



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

**Análisis de Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Semilla del Progreso”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Quizhpe Pineda, Gladys Ximena

DIRECTOR: Cueva Cueva, Diego Fernando, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mgr.

Cueva Cueva Diego Fernando.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo titulación: Análisis de Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semilla del Progreso” realizado por Quizhpe Pineda Gladys Ximena, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, agosto 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESION DE DERECHO

“Yo Quizhpe Pineda Gladys Ximena declaro ser autora del presente trabajo de titulación Análisis de Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semilla del Progreso” siendo Cueva Cueva Diego Fernando director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice “Forman parte de patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos, o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Autor: Quizhpe Pineda Gladys Ximena

Cedula: 1104868557

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo. A Dios y la Virgen de la Inmaculada porque han estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres Gonzalito y Yolanda que con su amor, cariño, ejemplo de lucha y sacrificio me brindaron su apoyo incondicional, a mis queridos hermanos y sobrinos y en especial a mi amiga y concejera Sarita por haberme dado fortaleza y ánimos quienes a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad.

A mis amistades y demás personas que con su cariño y humildad siempre me estuvieron brindando sus sabios concejos para seguir adelante en busca de la culminación de mis estudios. Infinitas gracias a todos por ese cariño hacia mí y por haberme apoyado a que todo esto sea posible. Gracias.

GLADYS XIMENA

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profunda gratitud y reconocimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, a los Directivos del Área Administrativa y al personal de la titulación de Banca y Finanzas, quienes con su dedicación y seriedad impartieron sus valiosos conocimientos y sus sabios experiencias, brindándome comprensión en todos los momentos de mi formación profesional.

De manera especial al Mgtr. Diego Fernando Cueva Cueva, quien en calidad de Director de Tesis, supo dirigirme y a su vez brindarme sus conocimientos para la realización de la presente tesis.

De igual manera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”, y demás colaboradores quienes me abrieron sus puertas y me brindaron toda la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente a todas y cada una de las personas, en especial a mis padres por el apoyo incondicional para que de una u otra forma contribuya a que el presente trabajo culmine con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO.	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUME EJECUTIVO.....	1
ABSTACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPITULO 1 FUNDAMENTACIÓN TÉORICA

1.1 Responsabilidad social corporativa y su importancia en la actualidad.....	8
1.2 Características de la Responsabilidad Social.....	9
1.3 Principios de la Responsabilidad Social.....	11
1.4 Ámbito de acción de la Responsabilidad Social.....	14
1.4.1 Gobernanza de la organización.....	14
1.4.2 Derechos humanos en la organización.....	15
1.4.3 Prácticas laborales en las organizaciones.....	16
1.4.4 Las organizaciones y el medio ambiente.....	17
1.4.5 Prácticas justas de operación en las organizaciones.....	18
1.4.6 Desde el punto de vista de los consumidores o clientes.....	19
1.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	20

CAPITULO 2 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1 Antecedentes Institucionales.....	27
2.2 Filosofía Institucional.....	27
2.2.1. Misión, Visión y Valores.....	27
2.2.2. Objetivos Estratégicos.....	28
2.3 Estructura Administrativa.....	30
2.3.1. Productos y Servicios que ofrece la empresa.....	32

CAPITULO 3 INFORME BALANCE SOCIAL 2015

3.1 Primer Principio. Membrecía Abierta y Voluntaria.....	35
---	----

3.2 Segundo Principio. Control Democrático de los Miembros.....	37
3.3 Tercer Principio. Participación Económica de los Miembros.....	40
3.4 Cuarto Principio. Autonomía e Independencia.....	41
3.5 Quinto Principio. Educación Formación e Información.....	42
3.6 Sexto Principio. Cooperación entre Cooperativas.....	43
3.7 Séptimo Principio. Compromiso con la Comunidad.....	44
3.8 Informe de Balance Social.....	46

CAPITULO 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	55
4.2 Recomendaciones.....	56

BIBLIOGRAFÍA.....	57
--------------------------	-----------

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado “**Análisis de Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso**”, se realizó con el fin de obtener el título en Ingeniería en Banca y Finanzas, desarrollado de acuerdo al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica Particular de Loja, el cual tiene como propósito analizar la responsabilidad social que presta la cooperativa a sus socios, comunidad y al medio ambiente para que en base a esto los directivos puedan tomar decisiones para mejorar el enfoque social, prevaleciendo el trabajo sobre el capital.

Para poder realizar el análisis de Responsabilidad Social se tomó referencia de los principios universales cooperativos que aplica la entidad, es así que para el año 2015 se obtuvo el 36,16% de responsabilidad social, el mismo que aporta para el crecimiento socio-económico de la cooperativa.

Finalmente se recomienda que se dé mayor prioridad al balance social y se lo realice periódicamente, puesto que ayuda a visualizar el trabajo que se ejecuta interna y externamente para el cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades con el fin de obtener mayor rentabilidad.

PALABRAS CLAVES: análisis, responsabilidad, social, principios, socios, comunidad, medio ambiente.

ABSTRACT

The thesis entitled “Análisis de Responsabilidad Social de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso” was developed in order to obtain the Engineering in Banking and Finance degree, it was carried on according to the Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica Particular de Loja, which aims to analyze the social responsibility that provides the cooperative to its partners, the community and the environment for based on this project, this managers can make decisions to improve the social approach, prevailing the work over the capital.

To perform the analysis of social responsibility, the cooperative reference universal principles that the entity applies were taken into account, so that by the 2015, 36.16% of social responsibility was obtained, which contributes to the socio-economic growth of the cooperative.

Finally, it is recommended to give a greater priority to the social balance and to do it regularly, since it helps to visualize the work that runs internally and externally for the effective and efficient performance of activities in order to obtain higher profitability.

KEY WORDS: analysis, responsibility, social, principles, partners, community, environment.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social es tan importante en el éxito de los negocios a largo plazo, puesto que se constituye como una herramienta que contribuye a tomar decisiones que tendrán como consecuencia el mejoramiento a través del tiempo, creando de esta manera aceptación por parte de la sociedad y con ello producir credibilidad en los productos y servicios que ofrecen, trabajando de manera transparente para que sus colaboradores tengan un mejor espacio de trabajo y de esta manera prestar un mejor servicio a los clientes. Hoy en día la imagen corporativa se encuentra inicialmente ligada al concepto de Responsabilidad Social ya que las empresas y entidades financieras modernas se proyectan con sus actividades a diversas cuestiones sociales, buscando la supervivencia de la organización a través del compromiso con las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador han venido aumentando su impacto en la economía ecuatoriana a ser intermediadoras financieras y manejar dinero de terceros, es por ello que están en la obligación de adoptar normas y directrices que aborden la responsabilidad social, es así que al estar reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, tienen como objeto el de ayudar a la comunidad en general y al desarrollo de la misma.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”, conscientes de las necesidades de la población vulnerable, consideran la importancia y los beneficios de la Responsabilidad Social ya que mediante la implementación de la misma le permitan mejorar la situación de desarrollo tanto productiva como económica de sus socios y en sí de la ciudadanía en general que tenga acceso a estos, es por ello que se debe establecer estrategias que le lleven a obtener una ventaja competitiva, forjando sustentabilidad dentro del sector en que se desarrolla y de esta manera contribuir con la preservación del medio ambiente así como también a vincular las acciones que se realizan en la entidad financiera con la comunidad para el beneficio de la sociedad.

Al aplicar un modelo de Responsabilidad Social la Cooperativa puede adoptarlos como factor de equidad y competitividad y así generar mejores programas de incentivos al ahorro como son la inversión y el crédito responsable.

El desarrollo de la investigación cuenta con tres capítulos, en el primer capítulo se proporciona todas las definiciones correspondientes al marco teórico y conceptual del análisis de Responsabilidad Social; el segundo hace referencia al análisis situacional de la empresa y para finalizar en el tercer capítulo se realiza el Balance Social con la aplicación de los 7 Principios Universales Cooperativos.

El estudio utilizado es comparativo y explicativo puesto que se recopilara la información necesaria que permitirá comprobar que el no aplicar responsabilidad social influye en la administración de

la cooperativa y por ende en el desempeño, lo que se refleja en los problemas económicos y financieros del mismo.

**CAPITULO I.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La RSE es un término brillante; significa algo, pero no lo mismo para todos. Votaw (1973).

El análisis de la responsabilidad corporativa no simplemente implica definiciones altruistas – filantrópicas o de imagen corporativa, por lo que es imprescindible definir con claridad el origen de su conceptualización.

Para lo cual es necesario citar las principales teorías de estudios: Responsabilidad Social Empresarial de (Raufflet L. B., 2012) dónde se realiza una explicación teórica de la RSE, más un conjunto de casos prácticos para llegar a un análisis completo, otro análisis considerado es la Aproximación y Cuestionamientos al Concepto Responsabilidad Social Empresarial de (Sabogal, 2008), que bajo la misma línea expone la evolución histórica del término con varias aproximaciones conceptuales, caracterizaciones e iniciativas institucionales desarrolladas para la realización de la RSE en las organizaciones, y finalmente de los Discursos de Responsabilidad Social Universitaria, el caso de las universidades de la macro zona norte de Chile perteneciente al Consejo de Rectores, (Gaete, 2010) enfatiza algunas consideraciones teóricas de contexto, ejemplo los stakeholders y el concepto de responsabilidad social; permitiendo identificar el inicio de la conceptualización de la Responsabilidad Social o Empresarial generando una idea general para en lo posterior realizar un análisis específico, lo cual se explica a continuación en los siguientes párrafos.

La diversidad de conceptos, definiciones, así como de actores es diversa, la cual a su vez posee un denominador común: las empresas con las acciones promovidas hacia el bien común donde se encuentran incluidos los temas medioambientales, se convierte en el precepto de La Unión Europea, en su denominado Libro Verde instituyendo “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión Europea, 2001).

Otro autor (Fernández, 2005), señala al concepto de responsabilidad social corporativo predominante en la actualidad a la asunción de la obligación de llevar el comportamiento corporativo a un nivel superior en el que sea congruente con las normas, valores y expectativas sociales existentes y no sólo con los criterios económicos y legales.

Este autor no dista de apegarse a la realidad al enfocarse a la diversidad de las necesidades de cada uno de los individuos que con el pasar del tiempo aumentan y si bien es cierto que el criterio de lo económico es importantes no se puede ignorar el aspecto ambiental y social de una sociedad con su dinamismo, que en conjunto forman un entorno viable para no solo generar crecimiento sino también desarrollo.

