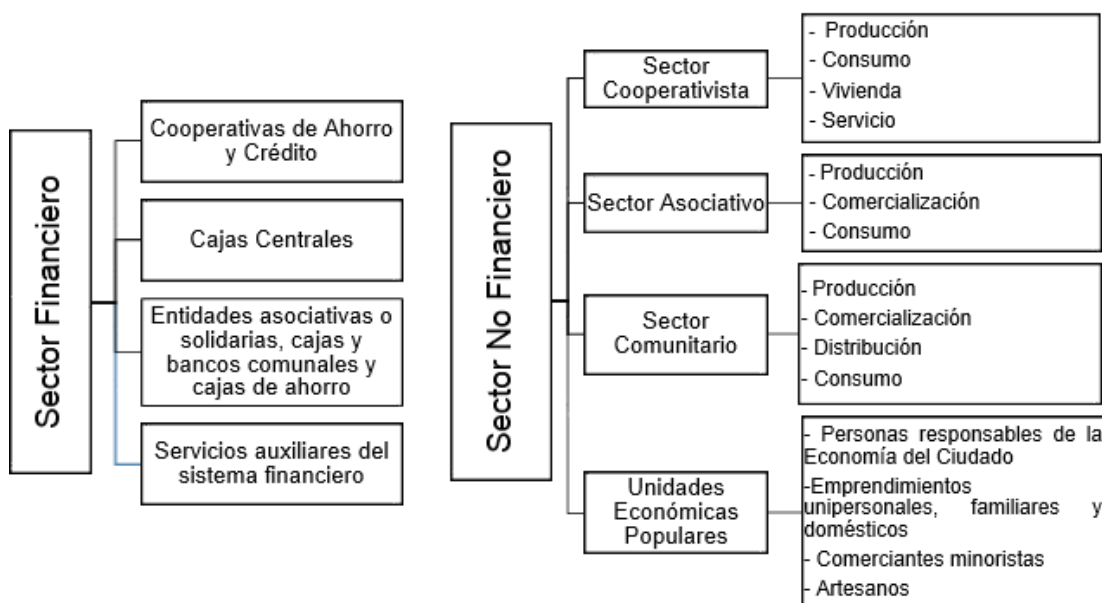


Figura 1. Estructura de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador  
Fuente: (SEPS, 2015, págs. 47-54)

Desde esta perspectiva, se promulga la LOEPS, cuyo cuerpo normativo define las características de cada una de las organizaciones que conforman los sectores de la Economía Popular y Solidaria.

En el Ecuador, según el catastro realizado por la SEPS, “existen actualmente 3.289 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, constituidas por: 907 cooperativas de ahorro y crédito más 1 caja central Financoop; las cooperativas no financieras se componen de 2.382 organizaciones, habiéndose registrado 3.959 asociaciones” (SEPS, Rendición de Cuentas 2014. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 47), como se indica en la Figura 2.

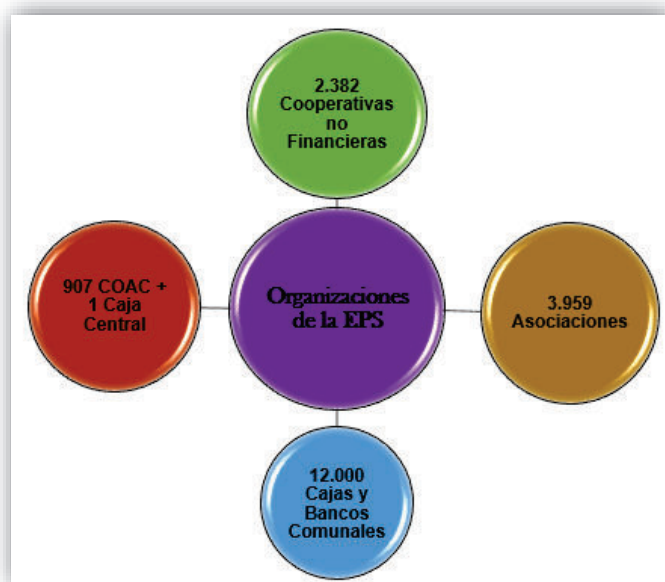


Figura 2. Organizaciones registradas de la Economía Popular y Solidaria

Fuente: (SEPS, 2015, pág. 47)

El sector no financiero de la Economía Popular y Solidaria está conformado por asociaciones, cooperativas de servicios, consumo, vivienda y producción. Estas entidades se clasifican en dos niveles a partir del número de socios y de sus activos totales:

El nivel 1 se encuentra conformado por 2.110 organizaciones no financieras, las cooperativas de transporte y vivienda concentran el 33% de socios del sector.

El nivel 2 está representado por 272 organizaciones de las cuales las cooperativas de transporte y vivienda poseen el 17% del total de socios del



sector no financiero. (SEPS, Rendición de Cuentas 2014. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 54)

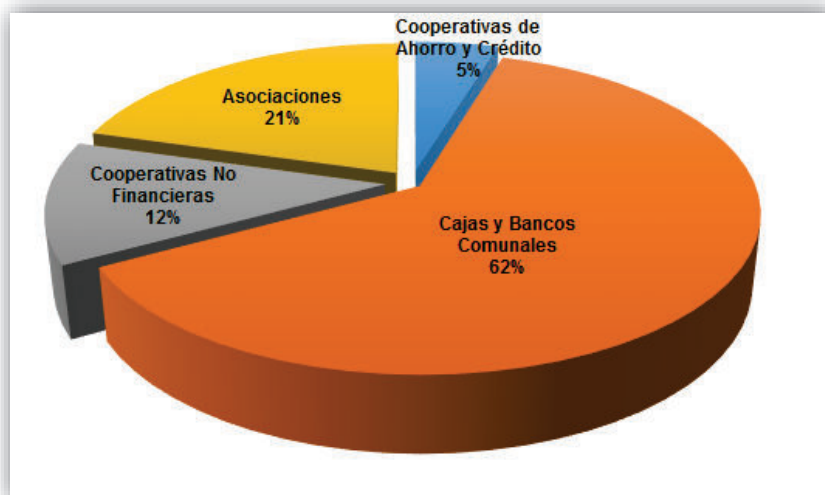


Figura 3. Porcentaje participación Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria  
Fuente: (SEPS, 2015, pág. 47)

Por lo tanto, en la Figura 3 se puede observar que las organizaciones más relevantes dentro del sector de la EPS constituyen las cajas de ahorro y bancos comunales con el 62%, las asociaciones el 21%, las cooperativas no financieras el 12% y finalmente las cooperativas de ahorro y crédito representan el 5%.

## 2.4 EL SECTOR DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS Y EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

En el marco de la Economía Social y Solidaria, el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) es de trascendental importancia, pues constituye un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la Economía Popular Solidaria en el Sistema Financiero. “El desarrollo del SFPS es fruto de un proceso de construcción impulsado por las organizaciones populares en el mundo, rompiendo viejos paradigmas del quehacer financiero” (CONAFIPS, 2012, pág. 6).

Al respecto la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), define a las Finanzas Populares y Solidarias de la siguiente manera:

El conjunto de ideas, esfuerzos, capacidades, apoyos, normas, programas, instrumentos, recursos y estructuras, que actúan en cada situación geográfica definida y limitada (recinto, parroquia, barrio, urbano, suburbano y rural), para que la población organice el mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros, en su propio beneficio y en pos del desarrollo de toda la comunidad, abiertos al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades, en perspectiva de construir un nuevo sistema de flujos financieros, que tengan al ser humano como centro del desarrollo económico y social. (CONAFIPS, 2012, pág. 7)

Las organizaciones que forman parte del SFPS se caracterizan porque captan el ahorro, lo reinvierten vía crédito en la producción y ofrecen servicios financieros complementarios. Su funcionamiento se basa en principios de solidaridad democrática y ayuda mutua, honestidad, transparencia y sostenibilidad, por lo tanto el SFPS capta recursos y da financiamiento a aquellas personas que no tienen acceso a la banca tradicional.

Por lo indicado anteriormente, es fundamental el paso dado en el Ecuador, al incorporar las Finanzas Populares y Solidarias en su Constitución del 2008, conforme establecen los artículos 308 al 312.

De esta forma, en el marco de la Constitución de la República del Ecuador en el 2008, establece en su artículo 283 que “el sistema es social y solidario (...)”. Sobre la EPS y su sector financiero manifiesta en el Art. 309 que el sistema financiero nacional se compone de los sectores: público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público (...).

En el artículo 310 se indica que “el sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros,

que permita alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos desfavorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía”.

En el artículo 311 se describe quienes componen el sistema financiero popular y solidario, indica que el SFPS está integrado por cooperativas de ahorro y crédito (COAC), cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, como se indica en la Figura 4.

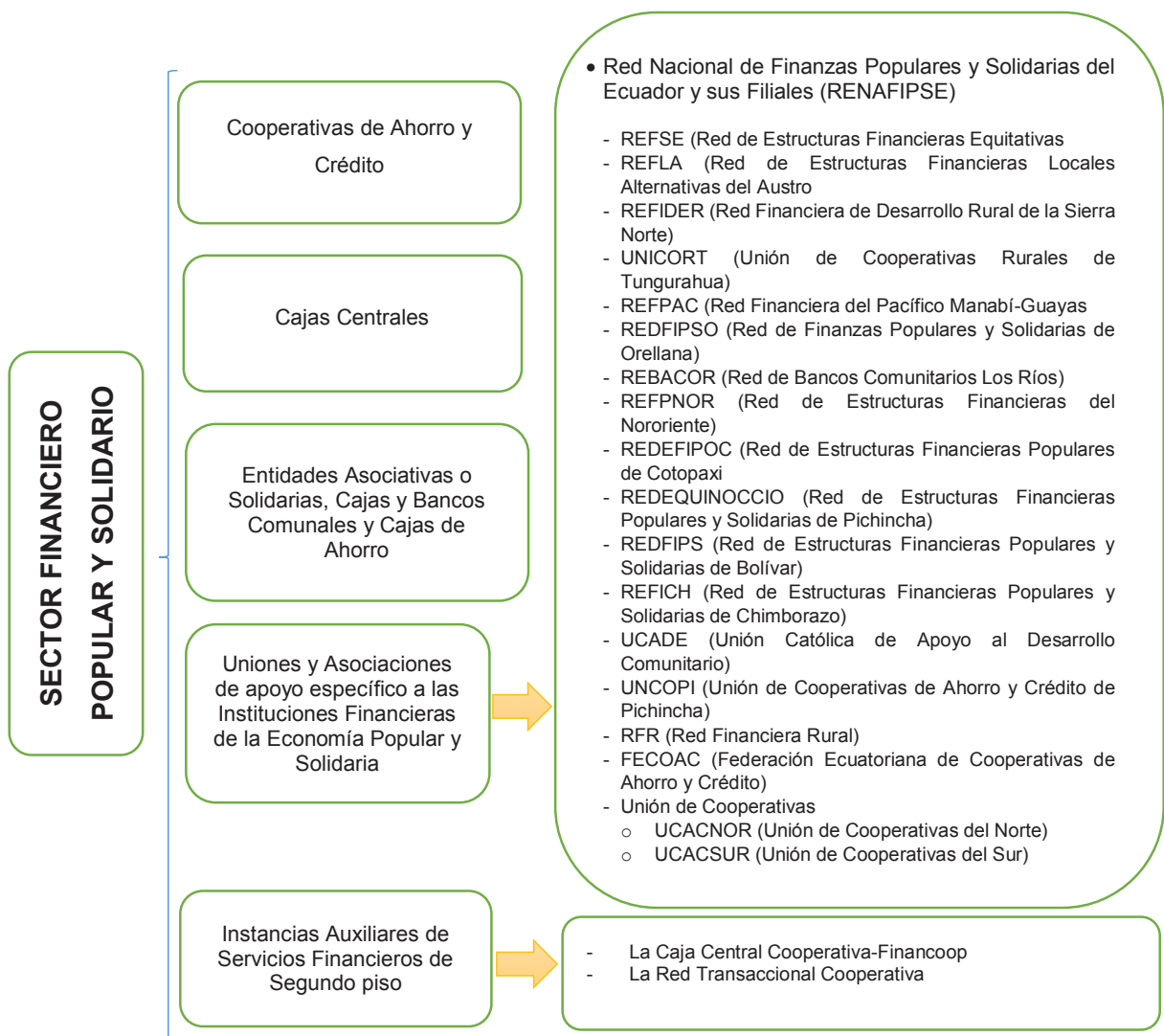


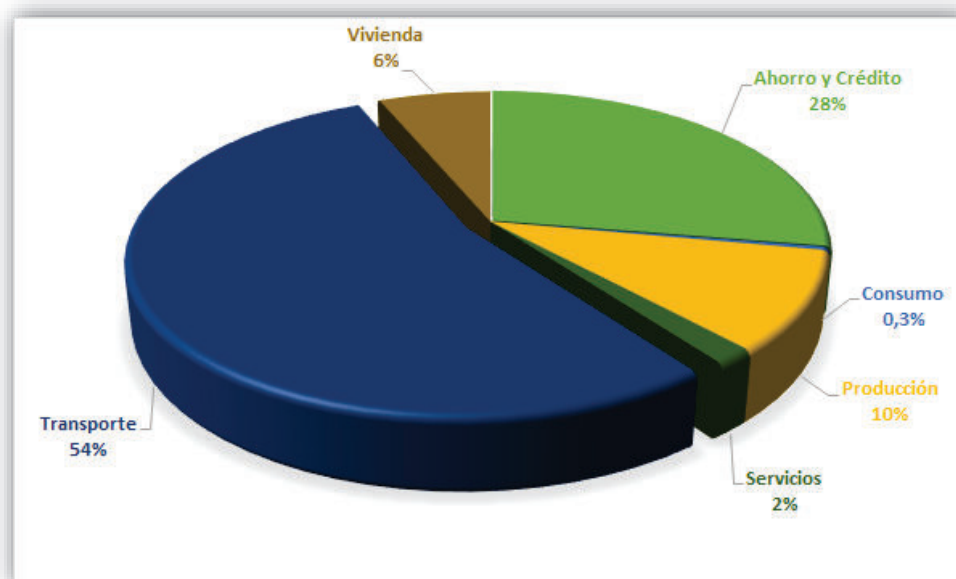
Figura 4. Estructura del Sector Financiero Popular y Solidario  
Elaborado por: El Autor

En base a lo anterior, en la tabla 4 y en la Figura 5, correspondiente a la composición de las organizaciones del SFPS, se puede observar que las cooperativas de servicios (transporte y otros) conforman el 56% del sector, seguido por las cooperativas de ahorro y crédito, que representan el 28% de las organizaciones. Las cooperativas de producción un 10%, las de vivienda un 6% y por último las de consumo con un 0,3% del total.

**Tabla 4**  
*Composición de las organizaciones del SFPS*

Grupo	Total
Ahorro y Crédito	907
Consumo	11
Producción	335
Servicios	55
Transporte	1772
Vivienda	209
<b>TOTAL</b>	<b>3289</b>

Fuente: (SEPS, 2015, pág. 47)



*Figura 5.* Composición de las organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario

Fuente: (SEPS, 2015, pág. 47)

Por otro lado, en el ámbito geográfico también se evidencia una marcada concentración de las cooperativas de ahorro y crédito, pues apenas cuatro provincias concentran el 56% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional: Pichincha, Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi (Ver Anexo A).

En relación al número de socios, se puede indicar que mediante el proceso de Registro de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (ROEPS), se determinó el número total de personas, miembros de cooperativas a nivel nacional, el cual concentra un aproximado de 5.3 millones de socios.

Adicionalmente, la LOEPS manifiesta en sus artículos 158 y 159, la creación de la CONAFIPS, como un organismo de derecho público, dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, que “tiene la misión de generar mecanismos de inclusión financiera que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la EPS” (págs. 33-34).

La Economía Popular y Solidaria en el PNBV 2013-2017 reconoce que planifica para el futuro cierre de brechas de inequidad: “uno de los grandes retos del Buen Vivir es mejorar la calidad de vida de los y las ecuatorianas” (SENPLADES, 2013, pág. 64).

También manifiesta que “el Estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible para generar crecimiento económico y logros de empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica” (SENPLADES, 2013, pág. 248).

Reconoce además que la EPS, base social y económica, es el sector que más empleos genera en el país y cuenta con millones de socios. Además afirma que la “importancia de este sector radica en su distinta forma de reproducción económica y alta representación dentro del sistema económico, puesto que genera alrededor del 25,7 % del Producto Interno Bruto (PIB)” (SENPLADES, 2013, pág. 263).

La CONAFIPS aporta al cumplimiento del PNBV 2013-2017 articulando sus esfuerzos hacia los objetivos nacionales:

- a) Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.
- b) Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible.
- c) Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva.
- d) Objetivo 11: Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

El PNBV, ha sido la estructura medular de la ideología política y económica del Gobierno actual. En un inicio se tituló “Plan Nacional de Desarrollo” y fue aplicado en el período 2007-2010. El segundo “Programa de Gobierno” (2009-2013) acuñó el término “Plan Nacional para el Buen Vivir”, que se usa hasta esta última edición. El PNBV 2013-2017, es el tercer plan a escala nacional y busca poder concretar todos los objetivos y metas que en él se plantean y de dar continuidad a aquellas actividades que se vienen desarrollando de los planes anteriores.

El Buen Vivir (Sumak Kawsay) como lo define el propio Plan es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. Este es el nuevo horizonte, que será la guía para mantener los cambios realizados y promover principalmente un nuevo giro hacia el cambio de la matriz energética y productiva. La idea concibe que el PNBV vaya más allá de las metas fijadas por las Naciones Unidas en los Objetivos del Milenio. De ahí que la atención mundial se centre en el país, ya que el ambicioso proyecto nacional busca ser un referente a nivel internacional.

## **2.5 MARCO LEGAL DEL SECTOR DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

### **2.5.1 DEFINICIÓN**

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en septiembre 2008 y publicada en el Registro Oficial N°449 en octubre 2008, en su Art. 283, señala que:

El sistema económico es social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica, propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza, y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se encuentra integrado por las formas de organización económica: pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (pág. 140)

De igual forma, el artículo 309 de la Constitución de la República señala que el “sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario (...)”. (pág. 147)

Posteriormente, el 10 de mayo de 2011 se publicó en el Registro Oficial N° 444 la LOEPS, en el Art. 1 se señala:

Se entiende por Economía Popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como

sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.  
(pág. 4)

En febrero de 2012, según Decreto N° 1061 se expide el Reglamento General a la LOEPS publicado en el Registro Oficial Suplemento 648. Este Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de la presente Ley.

Así mismo, en el COMYF aprobado en julio de 2014 y publicado en el Registro Oficial N°332 en septiembre de 2014, en el Art. 163, se indica que:

El sector financiero popular y solidario está compuesto de a) Cooperativas de ahorro y crédito; b) Cajas centrales; c) Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y d) De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.  
(COMYF, 2014, pág. 29)

### **2.5.2 PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

Los principios y valores definidos en la estructura interna de una organización, permiten delimitar las acciones de sus integrantes y explicar el alcance de sus operaciones.

De esta forma, los principios se rigen por normas y reglas según las cuales los miembros de una organización procuran su desarrollo en función de múltiples objetivos comunes.



Ciertos principios que guían a las organizaciones de la EPS y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) son universales y, por ende, aplicables casi sin modificaciones a distintos contextos y ubicaciones geográficas. La ACI AMÉRICAS, por ejemplo, ha identificado a siete principios como elementos distintivos de las organizaciones cooperativas a nivel mundial: libre adhesión, control democrático de los socios, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, entrenamiento e información, cooperación entre cooperativas, y compromiso con la comunidad. (SEPS, 2012, pág. 3)

La LOEPS en el Art. 4, para todas las organizaciones del sector de la EPS, establece ocho principios que toda organización de este sector debe cumplir para ser identificada como tal:

a) La búsqueda del buen vivir y del bien común; b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; c) El comercio justo y consumo ético y responsable; d) La equidad de género; e) El respeto a la identidad cultural; f) La autogestión; g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes (LOEPS, 2011, pág. 5).

### **2.5.3 INSTITUCIONALIDAD**

Con la creación de la LOEPS en el 2011, se estableció una nueva estructura organizacional pública al servicio del fomento de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario creando nuevas Instituciones públicas para ejercer rectoría, regulación, control, fomento y promoción sobre estos sectores, como se indica en la Figura 6.



Figura 6. Entidades públicas del Sector de la Economía Popular y Solidaria  
Fuente: (SEPS, 2015, pág. 10)

A continuación se presenta un resumen de las Instituciones que se encargan de la regulación, vigilancia y control de las organizaciones del sector de la Economía Popular y Solidaria, cuya información se encuentra en la LOEPS en los Art. 142 al 166, en el Título VI, De las relaciones con el Estado, del Capítulo I al V.