Los aportes a la conceptualización son varios para lo cual a continuación se realiza un esquema de la evolución cronológica de la Responsabilidad Social Corporativa.



Figura 1. Elementos de la evolución de la RSC

Fuente: Concepto Responsabilidad Social Empresarial, Le Mouël (1992), Weis (2003) y Vives (2005).

Elaborado por: Quizhpe, X.

En resumen, para el siglo XIX con la asistencia social, obras de caridad efectuadas principalmente por la iglesia y donaciones, más las acciones individuales se argumenta el inicio de la RSE, la cual en los años treinta se caracterizó específicamente por la presencia de las actividades sociales de las empresas al formalizar bajo la figura jurídica de las fundaciones de las corporaciones. Seguidamente para los cincuenta las preocupaciones por las consecuencias sociales de las actuaciones empresariales llevaron a formular el concepto de la responsabilidad social de la empresa.

Por su parte en los sesenta surge la palabra stakeholder, y en 1965 con la Declaración de Delhi se define el modelo de Teoría de Stakeholder. En los ochenta el concepto de “inversión social”, las acciones de las empresas en materia social no deben ser asistencialistas, sino que deben promover el desarrollo de las comunidades en un sentido amplio. Por otro lado en los noventa comienza a utilizarse la expresión “Responsabilidad Social Empresarial”, con la acepción actual.

Y finalmente para comienzos del Siglo XXI En el Consejo Europeo Gotemburgo en 2001 se acuerda el libro Verde de la Unión Europea, además se incluye en el análisis: la globalización y el modelo de producción capitalista, (Sabogal, 2008).

Entendida la definición de lo que implica la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial se da inicio a un análisis puntual en tiempos actuales del comportamiento de la RSE.

1.1. Responsabilidad social corporativa y su importancia en la actualidad

La evolución del concepto de la RSC ha sufrido variaciones, de la misma manera ha sucedido con el papel de la empresa, junto con el entorno que lo rodea, para lo cual es necesario analizar y explicar su comportamiento en el último decenio, expuesto a continuación.

Dicha evolución inicia con la definición de (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque, & García de la Torre, 2012) los que explican: la interacción de la empresa y los organismos internacionales como la inclusión dentro de las respectivas agendas a la RSE interesados en la promoción del desarrollo dejando a la RSE no solo la función del desarrollo sustentable, sino también la de promover el desarrollo humano.

Una de las principales instituciones inmersas en esta situación es la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que en 1999, frente a la divergencia de la inequidad alrededor del planeta y la función de las empresas como gestores de corrección de dichas falencias, analiza la inclusión de las mismas como socios estratégicos en busca de un objetivo final: la adhesión de compañías que trabajan o desean trabajar en aspectos de RSE por medio del cumplimiento de principios agrupados en cuatro dimensiones:

- Aspectos laborales
- Derechos humanos
- Medidas anticorrupción y
- Prácticas de Medio ambiente.

Aquí el ejemplo claro, que desde el siglo pasado la inclusión y la preocupación no solo debe manifestarse como respuesta a una problemática sino también como respuesta determinada en resultados cuantificables en cuanto a RSE, al poseer diferentes características las estructuras económicas no se convierten en un limitante para conseguir resultados y entre los principales el más importante la inclusión del bienestar de cada uno de los individuos debido a la intervención empresarial, a continuación se da paso a un análisis de esta situación en el nuevo siglo.

Seguidamente con la cronología, para el 2006, la ONU lanzó la iniciativa: *Crecimiento de mercados inclusivos, una alianza entre negocios y desarrollo*, con una sola finalidad recopilar diferentes iniciativas que presentan las empresas para lograr la obtención de los llamados objetivos de desarrollo del milenio. Otra de las organizaciones internacionales que de manera

conjunta trabajan para implementar medidas de RSE es el Banco Internacional de Desarrollo (BID), que a través del financiamiento del Fondo Multilateral de Inversión impulsa proyectos para el desarrollo de normas nacionales y regionales de RSE, por otro lado específicamente en América Latina y el Caribe el BID ayuda a las pequeñas y medianas empresas a poner en marcha medidas de RSE.

Con una nueva panorámica y una interacción entre las organizaciones internacionales los gobiernos y las corporaciones así como las empresas regionales se busca el equilibrio en tres aspectos: el ecológico, social y económico, ejemplo el promovido por una de las principales organizaciones sin fines de lucro de corte internacional, Global Reporting Initiative creada en 1999, que mediante reportes de sustentabilidad se incluyen los diferentes elementos de RSE, así como la International Standardization Organization (ISO) que desde el 2005 al 2011 ha dedicado tiempo a la generación de un estándar denominado ISO 2600, el cual promulga un solo fin: generar la base para que las compañías reporten sus acciones en materia de RSE. Este estándar persigue un objetivo claro albergar todas aquellas normas o indicadores que se encuentran a nivel internacional.

Si bien las normas internacionales citadas anteriormente pueden ser ajustables en diferentes regiones; es decir, aplicables en la mayoría de los países donde las diferencias entre cada una de estas pueden ser varias, la generalidad de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, con el pasar de los años gracias al debate el análisis y la investigación de no solo la última década, sino también del siglo anterior han permitido su aplicación y poder dimensionar su impacto en América Latina.

Aclarado el panorama actual de la Responsabilidad Social Corporativa en sus diversas definiciones es necesario citar y explicar sus principales apartados, características con la finalidad de alcanzar un análisis más específico.

1.2. Características de la Responsabilidad Social

Dentro de las definiciones analizadas anteriormente no se puede contextualizar las características que destacan la importancia de la responsabilidad social en este nuevo siglo, motivo por el cual a continuación se realiza una caracterización de lo que implica la responsabilidad social empresaria.

Según la vinculación de los stakeholders de una organización es un aspecto central y distintivo; es decir, es imprescindible a la hora de gestionar la responsabilidad social, por lo cual según (Moreno, 2006) la definición de responsabilidad social plantea algunas características:

- La aplicación es voluntaria, no existe la imposición imperiosa de una institución u organización legal, además no hay que olvidar el punto de partida del comportamiento

socialmente responsable determinado por el estricto cumplimiento de la ley; es decir, la responsabilidad social posesionado sobre las exigencias legales.

- En lo que respecta a la atención equilibrada de las necesidades e intereses de todos los stakeholders de la organización y no enfocados en aquellos que tienen el carácter de específico, en sí los accionistas. Es decir hablamos de una atención de las necesidades sin marginaciones ni omisiones, un bien común en su totalidad.
- La omisión de la relación de los stakeholders anteriormente citada exige a la organización emplear el concepto de responsabilidad social a todas las actividades de la organización de manera integral (productiva, comercial, humana, ambiental.).

El grado de participación de dicha empresa o institución a realizar conlleva a una nueva definición: el marketing, donde la interacción mediante un compromiso efectivo al establecer un diálogo fluido y permanente con sus stakeholders para sumar el capital social puede ratificar una comunidad de aprendizaje y participación permanente. Si bien los objetivos finales de la RSC son exigentes y buenos desde el primer análisis no hay que descartar que la factibilidad y su desarrollo dependan expresamente de la capacidad de gestión y de organización de la institución.

Existe otro tipo de características que es bueno abordar a continuación un mayor detalle de las mismas.

Al tratar de generar un alcance general sobre la explicación de la RSE surge la concepción de indicadores, instrumentos y principios, determinantes frente a un mundo globalizado, por lo cual es imprescindible presentar los niveles que identifican las funciones de cada una con su nivel de operación: principios, instrumentos e indicadores.

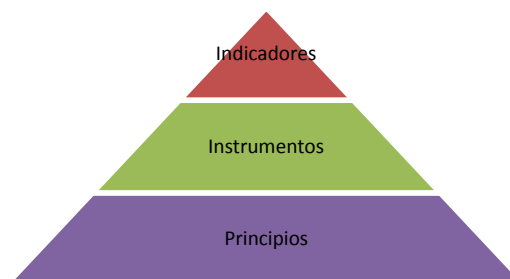


Figura 2. Niveles de las iniciativas de RSE.

Fuente: Herramientas de gestión de la RSE en América Latina (Arandía, Portales, & y García de la Torre, 2009)

Elaborado por: Quizhpe, X.

La dinámica de los instrumentos e indicadores se encuentra en función de los principios, debido al resultado de la interpretación de las preocupaciones más importantes de la sociedad con sus componentes, definido o entendido por componentes: las organizaciones, los gobiernos, las

familias e incluso los individuos; con lo cual los principios se entienden como “guías que indican prácticas o conductas aceptables o inaceptables” las cuales pretenden ser el reflejo del análisis de los problemas sociales, ecológicos y económicos, sino también tratan de alcanzar una concientización.

Una ejemplificación evidente de dicha situación a nivel internacional, es la iniciativa propuesta por la ONU: Pacto Mundial, que con 10 principios busca generar conciencia en las empresas; por ejemplo, “Los negocios deberían apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional”.

Si bien este principio se encuentra lejos de estar inmerso en cada una de las empresas a nivel Latinoamericano es el inicio por más incipiente que sea, considero que es el idóneo para alcanzar resultados en el largo plazo.

Los instrumentos ocupan un segundo nivel de acercamiento a la RSE al tratar de: generar lineamientos relacionados directamente con la gestión de la RSE logrando así una mejor explicación de las ideas expresadas en los principios. Con el GRI (Global Reporting Initiative) como ejemplo de instrumento se identifica la base de los aspectos que serán incluidos en los reportes de sustentabilidad y de las acciones de RSE que se llevan a cabo en las organizaciones. Por último pero no el menos importante en el tercer nivel con los indicadores de desempeño de la RSE se busca alcanzar medidas operativas orientadas a la gestión de RSE dentro de la organización, una de las particularidades de este nivel es la relación de los indicadores con un tema específico, ejemplo la SA8000 implica sus indicadores en materia laboral (trabajo infantil, trabajos forzados, seguridad en el trabajo, etc.) es así que bajo otro términos lo explica (Camacho, Portales, & García de la Torre, 2012).

1.3. Principios de la Responsabilidad Social

Como consecuencia de la caracterización surge una de las principales interrogantes – cuestionamientos, cual es la base, los principios de la Responsabilidad Social, a continuación se dan respuesta a esta y otras interrogantes de la investigación realizada.

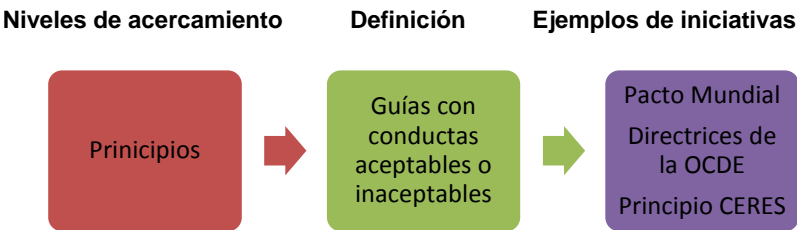


Figura 3. Niveles de Acercamiento – Principios
 Fuente: Herramientas de gestión de la RSE en América Latina (Waddock, 2008)
 Elaborado por: Quizhpe, X.

El punto de partida son las iniciativas puesto que son la base para las guías de comportamiento en materia de RSE, por consiguiente a continuación se expone los principales principios a nivel internacional y latinoamericano.

Según (Camacho, Portales, & García de la Torre, 2012) **El Pacto Mundial** (1999) gestionado por: Kofi Annan en el Foro Económico Mundial posee un objetivo específico según la Red Pacto Mundial España: facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas, junto a valores éticos universales y aplicables a nivel internacional, denominado como un compromiso voluntario por parte de las organizaciones que lo suscriben.

Dicho pacto se encuentra regido por diez principios divididos en cuatro áreas: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Las **Directrices de la OCDE** si bien el común denominador de los principios y las directrices son voluntarios, dichas directrices son parte de la Declaración de la Organización de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, bajo la búsqueda de un solo fin: que el accionar de la empresas multinacionales consideren las políticas de los países en que operen, sin descartar los distintos grupos de interés con los que interactúen, un mayor detalle en la figura 1.4.

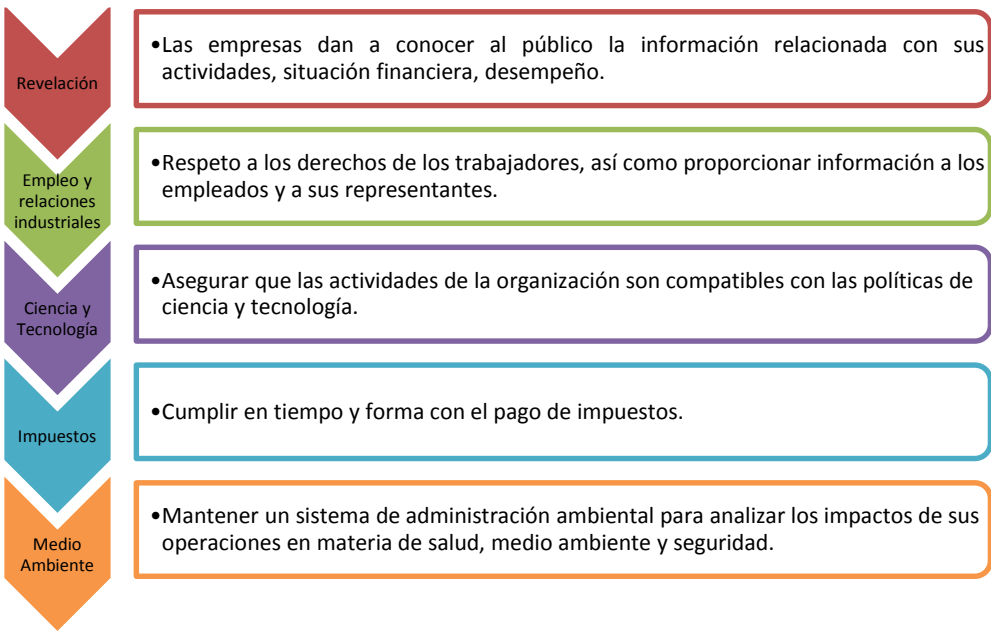


Figura 4. Recomendaciones de la OCDE

Fuente: Herramientas de gestión de la RSE en América Latina, Directrices de la OCDE para empresa multinacionales.

Elaborado por: Quizhpe, X.

Finalmente los **Principios Ceres**, estos principios poseen un coautor la organización internacional (Coalición de Economías Ambientalmente Responsables) conformada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro, las cuales persiguen un objetivo: que las compañías reporten periódicamente los resultados de su gestión ambiental.

A continuación los 10 principios CERES:

- Proteger la biosfera.
- Uso sustentable de los recursos naturales.
- Reducción de residuos y disposición de éstos.
- Conservación de la energía.
- Reducción del riesgo.
- Productos y servicios seguros.
- Restauración del ambiente.
- Reporte a los grupos de interés sobre asuntos que los afecten.
- Demostración de un compromiso con el ambiente de la gestión y en el consejo directivo.
- Reportes ambientales.

Los principios cumplen con una secuencia ineludible; es decir, una vez que la empresa adopta los principios formaliza su compromiso de mejora continua y por consiguiente explica su preocupación por el medio ambiente y la importancia de la rendición de cuentas. Explicados los principales principios de la RSC, se pueda dar cabida a otras características que también son fundamentales para el análisis.

1.4. Ámbito de acción de la Responsabilidad Social

La diversidad de características es múltiple por lo cual a continuación se ha escogido las principales como: la gobernanza de la organización, derechos humanos en las organizaciones, Prácticas laborales en las organizaciones, Las organizaciones y el medio ambiente, Prácticas justas de operación en las organizaciones, Desde el punto de vista de los consumidores o clientes, Participación activa y desarrollo de la comunidad, detalladas a continuación.

1.4.1. Gobernanza de la organización.

Según (Pueyo Viñuelas, 2012) desde su publicación: La lógica de la responsabilidad corporativa en el buen gobierno, analiza el concepto de buen gobierno corporativo enfatizando los mecanismos que aseguran a través de la supervisión y el alineamiento de incentivos para los intereses de los gestores y accionistas sean similares entre sí. Un punto importante a destacar es la igualdad que se promulga más allá de la estructura organizativa, la forma organizativa o de

gobernanza que como se entiende los beneficios de aquellos que gobiernan las compañías, administradores o miembros de los consejos administración con los de los accionistas y público en general posean un trato igualitario, responsable de acuerdo a los estándares de la RSC.

Según la OCDE, se puede denominar al gobierno corporativo como el sistema bajo el cual las compañías son dirigidas y controladas. Con lo cual uno de los argumentos a favor es el análisis específico más allá de la forma estructural de gobierno corporativo que se puede especificar: la distribución de derechos, responsabilidades entre los diferentes participantes en la firma, por consiguiente se proporciona de igual manera la estructura mediante la cual se establecen los objetivos de la organización y los medios para alcanzarlos, supervisando el desempeño.

Finalmente a criterio personal, la principal característica a destacar implícita en la RSE y buen gobierno corporativo es originar una cultura de ética en integridad en las organizaciones por parte de los consejos de administración. Un ejemplo de esta normativa para la definición de un programa de RSE considera a: “Effective Program” de las *Federal Sentencing Guidelines* considerado como favorable a las penas impuestas a las personas jurídicas.

De esta normativa, los principales apartados formadas por directrices aplicadas a numerosas organizaciones en todo el mundo están expuestos en los principales indicadores sobre el papel del consejo de administración transcrita a continuación.

Tabla 1. El consejo de Administración y las Federal Sentencing Guidelines.

Definición de compromisos y asignación de responsabilidades	La compañía debe establecer estándares de comportamiento y procedimientos claros en materia de ética.	Papel del Consejo de administración. Determinar los estándares de comportamiento y responsabilidades pertinentes.
Comunicación y formación	Las responsabilidades con respecto a la definición, ejecución y supervisión del programa de ética e integridad son claramente asignadas.	Impulsar la comunicación.
Seguimiento	La organización debe dar los pasos razonables para: monitorear, evaluar y auditar el programa.	En último término, supervisión del funcionamiento integral del programa.
	La organización tiene que hacer cumplir el programa estableciendo incentivos apropiados que alineen el desempeño con la práctica esperada.	

	Una vez descubiertas malas prácticas, la organización debe dar los pasos pertinentes para responder de manera proactiva y prevenir conductas similares en el futuro.	
--	--	--

Fuente: La lógica de la Responsabilidad Corporativa en el Buen Gobierno (Pueyo Viñuelas, 2012) Pág. 126.

Elaborado por: Quizhpe, X.

1.4.2. Derechos humanos en las organizaciones.

Según lo explica (Herrera & Abreu, 2008) los principios de la Organización Internacional del Trabajo en lo que respecta al sistema de las Naciones Unidas, la OIT prescinde en ser la única organización con una estructura tripartita, donde los trabajadores y empleadores participan, en pie de igualdad con los gobiernos, en las labores de sus órganos de administración. A continuación las cuatro áreas que implica la declaración:

- La libertad de asociación, la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva.
- La eliminación del trabajo forzoso.
- La abolición del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo.

Es así que como base en la declaración se argumenta en materia de empleo, formación profesional, condiciones de trabajo y de vida, relaciones laborales, cuya aplicación se recomienda con carácter voluntario a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a las empresas, en resumen de derechos humanos en las organizaciones, para lo cual es importantes enunciar las directrices ILO-OSH 2001 buscan promover que el trabajo se realice en condiciones decentes en el sentido de seguridad, lo que implica productividad y por consiguiente la empresa a través de una gestión dinámica de determinados aspectos de las relaciones laborales, en sí se trata de alcanzar una seguridad sostenible, que haga parte de la responsabilidad social de toda la empresa, cumpliendo o dictaminado como un reto en el largo plazo.

Finalmente se conoce que la voluntariedad en cuanto a derechos en lo que respecta a la responsabilidad empresarial es compromiso de cada una de las organizaciones como de cada una de las empresas, con lo cual se deja expuesto el principio básico dictaminado por la ONU junto con la OIT, resultando un principio ineludible con base y fundamentos del siglo pasado que necesitan ser implementados en este nuevo siglo.

1.4.3. Prácticas laborales en las organizaciones

Bajo los argumentos de (Arbaiza, García de la Torre, & Jaúregui, 2012) uno de los principales aspectos implícitos en la RSE es conseguir buenos niveles de sueldos para sus trabajadores y

mejoras en las condiciones de trabajo, con una razón expresada en un justificativo: mejorar niveles de eficiencia, productividad y el rendimiento de la inversión de los accionistas.