### 2.5.3.1 Rectoría

- a) **Comité Interinstitucional MCDS – MCPEC – MCPE:** Integrado por el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Productividad y el Ministerio Coordinador de Política Económica. Es el responsable de dictar y coordinar las políticas de fomento, promoción e incentivos, funcionamiento y control de las actividades económicas de las personas y organizaciones regidas por la LOEPS.
- b) **Consejo Consultivo:** Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), en el ámbito de sus competencias, las personas y organizaciones amparadas por la LOEPS, podrán participar en la gestión del Comité Interinstitucional, a través de mecanismos de información y de consulta no vinculante.

### 2.5.3.2 Regulación

- a) **Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:** Esta entidad reemplazará a la actual Junta Bancaria. Es el organismo de la Función Ejecutiva responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores del Sistema Financiero Popular y Solidario.

### 2.5.3.3 Control

- a) **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera. Busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector de la Economía Popular y Solidaria. Este organismo inició su gestión el 5 de junio de 2012.

### 2.5.3.4 Fomento

- a) **Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS):** Es una entidad adscrita al MIES, con jurisdicción nacional, propia personalidad jurídica e independencia técnica, administrativa y financiera. Tiene como misión fundamental fomentar y promover a las personas y organizaciones sujetas a la LOEPS en el contexto del Sistema de la Economía Popular y Solidaria.

Según el Art. 161 del Reglamento General a la LOEPS, sus funciones son:

Elaborar y ejecutar planes, programas, proyectos para el fortalecimiento organizativo y funcional de las entidades que forman parte de la EPS; ejecutar las medidas de fomento promoción e incentivos que correspondan a favor de las personas y organizaciones sujetas a la ley; promover y formar

capacitadores para las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (...) (SEPS, 2012, págs. 43-44).

- b) Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS):** Es una organización financiera pública al servicio de la Economía Popular y Solidaria, de derecho público, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, con jurisdicción nacional. Brinda productos y servicios financieros a las Organizaciones del SFPS, bajo mecanismos crediticios de segundo piso.
- c) Corporación del Seguro de Depósitos y Fondo de Liquidez:** El Seguro de Depósitos garantizará los recursos depositados en las instituciones del SFPS, es decir, que si por cualquier razón una de estas instituciones quiebra será este fondo el que responda por esos ahorros. El Fondo de Liquidez, en cambio, protege a las Cooperativas ante retiros masivos.

No cabe duda que el marco constitucional y legal es una base importante que respalda los procesos de difusión, fomento y desarrollo del sector de la EPS, y es a través de estos procesos que le ha permitido a este sector avanzar en su fortalecimiento y consolidación desde el ámbito de la supervisión y control.

## **2.6 MODELOS DE BALANCE SOCIAL**

En el marco de la supervisión y control, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) durante el año 2014 implementó una herramienta de gestión denominada balance social (BS). Tomando en cuenta que las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) se rigen bajo los principios del cooperativismo, estos principios distan de las organizaciones de economía capitalista. Bajo este contexto, el sector de la EPS está constituido por organizaciones de personas, donde los principios de democracia, participación y solidaridad son elementos importantes y que rigen su día a día en el funcionamiento y en el quehacer de sus actividades económicas.

Siguiendo estos lineamientos, la SEPS implementó esta herramienta de gestión para ver cómo sus organizaciones se ajustan a ese compromiso social que tienen los grupos de interés con la comunidad. Para ello, se recolectó información por medio de un formulario en línea, elaborado y remitido por la misma entidad, a 112 cooperativas del país (muestra aleatoria), este proceso se inició el 20 de junio y finalizó el 11 de agosto de 2014. Para la recopilación de la información, “la metodología utilizada fue a través de variables cuantitativas, indicadores cuantitativos, indicadores de profundidad, indicadores binarios e indicadores cualitativos” (Páez, Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Contextos de la “Otra Economía”. SEPS., 2014, pág. 44).

Esta acción permitió identificar algunas fortalezas y debilidades del sector de la EPS (especialmente las cooperativas) y contribuir en 2 ejes importantes, el primer eje relacionado con la política pública, para que acentúe los elementos que se deben fortalecer al sector y logre cumplir con los principios fundamentales que lo rigen; y el segundo eje relacionado con el interior de las organizaciones, mediante el proceso de autoevaluación y la autocrítica, puedan mejorar de manera sustancial su gestión y apuntalar hacia la mejora de condiciones de vida de sus socios.

Bajo estos lineamientos, lo que se pretende mediante el balance social es “reunir, sistematizar y evaluar la información correspondiente a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los intereses de la actividad de la organización, sintetizada en un documento de alcance público, donde se puedan cuantificar los datos” (IDEA, 2001, pág. 5).

Por lo manifestado anteriormente, es importante conocer los fundamentos del Balance Social, así como las diferentes metodologías que sirvieron de base para el diseño del balance social que la SEPS desea ejecutar con carácter obligatorio a partir del año 2015 en todas sus organizaciones, específicamente relacionado con el sector financiero de las cooperativas de ahorro y crédito.

### 2.6.1 DEFINICIÓN DE BALANCE SOCIAL

Se entiende como Balance Social:

Al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad. Su conocimiento es de utilidad para directivos, trabajadores, sindicatos, estado, universidades y público en general. En el se encuentran temas concretos que permiten reflexionar y elaborar propuestas para ayudara concebir y perfeccionar cualquier organización. (Fernández, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998, pág. 11)

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define al Balance Social como “un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la gestión social de una organización, en un período determinado y frente a metas preestablecidas” (OIT, 2001, pág. 15).

Desde el punto de vista de Enrique Orellana (2009)señala que el Balance Social “constituye un reporte de evaluación basado en indicadores sociales, útil para medir de forma constante el cumplimiento de la visión social y la gestión solidaria de las instituciones del sector de las finanzas populares y solidarias” (pág. 46).

Por lo tanto, de las definiciones anteriores, se puede concluir que el balance social es una herramienta de gestión empresarial cuya finalidad es realizar el diagnóstico y evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social y se constituye en la rendición de cuentas de los Directivos de una organización hacia sus grupos de interés, con el propósito de demostrar la transparencia de la información y su gestión ante la sociedad.

## **2.6.2 BENEFICIOS DEL BALANCE SOCIAL**

Su elaboración periódica y sistemática reporta los siguientes beneficios:

- Brinda información detallada a la Alta Dirección para la toma de decisiones en la fijación de Políticas y Estrategias Sociales.
- Permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la organización evaluando la efectividad de los mismos.
- Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la organización al Desarrollo Integral del Hombre.
- Es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la organización y sectorial.
- Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
- Muestra la contribución de la organización al desarrollo humano del país.  
(OIT, 2001, pág. 18)

## **2.6.3 PRINCIPALES METODOLOGÍAS DE BALANCE SOCIAL UTILIZADOS A NIVEL INTERNACIONAL EN LOS QUE SE BASÓ LA SEPS**

### **2.6.3.1 Modelo de Balance Social según la OIT**

Este modelo, se basa en la experiencia francesa de carácter obligatorio, es ampliamente promocionado por la OIT en muchos países. En América Latina primero lo adoptó Colombia a través de un acuerdo entre la OIT y la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), al cual se sumó la Cámara Junior. Su aporte más significativo para el modelo de balance social de la SEPS es “el cuadro de balance social, mediante el cual se intenta equilibrar la necesidad de establecer metas y logros como base de una herramienta de gestión que posteriormente será el balance social” (Páez, 2013, pág. 194).

### **2.6.3.2 Modelo de Balance Social según el Global Compact de Naciones Unidas**

Sus nueve principios están segmentados en tres categorías: Derechos Humanos, Trabajo y Medio Ambiente, que derivan respectivamente de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los principios fundamentales de la OIT y los principios sobre desarrollo y medioambiente establecidos en la Cumbre de Río de 1992. “Se caracteriza principalmente porque en su metodología incluye indicadores cualitativos, los cuales representan su importancia dentro del modelo de balance social” (Páez, 2013, pág. 194).

### **2.6.3.3 Modelo de Balance Social según el Global Reporting Initiative (GRI)**

Tiene como iniciativa la presentación y comunicación de la responsabilidad social en una organización en aspectos relacionados con lo económico, medioambiental y social de sus actividades, productos y servicios. “Su principal aporte metodológico, además de la gran cantidad de indicadores que posee y que pueden ser de utilidad, es sin duda el uso y combinación de indicadores cualitativos y cuantitativos en pro de una mejor medición” (Páez, 2013, pág. 194).

### **2.6.3.4 Modelo de Balance Social según el Instituto ETHOS**

Se fundamenta en el desarrollo de indicadores de responsabilidad social, pues, se constituye en una herramienta que permita evaluar las acciones emprendidas con la finalidad de posibilitar el desarrollo sustentable de una organización, “se basa en el reporte detallado de los principios y las acciones de la organización, por lo tanto ve la necesidad de verificar los siguientes principios: relevancia, veracidad, claridad, comparable, regularidad y verificable” (ETHOS, 2006, págs. 9-10). “Su aporte es un elemento de gran importancia para el modelo de balance social de la SEPS, como es la elaboración de los indicadores de profundidad y los binarios” (Páez, 2013, pág. 194).



### **2.6.3.5 Modelo de Balance Social según la ACI – AMÉRICAS**

Este modelo de balance social proporciona información de una empresa sobre sus acciones socio-ambientales en cultura, salud, seguridad, comunidad, empleo y medio ambiente a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten la rendición de cuentas sobre su accionar en un marco de RSC. “Se caracteriza porque en su metodología suministra todo lo relativo a los principios universales del cooperativismo, ya sea los aportes en términos de definiciones de dimensiones, o en términos de indicadores” (Páez, 2013, pág. 195).

### **2.6.3.6 Modelo de Balance Social según la DGRV**

Este modelo corresponde a la Confederación Alemana de Cooperativas, tiene 4 niveles de aplicación: i) compromiso; ii) innovación; iii) integración y iv) transformación.

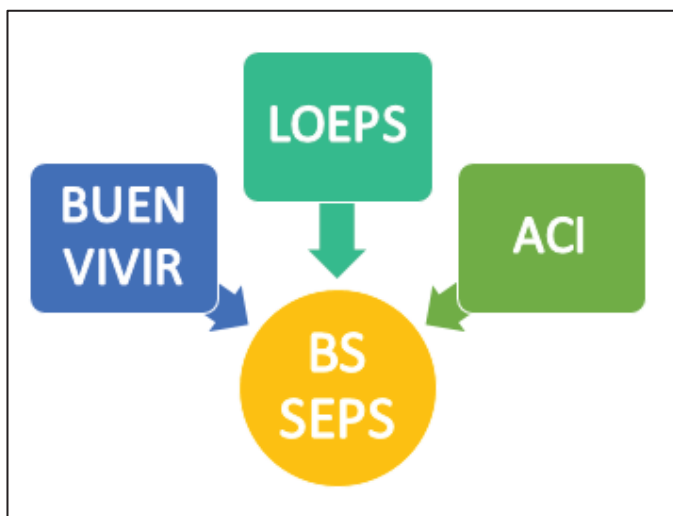
“Su aporte al proceso metodológico de la SEPS se realiza principalmente a través de la utilización de indicadores diseñados para los informes de responsabilidad social” (Páez, 2013, pág. 195).

### **2.6.3.7 Modelo de Balance Social de la Universidad de la Plata**

“El desarrollo metodológico del modelo de La Plata tiene un importante valor agregado como es la intencionalidad de no confeccionar un modelo complejo y que sea de fácil utilización” (Páez, 2013, pág. 195).

#### 2.6.4 MODELO DE BALANCE SOCIAL SEGÚN LA METODOLOGÍA DE LA SEPS

La LOEPS en la disposición general segunda indica que las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema de Finanzas Populares y Solidarias incorporarán en sus informes de gestión el balance social “que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural” (pág. 39).



*Figura 7.* Principios en los que se fundamenta el Balance Social de la SEPS  
Elaborado por: El Autor

De acuerdo a estos lineamientos, el punto de partida para la elaboración del modelo de balance social ecuatoriano se basa en los ocho principios de la LOEPS, los diez principios del Buen Vivir y los siete principios que establece la ACI. Estos principios se presentan en la Tabla 5.

**Tabla 5**  
*Principios en los que se basa el Balance Social ecuatoriano*

<b>Principios ACI(7)</b>	<b>Principios LOEPS(8)</b>	<b>Principios Buen Vivir(10)</b>
Membresía abierta y voluntaria.	Búsqueda del Bien Común	Buen Vivir y del Unidad en la diversidad
Control democrático de los miembros.	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Ser humano que desea vivir en sociedad
Participación económica de los miembros.	Comercio justo, ético y responsable	Igualdad, integración y cohesión social
Autogestión e independencia.	Equidad de género	Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas
Educación, formación e información.	Respeto a la identidad cultural.	Relación armónica con la naturaleza
Cooperación entre cooperativas.	Autogestión	Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa
Compromiso con la comunidad	Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.	Trabajo y un ocio liberadores
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	Reconstrucción de lo público
		Democracia representativa, participativa y deliberativa
		Estado democrático, pluralista y laico

Tomado de (Páez, 2013, pág. 169)

De la conjunción de los tres principios indicados anteriormente, se obtienen 7 Macrodimensiones y 24 Dimensiones que se convertirán en los principios del modelo de balance social con características propias de la realidad ecuatoriana, los cuales se detallan en la figura 8.

<p><b>MD1</b> La prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Prolación del trabajo sobre el capital.</li> <li>•D2: Prolación de los intereses colectivos sobre los individuales.</li> <li>•D3: Ocio liberador.</li> </ul>
<p><b>MD2</b> Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Accesibilidad asociativa y cooperativa.</li> <li>•D2: Retiro de asociados.</li> <li>•D3: Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario.</li> </ul>
<p><b>MD3</b> Autogestión y Autonomía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Acceso a cargos Institucionales.</li> <li>•D2: Control democrático por los socios.</li> <li>•D3: Transparencia informativa.</li> <li>•D4: Acuerdos con otras organizaciones (no EPS).</li> <li>•D5: Relación con el Estado.</li> <li>•D6: Estructura del Patrimonio.</li> <li>•D7: Equilibrio real de poder entre asociados.</li> </ul>
<p><b>MD4</b> Participación económica, solidaria y distribución equitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Concentración de aportes sociales.</li> <li>•D2: Utilización de utilidades y excedentes.</li> <li>•D3: Valor Agregado Cooperativo.</li> </ul>
<p><b>MD5</b> Educación, capacitación y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización.</li> <li>•D2: Promoción de la EPS.</li> <li>•D3: Investigación y desarrollo.</li> </ul>
<p><b>MD6</b> Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)</li> <li>•D2: Integración sectorial</li> </ul>
<p><b>MD7</b> Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•D1: Comercio Justo</li> <li>•D2: Comunidad</li> <li>•D3: Medio Ambiente</li> </ul>

Figura 8. Macrodimensiones y Dimensiones del Modelo de Balance Social de la SEPS

Fuente: (Páez, 2013, pág. 197)

Al respecto, Páez (2013) define a la Macrodimensión como:

Un componente obtenido por el resultado del empate de diversos principios que rigen a la economía popular y solidaria, y sobre el cual se comprobará el cumplimiento institucional o no de los principios. Igualmente indica que la

dimensión es un sub-componente de la Macrodimensión que le caracteriza a ésta. (pág. 164)

Luego se identifican las variables e indicadores cuantitativos, cualitativos, binarios y de profundidad que se van a utilizar en el modelo de balance social de la SEPS, como se indica en el Anexo B.

Las variables son aquellas actividades que en su contenido pueden variar y los indicadores son un medio y no un fin para llevar a cabo un control de la gestión, ya que no constituyen un dato, sino que agregan valor a los resultados. En esta medida, los indicadores se deben definir en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto, que aporten información a la empresa (...). (OIT, 2001, pág. 20)

## **2.6.5 DETALLE DE LAS MACRODIMENSIONES DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL**

### **2.6.5.1 Macrodimensión 1. Prelación del Trabajo sobre el Capital y de los Intereses Colectivos sobre los Individuales**

"Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, se fundamentan en la búsqueda del bien colectivo, priorizando al ser humano y el alcance de una vida digna por sobre la acumulación de capital" (SEPS, 2014, pág. 9).

En este aspecto se medirá cómo las cooperativas priorizan la creación y distribución del trabajo por sobre la acumulación de capital, al tiempo que propenden hacia una economía del trabajo caracterizada por la defensa de la calidad de vida de las personas, el buen vivir y la realización efectiva del potencial de las personas entrelazadas por las relaciones de solidaridad con justicia y paz. Así mismo se medirá los empleos generados durante el período, la rotación y estabilidad laboral, la información referente a programas de salud (preventiva o pre pagada),

programas de bienestar social, reembolsos por servicio médico y programas de seguro exequial.

#### **2.6.5.2 Macrodimensión 2. Asociación Voluntaria, Equitativa y Respeto a la Identidad Cultural**

“Las organizaciones de la EPS se constituyen de forma voluntaria y abierta, sin ningún tipo de discriminación (raza, género, religión, cultura...). Las diferencias serán entendidas como un potencial social, para construir un país más equitativo, solidario, respetuoso y justo” (SEPS, 2014, pág. 22).

En relación al indicador accesibilidad asociativa y cooperativa, será necesario contar con registros de incorporaciones y salida de socios a lo largo del período, el valor correspondiente al certificado de aportación mínimo y obligatorio, es decir aquel valor que todo socio nuevo debe pagar para ingresar a la Cooperativa.

#### **2.6.5.3 Macrodimensión 3. Autogestión y Economía**

“Las organizaciones de la EPS se autogestionan en base a la justicia democrática participativa de forma directa o representativa, garantizando la autonomía de la organización” (SEPS, 2014, pág. 25).

Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria dentro de su autogestión y autonomía facilitarán el libre acceso a los cargos institucionales con total igualdad de condiciones para todos los miembros de éstas, sin ningún tipo de discriminación y, fomentando las acciones afirmativas para aquellos colectivos minoritarios. En relación al indicador Acceso a cargos institucionales se deberá tener información referente a los órganos de gestión y dirección de la Cooperativa (Asambleas, Gerencias, Consejos, Comisiones, etc.), se deberá incluir el monto de los impuestos en relación con el Estado (IVA, Impuesto a la Renta), así mismo información relacionada con el rubro Otros impuestos.

#### **2.6.5.4 Macrodimensión 4. Participación Económica-Social y Distribución Equitativa de Excedentes**

“Los miembros contribuyen y participan de manera equitativa y solidaria controlando de manera democrática el capital de la organización de la economía popular y solidaria” (SEPS, 2014, pág. 36).

Por lo menos una parte de ese capital constituye el patrimonio de propiedad común de la organización. Los miembros recibirán una compensación limitada, si es que la hay, sobre utilidades y excedentes garantizando la justicia social y económica. El indicador valor agregado cooperativo se refiere a cómo está distribuido entre los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, los financiadores a través de los intereses pagados y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad.

#### **2.6.5.5 Macrodimensión 5. Educación, Capacitación y Comunicación**

“Las organizaciones de la EPS organizan y ejecutan programas de educación cooperativa, asistencia técnica, capacitación, programas de mejora tecnológica y comunicación, y de promoción asociativa que propenden a la mejora de las capacidades de la población sobre todo del talento humano relacionado a las actividades de las organizaciones de la EPS” (SEPS, 2014, pág. 39).

Por medio de este indicador se medirá la inversión en formación (incluyendo las capacitaciones), el número de acciones que se han realizado, el número medio de asistentes por jornada, y el número de horas de formación que se impartieron en el año. Se debe tomar en cuenta que se requiere diferenciar entre aquellas que fueron destinadas a los trabajadores o a los socios.

### **2.6.5.6 Macrodimensión 6. Cooperación e integración del sector Económico Popular y Solidario**

“Las organizaciones de la EPS promocionan la integración sectorial, mediante la interacción, participación económica y alianzas con entidades del mismo sector tanto a nivel local, como nacional e internacional” (SEPS, 2014, pág. 42).

Esta dimensión medirá la interacción existente entre las organizaciones de la EPS en búsqueda del fortalecimiento de este sector, distinguiendo dentro de ella dos clases de relaciones: las actividades comerciales, que responderán a todos aquellos hechos de compra-venta realizadas desde y hacia organizaciones de la EPS; y las actividades financieras como aquellas realizadas en el sector financiero popular y solidario, clasificadas éstas entre inversiones canalizadas en el sector de la economía popular y solidaria, y las obligaciones financieras con organizaciones del sector financiero popular y solidario.

### **2.6.5.7 Macrodimensión 7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental**

Las organizaciones de la EPS, desarrollan sus actividades con compromiso social, solidario, comunitario y ambiental, garantizando los derechos de la naturaleza y promoviendo el comercio justo, ético y responsable que fomenten el bienestar de sus miembros, la comunidad y las generaciones futuras. (SEPS, 2014, pág. 44)

El Compromiso social con la comunidad que realizan las organizaciones de la EPS y SFPS, se constituye por todas aquellas actividades y montos invertidos para el beneficio general de la comunidad donde desarrollan sus actividades. Sin embargo, no debería ser catalogado como un gasto adicional, si no preferentemente como una externalidad positiva de las actividades realizadas. Los indicadores tanto de las actuaciones de compromiso con la comunidad, como medio ambientales, deben estar vinculadas en cierta medida a la misión y visión de la entidad.



## **2.7 FUNDAMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

### **2.7.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

Evangelina Gómez Durañona, directora ejecutiva del Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES), manifiesta que, en sus inicios, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) “era concebida como un asunto de filantropía y aporte voluntario a la sociedad, un enfoque que llegó a caducar debido a que, vistas así las cosas, la empresa no lograba comunicarse directamente con la sociedad en su real dimensión” (Cárdenas, León, & Terán, 2013, pág. 34). En este contexto, fue necesario estructurar un sistema más integral que atiende a todos los grupos de interés que están vinculados a la organización.

“Las raíces de la RSC se identifican en los Estados Unidos entre los años 1950 y 1960 dentro de la gestión empresarial, en donde era considerada como obligación moral y de responsabilidad personal de empresario” (Pacheco, 2009, pág. 39).

En la década de los 60, el tratamiento de la RSC se plantea ya en términos corporativos. En los años 70, con la afirmación de Milton Friedman que generó controversia, “la responsabilidad social de la empresa es aumentar sus beneficios”. En los años 80, la RSC se concebía también como una cuestión de políticas de la empresa. (Lozano, 2009, pág. 24)

En los años 90, “se crearon una serie de instituciones encargadas de promover la RSC y en el Ecuador posteriormente se creó el CERES en el año 2002” (Pacheco, 2009, pág. 39). Otras instituciones relacionadas con la RSC son: el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa (IEGC), Red Pacto Global Ecuador, entre otros. La presencia de distintas organizaciones nacionales ayudó a que el movimiento de la RSC creciera en América Latina y en nuestro país.

En el actual escenario mundial, “los principales desafíos para las organizaciones provienen de los dinámicos cambios del entorno: la globalización, la competencia, la tecnología y el conocimiento, demandan a las empresas serias modificaciones en sus estructuras y estrategias” (Viteri, 2011, pág. 93).

En este orden de ideas, actualmente el desafío que tienen las organizaciones es construir un nuevo modelo de desarrollo, el mismo que permita mejorar la calidad de vida de la comunidad y sobre todo conservar el medio ambiente con la finalidad de que las futuras generaciones dispongan de las mismas oportunidades. Dentro de este desafío lo que se pretende es la implementación de un modelo de gestión empresarial que incorpore la RSC, en donde exista una administración integral de los impactos económicos, sociales y ambientales.

Aunque la RSC está relacionada con la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, al respecto Valarezo (2011) afirma que “la RSC hace a una organización responsable de sus actuaciones en el ámbito económico, social y ambiental” (pág. 17). En este sentido, esta nueva visión de negocios integra a sus grupos de interés con los que se relaciona a través del respeto a las personas, la comunidad, el medio ambiente buscando sobre todo la sustentabilidad de las futuras generaciones.

### **2.7.2 DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Son muchos los autores e instituciones relevantes que han dado diversas interpretaciones sobre la definición de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), esto se lo expresa a continuación:

El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council on Sustainable Development) indica que la RSC es: “el compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajar con los empleados, sus familias y la comunidad local en general para mejorar la calidad de vida” (WBSCD, 1995).

El Instituto Ethos Brasil lo define así:

Es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios. (ETHOS, 1998)

El Libro Verde, lanzado en julio de 2001 por la Comisión de la Unión Europea, en el cual define a la RSC como:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. (pág. 7)

Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, la RSC “es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general” (ORSC, 2004).

De acuerdo a la norma ISO 26000, la RSC es:

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (productos, servicios, y procesos) ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- a) Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- d) Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (pág. 4)

Desde el punto de vista de otros autores, conceptualizan a la RSC como:

Un conjunto de buenas prácticas empresariales que se deben llevar a futuro y por largos plazos para que su efecto dé el resultado esperado en la comunidad. Prácticas como la de una buena gestión ambiental, cumplimiento de leyes y normas, buen gobierno corporativo y concientización de todos aquellos que hacen una empresa, en función del buen vivir de la comunidad. (Garcés & Troya, 2013, pág. 33)

Al analizar los diversos conceptos de la RSC indicados anteriormente, se concluye que las organizaciones deben ser responsables tanto en el aspecto social, como en el económico y ambiental, pues, aportarán de una manera positiva a la sociedad; además simultáneamente con sus grupos de interés son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, en este contexto, el objetivo de la RSC será contribuir al desarrollo sostenible de la empresa para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, las comunidades en las que actúa y sobre todo de la sociedad en su conjunto.

### 2.7.3 IMPORTANCIA

De las definiciones anteriormente indicadas no cabe duda que desde la academia e investigaciones realizadas por muchos autores, el tema de la RSC es muy importante y de actualidad, en este contexto, “las profundas transformaciones que están ocurriendo en los entornos nacional e internacional generan novedosas y exigentes responsabilidades sociales, políticas, económicas y tecnológicas a los diferentes actores del desarrollo” (Ángel, 1996, pág. 21).

La RSC surge entonces, como una exigencia por parte de sus grupos de interés, que solicitan a la empresa responsabilizarse ante los impactos de sus decisiones y actividades con su contexto, debe haber por lo tanto, un compromiso voluntario por parte de los Directivos de las organizaciones para asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico. Desde este contexto y tomando en cuenta la interna de la organización, Cortés (2014), afirma:

Se comenzó a entender que el ser humano es el factor más importante de éxito en el mercado, que los trabajadores no son un activo más, sino seres humanos, dentro de una sociedad; se entendió que la empresa se desarrolla en un entorno social y que ese entorno está compuesto por personas, pertenecientes a una comunidad y que la actividad de la empresa las influye directamente; se entendió que las fronteras de la empresa van más allá de la construcción que delimita su edificación y que el impacto que genera se ve reflejado en el medio ambiente, proveedores, accionistas, gobierno, clientes, familias empleados, comunidad, colaboradores etc.

Adicionalmente a lo mencionado, existen factores que han impulsado la importancia de la RSC en las organizaciones, se menciona entre ellos:



Figura 9. Factores que han contribuido en la importancia de la RSC  
Elaborado por: El Autor

Por lo tanto, la RSC establece su importancia porque debe estar estrechamente ligada a la actividad principal de la empresa, de tal modo que el alcance de sus acciones socialmente responsables generen beneficios tanto para la comunidad como para la empresa, buscando siempre mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés y por ende el bien común.

#### 2.7.4 BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Varios estudios y análisis demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSC obtienen más productividad, lo que repercute directamente en los resultados de su gestión.

Una investigación realizada en el año 2012 por el IDE Business School, en conjunto con GIZ – Ecuador (Cooperación Alemana al Desarrollo) y la Fundación Avina, señala que el 51% de las empresas en el país realiza acciones de Responsabilidad Social, por esta razón, el implementar la RSC conlleva beneficios directos e indirectos. Sintetizando lo que señalan varios autores e investigaciones académicas, se pueden citar los siguientes beneficios:

A nivel interno	A nivel externo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor satisfacción de los trabajadores, redundando en la productividad, compromiso y adhesión.</li> <li>• Ahorro en el uso de insumos (papel, tinta, útiles de oficina, etc.) y recursos (energía, agua, teléfono, combustible, etc.)</li> <li>• Atrae y retiene buenos profesionales.</li> <li>• Mejora de la comunicación interna.</li> <li>• Genera ventajas medioambientales: mejores prácticas.</li> <li>• Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente).</li> <li>• Mejoramiento de la cultura organizacional.</li> <li>• Aumento de la rentabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fideliza clientes actuales y contribuye a captar nuevos.</li> <li>• Confianza y transparencia con los proveedores.</li> <li>• Mejora de la imagen/reputación de la empresa.</li> <li>• Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad.</li> <li>• Oportunidades para nuevos negocios/Incremento en la participación de mercado.</li> <li>• Incremento del valor de la empresa.</li> <li>• Mejoramiento de la comunicación externa.</li> <li>• Mejora de la relación con el entorno.</li> <li>• Mejora de las relaciones con la administración Pública.</li> <li>• Diferenciación del mercado.</li> </ul>

Figura 10. Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa  
Fuente: (ADEC, 2009, pág. 12)

No cabe duda, que a largo plazo la organización se beneficiará de las mejoras que la aplicación de la RSC genere en la comunidad y en el medio ambiente, en donde los grupos de interés exigen comportamientos empresariales responsables, de igual forma, los demás sectores de la sociedad deben tomar conciencia de que su propia actividad conlleva una responsabilidad que deben asumir.

### 2.7.5 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

El término *stakeholder* lo acuñó R. Edward Freeman y lo definió como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. De esta forma, los *stakeholders* pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa. Según la Guía de indicadores de responsabilidad empresarial, editada por CERES, el grupo de *stakeholders* lo componen el gobierno corporativo, el público interno, el medioambiente, los proveedores, los consumidores y clientes, la comunidad, y el Gobierno y la sociedad, como se observa en la Figura 11.



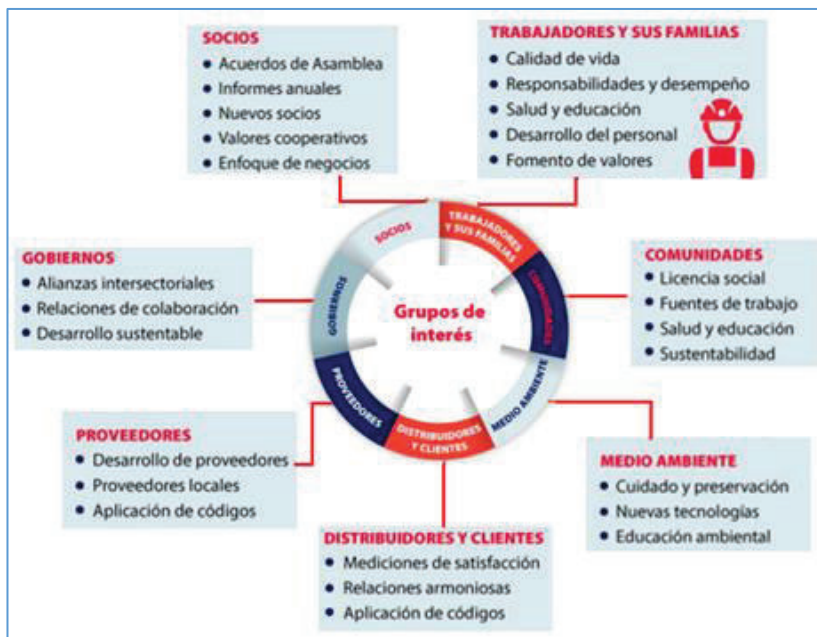


Figura 11. Tipos de Grupos de Interés de una Organización  
Fuente: (Expok, 2014)

En este orden de ideas, las organizaciones deben trabajar en estrecha comunicación con sus grupos de interés, pues se constituye en el elemento fundamental para la definición de políticas, estrategias, planes y la gestión integral de las mismas; así mismo, será importante valorar las apreciaciones de sus *stakeholders* por medio de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, de este modo, permitirán determinar sus intereses y expectativas y eso ayudará a conocer lo que aspiran de su institución.

En conclusión, estos lineamientos permitirán a la organización incorporar esas aspiraciones de sus grupos de interés, en nuevos productos, servicios o estrategias, que en el corto, mediano y largo plazo satisfagan tales intereses y superen de ser posible sus expectativas y ayudarán en la identificación de nuevas oportunidades de crecimiento mutuo.



### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 PERSPECTIVA DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., en cumplimiento de la segunda Disposición General de la LOEPS, adjuntará a sus informes de gestión el Balance Social con la finalidad de brindar información sobre la responsabilidad social asumida y ejercida por la cooperativa así como difundir hacia sus grupos de interés los beneficios de la cooperación en el desarrollo social y comunitario.

##### **3.1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA**

La COAC29 de Octubre Ltda., es una entidad financiera que se constituyó en la ciudad de Quito, jurídicamente el 15 de mayo de 1972, mediante Acuerdo Ministerial N° 0457 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de mayo de 1972. La Entidad se constituyó con el propósito de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna de crédito para sus socios. Es importante señalar que dentro de sus objetivos específicos está incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, aumentar sus captaciones y colocaciones, así como seguir creciendo a nivel nacional.

La Cooperativa fue autorizada para operar como institución financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros a través de la Resolución SB-INCOOP 99-0178 del 29 de septiembre de 1999. Mediante resolución SB- 2001-0488 se aprobó la fusión por absorción con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Carchi” Ltda., por lo cual se traspasó a título universal la totalidad de los activos, pasivos y patrimonio que constaban en el Balance General cortado al 30 de Noviembre de 2001, y se declaró en disolución voluntaria y anticipada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Carchi” Ltda.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la LOEPS, el Código Monetario y Financiero (COMYF), la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 3.1.2 COBERTURA GEOGRÁFICA

Al mes de junio de 2015, la entidad dispone de 34 agencias, además de una red de 40 cajeros automáticos a nivel nacional. Las agencias están distribuidas de la siguiente manera:

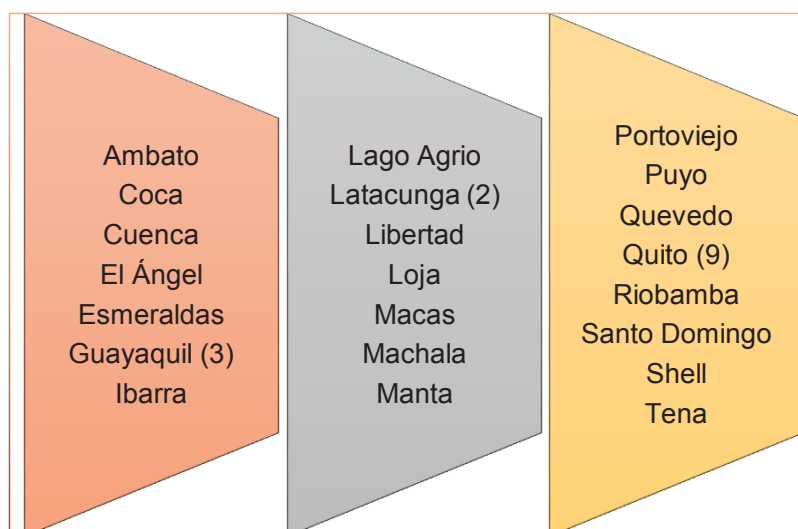


Figura 12. Agencias de la COAC 29 de Octubre a nivel nacional  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2015)

En relación a la ciudad de Quito, la Cooperativa cuenta con una agencia principal o matriz y ocho sucursales, a continuación se detalla la distribución de las oficinas:

Tabla 6

*Agencias de la COAC 29 de Octubre en la ciudad de Quito*

<b>Nombre de Agencia</b>	<b>Sector</b>	<b>Dirección</b>
Principal o Matriz	La Magdalena	Magdalena. Av. Mariscal Sucre y Cañaris S9-543
Carapungo	Carapungo	Av. Padre Luis Vaccari y Calle 7
Colón	La Mariscal	Av. Cristóbal Colón N 25-24 y Av. Diego de Almagro (Esquina)
La Prensa	Av. La Prensa	Av. De la Prensa y Río Arajuno
Quicentro Sur	Quitumbe	Av. Morán Valverde y Av. Quitumbe Ñan
Recoleta	Centro	Pedro Vicente Maldonado S4-80 y La Recoleta
Recreo Plaza	El Recreo	Av. Pedro Vicente Maldonado y Calvas
San Rafael	Valle de los Chillos	San Rafael, Av. General Enríquez 3113, junto al colegio San Rafael
Tumbaco	Tumbaco	Vía Interoceánica 304, entre calles Eugenio Espejo y Juan Montalvo

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2015)

### **3.1.3 GOBIERNO COOPERATIVO**

#### **Misión**

Entendiendo a la misión como su propósito por la que ha sido creada y la manera en que trabaja, la COAC29 de Octubre establece como misión “Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con cobertura nacional, que ofrece productos y servicios financieros de calidad a sus socios y clientes, con transparencia, seguridad y responsabilidad social”.

#### **Visión**

Entendiendo a la visión como el propósito proyectado o planeado hacia el futuro, la entidad tiene como visión “Ser la Cooperativa Líder del país en intermediación financiera y atención al cliente con: personal amable, competente y comprometido,

procesos ágiles y eficientes, nuevas tecnologías y con enfoque en la responsabilidad social”.

### **Valores institucionales**

Los valores de la Cooperativa son: Honestidad, Seguridad y Solvencia, Vocación de Servicio, Solidaridad, Compromiso, Responsabilidad con la Comunidad.

### **Principios**

En la adecuación del Estatuto, se menciona que la entidad cumplirá con los principios que indica la LOEPS, por lo tanto, el Artículo 4 menciona estos y serán considerados para definir los indicadores para el Balance Social de la Cooperativa.

Adhesión abierta y voluntaria. Control democrático de los socios. Participación económica de los socios. Autonomía e independencia. Educación, entrenamiento e información. Cooperación entre cooperativas. Compromiso con la comunidad.

### **3.1.4 OPERACIONES Y ESTRATEGIAS**

La institución realiza actividades de intermediación financiera, recibe el ahorro de sus socios y a cambio de ello les otorga préstamos, los productos que ofrece son: Crédito (Microcrédito, Consumo y Vivienda); Ahorro (Cuenta Cliente, Cuenta de Ahorros, Cuenta Angelitos, Cuenta Mejor Futuro); Inversiones (Inversiones a Plazo Fijo).

En relación a los servicios que ofrece son: 29 Seguro, Seguro Auto 29, Habla 29 – Recargas, Pagos Institucionales, Pagos de Fondos de Reserva, Pago de Anticipos de Sueldos, Venta de Bienes Inmuebles. La cartera de productos y servicios detallados de la Cooperativa se los puede observar en el Anexo C.

### 3.1.5 PARTICIPACIÓN DE LA COAC<sup>29</sup> DE OCTUBRE LTDA. EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria efectuó una segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario según resolución 038-2015-Fque la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió el 13 de febrero de 2015 (ver Anexo D). Bajo este contexto, la Cooperativa, es una Institución grande del Segmento 1 de acuerdo a la actual clasificación y según el criterio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se especializa en el segmento de consumo.

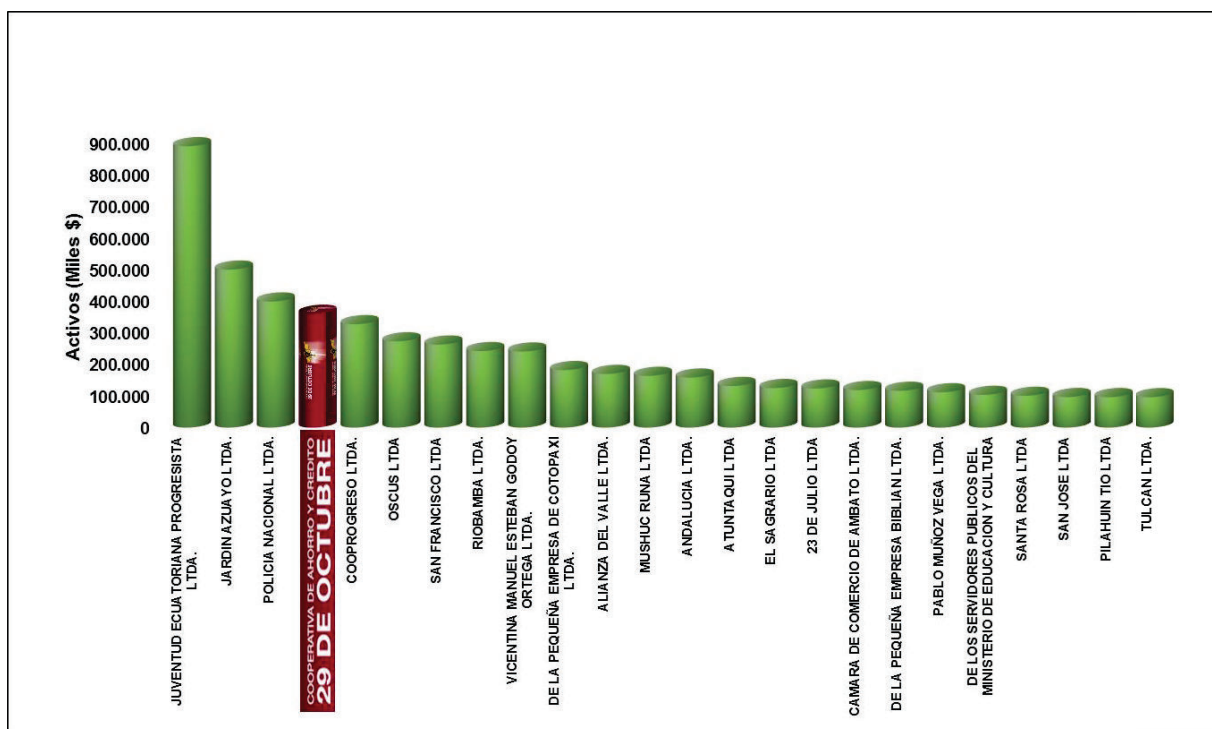


Figura 13. Ranking de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el SFPS Segmento 1  
Fuente: (COAC JEP, 2015)

Actualmente la institución se encuentra dentro del ranking de las 5 Cooperativas más grandes del Sistema Financiero Popular y Solidario (ver Figura 13), tomando en cuenta el valor de sus activos, su participación en este grupo corresponde al

15% y en general dentro de las 24 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 su participación en este sector corresponde al 7%. (Ver Anexo E)

### 3.1.6 SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS

Respecto a la composición de la cartera total de la Cooperativa a diciembre de 2014, ésta llegó a un monto de \$264'014.262,13, la cual se encuentra distribuida como se observa en la Fig. 14. Se puede ver claramente que la Cartera de Consumo tiene mayor participación con el 63,40%, seguido del Microcrédito con el 28,21% y en menor proporción Vivienda con el 8,30% y Comercial con el 0,08%.