Una de las maneras eficientes de generar buenas prácticas laborales en las organizaciones son las normas internacionales relacionadas con las RSE las cuales incluyen entre sus directrices el tema de la diversidad y la no discriminación. De entre las principales iniciativas:

El Pacto Mundial, El Libro Verde, el Global Reporting Initiative, las normas ISO 26000, SA 8000 y las SGE, poseen un común denominador el derecho del trabajador a un medio ambiente adecuado, con condiciones justas, donde su participación mejore las condiciones de salud y seguridad.

Accidente de trabajo y enfermedades profesionales; en cuestionamiento al tiempo que permanece una persona en el trabajo (más de un tercio de cada día) las condiciones se convierten en uno de los aspectos más importantes y directos de la salud, el bienestar, aproximadamente 210 millones de trabajadores de América Latina y el Caribe. Es así al hacer referencia a la interacción de varios factores como resultado se producen los accidentes de trabajo y los factores ligados a la conducta de la persona.

Factores de riesgo, existe una diversidad de riesgos como: físicos, biológicos y psicológicos que pueden generar un riesgo para los trabajadores, un estudio realizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima (2007) asegura que entre el 50 y el 70% de la fuerza laboral en los países en vías de desarrollo se encuentran expuestos a este tipo de riesgos, entre otros (ruido, radiación, calor, etc.).

Es importante destacar que el alto nivel de riesgo que podría ser inherente a una actividad particular no precisa ser el único artífice de las condiciones peligrosas de trabajo por lo cual se puede citar otros: los espacios de trabajo mal diseñados, la ausencia de dispositivos de seguridad, equipos protectores, en sí actividades que provocan estrés a consecuencia de un ambiente de trabajo donde prima la desigualdad, la injusticia y la falta de comunicación. Las necesidades y responsabilidades pueden ser varias pero mediante la aplicación de un RSE responsable para dar abasto a las prácticas laborales básicas es el principio de un buen inicio.

Prevención de riesgos laborales, un papel primordial es el que cumplen los profesionales de la salud al ser capacitados para reconocer las lesiones ocupacionales y, en particular, las enfermedades ocupacionales. Es así que cuando trabajadores, gerentes, profesionales de la salud y reguladores poseen un conocimiento sobresaliente se puede llegar a conseguir mejores sistemas de notificación e información, mejorando la calidad de capacitación e instrucción.

1.4.4. Las organizaciones y el medio ambiente.

Bajo los preceptos de (Nuñez & CEPAL) se expone el principal y creciente interés de las empresa, especialmente las multinacionales, grandes empresas y conglomerados nacionales persiguen un fin mejorar el desempeño ambiental y social, como parte de su política RSC, como parte de un estudio sobre desempeño ambiental del sector empresarial en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México (CEPAL, 2003) se puede concluir que las empresas poseen un interés en común al momento de realizar inversiones ambientales:

- Por cumplir una normativa (Estándares Ambientales y Sociales).
- Por reputación; es decir, para mejorar la imagen frente a la comunidad.
- Y para acceder a otros mercados.

En conclusión por estrategia o quizá a título personal por exigencias puras de conservación del medio ambiente la RSE, de entre esto quizá la más importante, la responsabilidad empresarial junto con el medio ambiente es parte de las políticas de las diferentes organizaciones, empresas, multinacionales y de manera conjunta de las políticas ambientales regionales y nacionales del este nuevo siglo. Con lo cual el medio ambiente con la responsabilidad empresarial caminan en busca de un solo objetivo, soluciones específicas para cada región, lo que consecuentemente implica a cada clase de empresa u organización que conforman el sistema, siendo un proceso multidisciplinario y articulado en varios ámbitos, a continuación una mayor explicación.

Según (Gómez, 2012) el estudio de los problemas ambientales no es un tema aislado sino uno en muchas ciencias y corrientes: biología, geología, física, química, economía, derecho, religión, ética, política, etc. Por consiguiente, se entiende que, la relación con el ambiente posee frecuentemente percepciones discutibles y que no se encuentren soluciones únicas a las dificultades. Como medida correctiva se sugiere no estudiar la responsabilidad empresarial en lo ambiental como un conjunto de recetas claras para resolver los problemas perfectamente definidos. Ante lo cual es conveniente realizar un estudio de la responsabilidad ambiental como una oportunidad de discutir, probar y acordar diferentes soluciones y formas de contribuir a preservar la Tierra en la medida de lo posible.

Claro el panorama de la interacción entre sistemas se puede argumentar que una de las principales actividades realizadas por el ser humano en el medio ambiente; sin interaccionar es imposible, pues necesita de sus recursos: sol, agua, suelo fértil, vegetales, minerales, etc. Igualmente, el ser humano deposita en la Tierra los productos y residuos de sus actividades. Aquí se comprueba que las actividades humanas tienen aspectos ambientales que deben ser

gestionados. Por consiguiente se puede definir al “aspecto ambiental” como “cualquier elemento de las actividades, productos y servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente” (ISO 14001, 2004).”

Algunos aspectos ambientales de las empresas son el consumo de energía o de otros recursos naturales, el desecho de residuos peligrosos, los ruidos o la alteración del paisaje, por citar ejemplos dispares. Las actividades como los ejemplos son varios los cuales deben ser compensados en el mismo número de soluciones ambientales de RSE.

1.4.5. Prácticas justas de operación en las organizaciones.

Del estudio: Ética y filosofía de la responsabilidad social empresarial de (Lozano, 2012) se extrae los principales argumentos citados a continuación.

La importancia de la ética en la empresa se genera a partir del impacto directo en la sociedad, al carácter constitutivo de las sociedades modernas; es decir, en la estructura del sistema no se puede descartar la reflexión ética, que aplicado a la empresa parte de un enfoque restrictivo a un enfoque responsable, donde los principios entran en juego en la realidades concretas, la dimensión institucional y el bien común, en sí una visión restrictiva con base a una visión responsable con las siguientes características:

- Una ética de las organizaciones.
- Una ética de la responsabilidad convencida o de la convicción responsable.
- Una ética del interés común.

Dicha caracterización predomina por no restar importancia a la ética y al responsabilidad personal (la persona es el reducto último de la moralidad), además no se puede olvidar los principios que habrá de orientar las acciones; es decir, en resumen una ética compatible con nuestra sociedad requiere entender la búsqueda del interés propio no es inmoral si coincide con lo justo.

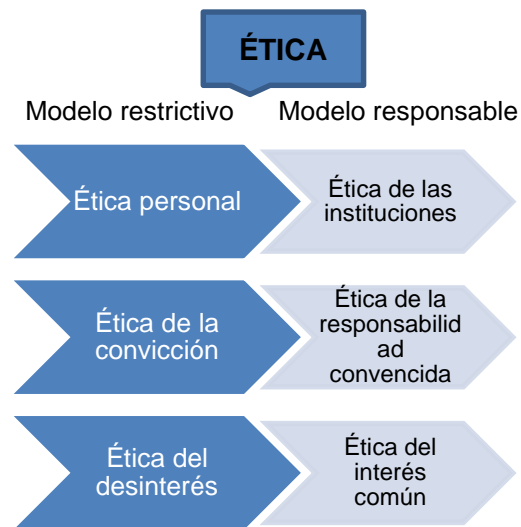


Figura 5. Dos modelos complementarios de entender la ética.

Fuente: Ética y Filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial (Lozano, 2011).

Elaborado por: Quizhpe, X.

El actuar de tal manera que los efectos de nuestra acción sean compatibles con la permanencia de una vida humana auténtica en la Tierra. Esta definición está implícita con la RSE, identificada como responsabilidad social con sustentabilidad y por consiguiente con las justas operaciones de las organizaciones.

Estas definiciones y conceptos dan paso a los valores asociados; es decir, la responsabilidad realmente efectiva contenida en cuatro valores:

- Transparencia
- Comunicación
- Coherencia y
- Rendición de Cuentas.

1.4.6. Desde el punto de vista de los consumidores o clientes.

En 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas estableció los principios de Protección al Consumidor, con lo cual en América Latina como en el Caribe se suscitó los inicios a espacios institucionales y por consiguiente a las asociaciones de consumidores en el ámbito de su participación en el mercado. Un mayor detalle a continuación.

No es una excepción la presencia de fallas y déficit en los mercados, por lo que las acciones de las asociaciones de consumidores se convierten en acciones enmarcadas en posiciones éticas en torno al acto de consumo para conseguir un buen nivel de equilibrio entre proveedores y consumidores. De esta manera se genera un dinamismo en el mercado bajo la convicción de

implementar responsabilidad social empresarial en la mayoría de los aspectos miembros del sistema.

Como parte de este dinamismo existen; los consumidores activistas, identificados por considerar las actitudes de la empresa para tomar decisiones de consumo, por consiguiente se puede determinar campañas para que las empresas realicen un trabajo – comportamiento responsable. El comportamiento ético es la base para el análisis del comportamiento empresarial en el mercado, donde los consumidores son el primer argumento para su funcionamiento, así como ejemplo se tiene que: el seguimiento de la conducta empresarial en los países desarrollados, con el objetivo de inducir actos de consumo que efectivamente premien a las empresas que se comportan responsablemente y sancionen a las que no lo realicen.

Finalmente se concluye que la dimensión ética y una conducta socialmente responsable de las empresas pueden contribuir a la promoción de una relación armónica entre las empresas, los consumidores y los stakeholders, (Vargas Niello, 2006).

1.4.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Con los criterios de (Gómez Navarro, 2012) se explica el último pero no el menos importante papel que desempeñan los ciudadanos al realizar sus actividades habituales para alcanzar sus expectativas de calidad de vida, que conllevan a asumir responsabilidades fuera del ámbito laboral.

Existe un compromiso individual; es decir, asumir su responsabilidad ciudadana, estableciendo y reconociendo la parte que es posible sea la causa de una alteración positiva o negativa del ambiente.

Por su lado (Fèlix & Jordi, 2012) explica desde el enfoque de desarrollo humano, que las relaciones con las comunidades implican entender la responsabilidad desde una perspectiva dialógica, no necesariamente estratégica, con lo cual se puede entender a las comunidades locales como “interlocutores válidos”, desarrollando procesos de diálogo abiertos en los que las comunidades puedan participar con efectividad.

Como es normal no se puede descartar la presencia de una normativa en cuanto a responsabilidad dialógica con los criterios que explican su factibilidad.