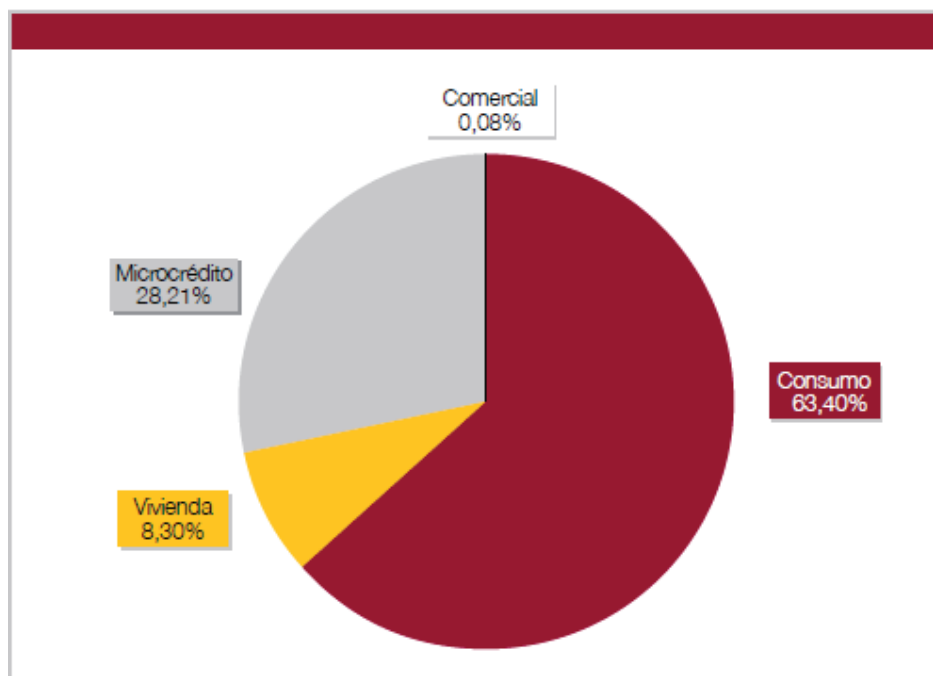


Figura 14. Composición del saldo de la Cartera Total al 31 Dic/2014  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 14)

### 3.1.7 CAPTACIONES

Según la Memoria Anual 2014 de la Cooperativa, el saldo total de captaciones fue de \$290'149.525,12 lo que representó un crecimiento del 13,59% con relación al

año 2013. En este informe se indica que los ahorros representaron uno de los factores principales para el crecimiento de la Institución, los tres productos más relevantes fueron plazo fijo, ahorro a la vista y ahorro programado con una participación del 60,04%, 36,28% y 3,68% respectivamente.

### **3.2 ANÁLISIS DEL MODELO ACTUAL DE BALANCE SOCIAL DE LA COAC29 DE OCTUBRE LTDA.**

De acuerdo a la investigación que se realizó en la Cooperativa, los informes de Balance Social presentados durante los años 2013 y 2014 fueron elaborados según los términos y formatos propuestos por el Modelo de La Plata y el Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), bajo este criterio es importante manifestar que el Balance Social de las entidades financieras populares y solidarias es una herramienta de gestión que permite la evaluación del cumplimiento de los 7 principios cooperativos universales, dentro de cada uno de ellos se indican las dimensiones así como sus variables que en su mayoría están expresados en cantidades y porcentajes (Ver Anexo F), ésta información se presenta en formato de cuadros, referidos al ejercicio en curso y al inmediato anterior. Cabe anotar, que los informes de balance social están publicados desde el año 2013 en la página web de la entidad dentro del apartado Noticias/Memoria Anual. Bajo este contexto, la estructura y composición del balance social según la metodología que la COAC 29 de Octubre Ltda., actualmente utiliza, se detalla a continuación:

Mide el grado de desempeño de los principios cooperativos, mediante indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, expresados en unidades de medida distintas, su diseño es sencillo y con información clara. Las categorías seleccionadas corresponden a los siete principios universales del movimiento cooperativo, se conforman de dimensiones que clasifican y agrupan variables, siendo éstas últimas las que dan los elementos que reúnen cada uno de los

indicadores, los cuales expresan en números y porcentajes todo lo considerado al interior de las dimensiones seleccionadas para este modelo.

En el primer principio cooperativo, **Adhesión Abierta y Voluntaria**, se establece información cuantitativa referente al ingreso y salida de socios durante el período; la composición, grado de instrucción y diversidad de la membresía respectivamente; utilización de los servicios financieros a través del destino de créditos, así mismo información sobre las personas que utilizan ahorros (a la vista, plazo fijo y programado) clasificados por edad y género.

El segundo principio cooperativo, **Control Democrático de los Miembros**, cuantifica los participantes en las Asambleas Ordinarias de socios; el acceso a Cargos Directivos y Electivos, clasificados por Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Presidencia; Democracia en el Trabajo, donde se especifica en valor y porcentaje cómo se encuentran distribuidas las jefaturas por género y finalmente los Medios de Comunicación de la Asamblea expresados en porcentaje.

El tercer principio cooperativo, **Participación Económica de los Miembros**, expresa en porcentaje los Beneficios Económicos Asociados y el Capital como Propiedad Común.

En el cuarto principio cooperativo, **Autonomía e Independencia**, se indica en porcentaje información referente a la Fuente de Financiamiento Externo.

El quinto principio cooperativo, **Educación, Entrenamiento e Información**, indica en valor y porcentaje información respecto a los empleados y directivos de la Cooperativa que han accedido a los programas de capacitación, los gastos correspondientes a los mismos así como el cumplimiento del presupuesto de capacitación.

En relación al sexto principio cooperativo, **Cooperación entre Cooperativas**, se indica en porcentaje los préstamos recibidos de otras cooperativas.



Finalmente el séptimo principio cooperativo, **Compromiso con la Comunidad**, expresa en valores y porcentajes, información referente a apoyos y donaciones destinados a actividades socioculturales, eventos deportivos y Fundaciones y ONG's; monto de créditos otorgados a consumo, microcréditos y vivienda clasificados por género.

Cabe anotar, que en los formatos de Balance Social indicados anteriormente, la entidad no presenta las respectivas comparaciones y análisis de las variaciones de los datos de cada dimensión correspondientes a los años 2013 y 2014, pues sería importante que estos informes sean más detallados con la finalidad de presentar a los grupos de interés de la Cooperativa, parámetros de comparación de avance en aspectos sociales y desde luego expresarlos para la posterior medición de su Responsabilidad Social.

### **3.3 DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Una vez identificada la metodología de Balance Social que actualmente utiliza la institución en estudio, el análisis se lo realizó en primera instancia con los socios y clientes activos de la Cooperativa, mediante una encuesta con preguntas de tipo cualitativo con la finalidad de recabar información para determinar cómo los socios califican a la entidad en el aspecto social (Ver Anexo G).

En segundo lugar el análisis se vinculó con información documental proporcionada por personal de la Cooperativa, dividido en Macrodimensiones y con los principales indicadores de acuerdo al formato actual de la SEPS.

### 3.3.1 CUANTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS ACTIVOS DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO

Para la presente investigación se tomó como referencia a los socios y clientes activos de la Cooperativa del año 2014, correspondiente a las 9 agencias distribuidas en la ciudad de Quito cuyo número fue de 87.751 socios, esto se indica en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Número de socios y clientes activos de la COAC 29 de Octubre Ltda.*

<b>CÓD. REGIÓN</b>	<b>CÓD. AGENCIA</b>	<b>AGENCIAS</b>	<b>NÚM. CUENTAS ACTIVAS SOCIOS</b>	<b>NÚM. CUENTAS ACTIVAS CLIENTES</b>
1	1	OFICINA PRINCIPAL	21.864	3.695
1	9	COMISARIATO	8.789	1.774
1	19	RECOLETA	5.674	809
1	36	SAN RAFAEL	6.359	1.248
1	40	CARAPUNGO	4.690	1.223
1	41	COLÓN	14.063	3.313
1	42	RECREO PLAZA	4.042	1.946
1	44	TUMBACO	1.862	1.264
1	45	QUICENTRO SUR	3.521	1.615
		<b>TOTAL</b>	<b>70.864</b>	<b>16.887</b>

Elaborado por: El Autor  
Fuente: (SEPS, 2015)

### 3.3.2 PERFILES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De la investigación que se realizó en la Cooperativa se observa en la Tabla 8 que los grupos de interés de la entidad tienen como actividad principal servicios comunales, sociales y personales, correspondientes a los años 2013 y 2014 con el 36% y 39% respectivamente, con un incremento del 16% en el período indicado. También sobresalen las actividades de comercio, restaurantes y hoteles con un 6% de incremento y finalmente las actividades no económicas (estudiantes, jubilados) que representan el 9% y 8% respectivamente.

**Tabla 8**  
Principales actividades de los grupos de interés por Ocupación

OCUPACIÓN	2013	%	2014	%	Δ%
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	7.460	3%	7.772	3%	4%
Comercio, restaurantes y hoteles	30.262	13%	32.155	13%	6%
Construcción	2.880	1%	3.121	1%	8%
Electricidad, gas y agua	369	0,2%	406	0,2%	10%
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados	6.390	3%	6.427	3%	1%
Explotación de minas y canteras	872	0,4%	975	0,4%	12%
Industria Manufacturera	5.661	2%	5.922	2%	5%
Servicios comunales, sociales y personales	85.994	36%	99.544	39%	16%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	16.081	7%	16.968	7%	6%
Actividades no económicas (Estudiantes, jubilados)	22.177	9%	19.588	8%	-12%
Otros	63.817	26%	62.158	24%	-3%
<b>Total</b>	<b>241.963</b>	<b>100%</b>	<b>255.036</b>	<b>100%</b>	<b>5%</b>

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

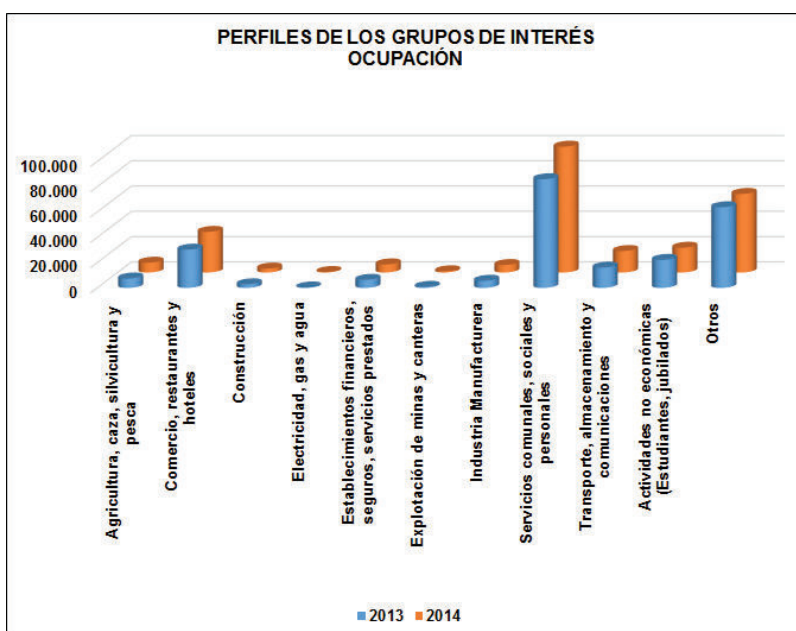


Figura 15. Perfiles de los grupos de interés por Ocupación  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

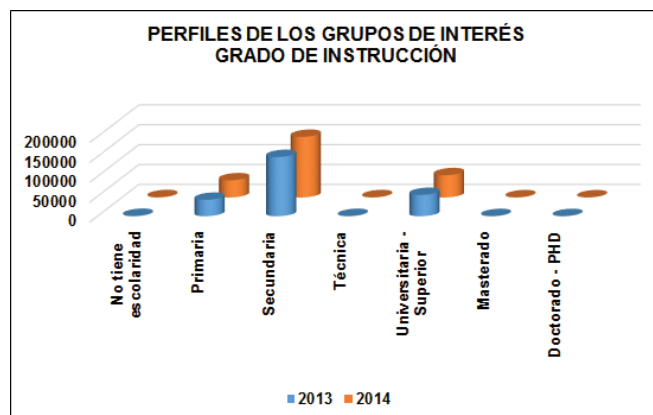
De igual forma se observa en la figura 15, en menor proporción corresponde a actividades como construcción; explotación de minas y canteras; electricidad, gas y agua y también actividades relacionadas a la industria manufacturera.

**Tabla 9**  
*Grado de instrucción de los grupos de interés*

<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>Δ%</b>
No tiene escolaridad	901	0%	954	0%	6%
Primaria	41.293	17%	43.202	17%	5%
Secundaria	149.046	60%	152.410	60%	2%
Técnica	638	0%	727	0%	14%
Universitaria - Superior	53.618	22%	55.972	22%	4%
Masterado	494	0%	518	0%	5%
Doctorado - PHD	397	0%	395	0%	-1%
<b>Total</b>	<b>246.387</b>	<b>100%</b>	<b>254.178</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

Respecto a los perfiles de los grupos de interés vinculados con el grado de instrucción se puede observar en la Tabla 9 y en la figura 16, la mayor parte corresponde a educación Secundaria, seguido de Universitaria – Superior y educación Primaria con un incremento del 2%, 4% y 5% respectivamente durante el período 2013 – 2014.



*Figura 16.* Perfiles de los grupos de interés por grado de instrucción  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

**Tabla 10***Grupos de interés que utilizan ahorros clasificados por edad y género*

Calificación	2013	%	2014	%	Δ%
A la vista	317.935	63%	356.282	61%	12%
Plazo fijo	183.776	36%	224.078	38%	22%
Programado	4.678	0,9%	4.710	0,8%	1%
<b>Hombres</b>	<b>259.740</b>		<b>338.808</b>		30%
18 - 25 años	37.531	14%	36.555	11%	-3%
26 - 35 años	64.328	25%	70.769	21%	10%
36 - 45 años	50.389	19%	56.975	17%	13%
46 - 55 años	47.343	18%	53.348	16%	13%
56 - 60 años	16.514	6%	18.935	6%	15%
61 y más años	43.635	17%	102.226	30%	134%
<b>Mujeres</b>	<b>199.943</b>		<b>230.452</b>		15%
18 - 25 años	15.792	8%	15.568	7%	-1%
26 - 35 años	48.083	24%	52.718	23%	10%
36 - 45 años	45.287	23%	51.967	23%	15%
46 - 55 años	38.339	19%	45.070	20%	18%
56 - 60 años	13.407	7%	15.796	7%	18%
61 y más años	39.035	20%	49.333	21%	26%
Personas Jurídicas	1.618	0,8%	2.289	1%	41%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

En relación a las personas que utilizan ahorros se observa en la Tabla 10 y en la figura 17, que la mayoría realiza como calificación A la vista con 63% y 61% respectivamente durante los años 2013 y 2014 con un incremento del 12%.

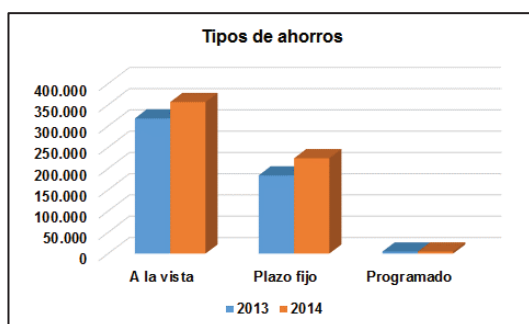


Figura 17. Perfiles de los grupos de interés por tipo de ahorros  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

Luego ahorro a Plazo fijo con un 36% y 38% respectivamente durante el período indicado con un aumento del 22% y en menor proporción ahorro Programado.

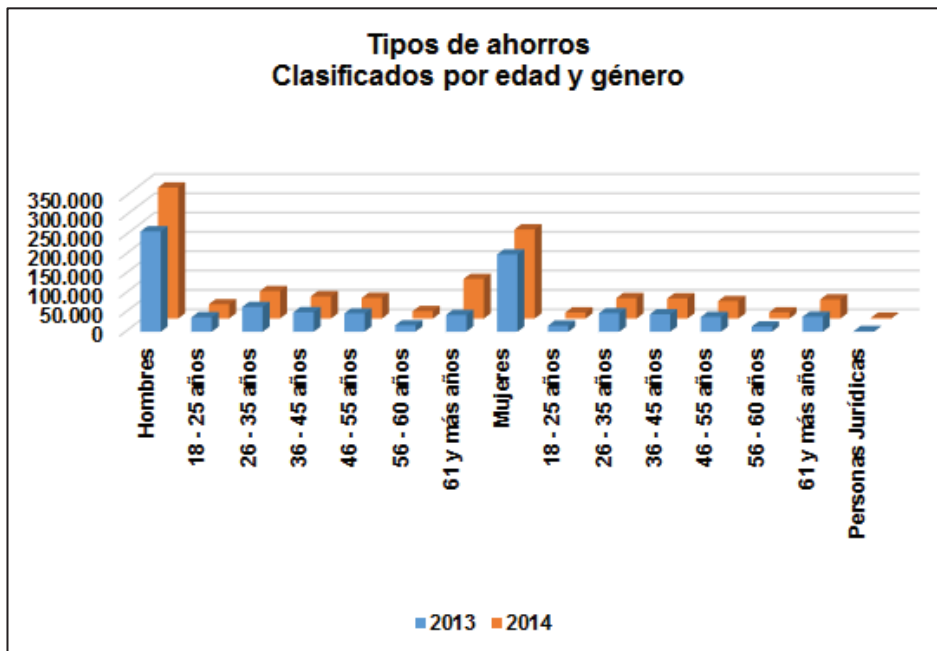


Figura 18. Perfiles de los grupos de interés por tipo de ahorros clasificados por edad y género  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2015, pág. 92)

De acuerdo a las personas que utilizan ahorros y clasificados por edad y género, se puede observar en la Tabla 10 y en la figura 18, que la mayor parte se encuentra comprendida entre los 26 y 55 años tanto hombres como mujeres; de igual forma otro grupo se clasifica en 61 y más años durante los períodos 2013 y 2014 respectivamente.

### 3.3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(87.751)}{(0.05)^2(87.751 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 400$$

**Tabla 11**  
*Variables para el cálculo del tamaño de la muestra*

<b>Variable</b>	<b>Valor</b>
Tamaño de la población N (socios)	87.751
Probabilidad que el evento p ocurra	0.5
Probabilidad que el evento q no ocurra	0.5
Nivel de confianza (alfa)	95%
Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido (Z)	1.96
Margen de error permitido [E]	5%
<b>Tamaño de la muestra (n)</b>	<b>400</b>

Elaborado por: El Autor

### **3.3.4 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA DEL TRABAJO DE CAMPO**

En la presente investigación se barrieron 400 encuestas a los socios de la Cooperativa en forma personal y aleatoria en las 9 agencias de la entidad en la ciudad de Quito, entre los días 20 y 24 del mes de julio de 2015.

Posteriormente, durante la última semana del mes de julio y la primera semana de agosto de 2015, utilizando el software estadístico SPSS se tabularon los datos de las encuestas, ésta información permitió determinar el grado de cumplimiento de los principios cooperativos; el grado de conocimiento que tienen los socios acerca del aspecto social de la Cooperativa y sobre todo la vinculación de la misma con la Comunidad y la protección del medio ambiente.

## 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DE LA TABULACIÓN DE LA ENCUESTA SOCIOS EXTERNOS

El análisis de los resultados de cada pregunta de la encuesta se presenta a continuación:

**Pregunta 1.** ¿Cuál es el grado de conocimiento acerca de los derechos y obligaciones que tiene como socio de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda.?

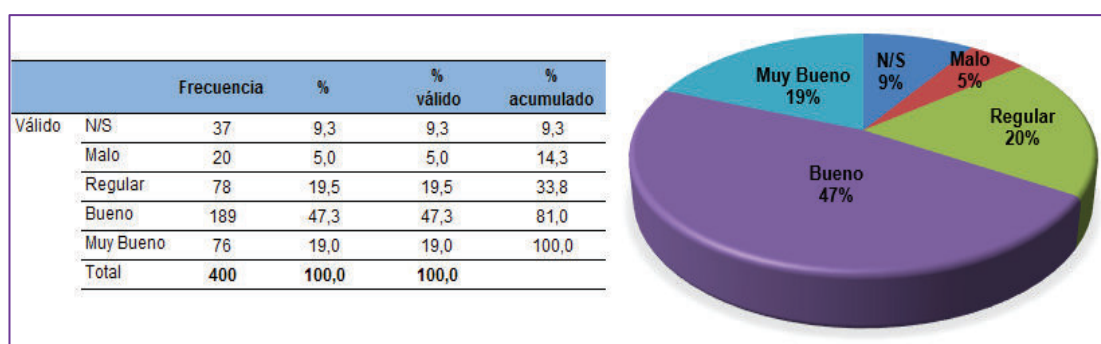


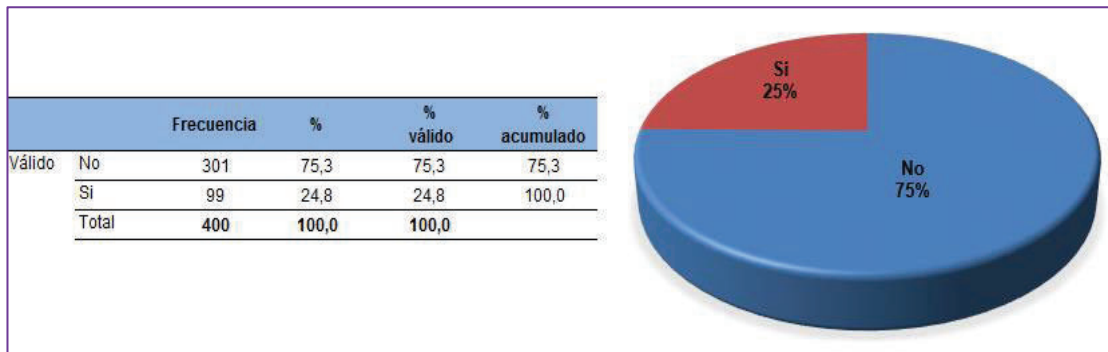
Figura 19. Derechos y obligaciones como socio de la COAC 29 de Octubre  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

#### Análisis

El 47% manifestaron tener un buen conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tienen como socios de la COAC29O, mientras que el 19% y 20% corresponde a un conocimiento muy bueno y regular respectivamente, el 5% tiene un conocimiento muy bajo y el 9% restante indican que no saben acerca de los deberes y derechos que tienen como socios de la Cooperativa.



**Pregunta 2.** ¿Conoce Ud. qué es la Asamblea General de Socios?

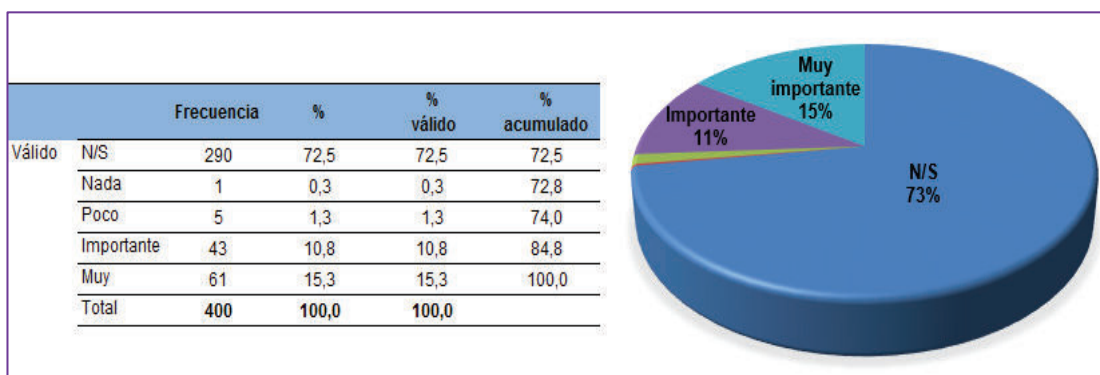


*Figura 20.* Conocimiento sobre la Asamblea General de Socios  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

**Análisis**

El 75% de los socios encuestados indicaron no tener conocimiento sobre lo que es una Asamblea General de Socios, este es un aspecto a tomar en cuenta por la Cooperativa, y en menor proporción el 25% si conocen sobre lo que es una Asamblea.

**Pregunta 3.** ¿Qué importancia le asigna a la emisión del voto en una Asamblea General de Socios?



*Figura 21.* Importancia emisión del voto Asamblea General de Socios  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 73% de los socios encuestados indicaron que no saben sobre la importancia que tiene la emisión del voto en una Asamblea General de Socios, este es un factor a tomar en cuenta por la Cooperativa, y en menor proporción el 15% indicaron que es muy importante y el 11% manifestaron que es importante.

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

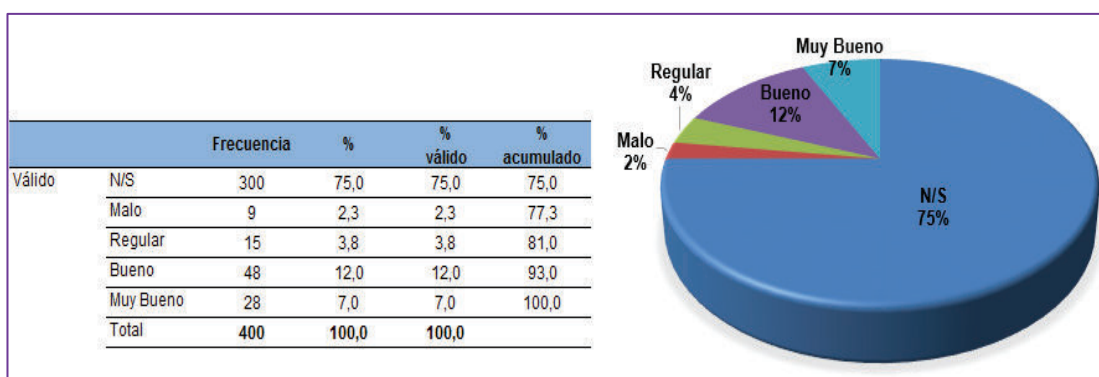


Figura 22. Información sobre participación en Asambleas de socios  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 75% de los socios encuestados manifestaron que no saben sobre la recepción de información para participar en una Asamblea General de Socios, este es un factor a tomar en cuenta por la Cooperativa, el 12% indicaron que la recepción de información es buena, el 7% lo calificaron como muy buena, el 4% y 2% lo calificaron como regular y mala respectivamente.

**Pregunta 5.** ¿Qué opinión le merece la información que recibió sobre la gestión del Consejo de Administración (temas tratados, decisiones, proyectos, etc.) en cuanto a cantidad, calidad y momento en que la recibió?

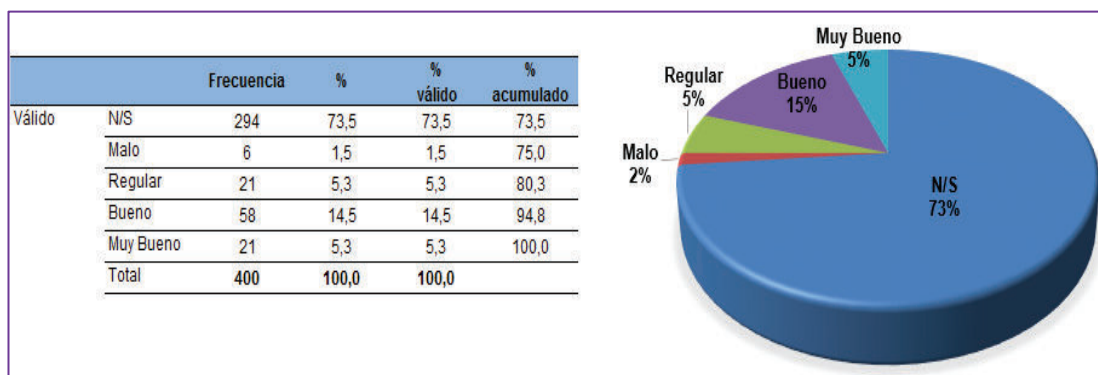


Figura 23. Información sobre la gestión del Consejo de Administración

Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 73% de los socios encuestados manifestaron que no saben sobre la información de la gestión del Consejo de Administración referente a temas tratados, decisiones, proyectos; este es un factor a tomar en cuenta por la Cooperativa, el 15% indicaron que la información es buena, el 5% lo calificaron como muy buena, el 5% y 2% lo calificaron como regular y mala respectivamente.

**Pregunta 6.** ¿Cuál es el medio más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la Cooperativa?

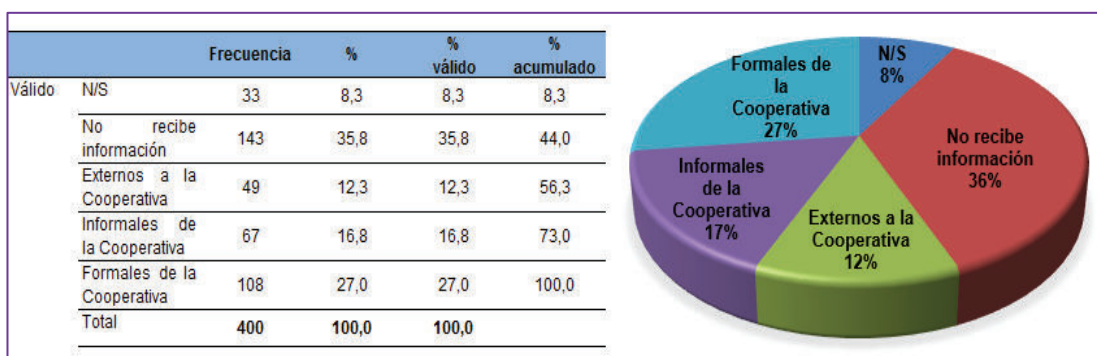


Figura 24. Medio más frecuente de información del avance de la COAC 29 de Octubre

Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 36% manifestaron que no recibieron información referente a la marcha de la Cooperativa, este es un factor a tomar en cuenta, el 27% recibieron información a través de medios formales (anuncios escritos, memos, reuniones informativas y otros de similares características), el 17% recibieron información a través de medios informales (comentarios directos entre los miembros de la Cooperativa), el 12% a través de medios externos (comentarios de personas no asociadas, medios de comunicación masiva) y el 8% restante desconocen sobre este aspecto.

**Pregunta 7.** ¿Qué le parece la tasa de interés establecida por la Cooperativa para los depósitos a plazos?

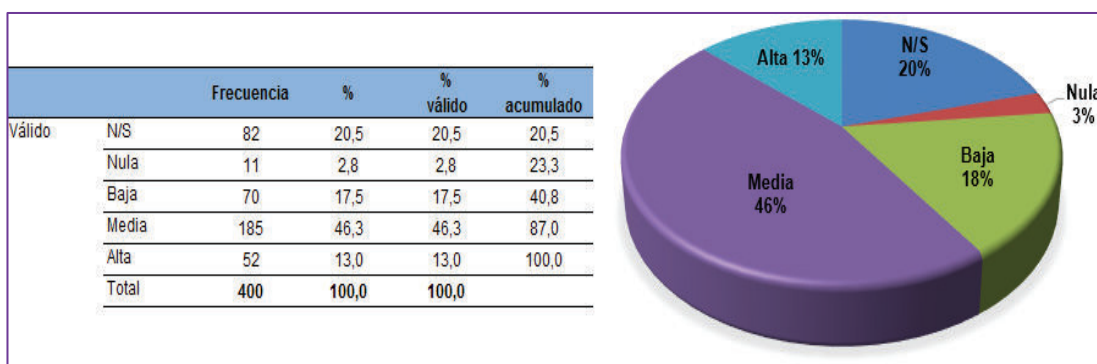


Figura 25. Criterio sobre la tasa de interés depósitos a plazos COAC 29 de Octubre

Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 46% de los socios encuestados lo calificó como media la tasa de interés para los depósitos a plazos, el 20% manifestaron que no saben, el 18% contestaron que es baja, el 13% lo calificaron como alta y el 3% lo calificaron como nula.

**Pregunta 8.** ¿Qué opinión tiene acerca del servicio que le brinda la Cooperativa, si lo compara con otros similares ofrecidos en el mercado?

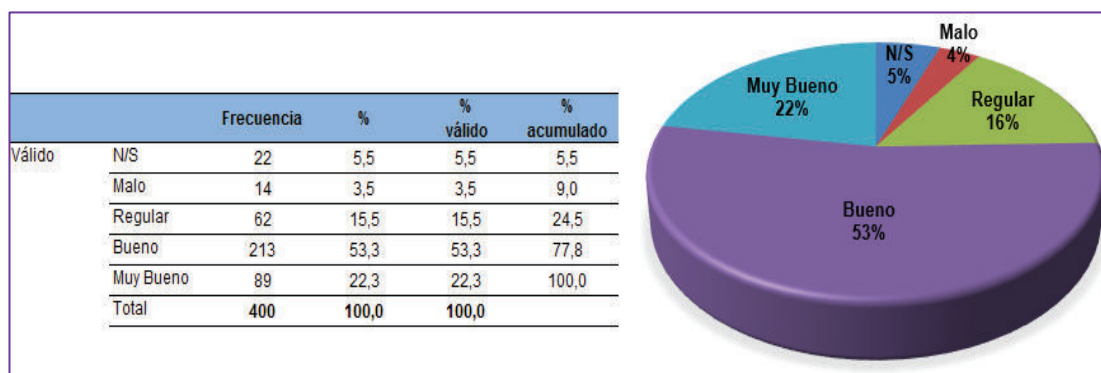


Figura 26. Opinión sobre el servicio que brinda la COAC 29 de Octubre  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 53% de los socios encuestados manifestaron que el servicio que ofrece la entidad comparado con otros similares es bueno, el 22% lo calificaron como muy bueno, el 16% indicaron que es regular, el 4% lo calificaron como malo y el 5% restante indicaron que no saben sobre los servicios que ofrece la Cooperativa.

**Pregunta 9.** ¿Cuál es su opinión sobre la prestación de servicios sociales (salud, alimentación, seguros) que le brinda la Cooperativa, en forma directa o a través de terceros?

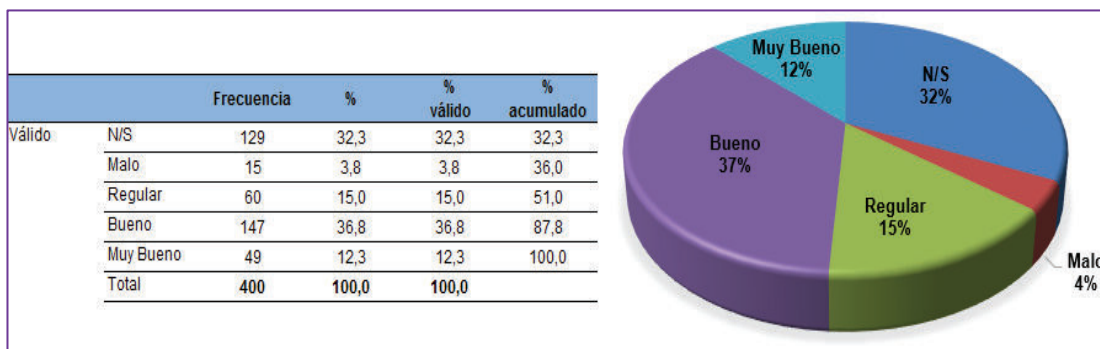


Figura 27. Prestación de servicios sociales que brinda la COAC 29 de Octubre  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 37% de los socios encuestados opinaron que en relación a la prestación de servicios sociales que reciben, como salud, alimentación y seguros por parte de la Cooperativa o a través de terceros es bueno; el 32% indicaron que no saben sobre la prestación de estos servicios, este es un factor a tomar en cuenta por parte de la Cooperativa, el 15% lo calificaron como regular, el 12% lo calificó como muy bueno y el 4% restante lo calificó como malo.

**Pregunta 10.** ¿Qué opinión tiene acerca de las actividades educativas, culturales y deportivas realizadas por la Cooperativa para los socios?

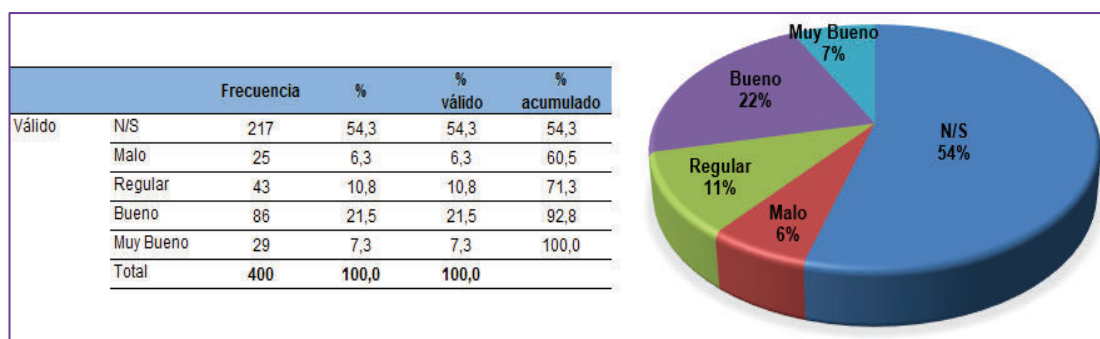


Figura 28. Opinión sobre actividades culturales, educativas y deportivas para los socios  
Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 54% de los socios encuestados opinaron que no saben sobre las actividades educativas, culturales y deportivas realizadas por parte de la Cooperativa, este es un factor a tomar en cuenta; el 22% lo calificaron como bueno, el 11% lo calificaron como regular, el 7% lo calificaron como muy bueno y el 6% restante lo calificó como malo.

**Pregunta 11.** ¿Qué opinión le merece la contribución que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la comunidad y para la protección del medio ambiente?

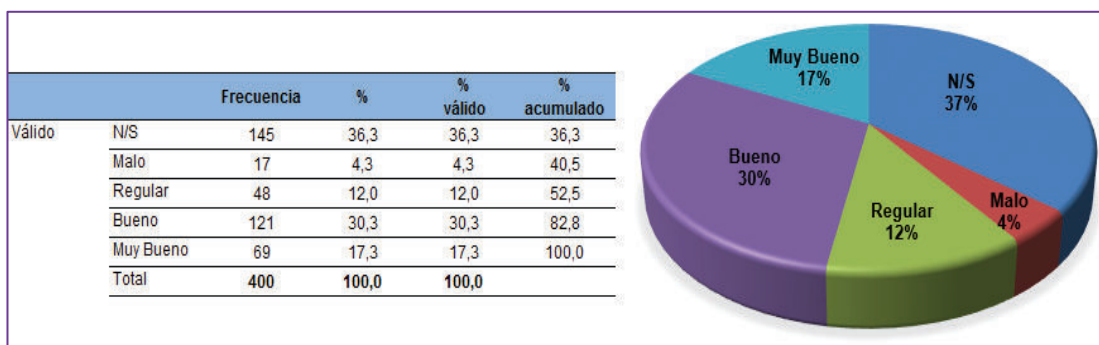


Figura 29. Opinión sobre contribución en la Comunidad y medio ambiente

Fuente: Encuesta realizada (2015)

## Análisis

El 37% de los socios encuestados opinaron que no saben sobre las contribuciones que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la Comunidad y la protección del medio ambiente, este es un factor a tomar en cuenta; el 30% lo calificaron como bueno, el 17% lo calificaron como muy bueno, el 12% lo calificaron como regular y el 4% restante lo calificaron como malo.