- Inclusión, donde todos los afectados por la actividad empresarial pueden presentar propuestas.
- Orientación al consenso en los diálogos incluyendo la predisposición para alcanzar acuerdos en asuntos que afectan a las comunidades. Uno de los objetivos finales es construir un consenso sobre la base del reconocimiento recíproco sobre la legitimidad de los otros al demandar y aspirar.

- Igualdad de oportunidades de participación conlleva igualdad material y de capacidades de participar a todos los afectados; es decir, la simetría real entre participantes significa tener acceso a la información y capacidad para procesarla.
- Predominio del mejor argumento, donde la fuerza del mejor argumento se destaca sobre la fuerza económica, política o de cualquier otro tipo.

Dicha normativa es la base de una firma responsable en situaciones concretas y cómo se habrán de desarrollar los diálogos con las comunidades locales. Los argumentos positivos no simplemente son inclusivos ya que se convierten en una reputación legítima para las empresas, más el valor educativo y de entendimiento mutuo a desarrollar es importante, dicha participación es un excelente ejercicio de formación de capacidades en las comunidades locales y de análisis crítico e innovación para las empresas. Seguido de este contexto un análisis que no se puede emitir como parte de la participación; la Planificación y el Balance Social.

La Planificación, la Participación Ciudadana y el Balance Social como parte de la Responsabilidad Social Corporativa - Empresarial.

Determinado el contexto de la responsabilidad social en términos generales; es decir, bajo los preceptos o parámetros internacionales, es importante resaltar el papel de la planificación específicamente en el balance general en cuanto a Responsabilidad Social se refiere.

Como parte de la publicación: “El Balance Social de las cooperativas en Ecuador: Modelo y primeros resultados agregado”, se destaca al Balance Social Cooperativo como la medición de las actuaciones en Responsabilidad Social Cooperativo sin filantropía empresarial, al realizar sus actuaciones como parte de su idiosincrasia, por otro lado el Balance Social; no cooperativo así como el resto de nomenclaturas cuantifica las actuaciones en Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa que realizan las empresa, principalmente derivadas de la filantropía empresarial, y en cumplimiento de determinadas normativas.

Según otra publicación “La Planificación de las Finanzas Populares y Solidarias” la planificación comprende un proceso de determinación de acciones que necesitamos realizar en un tiempo futuro, de corto, mediano o largo plazo, dichas acciones giran en torno a resultados que queremos alcanzar para cumplir una misión y visión de futuro.

Entendido de mejor manera bajo previo a un análisis y bajo el aporte de acciones concretas se puede iniciar a proyectar un escenario a futuro, en post de una misión a futuro; es decir proyectada para el mediano y largo plazo.

Así mismo existe una evolución del desempeño social junto con el enfoque de la planificación, con lo cual el desempeño social, en sí la visión social en las organizaciones considera una serie

de objetivos o perspectivas estratégicas que valen la pena ser alcanzados en un espacio y horizonte del tiempo de corto y mediano plazo, definidos como:

- Objetivos Sociales
- Objetivos Financieros
- Objetivos Administrativos

La madurez de la eficiencia administrativa

- Definición de procesos
- Aplicación estandarizada
- Organización y planificación
- Soportes de monitoreo y seguridad
- Entrenamiento y formación

El clima organizacional

- Objetivos Organizativos

Otra definición resaltada en esta obra es que: “la organización posee un adecuado desempeño social, en la medida que va logrando llevar la visión social a la práctica. El desempeño social no consiste solamente en medir los resultados, sino también en definir las acciones aplicando políticas de responsabilidad social”. Es aquí donde entra en juego la planificación de entidades con Desempeño Social con cinco herramientas – características con los actores adheridos a la organización (directivos, funcionarios, socios y otros aliados cooperantes) a continuación un gráfico que detalla lo expuesto.



Figura 6. Proceso de Planificación del Desempeño Social.

Fuente: La Planificación de las Finanzas Populares y Solidarias Ética (Orellana, 2014).

Elaborado por: Quizhpe, X.

El papel de la participación social en la planificación resalta la representatividad de los actores en el proceso ante lo cual se puede concluir que la participación (socio praxis) se ha consolidado como el mejor método de la planificación según Rodas (2007), además de determinarlo como un derecho con tres elementos fundamentales.

- El querer participar.
- El saber participar.
- El poder participar.

Bajo estos parámetros y con la participación de un grupo de expertos, sin olvidar que el papel de la comunidad (socios) junto a sus concepciones hacen el inicio para la implicación social, además que el compromiso se fortalezca en cuanto a la población, y así los socios de las organizaciones vayan ejerciendo el control social.

La Gestión del Desempeño Social (GDS), es considerada como una de las herramientas en función de un sistema de indicadores, estructurados a partir de un conjunto de categorías y variables de análisis , en razón de los objetivos buscados del proceso evaluativo de desempeño social.

Indicadores importantes	Fuentes de información
SOCIALES	Cobertura de la organización
Posicionamiento	Niveles de posicionamiento de los servicios
Satisfacción	Impactos sociales y económicos
Responsabilidad Social	
FINANCIERAS	
Estructura	Estructura financiera
Salud financiera	Desempeño Financiero
Capitalización	Estrategias de capitalización
ADMINISTRATIVAS	
Madurez, eficiencia	Estado de los procesos de administrativos
Capacidades institucionales	Clima laboral
	Madurez de la eficiencia administrativa
ORGANIZATIVAS	
Gobernabilidad	Estructura organizativa
Competencias directivas	Competencias cooperativas
	Representatividad
	Participación social

Figura 7. Estructura del Sistema de Gestión del Desempeño Social.

Fuente: La Planificación de las Finanzas Populares y Solidarias Ética (Orellana, 2014).

Elaborado por: Quizhpe, X.

Finalmente el Balance Social, considerado como un reporte, instrumento de evaluación adecuado permite medir, comparar y observar la evolución de la gestión del desempeño social de la organización aportando al diseño de la planificación y presupuestos para una mejora futura.

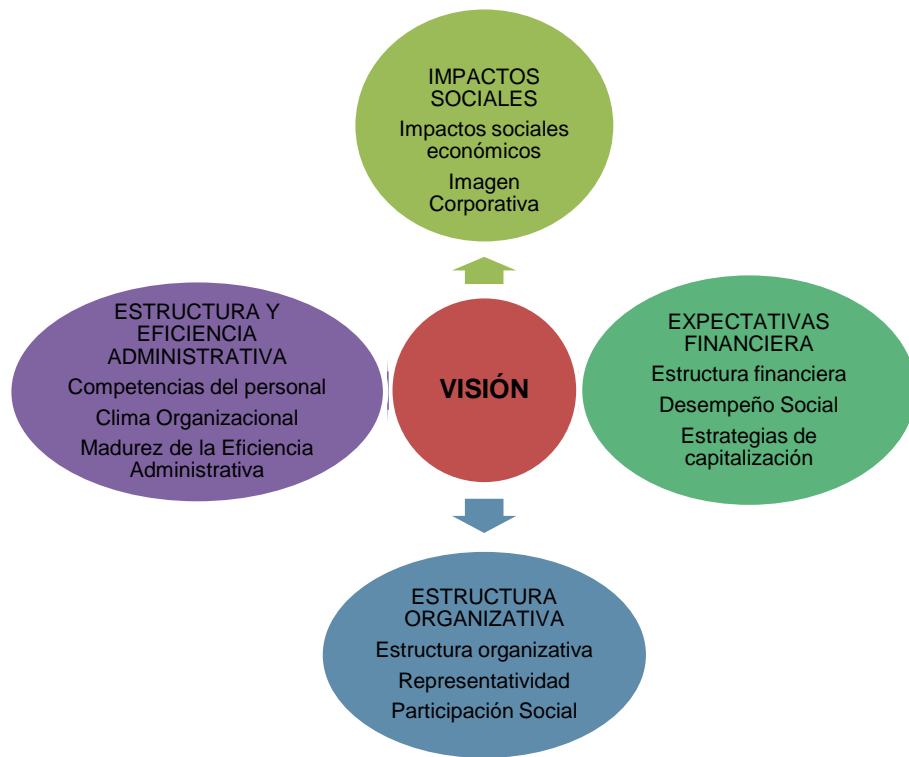


Figura 8. Estructura de del Balance Social, Ámbitos de análisis.

Fuente: La Planificación de las Finanzas Populares y Solidarias Ética (Orellana, 2014).

Elaborado por: Quizhpe, X.

CAPÍTULO II.
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Como se explicó la responsabilidad social empresarial – corporativa implica establecer estándares internacionales, lo cual no es distinto a la realidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Ante esta panorámica la estructura económica del país se encuentra respaldada por una serie de estándares internacionales; así como nacionales, ejemplo: la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, implementados por las autoridades correspondientes, esto sería parte de la realidad motivo por el cual se justifica la necesidad de realizar un análisis de las entidades financieras del Ecuador, y consigo un estudio provincial, específicamente en la provincia de Saraguro (Cooperativa Semilla del Progreso) con un solo propósito analizar el comportamiento financiero en función de la RSC.

Jorge Viteri citado en (Vega, 2011 - 2012) explica que para el año 1998 la Fundación Esquel Ecuador junto con Synergos Institute de EE.UU. y otras organizaciones dieron paso al Consorcio ecuatoriano para la Responsabilidad Social, CERES (establecida jurídicamente en el 2006) dicha “ONG formará parte de la Red continental Fórum Empresa en el año 2005”, así como también darán forma al proyecto financiado por el RIDE y la OEA para fortalecer los aspectos conceptuales metodológicos y herramientas enfocadas desde al ámbito Latinoamericano.

Un enfoque más específico de dicha realidad en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador es el ajuste positivo que ha tenido de la mano en cuanto al cambio generacional (globalización), pero el cual no es suficiente debido que requiere ser mejorado, ejemplo de esto: Cornejo explica en un análisis realizado por CERES que de cada 10 ecuatorianos 8 desconocen el significado de RSC; es decir, no existe una cultura con respecto al ámbito de responsabilidad social empresarial, responsabilidad social de cooperativas. Es así que para las dos ciudades más importantes del país existen criterios independientes, para Quito la RSC se encuentra asociada a conductas de las empresas en beneficio de la comunidad y del medio ambiente, mientras que para Guayaquil la relación existente hace referencia a los damnificados (miembros del sector financiero participe), por su lado en el contexto internacional, el Ecuador se encuentra en el puesto (ranking) 79 de 108 países, según un estudio realizado por la ONG británica Accountability, denominado Estado de la Competitividad Responsable.