## **4.2 CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS EXTERNOS**

Los resultados de las encuestas realizadas a los socios externos de la Cooperativa se sintetizan en las siguientes conclusiones:

- La responsabilidad asociativa, medida a través del conocimiento cooperativo del socio que tiene sobre sus derechos y obligaciones con la entidad, la califican en un 47% como buena y el 19% como muy buena.
- A pesar de que la Cooperativa se esfuerza en brindar información a sus socios, el 75% desconoce sobre lo que significa la Asamblea General de Socios, en igual proporción no sabe sobre temas tratados en los Consejos de Administración vinculados con proyectos, decisiones, etc.
- En relación a los canales de recepción de la información por parte de los socios, se indica que un 36% no conoce sobre la marcha de la Cooperativa y un 27% lo obtiene a través de medios formales, esto es: anuncios escritos, memos, reuniones informativas, entre otros.
- En cuanto a la política social interna de la Cooperativa, se investigó la opinión sobre los servicios sociales que la entidad les brinda a sus socios, tales como alimentación, salud, seguros, etc., comparados con otros similares ofrecidos en el mercado y se concluyó que a pesar de que un 32% de los encuestados no conocen sobre la prestación de estos servicios, la mayor parte lo califican en general como bueno a la calidad del servicio ofrecido por parte de la Cooperativa.
- Dentro de la política educativa y la contribución para el desarrollo comunitario por parte de la Cooperativa para sus socios, relacionadas con actividades de educación, capacitación e información; se investigó que existe un alto porcentaje de encuestados que no saben sobre la existencia de actividades



educativas, culturales y deportivas, así como el desconocimiento de actividades vinculadas con la comunidad y la protección del medio ambiente.

### 4.3 INDICADORES CUANTITATIVOS MÁS SIGNIFICATIVOS PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.

#### 4.3.1 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 1

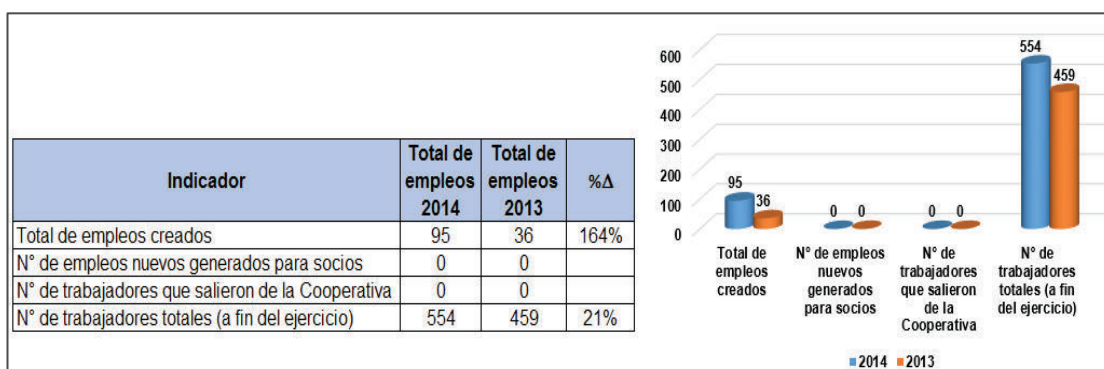


Figura 30. Indicador Empleos generados en el período

Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 94)

De los datos proporcionados por la Cooperativa sobre el indicador empleos generados, entre el año 2013 y 2014 se generaron 95 nuevas plazas de trabajo. Para el año 2013 la población de trabajadores de la entidad fue de 459 empleados y para el año 2014 fue de 554 empleados, lo que determina que desde el año 2013 al 2014 la generación de empleos nuevos se incrementó en un 21%.

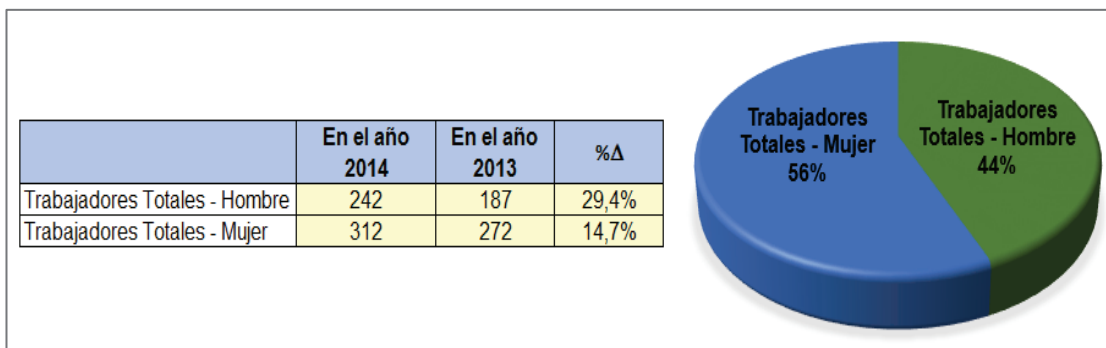


Figura 31. Indicador Rotación y Estabilidad Laboral

Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 34)

Con respecto al indicador Rotación y Estabilidad Laboral se evalúa la participación de género, entre el año 2013 y 2014 el número de trabajadores hombres aumentó en un 29,4% y el número de trabajadores mujeres aumentó en un 14,7%, de esta forma en el año 2014, el 56% de los trabajadores de la Cooperativa son mujeres y el 44% hombres.

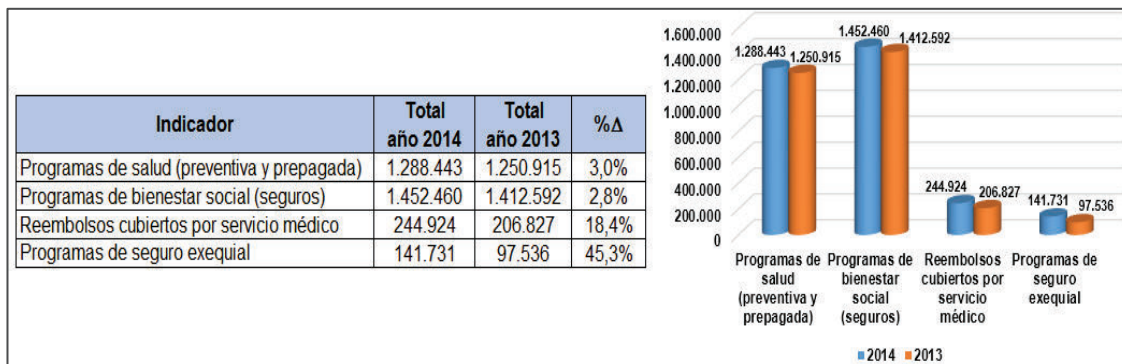


Figura 32. Indicador Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales

Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2014, págs. 44-45)

El indicador Prelación de los Intereses Colectivos sobre los Individuales, se refiere a los servicios de salud entregados a los socios por parte de la Cooperativa durante el período en estudio, 2013-2014. Está relacionado con los montos referentes a Programas de salud (preventiva y pre pagada) con un incremento del 3%; Programas de bienestar social entregados a socios, clientes y sus familiares por

seguros con un incremento del 2,8%; reembolsos cubiertos por servicios médicos y odontológicos con un incremento del 18,4% y Programas de seguro exequial con un aumento del 45,3%.

#### 4.3.2 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 2

**Tabla 12**

*Detalle de socios de la COAC29 de Octubre por género y edad*

INDICADORES DE EVALUACIÓN	Año 2014	Año 2013	% variación
CANTIDAD DE SOCIOS/AS AL INICIO	247.019	228.726	8%
CANTIDAD DE SOCIOS/ASAL CIERRE	254.989	247.019	3%
<b>INGRESO SOCIOS/AS</b>			
Cantidad de ingreso de socios/as en el año	13.281	16.388	-19%
Hombres	<b>7.690</b>	<b>9.545</b>	<b>-19%</b>
18-25 años	2.169	2.431	-11%
26-35 años	2.165	3.086	-30%
36-45 años	1.434	1.880	-24%
46-55 años	1.071	1.287	-17%
56-60 años	374	339	10%
61 y más años	477	522	-9%
% del total de asociados en el año	58%	58%	-1%
Mujeres	<b>5.569</b>	<b>6.817</b>	<b>-18%</b>
18-25 años	1.211	1.304	-7%
26-35 años	1.666	2.372	-30%
36-45 años	1.143	1.485	-23%
46-55 años	832	1.032	-19%
56-60 años	312	276	13%
61 y más años	405	348	16%
Personas Jurídicas	22	26	-15%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 91)

Se observa en la Tabla 12, que la variación de ingresos de nuevos socios en la Cooperativa es muy baja, pues apenas representa el 3% entre los años 2013 y 2014.

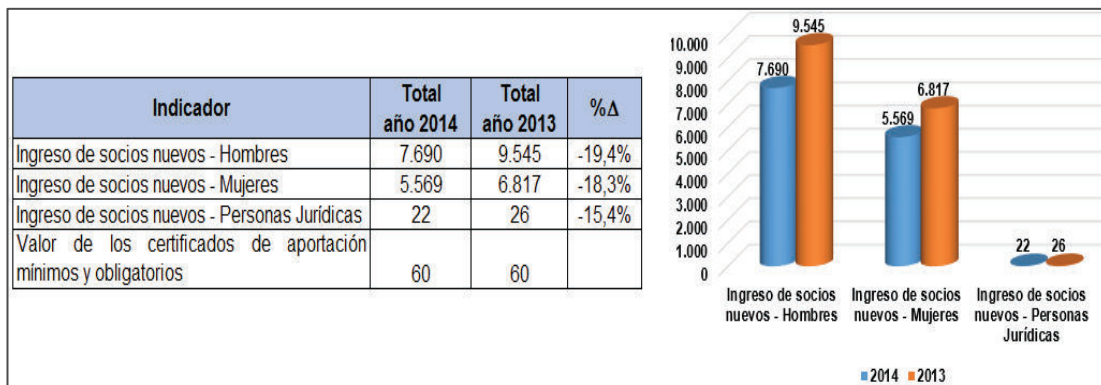


Figura 33. Indicador Accesibilidad Asociativa y Cooperativa  
Fuente: (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 91)

Con respecto al indicador Accesibilidad Asociativa y Cooperativa se evalúa la aceptación de cada socio sin discriminación de género, raza, religión, etc. La cantidad de socios de la Cooperativa en el año 2014 fue 254.989, de los cuales 137.660 son hombres, 89.929 son mujeres y 312 personas jurídicas. La variación de ingresos de nuevos socios refleja valores negativos en relación a los años 2013 y 2014. Así mismo el valor de los certificados de aportación mínimos y obligatorios fue \$60, este valor representa lo que todo nuevo socio debe poseer para ingresar a la entidad.

En relación al indicador retiro de socios (Tabla 13), hubo un aumento del 2% entre el año 2013 y 2014, las causas principales fueron por renuncia voluntaria y exclusión por fallecimiento. Las socias mujeres representaron el 9% y los hombres el 2%.

**Tabla 13***Indicador de Retiro de socios de la COAC29 de Octubre por causa, género y edad*

<b>INDICADORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>	<b>% variación</b>
<b>SALIDA DE SOCIOS/AS (cantidad)</b>			
Total de salida	<b>6.577</b>	<b>6.465</b>	<b>2%</b>
<b>Renuncia voluntaria</b>	6.304	6.187	2%
<b>Exclusión por Reglamento</b>	-	-	
<b>Exclusión por fallecimiento</b>	273	278	-2%
<b>Hombres</b>	<b>3.510</b>	<b>3.436</b>	<b>2%</b>
18-25 años	261	250	4%
26-35 años	1.320	1.226	8%
36-45 años	848	796	7%
46-55 años	579	625	-7%
56-60 años	201	182	10%
61 y más años	301	357	-16%
<b>Mujeres</b>	<b>2.363</b>	<b>2.158</b>	<b>9%</b>
18-25 años	206	180	14%
26-35 años	737	672	10%
36-45 años	626	559	12%
46-55 años	433	401	8%
56-60 años	126	146	-14%
61 y más años	235	200	18%
<b>Personas Jurídicas</b>	13	8	63%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 91)

#### 4.3.3 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 3

En relación al indicador Participación en Cargos Institucionales especificados en la Tabla 14, es necesario indicar que existe participación en los hombres y mujeres, es decir que existe igualdad de condiciones para todos los miembros de la Cooperativa.

**Tabla 14**  
*Indicador Acceso a Cargos Institucionales*

INDICADORES DE EVALUACIÓN		Año 2014	Año 2013	% variación
<b>Consejo de Administración</b>				
18-25 años				
26-35 años				
36-45 años		1	-	
46-55 años		2	4	-50%
56-60 años				
61 y más años		2	1	100%
<b>Titulares</b>				
Hombre		3	4	-25%
Mujer		3	1	200%
<b>Suplentes</b>				
Hombre		3	3	0%
Mujer		3	2	50%
<b>Presidencia</b>				
Hombre		1	1	0%
Mujer		-	-	
<b>Consejo de Vigilancia</b>				
18-25 años				
26-35 años				
36-45 años				
46-55 años		2	2	0%
56-60 años				
61 y más años		1	1	0%
<b>Titulares</b>				
Hombre		3	3	0%
<b>Suplente</b>				
Hombre		1	1	0%
Mujer		2	2	0%
<b>Presidencia</b>				
Hombre		1	1	
<b>Junta Electoral Titulares</b>				
Hombre		1	1	0%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2014, págs. 93-94)

Tomando en cuenta que el pago de impuesto es un aspecto de mucha importancia en relación con el Estado, el indicador Impuestos Totales pagados (figura 34) refleja los importes correspondiente al IVA, el Impuesto a la Renta y Otros Impuestos. Existe una disminución del 22.6% del año 2014 con respecto al 2013 en el rubro Impuesto a la Renta, además, éste representa el mayor monto que la Cooperativa aporta al Estado en los dos años respectivamente.

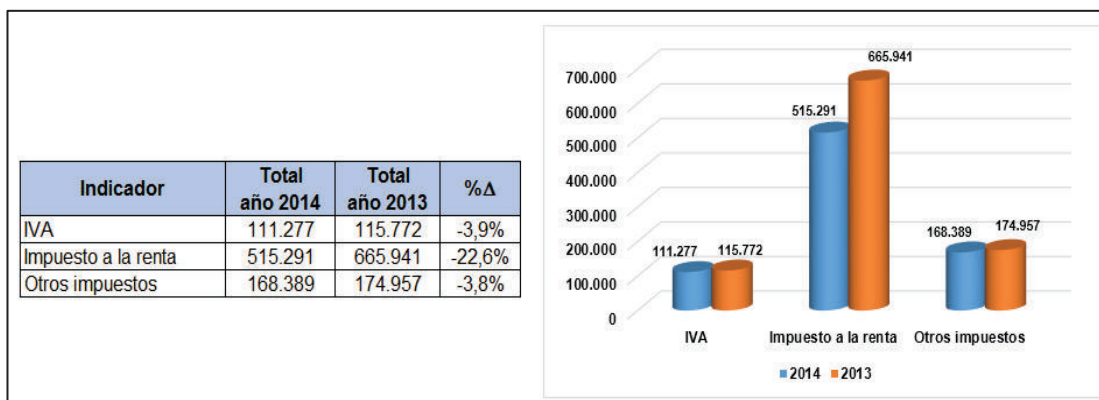


Figura 34. Indicador Impuestos Totales pagados  
Fuente: Balances Generales de la COAC 29 de Octubre Ltda.

#### 4.3.4 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 4

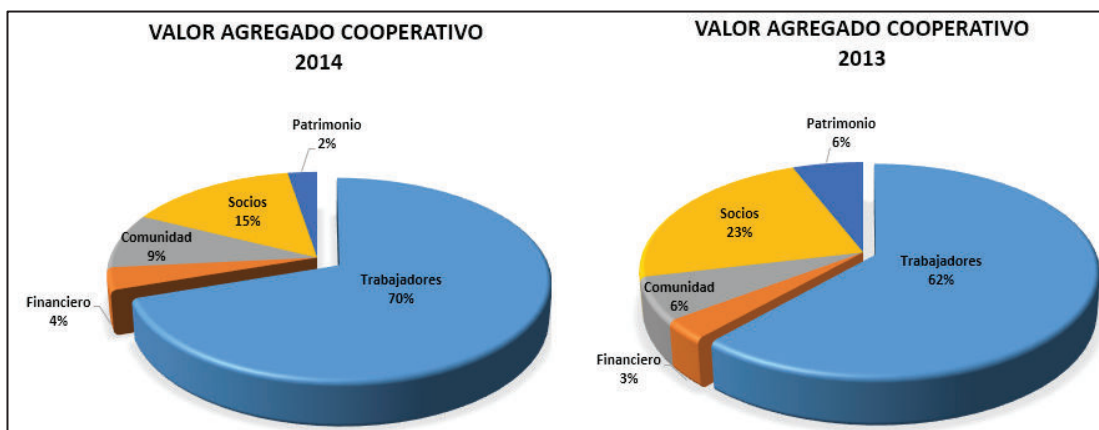


Figura 35. Indicador Distribución del Valor Agregado Cooperativo  
Fuente: Balances Generales COAC 29 de Octubre Ltda.

El Indicador Valor Agregado Cooperativo (figura 35) correspondiente al año 2014, indica cómo se reparte dicho valor entre los diferentes involucrados, los Trabajadores a través de sus salarios y otros beneficios sociales representa el 70%, los Socios el 15%, la Comunidad el 9%, el Sector Financiero el 4% y el Patrimonio Común el 2%.

En la investigación se llegó a determinar que existe una variación del V.A.C. entre el período 2014 y 2013, donde el valor distribuido a los trabajadores (70% y 62%)

tiene una disminución del 0,4% reflejados en sus salarios y otros beneficios sociales concedidos, el valor distribuido a la comunidad con un incremento del 19,1% (9% y 6%) y el valor distribuido a los socios con una variación del 41,8 % manifestado a través de la repartición de sus excedentes y representan el 15% y 23% respectivamente.

**Tabla 15**  
*Indicador Valor Agregado Cooperativo*

<b>Indicadores</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>	<b>%Δ</b>
VAC distribuido a trabajadores / Sueldos y Salarios	8.968.715,43	8.667.910,89	3%
VAC distribuido a trabajadores / Beneficios de ley	816.337,42	792.560,60	3%
VAC distribuido a trabajadores / Aportes Patronales al IESS	178.235,14	173.043,83	3%
VAC distribuido a trabajadores / Prestaciones personales	1.155.323,50	1.121.673,30	3%
VAC distribuido a trabajadores / Honorarios profesionales staff	689.056,84	863.320,49	-20%
VAC distribuido a trabajadores/Gasto de formación para trabajadores	127.032,94	142.361,00	-11%
VAC distribuido a trabajadores / Becas, Ayudas, Servicios	5.163.788,51	5.401.206,38	-4%
VAC distribuido a prestamistas / Intereses pagados por préstamos	885.214,99	859.432,03	3%
VAC distribuido a la comunidad / Impuestos y tasas varias	2.166.574,92	1.816.060,74	19%
VAC distribuido a la comunidad / Donativos a la comunidad	16.920,00	16.920,00	0%
VAC distribuido a socios / Excedente Bruto	1.255.333,14	3.284.686,24	-62%
VAC distribuido a socios / Impuestos sobre excedentes	593.694,05	1.331.200,56	-55%
VAC distribuido a socios / Beneficios entregados por seguros	244.924,20	206.827,00	18%
VAC distribuido a socios / Ayudas sociales concedidas	141.731,00	97.536,00	45%
VAC distribuido a socios / Beneficios entregados a socios y familiares	1.452.460,15	1.412.592,00	3%
VAC incorporado a Patrimonio Común / Dotación Fondo de Reservas Irrepartibles	627.666,57	1.642.343,12	-62%
VAC incorporado a Patrimonio Común / Otras Reservas	10.364,01	10.364,01	0%

Elaborado por: El Autor

Fuente: Balances Generales COAC 29 de Octubre Ltda.



### 4.3.5 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 5

**Tabla 16**

*Indicador Inversiones en capacitación*

Indicadores	Año 2014	Año 2013	%Δ
% de Trabajadores de la Cooperativa que han accedido a Capacitación	84%	91%	-8%
% de Directivos de la Cooperativa que han accedido a Capacitación	89%	100%	-11%
Gastos destinados a Capacitación Directivos	10.524,12	5.000,00	111%
Gastos destinados a Capacitación Trabajadores	127.032,94	142.361	-11%
Cumplimiento del presupuesto de Capacitación	51%	85%	-40%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 95)

Con respecto al indicador inversiones en capacitación se puede indicar que el presupuesto es variable en cada período, en los años 2013 y 2014 hay una disminución del 11% en los gastos destinados a capacitación de los trabajadores; es un factor a tomar en cuenta por la Cooperativa; en relación a los gastos destinados a capacitación de Directivos ha habido un aumento del 111%. Otro aspecto a tomar en cuenta es el cumplimiento del presupuesto para este rubro, pues el año 2013 se cumplió en un 85%, mientras que el año 2014 el 51%, dando como resultado una disminución del 40% entre los períodos indicados.

### 4.3.6 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 6

Con respecto al Indicador Solidaridad con entidades del sector de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario se puede indicar que durante el año 2013 existe como porcentaje de préstamos recibidos de Cooperativas el 6,71%, mientras que en el año 2014 no se proporciona la información.