Si bien la responsabilidad social se encuentra en un estado incipiente en el país, y como se menciona al inicio de la investigación dicha realidad no puede convertirse en un impedimento para generar un estudio para analizar y diagnosticar este panorama, de esta manera surge la necesidad de generar una solución técnica.

El medio para obtener dicho objetivo es analizar una empresa local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso Ltda., en la provincia de Loja, para observar el comportamiento

financiero en cuanto a la implementación de responsabilidad social se refiere medido o cuantificado por el desempeño social el cual está en función del balance social.

2.1. Antecedentes institucionales

Según el Plan Estratégico Semilla del Progreso (2015 - 2019) la COAC. "SEMILLA DEL PROGRESO" LTDA, adquiere una personería jurídica mediante acuerdo ministerial Nro. 01 de 3 de julio de 2006, inscrita en el Registro General de Cooperativas con número 6875 de 5 de julio de 2006. Instaurada en el cantón Saraguro, provincia de Loja; además de estar regida de conformidad a lo dispuesto de en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

2.2. Filosofía institucional

2.2.1. Misión, Visión y Valores

Somos una institución financiera; comprometida con el desarrollo sustentable y sostenible brindando servicios de calidad, fomentando la cultura y la educación en el marco de la interculturalidad, y el respeto al medio ambiente.

La Cooperativa deberá realizar sus actividades bajo el respaldo de la Ley de Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas actual Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS) del Ministerio de Inclusión Económica y Social (anterior MBS), por lo que se dispone que de cada Dirección Provincial conforme con el Registro Oficial 747 de agosto del 2007 y en base a sus Estatutos y Reglamentos. Se constituye como una entidad financiera local autónoma con su propia estructura, que está conformada por una Asamblea General de Socios, que es la máxima instancia de decisión de la Cooperativa; seguida por un Consejo de Administración; un Consejo de Vigilancia; Comités especializados (crédito, educación y asuntos sociales), un Gerente, y más personal.

Misión

Somos una entidad financiera solidaria con responsabilidad social y ambiental, impulsamos el Buen Vivir, el bien común de los socios y la comunidad, en el marco de la interculturalidad; ofreciendo productos y servicios financieros de calidad con calidez, contribuyendo con la economía popular y solidaria.

Visión

La cooperativa de ahorro y crédito "Semilla del Progreso" Ltda., al 31 de diciembre del 2019 liderará procesos de intermediación financiera en su área de cobertura; articula sinergias con entidades de apoyo, dispone tecnología adecuada: talento humano capacitado; reciprocidad de los asociados; y, buen gobierno corporativo.

2.2.2. Objetivos estratégicos

	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
SOCIALES	Apoyar el buen vivir de los socios, con la oferta de productos financieros, adecuados a las necesidades y potencialidades del mercado objetivo.	Fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la institución que posibiliten la transparencia y reciprocidad de los asociados y la comunidad. Fortalecer la imagen institucional de matriz y agencias.
FIN ANCIEROS	Procurar solvencia institucional con la implementación de estrategias integrales de fortalecimiento de matriz y agencias. Generar rentabilidad a través del posicionamiento de la imagen institucional de matriz y agencias.	Fortalecer la cultura del ahorro. Mantener adecuadas fuentes de financiamiento externo, requeridas para cubrir la demanda de crédito. Implementar política de promoción y publicidad institucional Implementar diagnóstico del mercado local; y, del segmento de mercado que se pretende servir.
ADMINISTRATIVOS	Disponer talento humano capacitado y comprometido con los objetivos institucionales.	Disponer personal capacitado integralmente en los deberes y atribuciones asignadas. Mejorar la eficiencia administrativa y operativa. Evaluar el desempeño de personal administrativo y de apoyo. Implementar política de incentivos y motivación del personal, en función del cumplimiento de metas institucionales.
ORGANIZATIVOS	Mantener adecuada gobernabilidad en manejo de las competencias, descentralización y educación cooperativa.	Mantener eficiente estructura orgánica – funcional. Adecuar el gobierno corporativo a las exigencias de la normativa vigente. Contar con tecnologías informáticas y de comunicación adecuadas a las exigencias del mercado. Contar con bien inmueble para la sede de la cooperativa.

Fuente: Objetivos Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”.

Elaborado por: Quizhpe, X.

Objetivo General

Posicionar la imagen institucional, orientada a la sostenibilidad económica, aportando al buen vivir, mediante el reconocimiento y reciprocidad de los asociados, contando con talento humano calificado y eficiente gobierno corporativo.

Objetivos Específicos

Área Social:

- Fortalecer la imagen institucional de matriz y agencias.
- Fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la institución que posibiliten la transparencia y reciprocidad de los asociados y la comunidad.

Área Financiera

- Fortalecer la cultura del ahorro.
- Mantener adecuadas fuentes de financiamiento externo, requeridas para cubrir la demanda de crédito.
- Implementar política de promoción y publicidad institucional
- Implementar diagnóstico del mercado local; y, del segmento de mercado que se pretende servir.

Área Administrativa

- Disponer personal capacitado integralmente en los deberes y atribuciones asignadas.
- Mejorar la eficiencia administrativa y operativa.
- Evaluar el desempeño de personal administrativo y de apoyo.
- Implementar política de incentivos y motivación del personal, en función del cumplimiento de metas institucionales.

Área Organizativa

- Mantener eficiente estructura orgánica – funcional.
- Adecuar el gobierno corporativo a las exigencias de la normativa vigente.
- Contar con tecnologías informáticas y de comunicación adecuadas a las exigencias del mercado.
- Contar con la sede de la cooperativa.

2.3. Estructura administrativa

Tabla 2. Estructura Administrativa Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso.

	ACTIVIDADES	PRIORIDAD Alta (A) Media (B)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA ANUAL													
				E N	F E	M A	A B	M A	J U	J U	A G	S E	O C	N O	D I		
SOCIALES	Diseñar nuevos productos y servicios financieros.	A	Jefe de Crédito						X			X					
	Adecuar los productos y servicios financieros que se dispone.	A				X											X
	Aplicar herramienta de medición del impacto de los productos y servicios financieros.	A							X								X
	Implementar: promoción y publicidad de la cooperativa.	A	Presidente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Reciclar, reusar, reducir suministros de oficina.	B		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Capacitar a los directivos, funcionario, socios y la comunidad sobre el medio ambiente.	B			X					X							
	Implementar diagnóstico de mercado en matriz y agencias.	B			X	X											
FINANCIEROS	Desarrollar estrategias de mercadeo basados en investigación de mercado.	B	Gerente														
	Gestionar financiamiento externo en sana relación con los pasivos institucionales.	A		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	Calificar la cooperativa como socia de las entidades públicas y privadas, que ofrecen financiamiento de segundo piso a intereses convenientes.	B									X			
	Implementar matriz de seguimiento de indicadores financieros.	A		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Monitorear los indicadores de solvencia y prudencia financiera.	A		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Evaluación y adquisición de Software y hardware según requerimientos de la cooperativa.	B				X			X			X		
ADMINISTRATIVOS	Adecuar e Implementar Reglamento Interno, Manual de funciones, Prevención de lavados de activos, Inversiones y de proceso – política de control.	A	Gerente											
	Evaluar de forma continua la atención y servicio al socio.	A			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Implementar matriz de seguimiento y evaluación de la Planificación Estratégica.	A				X				X				
ORGANIZA	Diseñar proceso de capacitación para funcionarios, dirigentes y socios de la institución.	A	Comisión de Educación											

Implementar proceso de capacitación integral para miembros de la cooperativa.	A		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantener alianzas estratégicas con actores locales que trabajan en la economía popular y solidaria.	A	Gerente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Crear la comisión de educación y de bienestar social de la cooperativa.	A	Consejo de Administración															
Incentivar la participación de socios que posibiliten mejorar la representación ante la asamblea general.	A	Presidente	X					X									X
Participar en los procesos de capacitación de las instituciones de apoyo local.	B	Gerente			X		X					X					
Aprovechar las capacitaciones de los órganos de estado.	B					X			X				X				
Adquirir bien inmueble para la sede de la cooperativa.	C																

Fuente: "Diseño y Elaboración de un Plan Estratégico Institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso de la ciudad de Saraguro" de (Encalada Toledo & Delgado Castillo, 2011).

Elaborado por: Quizhpe, X.

2.3.1. Productos y Servicios que ofrece la empresa

Tabla 3. Estructura Administrativa Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso.

PRODUCTOS			
CRÉDITOS			
	CONSUMO	COMERCIAL	MICROCRÉDITO
MONTO	200 - 500	Hasta 10000	Hasta 5000
TASAS	24%	12%	22%
PLAZO	30 - 60 - 365 Días	5 años	1080 Días

Captaciones					
Ahorro		Producto			
		Vista			
tasas		6%			
Depósitos a plazo fijo		Producto 2			
Tasas	8%	9%	10%	11%	12%
Valor	>100	>100	>100	>100	>100
Tiempo días	30	90	180	270	360

Fuente: "Diseño y Elaboración de un Plan Estratégico Institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso de la ciudad de Saraguro" de (Encalada Toledo & Delgado Castillo, 2011).

Elaborado por: Quizhpe, X.

CAPITULO III.
INFORME BALANCE SOCIAL 2015

Una vez expuesto el concepto de Responsabilidad Social Corporativa – Empresarial, así como el marco referencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso en los apartados anteriores, es necesario citar un modelo deseado del Balance Social de dicha cooperativa sin olvidar su definición.

El común denominador de los diferentes lineamientos, principios, directrices es poder medir en función de reportes de sustentabilidad las acciones de Responsabilidad Social Empresarial en las diferentes organizaciones, lo cual explica que ante la diversidad de criterios existe un objetivo final unificado. Esto permite concluir que no se puede restar importancia a ninguno de dichos criterio-principios, por lo contrario se puede argumentar la articulación de los mismos según sus fundamentos.

En esta ocasión por cuestiones didácticas al existir una: “Propuesta de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Agencia Sígsig para el periodo 2014” en función o acorde a la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, GRI Empowering Sustainable Decisions, publicada y traducida en el año 2015, permite realizar esta investigación: dicho en otros términos obtener la Memoria de Balance Social y Sustentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso.

Modelo deseado, Informe Balance Social 2015

3.1. Primer principio. Membresía abierta y voluntaria

La apertura de una cuenta es de elección voluntaria sin ninguna exigencia, con lo cual una persona (o personas) natural o jurídica pasa a ser parte de la COAC “Semilla del Progreso” mecanismo indispensable para poder ser beneficiario, destacándose así su normativa regente en “Diseñar productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de los socios y de la comunidad”. Esta normativa es cuantificable y representada bajo tres dimensiones expuestas a continuación y que para su desarrollo se lo realizara mediante la aplicación del análisis horizontal el mismo que permite analizar dos o más periodos de igual naturaleza pero de distintas fechas con el fin de poder determinar los cambios que han sufrido, y los que deseamos realizar de acuerdo a los aumentos o disminuciones que han sufrido en éstos periodos.

Para realizar el cálculo del análisis horizontal se utiliza la siguiente formula:

Formula de variación relativa:

$$\text{Variación Relativa} = \left[\left(\frac{\text{Periodo Año Actual}}{\text{Periodo Año Anterior}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Dimensión 1: Apertura Cooperativa

El número de socios cuantificados en dos años (2014 - 2015) tanto en varones, mujeres y personas jurídicas, permiten identificar la variación anual y el comportamiento en si del número total de socios.

FORMULA:

$$\text{Apertura Cooperativa} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 4. Apertura Cooperativa

	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de variación
Varones	3168	3466	9,41
Mujeres	4751	5200	9,45
Personas jurídicas	18	10	-44,44
Total	7937	8676	9,31

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Según los resultados obtenidos se puede determinar que el porcentaje de variación relativa es positivo, es decir el número total de socios se ha incrementado del año 2014 al 2015 en 9,31% respecto del año anterior, lo que significa que cooperativa ha tenido mayor acogida por parte de sus socios, tanto de hombres como mujeres, ya que con respecto a personas jurídicas ha disminuido en un -44.44% de un año a otro.

Dimensión 2: Salida Voluntaria de la Cooperativa

De similar enfoque la salida voluntaria o por otras circunstancias en el año 2014 y 2015 explican la tendencia y las principales razones de la salida de los socios miembros de la COAC. Información primaria que será identificada y consecuentemente proyectada para corregir falencias en el largo plazo.

FORMULA:

$$\text{Salida Voluntaria} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 5. Salida voluntaria de la Cooperativa

	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de variación
cierres de cuentas de ahorro	47	75	59,57

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

De acuerdo al resultado obtenido se puede determinar que para el año 2015 ha existido un incremento de cierres de cuenta en un 59,57%, este aumento se da a que los socios no se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la misma, lo que es desfavorable para la

cooperativa ya que podría ser disuelta, es por ello que se debe buscar soluciones inmediatas con la finalidad de disminuir cierres de cuentas.

Dimensión 3: No Discriminación

La apertura laboral de hombres y mujeres sin importar su auto identidad.

FORMULA:

$$\text{No Discriminación} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 6. La apertura laboral de hombres y mujeres sin importar su auto identidad.

Empleados/Colaboradores	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de variación
Mestizos	14	15	7,14
Indígenas	10	9	-10,00
Blancos	N/A	N/A	
Negros	N/A	N/A	
Total	24	24	0,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

No es necesario el porcentaje de variación puesto que hablamos del componente humano y estos deben ser tratados en unidades enteras.

Según estos datos se puede observar que hay un valor equilibrado entre el componente racial de sus trabajadores, descartando que exista discriminación y sin existir variación en el número de colaboradores.

No discriminación por condición física

El Ministerio del Trabajo, fomenta el cumplimiento de obligaciones laborales contenidas en el Código del Trabajo; y, realiza inspecciones a través de las Inspectorías del Trabajo y Direcciones Regionales del Trabajo a nivel nacional, en coordinación con la Unidad de Discapacidades, a fin de garantizar los derechos de los trabajadores con alguna clase de discapacidad, procurando su inserción laboral en las empresa según el porcentaje que determina la ley.

El artículo 42 numeral 33 del Código del Trabajo determina que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. A partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad, es del 4% del total de trabajadores de cada empresa o patrono persona natural.

Tabla 7. No discriminación por condición física

	Año 2014	Año 2015
# de socios con capacidades especiales	1	1
# de empleados con capacidades especiales	1	1

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

En este caso no es necesario calcular el porcentaje de variación, sin embargo hay que recalcar la inclusión de personas con discapacidad a su capital humano, dando indicio del cumplimiento de la ley.

3.2. Segundo principio. Control Democrático de los miembros

El Buen Vivir, como parte de los objetivos estratégicos de la cooperativa proyecta la equidad de género para lo cual es necesario cuantificar el total de la participación de los socios en la Asamblea; es decir, el total de mujeres y hombres asignados en las diferentes dignidades expuestas a continuación.

Dimensión 1: Participación en Asambleas

El total (100%) de socios es el conjunto del cual se realiza la asignación para establecer los miembros de la asamblea. Esto permite una apreciación general de la delegación en función del total de participantes existentes.

FORMULA:

$$\text{Participación en la Asamblea General} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 8. Participación en Asambleas.

	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de variación
Total de socios	7937	8676	9,31
# de miembros en la Asamblea General	38	38	0,00
# de socios representados por miembro de la Asamblea General	209	228	9,31

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Lo que se puede evidenciar que de un año a otro, es que el número de socios representados por cada uno de los miembros de la asamblea se ha incrementado en un 9.31%, es decir que existe participación de los socios en la asamblea, lo que es de gran importancia para la toma adecuada y correcta de decisiones.

Representación por género

Asamblea general

Tabla 9. Asamblea General

	Año 2014	Año 2015
Mujeres	19	19
Varones	19	19

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Existe equidad de género en los miembros de la Asamblea

Consejo de administración

Tabla 10. Consejo de Administración

	Año 2014	Año 2015
Mujeres	1	1
Varones	4	4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

No es necesario calcular porcentaje de variación porque es un aspecto cualitativo, lo que se debe destacar es que hay participación democrática de sus miembros y que esta participación está regulada o normada en los Estatutos y Reglamento de elecciones de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia

Tabla 11. Consejo de Vigilancia

	Año 2014	Año 2015
Mujeres	1	1
Varones	2	2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

No es necesario calcular porcentaje de variación porque es un aspecto cualitativo, lo que se debe destacar es que hay participación democrática de sus miembros y que esta participación está regulada o normada en los Estatutos y Reglamento de elecciones de la cooperativa.

Dimensión 2: Equilibrio Real de Poder entre los Asociados

La cuantificación del equilibrio real de poder entre los asociados se encuentra representado por el grado de dependencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso sobre sus 100 principales depósitos y 100 principales créditos para lo cual se establece dos dimensiones.

- Concentración de 100 mayores depósitos COAC Semilla del Progreso 2014 – 2015
- Concentración de 100 mayores créditos COAC Semillas del Progreso 2014 – 2015

Debe existir un equilibrio real entre asociados tanto en los depósitos como con los créditos; es decir, abarcar un porcentaje significativo mayor al 10% de los asociados con lo cual se concluye que se cubre una atención mayoritaria sobre los socios.

Concentración de los depósitos respecto de la cantidad total de estos.

Tabla 12. Concentración de 100 mayores depósitos

	Valor de los 100 mayores Depósitos	Valor del Total de Depósitos
Año 2014		1005500,8
Año 2015		1252737,5

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”

Elaborado por: Quizhpe, X.

Según la información recolectada, no se puede concluir si existe concentración de depósitos.

Tabla 13. Concentración de 100 menores créditos

	valor de los 100 mayores créditos	valor del total de créditos
Año 2014		937625
Año 2015		969459

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”

Elaborado por: Quizhpe, X.

Según la información recolectada, no se puede concluir si existe concentración de créditos.

3.3. Tercer principio. Participación Económica de los Miembros

En función de uno de los objetivos estratégicos financieros “Procurar solvencia institucional con la implementación de estrategias integrales de fortalecimiento de matriz y agencias”, surge el tercer principio mediante la ponderación de las siguientes dimensiones:

- Capital como Propiedad Común
- Demanda de Productos y Servicios

Dimensión 1: Capital como Propiedad Común

La primera dimensión explica el patrimonio de la Cooperativa, considerada como una propiedad común de los asociados, para lo cual se detalla los fondos de la COAC en el año 2014 como en el 2015.

FORMULA:

$$\text{Capital como propiedad común} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 14. Capital como propiedad común

	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de Variación
Aportaciones	247580,53	260232,27	5,11
Reservas	275386,23	283126,57	2,81

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Estos indicadores son coherentes puesto que es de esperar que los aportes sean mayores si se incrementa el número de socios. El valor de las aportaciones es muy significativo por lo que se cumple el tercer principio, es importante mencionar la normativa interna de la Cooperativa contempla un aporte por cada uno de los socios garantizando así su participación económica.

Dimensión 2: Demanda de Productos y Servicios

Captaciones

Formula:

$$\text{Captaciones} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 15. Captaciones

Captaciones	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de Variación
Nuevas cuentas de ahorro	N/A	N/A	
Nuevos depósitos a plazo	2168686,1	2172390,99	0,17

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Según este valor se puede determinar que en el año 2015 la participación económica de sus miembros se incrementó en un 0.17% respecto del año 2014, a pesar, que a finales del año 2015 se acentuó la crisis económica, por lo tanto los miembros de la Cooperativa siguieron confiando sus dineros a esta entidad.

Colocaciones

Formula

$$\text{Colocaciones} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 16. Colocaciones

Colocaciones	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de Variación
Monto entregado a la cartera comercial	N/A	N/A	
Monto entregado a la cartera de vivienda	N/A	N/A	
Monto entregado a la cartera de consumo	319483	417422	30,66
Monto entregado a la cartera de microcrédito	2657454,13	2475763,32	-6,84
Total	2976937,13	2893185,32	-2,81

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

A pesar que el valor total colocado en los distintos segmentos de crédito es menor en el 2015 respecto del 2014, no se puede decir que no se ha cumplido con este principio puesto que de igual manera la cooperativa ha entregado un alto valor en créditos en el período 2015. Es importante mencionar que durante el 2015 se publicaron importantes reformas al sector financiero las mismas que afectaron la colocación de créditos, deben recalcar que en este año los ingresos a nivel nacional se vieron afectadas por el bajo precio del petróleo, situación que repercute negativamente en las finanzas de toda la población.