#### 4.3.7 ANÁLISIS DE LA MACRODIMENSIÓN 7

**Tabla 17**  
*Compromiso con la Comunidad*

Indicadores	Año 2014	Año 2013	%Δ
<b>Apoyos/Donaciones</b>			
% destinado a actividades socioculturales	5%	19%	-73,7%
% destinado para impulso de eventos deportivos	7%	9%	-22,2%
% destinados a Fundaciones y ONG's	84%	72%	16,7%
<b>Montos de créditos otorgados</b>			
% de Créditos de Consumo otorgados a los socios	66%	60%	10,0%
% de Microcréditos otorgados a los socios	31%	35%	-11,4%
% de Créditos de vivienda otorgados a los socios	3%	5%	-40,0%
% de Créditos totales otorgados a hombres	64,81%	57%	13,7%
% de Créditos totales otorgados a mujeres	35,19%	43%	-18,2%
Créditos otorgados a socios en localidades rurales	2.469	9.584	-74,2%
Créditos otorgados a socios en localidades urbanas	23.221	28.223	-17,7%

Modificado de (COAC 29 de Octubre, 2014, pág. 95)

Con respecto al Indicador Compromiso con la Comunidad, los apoyos o donaciones destinados a actividades socioculturales ha disminuido en un 73,5% entre los años 2013 y 2014; el impulso para los eventos deportivos tiene una disminución del 22,2%; hay un aumento del 16,7% en relación a las Fundaciones y ONG's; los Créditos de Consumo aumentaron en un 10%; los Microcréditos disminuyeron el 11,4%; los Créditos de vivienda disminuyeron el 40%; los créditos totales otorgados a hombres aumentó el 13,7% mientras que los otorgados a las mujeres disminuyó el 18,2%; los créditos otorgados en localidades rurales disminuyó el 74,2% y los créditos urbanos disminuyeron el 17,7%.

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Es fundamental la importancia que representa la Responsabilidad Social en una organización, porque se constituye en una nueva visión dentro del ámbito de la gestión social, cuyo propósito principal es mejorar sustancialmente las actuaciones tradicionales y asumir compromisos no sólo en lo interno con los trabajadores, sino también en lo externo en la vinculación con la comunidad y medio ambiente. En este sentido, en la presente investigación se realizó un diagnóstico de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la COAC 29 de Octubre Ltda., tomando como referencia los datos del modelo de Balance Social de la entidad, bajo parámetros de comparación de indicadores cualitativos y cuantitativos más representativos durante el período 2013-2014, en base a ello se destacan las siguientes conclusiones:

- Los factores que se tomaron en cuenta para determinar el diagnóstico de la Responsabilidad Social de la Cooperativa, lo constituyeron: a) Aspectos relacionados con el sustento teórico de la RSC, los cuales apoyados con puntos de vista de varios autores e instituciones vinculadas con esta disciplina se contextualizó su ámbito e importancia. b) El marco institucional y el fundamento legal, pues, se verificó en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y en el Código Orgánico Monetario y Financiero cuáles son los organismos de control y los artículos donde se menciona la obligatoriedad que tienen las instituciones del sector Financiero Popular y Solidario para la rendición de cuentas. c) La identificación de los grupos de interés de la Cooperativa, porque se constituyeron en los elementos claves para analizar cómo califican a la entidad en el ámbito social. d) La descripción, metodología y análisis de la herramienta de gestión, el Balance Social, el cual, mediante parámetros de comparación se pudo medir el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la entidad utilizando para ello el análisis de indicadores cualitativos y cuantitativos.

- El proceso metodológico del Balance Social que actualmente utiliza la COAC 29 de Octubre Ltda., valida lineamientos de los 7 principios universales del cooperativismo establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, puesto que revisan el grado de accesibilidad para nuevos socios; la participación democrática y económica de los miembros; la autonomía en su administración, la educación y capacitación a los socios, representantes elegidos, directivos y trabajadores; el grado de interacción con otras cooperativas y su compromiso con la comunidad tanto interna como externa de la entidad. Bajo estos parámetros, el modelo de Balance Social descrito se enfoca en tres aspectos fundamentales: i) Las dimensiones, dividen los principios cooperativos para su medición; ii) Las variables, establecidas por parámetros concretos de medición y iii) Los indicadores, donde interrelacionan las variables que miden en forma puntual las dimensiones. Para el desarrollo de la información del Balance Social, cuya periodicidad es anual, se lo obtiene de las bases de datos de la Cooperativa y se la expresa en base a indicadores cualitativos y cuantitativos en porcentajes y cantidades; no se efectúan comparaciones entre un período y otro, no se adjuntan notas aclaratorias ni anexos y su publicación desde el año 2013 se la realiza a través de la página web de la entidad en el apartado Noticias/Memoria Anual.
- El análisis relacionado con los perfiles de los grupos de interés de la Cooperativa determinó que los socios tienen como ocupación principal actividades vinculadas con servicios comunales, sociales y personales; comercio, restaurantes y hoteles; transporte, almacenamiento y comunicaciones; y, además, actividades no económicas (estudiantes, jubilados). Respecto al grado de instrucción la mayoría tiene educación Secundaria, seguido de educación Universitaria – Superior y finalmente educación Primaria. Las personas utilizan principalmente ahorros a la vista, plazo fijo y en menor proporción ahorro programado, clasificados por edad y género se concluyó que la mayor parte están comprendidos entre 26 y 55 años y otro grupo entre 61 años en adelante.

- Los socios y clientes activos de la Cooperativa representan aquellas personas que mantienen movimientos financieros permanentes en sus respectivas cuentas, en este sentido, se concluyó que ésta población correspondiente a las 9 agencias de la ciudad de Quito se cuantifique en 87.751 socios correspondiente al año 2014. Este valor fue muy importante para determinar el número de encuestas definidas en un formulario, el cual se elaboró para recabar información por parte de los socios externos, con la finalidad de incluirla en el proceso metodológico del Balance Social para su medición respectiva vinculada con la Responsabilidad Social de la entidad.
- Los indicadores más significativos a través del análisis de las Macrodimensiones para el cumplimiento del Balance Social en el año 2014, contrastaron los resultados y se evidenció la evolución de los mismos determinados en las dimensiones del desempeño social, económico y medioambiental de la Cooperativa. En el **ámbito social**, la medición del indicador Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales, reflejó como aspectos relevantes el clima laboral dentro la institución, el cual fue adecuado, pues en el año 2014 de acuerdo a la Memoria Anual representó en promedio el 80%; esto evidenció, un aumento en la generación de empleos nuevos en un 21%, la estabilidad laboral evaluada en la participación de género en la entidad indicó que la distribución correspondió a 56% mujeres y 44% hombres; se observó un incremento en los montos destinados para los programas de salud preventiva y prepagada, seguros, reembolsos por servicios médicos y programas de seguro exequial; con respecto al indicador Accesibilidad Asociativa y Cooperativa se evaluó la aceptación de cada socio y se corroboró que no existe discriminación de género, raza, religión, etc., el ingreso de nuevos socios se incrementó en un 3%, mientras que el retiro de socios representó el 2%. Existió igualdad de género en la participación en los Consejos de Administración y Consejos de Vigilancia por parte de los trabajadores de la Cooperativa. En el **ámbito económico**, el Indicador Valor agregado cooperativo (V.A.C.) reflejó cómo están distribuidos los excedentes, y se llegó a determinar que existe una variación del V.A.C. entre el período 2014 y 2013, donde el valor distribuido a

los trabajadores (70% y 62%) tiene una disminución del 0,4% reflejados en sus salarios y otros beneficios sociales concedidos, el valor distribuido a la comunidad representó un incremento del 19,1% y el valor distribuido a los socios con una variación del 41,8 % manifestado a través de la repartición de sus excedentes y representaron el 15% y 23% respectivamente. En relación a los montos invertidos en capacitación a los empleados, se concluyó que existe una disminución del 11% en el año 2014, esto se reflejó en el incumplimiento del presupuesto (40%) destinado para este rubro. En el **ámbito ambiental**, relacionado con el compromiso social, solidario, comunitario y ambiental; se verificó a través del indicador Compromiso con la Comunidad que disminuyeron en el año 2014 con respecto al año 2013, los montos correspondientes a apoyos y donaciones destinados a actividades socioculturales y eventos deportivos; así mismo se observó que hubo un incremento en los montos destinados a Fundaciones y ONG's, es decir, estos factores fueron fundamentales para medir el compromiso de la Cooperativa con la comunidad.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- La implementación de mecanismos para la difusión de temáticas vinculados con la Responsabilidad Social (RS) son aspectos que deberían fortalecerse por parte de la Cooperativa para que todos sus grupos de interés conozcan a profundidad amén de incluir en su planificación estratégica los lineamientos, políticas y actividades de educación y capacitación en la que se tome a la RS como un compromiso social y medioambiental, esto les permitirá orientar esfuerzos para el fortalecimiento socio-económico que privilegie su calidad de vida, adaptar los productos y servicios a sus necesidades y desde luego impulsar su desarrollo y relación con la comunidad dentro del marco de la ética y transparencia.

- Una vez identificada la importancia y vigencia que tiene el Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y, además, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria perfeccione esta herramienta de gestión para que la rendición de cuentas sea homogénea, se posibilita la importancia de comparar los indicadores cualitativos y cuantitativos con las demás entidades que se encuentren dentro del ranking del sector cooperativista, esto ayudará sin duda a tener una mejor visión de la gestión social de la Cooperativa en función de su entorno que genere efecto positivo en su accionar y sobre todo la rendición de cuentas sea más confiable ante sus grupos de interés.
- Las inversiones en actividades de Responsabilidad Social por parte de la Cooperativa son elementos fundamentales que deberían tomarse en cuenta para generar involucramiento de todos sus grupos de interés en la formulación de estrategias de cooperación y ayuda que permitan el éxito esperado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADEC. (2009). *Asociación de Empresarios Cristianos. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de implementación para Pymes*. Asunción.
- Ángel, C. (1996). *La responsabilidad de los empresarios Colombianos frente al desarrollo de la sociedad. Empresa privada y responsabilidad social*.
- Askunze, C. (2007). *Red de Economía Alternativa y Solidaria*. Obtenido de [http://www.economiasolidaria.org/files/ecosol\\_dic\\_ed.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/ecosol_dic_ed.pdf)
- Asociación Kolping. (2010). Rafael Zepeda. Orígenes y conceptos de Economía Solidaria. Director Nacional Kolping. México D.F., México. Obtenido de <http://kolping.org.mx/Videos.php>
- Bastidas, O. (2010). *Economía Social y Cooperativismo. Una Visión Organizacional. Editorial Universidad de San Gil/Distribuidora Norma, Bogotá*, pp. 139-140.
- Cárdenas, F., León, M. A., & Terán, P. (2013). ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa? *Revista Gestión*(227), 34-36. Obtenido de [http://www.revistagestion.ec/wp-content/uploads/2013/05/227\\_004.pdf](http://www.revistagestion.ec/wp-content/uploads/2013/05/227_004.pdf)
- Chávez, R., & Monzón, J. L. (2008). La Economía Social en la Unión Europea. *Comité Económico y Social Europeo, Bruselas*.
- COAC 29 de Octubre. (2014). *Memoria Anual. Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda*. Obtenido de [https://www.29deoctubre.fin.ec/canal\\_de\\_noticias/memoria](https://www.29deoctubre.fin.ec/canal_de_noticias/memoria)
- COAC 29 de Octubre. (2015). *Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda*. Obtenido de [https://www.29deoctubre.fin.ec/contactanos/red\\_de\\_agencias](https://www.29deoctubre.fin.ec/contactanos/red_de_agencias)
- COAC JEP. (2015). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista. Ranking de Cooperativas*. Recuperado el 15 de junio de 2015, de <https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/jep-en-cifras/ranking-cooperativo>
- COAC Señor de Girón. (2013). *El Cooperativismo*. Obtenido de <http://www.coacgiron.fin.ec/informacion.php?seccion=4&cod=15>
- COAC29O. (2014). *Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Memoria Anual 2014*. Obtenido de



<https://www.29deoctubre.fin.ec/javascript/pdfs/MemoriaAnual2014.pdf#viewer.action=download>

- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- COMYF. (2014). *Código Monetario y Financiero. Asamblea Nacional. República del Ecuador*. Quito. Recuperado el 7 de febrero de 2015, de <http://www.bce.fin.ec/index.php/codigo-monetario-y-financiero>
- CONAFIPS. (2012). *ECUADOR: Economía y Finanzas Populares y Solidarias, para el Buen Vivir. Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria*. Recuperado el 28 de noviembre de 2014, de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Ecuador-Economia-y-Finanzas-Populares-y-Solidarias.pdf>
- Constitución. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi. Asamblea Constituyente. Presidente de la Asamblea: Alberto Acosta.
- Cooperativas de las Américas. (1995). *Región de la Alianza Cooperativa Internacional. Principios y Valores Cooperativos*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Coraggio, J. L. (2008). *La economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana. 3er Encuentro Latinoamericano de Economía Solidaria y Comercio Justo organizado por RIPES*. Montevideo. Obtenido de [http://www.coraggioeconomia.org/jlc\\_publicaciones\\_ep.htm](http://www.coraggioeconomia.org/jlc_publicaciones_ep.htm)
- Coraggio, J. L. (2013). *La economía social y solidaria: hacia la búsqueda de posibles convergencias con el Vivir Bien*. La Paz: CIDES - UMSA. Obtenido de [http://www.coraggioeconomia.org/jlc\\_publicaciones\\_ep.htm](http://www.coraggioeconomia.org/jlc_publicaciones_ep.htm)
- Cortés, S. (2014). *La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en el siglo XXI*. Recuperado el 28 de octubre de 2015, de <http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la->

importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-siglo-xxi/icac/show/Content/

- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica. Situación actual y perspectivas. *CIRIEC. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(N° 57), pp. 249-284. Obtenido de <http://www.oescj.org.ec/pdf/biblioteca/articulos/El-movimiento-cooperativo-Ecuador.pdf>
- Da Ros, S. (2007). Economía Solidaria: aspectos teóricos y experiencias. *Revista Unircoop, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Vol. 5, N° 1.*
- Esteller, D., Bastidas, O., & Molina, C. (2011). Hacia una política de Estado para la Economía Social y las cooperativas venezolanas como ejes de un modelo de desarrollo basado en la cooperación. *Economía Social y Cooperativismo*, 7-11.
- ETHOS. (1998). *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidad Social*. Recuperado el 19 de octubre de 2015, de <http://www3.ethos.org.br/>
- ETHOS. (2006). *Instituto ETHOS de Empresas e Responsabilidad Social. El Balance Social y la Comunicación de la Empresa con la Sociedad*. Obtenido de [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-3c7REDES\\_2.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-3c7REDES_2.pdf)
- Expok. (2014). *Comunicación de Sustentabilidad y RSE*. Obtenido de <http://www.expoknews.com/que-son-los-stakeholders/>
- Fernández, L., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (1998). *Balance Social Cooperativo Integral. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa*. Buenos Aires. Obtenido de [http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance\\_social\\_coop\\_integral.pdf](http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.pdf)
- Flores, A. (2013). *Evaluación del nivel de aplicación de los fundamentos de la economía popular y solidaria (Tesis)*. Cuenca.
- Garcés, J. F., & Troya, M. (2013). *Programa: ¿Cuáles son los beneficios generados por los programas de Responsabilidad Social Empresarial por parte de Pronaca y Diners Club del Ecuador hacia las comunidades involucradas?* Quito: Tesis de Licenciatura en Finanzas. Universidad San Francisco de Quito. Colegio de Administración para el Desarrollo.
- IDEA. (2001). *Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina*. Obtenido de [http://www.ideared.org/doc/balance\\_social.pdf](http://www.ideared.org/doc/balance_social.pdf)

- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado el 10 de noviembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016)
- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado el 10 de noviembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016)
- Lozano, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.
- Márquez, M. (2013). "El Cooperativismo en Ecuador: Análisis del Buen Vivir a través de la Cooperativa Kallari". Máster en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo. Universidad de Málaga. Obtenido de <http://master.cooperacion.uma.es/documentos/masteroficial/de2b30c6ef01b56d0a1bbb6a0dda5c0b.pdf>
- Merino, W. (2014). "Comunicación y relación con los stakeholders": vinculación dinámica para la estabilidad social en el tiempo. *Revista Ekos Negocios*, 52-53. Recuperado el 25 de noviembre de 2014, de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/921.pdf>
- Meyers, A. (1998). *Los Incas en el Ecuador. Análisis de los restos materiales*. Quito: Abya Yala. Obtenido de <https://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/11423/Los%20incas%20en%20el%20Ecuador%20Tomo%201.pdf?sequence=1>
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Serie Historia de la Política Económica del Ecuador. Ministerio Coordinador de Política Económica*. (1ra ed.). Quito.
- Mogrovejo, R., & Mora, A. (2012). *El Cooperativismo en América Latina. OIT y ACI Américas*. La Paz. Obtenido de [http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms\\_188087.pdf](http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf)
- Montes, V. (2013). *El Balance Social. Una Importante Herramienta de Gestión*. La Plata: Instituto de Estudios Cooperativos. Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00296.pdf>

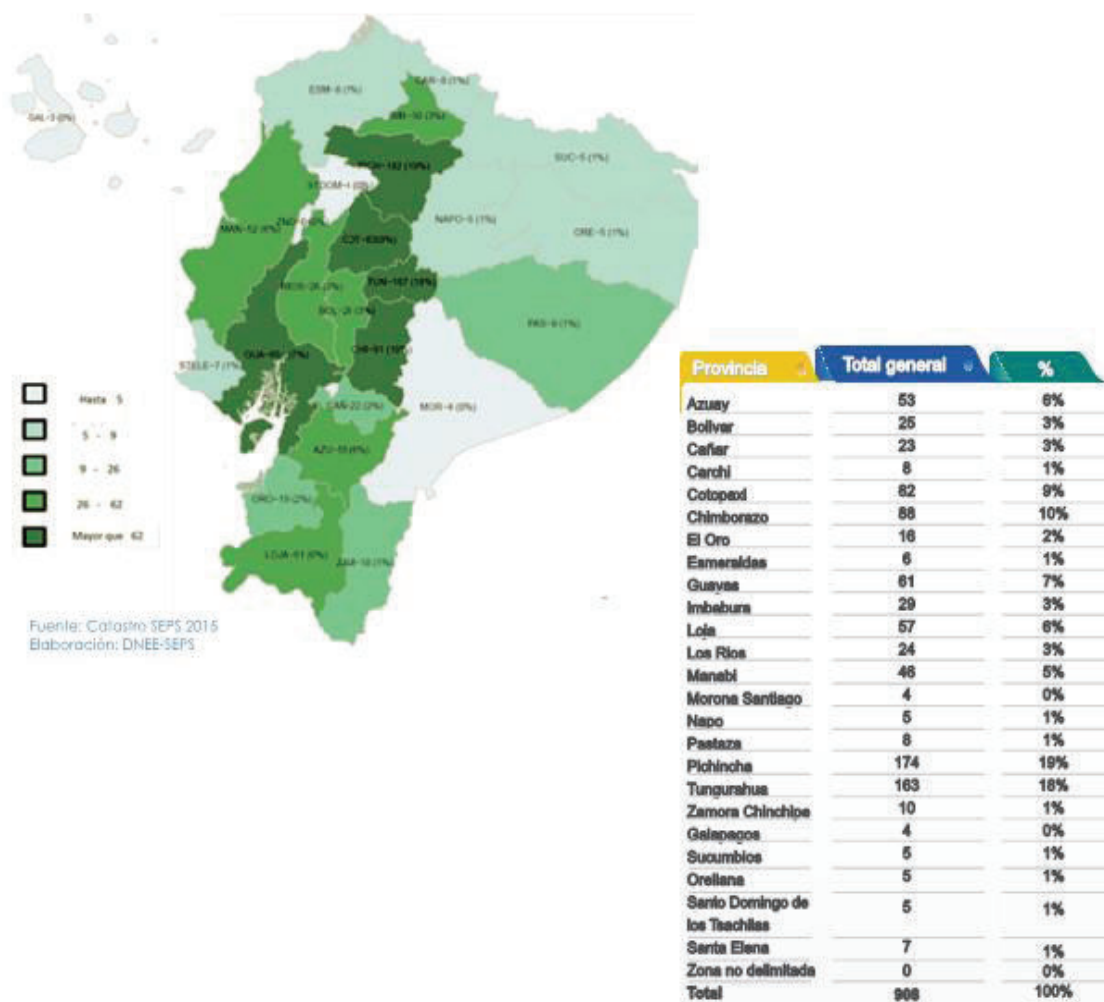
- Monzón, J. L. (2006). Economía Social y conceptos afines; fronteras borrosas y ambigüedades conceptuales del Tercer Sector. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(N° 56), pp 9-24.
- Moreno, D. J. (2011). *La Economía Social y Solidaria: su concepción e influencia en el desarrollo actual del Ecuador*. Quito: Tesis de Economista. PUCE. Obtenido de [http://base.socioeco.org/docs/\\_bitstream\\_22000\\_2959\\_1\\_t-puce-3452.pdf](http://base.socioeco.org/docs/_bitstream_22000_2959_1_t-puce-3452.pdf)
- Mozas, A., & Puentes, R. (2010). La Responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(103), 75-100. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36715601004>
- Normas ISO 26000. (2010). *Normas ISO 26000 Responsabilidad Social* (1 ed.). Ginebra, Suiza. Recuperado el 20 de noviembre de 2014, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:2>
- OIT. (2001). *Manual de Balance Social. OIT. ANDI. CJC*. (1ra. ed.). Medellín. Obtenido de [http://www.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/balance\\_social.pdf](http://www.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/balance_social.pdf)
- OIT. (2009). Conferencia Regional de la OIT sobre Economía Social. Johannesburgo. Recuperado el 28 de noviembre de 2014, de [http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2010/110B09\\_128\\_span.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2010/110B09_128_span.pdf)
- Orellana, E. (2009). *Las Finanzas Sociales y Solidarias en el Ecuador. Verdades y Desafíos*. Quito. Obtenido de <http://ucade.org/Publicaciones/FinanzasSociales.pdf>
- Orellana, M. (2007). *La Economía Solidaria como forma de organización económica. Máster Globalización, Desarrollo y Cooperación*. Barcelona. Obtenido de [http://www.observatori.org/documents/eco\\_solidaria\\_cas.pdf](http://www.observatori.org/documents/eco_solidaria_cas.pdf)
- ORSC. (2004). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 22 de octubre de 2015, de <http://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>
- Pacheco, F. (2009). Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Tecnológica Equinoccial. *EIDOS*. Recuperado el 25 de septiembre de 2015, de <http://www.ute.edu.ec/revistas/5/articulos/7af35cf1-f764-42b8-bad0-f1714ad31bde.pdf>
- Páez, J. R. (2013). *Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. SEPS. Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS*. Quito: V&M Gráficas.

- Páez, J. R. (2014). *Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Contextos de la "Otra Economía"*. SEPS. Quito.
- Pérez de Uralde, J. M., & Chávez, R. (2013). *La economía social y la cooperación al desarrollo. Una perspectiva internacional*. Valencia: La Nau Solidaria.
- Razeto, L. (2012). *Economía Solidaria para una Vida Nueva, para un Buen Vivir. Encuentro Nacional RENAFIPSE "Retos y Estrategias para la Consolidación de la EPS y del SFPS", realizado del 22-24 nov-2012, EPN. Quito*. Obtenido de <http://www.luisrazeto.net/content/econom%C3%ADa-solidaria-para-una-vida-nueva-para-un-buen-vivir>
- Romero, R. (14 de junio de 2012). *Revista Líderes*. Recuperado el 25 de noviembre de 2014, de [http://www.revistalideres.ec/empresas/Responsabilidad-Social-Empresarial-Ecuador\\_3\\_718758118.html](http://www.revistalideres.ec/empresas/Responsabilidad-Social-Empresarial-Ecuador_3_718758118.html)
- Rosero, L. (2013). *El Telégrafo. Economía popular y solidaria: Tercer sector económico*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/columnistas/item/economia-popular-y-solidaria-tercer-sector-economico.html>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- SEPS. (2012). *Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado el 25 de noviembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef)
- SEPS. (2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Boletín de Coyuntura N° 1. El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador*. Recuperado el 15 de noviembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b&groupId=10157)
- SEPS. (2014). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>

- SEPS. (2014). *Ayudas de procedimiento para el llenado de Balance Social*. Recuperado el 27 de julio de 2015, de <http://encuestas.seps.gob.ec/limesurvey/upload/surveys/933173/files/manualBS.pdf>
- SEPS. (2015). *Rendición de Cuentas 2014. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ccda027c-bb7a-415c-8851-9fc4d2abb5fa&groupId=613016](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=ccda027c-bb7a-415c-8851-9fc4d2abb5fa&groupId=613016)
- Tous, D., & Ciruela, A. M. (noviembre de 2005). Responsabilidad Social y cultura en las sociedades cooperativas agrarias. *CIRIEC, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(53), 209-240. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17405314.pdf>
- Valarezo, K. (2011). *De la filantropía a la Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <http://www.utpl.edu.ec/comunicacion/wp-content/uploads/2011/04/Karina-Valarezo2.pdf>
- Viteri, J. (2011). La Responsabilidad Social como modelo de gestión empresarial. Universidad Tecnológica Equinoccial. *EIDOS*, 4, 92-100. Recuperado el 18 de octubre de 2015, de <http://www.ute.edu.ec/revistas/2/articulos/aa63fd41-9048-4839-a8dd-f7f74d044c82.pdf>
- WBSCD. (1995). *World Business Council on Sustainable Development*. Recuperado el 8 de noviembre de 2015, de <http://www.wbcsd.org/work-program/business-role/previous-work/corporate-social-responsibility.aspx>
- Zurita, R. (22 de octubre de 2014). Instituto de Economía Popular y Solidaria. (CnPlus, Entrevistador) Obtenido de <http://cnplus.com.ec/entrevista-a-raul-zurita-tema-instituto-de-economia-popular-y-solidaria/>

**ANEXOS**

## ANEXO A – Distribución geográfica de las Cooperativas Financieras





## ANEXO B – Ejemplos de Indicadores

**Ejemplo de indicador binario**

<b>[ ] M1D2P4_2. Actividades para los socios</b>		
Por favor seleccione la respuesta para cada concepto:	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Realiza actividades destinadas a sus socios para la prevención de enfermedades y fomento de la salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posee presupuesto para programas sociales comunitarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son aprobados en asamblea dichos programas de beneficio social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La ejecución de los programas de beneficio social se deciden por la gerencia, y su implementación depende del resultado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ejemplo de indicador de profundidad**

<b>[ ] M2D2P2_1. Retiro de socios</b>	
Por favor seleccione sólo una de las siguientes opciones:	
<input type="radio"/>	La cooperativa proporciona a sus socios planes de beneficio colectivo.
<input type="radio"/>	Junto a lo anterior, este proceso informal de salida de socios determina la prohibición de discriminación y las prácticas que limitan o dificultan la salida de socios.
<input type="radio"/>	Además, la cooperativa posee un documento aprobado por la asamblea en el cual se establecen los procedimientos para la salida de socios.
<input type="radio"/>	Existe una política clara que establece los procesos (no discriminatorios) para la salida de socios, misma que se ha socializado y es de conocimiento por los mismos.
<input type="radio"/>	Nunca hemos tratado este asunto antes.
<input type="radio"/>	No consideramos su aplicación en nuestra entidad (justificar).
Comente su elección aquí:	
<input type="text"/>	

## ANEXO C – Cartera de Productos y Servicios de la COAC29 de Octubre Ltda.

Captaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuentas de Ahorros.</li><li>• Cuenta Cliente.</li><li>• Cuenta Angelitos.</li><li>• Cuenta Mejor Futuro.</li><li>• Inversiones a Plazo Fijo.</li></ul>
Crédito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consumo.</li><li>• Vivienda.</li><li>• Microcrédito.</li><li>• Pymes y Empresarial.</li></ul>
Principales Servicios Seguros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguro de vida, médico, exequial.</li><li>• Tarjeta protegida 29 Card.</li><li>• Seguro Auto 29.</li></ul>
Pagos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituciones.</li><li>• De Servicios Básicos (luz-agua).</li><li>• De Impuestos (Predial - Rise).</li><li>• Del Bono de Desarrollo Humano.</li><li>• De Matrícula Vehicular.</li></ul>
Transferencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transferencias del Exterior.</li><li>• Transferencias a otras instituciones financieras.</li><li>• Transferencias a cuentas de la misma Institución.</li></ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Página web: <a href="http://www.29deoctubre.fin.ec">www.29deoctubre.fin.ec</a></li><li>• Línea gratuita: 1800 292929</li></ul>
Varios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta de Débito.</li><li>• Cajeros automáticos propios a nivel nacional.</li><li>• Recargas electrónicas 29 Habla.</li></ul>

## ANEXO D – Segmentación Cooperativas del Sistema Financiero Popular y Solidario



## RESOLUCIÓN No. 038-2015-F

## LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

## CONSIDERANDO:

Que el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador;

Que el artículo 13 del referido Código crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores;

Que el artículo 14, numeral 35 del referido cuerpo legal determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera "Establecer la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario";

Que el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que el capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y Solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.0000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la reinstalación de la sesión ordinaria del 4 de febrero de 2015, con fecha 13 de febrero de 2015, conoció y resolvió aprobar la "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario"; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

**NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

**Artículo 1.-** Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

## ANEXO E – Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1

<b>INSTITUCION</b>	<b>RANKING</b>	<b>ACTIVOS (En miles de USD)</b>
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.	1	\$ 888.682,24
JARDIN AZUAYO LTDA.	2	\$ 498.965,97
POLICIA NACIONAL LTDA.	3	\$ 398.123,21
29 DE OCTUBRE LTDA.	4	\$ 359.373,60
COOPROGRESO LTDA.	5	\$ 326.586,61
OSCUS LTDA	6	\$ 272.324,80
SAN FRANCISCO LTDA	7	\$ 262.068,19
RIOBAMBA LTDA.	8	\$ 241.605,85
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA.	9	\$ 240.193,61
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA.	10	\$ 181.540,45
ALIANZA DEL VALLE LTDA.	11	\$ 169.446,52
MUSHUC RUNA LTDA	12	\$ 163.378,57
ANDALUCIA LTDA.	13	\$ 157.895,03
ATUNTAQUI LTDA	14	\$ 131.387,42
EL SAGRARIO LTDA	15	\$ 124.841,53
23 DE JULIO LTDA	16	\$ 123.389,08
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	17	\$ 118.446,11
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA.	18	\$ 116.164,56
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA.	19	\$ 111.502,28
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	20	\$ 103.358,07
SANTA ROSA LTDA	21	\$ 100.336,06
SAN JOSE LTDA	22	\$ 96.273,44
PILAHUIN TIO LTDA	23	\$ 96.144,66
TULCAN LTDA.	24	\$ 95.917,13

## ANEXO F– Balance Social 2014 de la COAC29 de Octubre Ltda.

**BALANCE SOCIAL****PRIMER PRINCIPIO: ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>
CANTIDAD DE SOCIOS AL INICIO	228.726	247.019
CANTIDAD DE SOCIOS AL CIERRE	247.019	254.989
<b>INGRESO SOCIOS DURANTE PERÍODO</b>		
<b>Cantidad de Ingreso de socios/as</b>	<b>16.388</b>	<b>13.281</b>
<b>Hombres</b>	<b>9.545</b>	<b>7.690</b>
18 - 25 años	2.431	2.169
26 - 35 años	3.086	2.165
36 - 45 años	1.880	1.434
46 - 55 años	1.287	1.071
56 - 60 años	339	374
61 y más años	522	477
<b>Mujeres</b>	<b>6.817</b>	<b>5.569</b>
18 - 25 años	1.304	1.211
26 - 35 años	2.372	1.666
36 - 45 años	1.485	1.143
46 - 55 años	1.032	832
56 - 60 años	276	312
61 y más años	348	405
<b>Personas Jurídicas</b>	<b>26</b>	<b>22</b>
<b>SALIDA DE SOCIOS/AS (CANTIDAD)</b>		
Total de Salida	6.465	6.577
Renuncia Voluntaria	6.187	6.304
Exclusión por Fallecimiento	278	273
Exclusión por Reglamento	-	-

	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Hombres</b>	<b>3.436</b>	<b>3.510</b>
18 - 25 años	250	261
26 - 35 años	1.226	1.320
36 - 45 años	796	848
46 - 55 años	625	579
56 - 60 años	182	201
61 y más años	357	301
<b>Mujeres</b>	<b>2.158</b>	<b>2.363</b>
18 - 25 años	180	206
26 - 35 años	672	737
36 - 45 años	559	626
46 - 55 años	401	433
56 - 60 años	146	126
61 y más años	200	235
<b>Personas Jurídicas</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
<b>COMPOSICIÓN DE LA MEMBRESÍA AL 31/DIC</b>		
<b>Total de socios/as existentes</b>	<b>219.761</b>	<b>227.901</b>
<b>Hombres</b>	<b>132.949</b>	<b>137.660</b>
18 - 25 años	8.687	8.595
26 - 35 años	37.649	37.203
36 - 45 años	32.083	33.682
46 - 55 años	30.161	31.245
56 - 60 años	8.846	9.429
61 y más años	15.523	17.506
<b>Mujeres</b>	<b>86.528</b>	<b>89.929</b>
18 - 25 años	5.151	4.905
26 - 35 años	22.765	22.816
36 - 45 años	23.221	24.074
46 - 55 años	18.910	19.837
56 - 60 años	6.027	6.363
61 y más años	10.454	11.934

	2013	2014
<b>Personas Jurídicas</b>	<b>284</b>	<b>312</b>
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MEMBRESIA</b>		
No tiene escolaridad	901	954
Primaria	41.293	43.202
Secundaria	149.046	152.410
Técnica	638	727
Universitaria - Superior	53.618	55.972
Masterado	494	518
Doctorado - PHD	397	395
<b>DIVERSIDAD EN LA MEMBRESÍA - OCUPACIÓN</b>		
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	7.460	7.772
Comercio, restaurantes y hoteles	30.262	32.155
Construcción	2.880	3.121
Electricidad, gas y agua	369	406
Establecimientos financieros, seguros, servicios prestados	6.390	6.427
Explotación de minas y canteras	872	975
Industria Manufacturera	5.661	5.922
Servicios comunales, sociales y personales	85.994	99.544
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	16.081	16.968
Actividades no económicas (Estudiantes, jubilados)	22.177	19.588
Otros	63.817	62.158
<b>UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>SERVICIOS FINANCIEROS</b>		
Cantidad de personas que utilizan créditos	<b>30.718</b>	<b>32.840</b>
<b>Destino de Créditos</b>		
Consumo	22.883	23.360
Vivienda	315	188
Comercial	-	2
Microcrédito	7.520	9.290
Titularización	-	-

	2013	2014
<b>Clasificación por Edad y Género</b>		
<b>Hombres</b>	<b>19.247</b>	<b>19.117</b>
18 - 25 años	2.828	2.742
26 - 35 años	7.548	7.258
36 - 45 años	3.191	3.250
46 - 55 años	2.653	2.660
56 - 60 años	1.009	1.027
61 y más años	2.018	2.180
<b>Mujeres</b>	<b>8.354</b>	<b>10.435</b>
18 - 25 años	944	763
26 - 35 años	2.812	2.912
36 - 45 años	1.909	2.426
46 - 55 años	1.497	2.222
56 - 60 años	427	713
61 y más años	765	1.399
<b>Personas Jurídicas</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>PERSONAS QUE UTILIZAN AHORROS</b>		
<b>Calificación</b>		
A la vista	317.935	356.282
Plazo fijo	183.776	224.078
Programado	4.678	4.710
<b>Clasificación por Edad y Género</b>		
<b>Hombres</b>	<b>259.740</b>	<b>338.808</b>
18 - 25 años	37.531	36.555
26 - 35 años	64.328	70.769
36 - 45 años	50.389	56.975
46 - 55 años	47.343	53.348
56 - 60 años	16.514	18.935
61 y más años	43.635	102.226
<b>Mujeres</b>	<b>199.943</b>	<b>230.452</b>
18 - 25 años	15.792	15.568
26 - 35 años	48.083	52.718
36 - 45 años	45.287	51.967
46 - 55 años	38.339	45.070



	2013	2014
56 - 60 años	13.407	15.796
61 y más años	39.035	49.333
Personas Jurídicas	1.618	2.289

## SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

### ASAMBLEA ORDINARIA

Total de Socios al Cierre del Ejercicio	247.019	254.989
Total de socios presentes	0	42
Total de asociados que han emitido su voto	6.594	-

### CARGO ELECTIVOS

#### Consejo de Administración

8 - 25 años	-	-
26 - 35 años	-	-
36 - 45 años	-	1
46 - 55 años	4	2
56 - 60 años	-	-
61 y más años	1	2

#### Titulares

Hombres	4	3
Mujeres	1	3

#### Suplentes

Hombres	3	3
Mujeres	2	3

#### Presidencia

Hombres	1	1
---------	---	---

#### Consejo de Vigilancia

18 - 25 años	-	-
26 - 35 años	-	-
36 - 45 años	-	-
46 - 55 años	2	2
56 - 60 años	-	-
61 y más años	1	1

	2013	2014
<b>Titulares</b>		
Hombres	3	3
Mujeres	-	-
<b>Suplentes</b>		
Hombres	1	1
Mujeres	2	2
<b>Presidencia</b>		
Hombres	1	1
Mujeres	-	-
<b>TOTAL DE DIRECTIVOS</b>	12	12
Hombres	9	9
Mujeres	3	3
<b>DEMOCRACIA EN EL TRABAJO</b>		
Total de trabajadores	459	554
Hombres trabajadores en la Cooperativa	187	242
Hombres de mando (jefe)	32	37
% del total de hombres trabajadores	41%	44%
Mujeres trabajadoras en la Cooperativa	272	312
Mujeres con mando (jefa)	30	37
% del total de mujeres trabajadores	59%	56%
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA ASAMBLEA</b>		
Avisos publicitarios	29%	18%
Avisos publicitarios revista	0%	17%
(Disponibilidad de Memoria y balance antes de la Asamblea) Si	48%	13%

### TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

	2013	2014
<b>Beneficios Económicos Asociados</b>		
% beneficios Tasa Pasiva depósitos Normales	-26,24%	-3,70%
% beneficios Tasa Pasiva depósitos Plazo fijo	72,41%	43,68%
<b>Capital como Propiedad Común</b>		
% Aportes en relación al Patrimonio	46,39%	44,93%
% de Reservas en relación al Patrimonio	97,14%	109,49%

### CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

	2013	2014
<b>Fuente de Financiamiento Externo</b>		
Endeudamiento externo	5,08%	3,01%

### QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

	2013	2014
% de empleados de la Cooperativa que han accedido a capacitación	91%	84%
% de directivos de la Cooperativa que han accedido a capacitación	100%	89%
\$ Gastos destinados a capacitación directivos	5.000,00	10.524,12
\$ Gastos destinados a capacitación empleados	142.361	127.032,94
Cumplimiento del presupuesto de capacitación	85%	51%

### SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

	2013	2014
% Préstamos recibidos de Cooperativas	6,71%	-

### SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

	2013	2014
<b>Apoyos / Donaciones</b>		
% destinado a actividades socio culturales	19%	5%
% destinado para impulso de eventos deportivos	9%	7%
% destinados a Fundación y ONGS	72%	84%
<b>Montos de créditos otorgados</b>		
% de Créditos de Consumo otorgados a los asociados	60%	66%
% de Microcréditos a los asociados	35%	31%
% de Créditos de vivienda otorgados a los asociados	5%	3%
% de Créditos totales otorgados a varones	57%	64,81%
% de Créditos totales otorgados a mujeres	43%	35,19%
Créditos otorgados a socios en localidades rurales	9.584	2.469

## ANEXO G – Formato de encuesta a los socios de la COAC 29 de Octubre Ltda.

**Escuela Politécnica Nacional**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los socios acerca de la RESPONSABILIDAD SOCIAL de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda.

Estimado socio (a):

Se solicita su gentil colaboración para llenar el siguiente cuestionario, es de carácter confidencial y está destinado a recabar información vinculada con la Responsabilidad Social de la Coop. 29 de Octubre Ltda., la misma que servirá de soporte para implementar acciones de mejora.

Marque sólo una de las alternativas de las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el grado de conocimiento acerca de los derechos y obligaciones que tiene como socio de la Coop. 29 de Octubre Ltda.?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

2. ¿Conoce Ud. qué es la Asamblea General de Socios?

Si  No

\*Si la respuesta es positiva conteste la pregunta 4, caso contrario pase a la pregunta 7

3. ¿Qué importancia le asigna a la emisión del voto en una Asamblea General de socios?

Muy importante  Importante  Poco importante  Nada importante  N/S

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

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

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

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

6. ¿Cuál es el medio más frecuente a través del cual recibió información sobre la marcha de la Cooperativa?

Formales de la Cooperativa  Informales de la Cooperativa  Externos a la Cooperativa  No recibe información  N/S

7. ¿Qué le parece la tasa de interés establecida por la Cooperativa para los depósitos a plazos?

Alto  Medio  Bajo  Nulo  N/S

8. ¿Qué opinión tiene acerca del servicio que le brinda la Cooperativa, si lo compara con otros similares ofrecidos en el mercado?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

9. ¿Qué opinión le merecen los servicios sociales (salud, alimentación y educación) que le brinda la Cooperativa, en forma directa o a través de terceros?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

10. ¿Qué opinión tiene acerca de las actividades educativas, culturales y deportivas realizadas por la Cooperativa para los socios?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

11. ¿Qué opinión le merece la contribución que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la comunidad y para la protección del medio ambiente?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  N/S

**Gracias por su colaboración.**