3.4. Cuarto principio. Autonomía e Independencia

En función de los objetivos estratégicos organizativos de la cooperativa: Mantener adecuada gobernabilidad en manejo de las competencias, descentralización y educación cooperativa, nace el cuarto principio de autonomía e independencia para lo cual se considera la siguiente dimensión:

Dimensión 1: Independencia Financiera / Económica

La cantidad de fondos o activos considerados como independientes pueden variar de un año a otro para lo cual se establece esta dimensión para poder cuantificar el comportamiento de las variables que analizan la independencia financiera de la COAC, dicho en otras palabras la variación que surgió en función del año 2014.

Formula:

$$\text{Independencia Financiera/Económica} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 17. Independencia Financiera/Económica

Principales Cuentas	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de Variación
Activo	3912990,75	3882045,17	-0,79
Pasivo	3416359,43	3365021,77	-1,50
Patrimonio	496631,32	517023,4	4,11
Utilidad neta	- 1358.28	1807.14	33,05

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

El activo del año 2015 es menor al activo del 2014, pero se ve compensado porque el Pasivo disminuyo en mayor porcentaje en el año 2015 respecto del 2014, lo que de manera general incrementa su patrimonio en un 4.11%, valor que indica claramente que la Cooperativa es autosuficiente e independiente, cumpliendo claramente con el Principio 4.

3.5. Quinto principio. Educación, Formación e Información

Parte del Buen Vivir es apoyar a la educación, la formación e información de los miembros, dirigentes, administrativos y la comunidad para instaurar el desarrollo eficaz de la COAC. Bajo este aspecto se considera tres dimensiones:

- Inversión en Educación.
- Inversión en Información.

Dimensión 1: Inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento

La capacitación (Educación) del personal es cuantificable de igual manera por un periodo de dos años para poder verificar la variación porcentual en función del monto asignado para cada año respectivamente, este análisis puede ser el punto de partida para realizar una proyección y consigo generar una prospectiva no solo en la educación sino también en la formación e información.

FORMULA:

$$\text{Inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 18. Inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento

Beneficiarios	2014	2015	Porcentaje de Variación
Socios	N/A	N/A	
Directivos/Dirigentes	N/A	N/A	
Empleados/Colaboradores	4068,17	4678,1	14,99
Comunidad en general	N/A	N/A	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

El incremento en el 2015 es muy significativo respecto del año anterior, en lo que se refiere al 5 Principio, relacionado con la inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento.

Dimensión 2: Inversión en Información

No se puede descartar el presupuesto destinado a la información y comunicación para dar a conocer los movimientos financieros y sociales de la COAC en el año 2014 y 2015 con lo cual se expone la situación regular buena o excelente en dicho periodo, al observar las diferentes variaciones en el caso de que existan en los diferentes montos expuestos.

Tabla 19. Inversión en Información

Beneficiarios	Año 2014	Año 2015
Socios/Clientes	N/A	N/A
Directivos / Colaboradores	N/A	N/A

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

3.6. Sexto principio. Cooperación entre Cooperativas

Mantener la adecuada gobernabilidad en el manejo de las competencias implica generar los convenios necesarios con entidades financieras del mercado para consolidar la COAC como una entidad de característica internacional y consecuentemente solvente, para ello surge el sexto principio: Cooperación entre Cooperativas considerando la siguiente dimensión:

Dimensión 1: Integración a Efectos Representativos y con otras Entidades

Operaciones

Formula

$$\text{Operaciones} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 20. Integración a efectos representativos y con otras entidades

Tipo de Operación	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de Variación
Operaciones captadas de otras instituciones cooperativas	N/A	N/A	
Operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas	35153,39	46787,5	33,10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Esta cifra es un claro indicador de que la Cooperativa está participando en distintas alianzas de carácter económico con otras instituciones del mismo segmento, cumpliendo de esta manera con el Principio 6.

3.7. Séptimo principio. Compromiso con la Comunidad

Bajo el mismo precepto ya mencionado “Mantener la adecuada gobernabilidad” y consigo el trabajo mancomunado con la comunidad para instaurar el Buen Vivir nace el último pero no el menos importante séptimo principio: Compromiso con la Comunidad.

Dimensión1: Total de Donaciones Brindadas a la Comunidad

Las Donaciones destinados a la comunidad en sus diferentes temas es el monto asignado del presupuesto financiero de la COAC para con la comunidad, el cual cumple de igual manera una relación directamente proporcional, a mayor monto mayor número de beneficiados mismo que pude variar con el pasar de los años, para lo cual se expone el siguiente indicador.

Formula

$$\text{Total de donaciones brindadas a la Comunidad} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 21. Total de donaciones brindadas a la comunidad

Detalle	Monto de aporte		Porcentaje de variación
	2014	2015	
Aporte a la comunidad (donaciones, temas educativos, temas culturales, temas deportivos, etc.)	400	500	25,00
Beneficios adicionales a socios (centro médico, asesorías, seguros, promociones)	N/A	N/A	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”

Elaborado por: Quizhpe, X.

La Cooperativa siempre ha estado dispuesta a aportar en actividades que realiza la comunidad, cuando así se lo han requerido de esta manera lo demuestran los aportes económicos que han realizado para el desarrollo de distintos actos culturales y festivos de la comunidad.

Contribuciones con el Medio Ambiente

Formula

$$\text{Contribuciones con el medio ambiente} = \left[\left(\frac{\text{Año 2015}}{\text{Año 2014}} \right) - 1 \right] \times 100$$

Tabla 22. Contribuciones con el Medio Ambiente

Medio Ambiente	Año 2014	Año 2015	Porcentaje de variación
Gasto en energía eléctrica	3505,03	1003,28	-71,38
Gasto en agua potable	Incluido en pago de arriendo	Incluido en pago de arriendo	
Gasto suministros de oficina (papel)	2907,51	857,6	-70,50
Gasto en conservación del medio ambiente	Regla de las R	Reglas de las R	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semillas del Progreso"

Elaborado por: Quizhpe, X.

Estas cifras demuestran el gran compromiso que la Cooperativa tiene con la conservación del medio ambiente, se puede evidenciar que sus consumos tanto en energía eléctrica como en suministros de oficina han disminuido significativamente. Es importante mencionar que a nivel interno la Cooperativa ha desarrollado una especie de campaña entre sus colaboradores para utilizar los recursos de manera responsable y concientizada.

(Guerrero, 2016) Las tres erres (3R) es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el impacto humano sobre el medio ambiente mediante un uso más eficiente de nuestros recursos. En pocas palabras, la regla de las 3R te ayuda a tirar menos basura, ahorrar dinero y ser un consumidor más responsable, así reduciendo tu huella de carbono. Y lo mejor de todo es que es muy fácil de seguir, ya que sólo tiene tres pasos: **reducir, reutilizar y reciclar**.

3.8. INFORME BALANCE SOCIAL

El día 9 de diciembre del año 2002 mediante una Acta, se constituye y se inicia como Caja de Ahorro y Crédito "Semilla del Progreso" e inaugurando el día 17 de febrero del año 2003. A través de la Dirección Nacional de Cooperativas expide el Acuerdo Ministerial No. 01 del 3 de julio del 2006, reconociendo legalmente y elevando a la categoría de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semilla del Progreso", he inscribe en el Registro General de la Dirección Nacional de Cooperativas el 5 de julio del 2006 con el número de orden 6875; convirtiéndose de esta manera en una entidad financiera local, cuyo fin es de intermediación financiera a favor de las familias del cantón Saraguro.

La Cooperativa "Semilla del progreso" es de responsabilidad limitada al capital social y su duración es indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse de acuerdo a lo que especifique la Ley de Cooperativas o sus Estatutos.

La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar servicios de caja y tesorería.
4. Efectuar cobranzas pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endoso o avales de títulos de crédito, así como el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
8. Invertir preferentemente en este orden, en el sector Financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el Mercado Secundario de Valores y de manera complementaria en el Sistema Financiero Internacional.
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
10. Conceder sobre giros ocasionales.
11. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y débito.

12. Emitir obligaciones con respaldo a sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendario propia o adquirida, siempre que este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
13. Negociar títulos cambiarios, facturas que representen obligación de pago creados por ventas o crédito y anticipos de fondos con respaldo de documentos referidos.
14. Adicionalmente podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios definidos en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de un buen gobierno corporativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e Independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

Siguiendo los siete principios universales del cooperativismo, hemos realizado un balance social de la cooperativa de ahorro y crédito “Semillas del Progreso” tomando como referencia los años 2014 y 2015.

PRIMER PRINCIPIO

MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

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

El primer principio se lo va a enfocar en tres dimensiones.

Primera dimensión: Apertura Cooperativa, en esta dimensión tenemos que para el año 2015 hemos tenido un aumento del 9,31% en el total de los socios, tenemos también equidad de género contamos con el 9,41% de socias mujeres y el 9,45% de socios hombre.

Segunda dimensión: Salida Voluntaria de Cooperativa, en este punto tienen que para el año 2015 ha tenido un incremento del 60% de salidas voluntarias.

Tercera Dimensión: No discriminación, la apertura laboral de hombres y mujeres sin importar su autoidentidad, cabe recalcar que la cooperativa se encuentra en una localidad de persona mestiza

como de indígenas, en este punto tiene igual número de trabajadores indígenas y mestizo, no ha incrementado ni ha disminuido en referencia al año 2014 y 2015 descartando la posibilidad de discriminación.

No discriminación por condición física. El artículo 42 numeral 33 del Código del Trabajo determina que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad. La cooperativa tiene un total de 24 empleados es así que ya tiene la obligación según la ley del Código de Trabajo de contar con un trabajador con discapacidad física, por lo que se cumple con la ley.

SEGUNDO PRINCIPIO

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto)

El segundo principio se va a enfocar en dos dimensiones:

Primera dimensión: Participación en Asambleas, lo que se puede observar de un año para el otro es que el número de socios representados por cada uno de los miembros de la asamblea se ha incrementado en un 9.31%, en cuanto al número de miembros en la asamblea general que es la máxima autoridad de la cooperativa tienen equidad de género, 19 hombre y 19 mujeres, consejo de administración mujeres 1 y varones 4, consejo de vigilancia mujeres 1 y varones 2.

Segunda Dimensión: Equilibrio Real de Poder entre los Asociados. La cuantificación del equilibrio real de poder entre los asociados se encuentra representado por el grado de dependencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso sobre sus 100 principales depósitos y 100 principales créditos para lo cual se establece dos dimensiones.

- Concentración de 100 mayores depósitos COAC Semilla del Progreso 2014 – 2015
- Concentración de 100 mayores créditos COAC Semillas del Progreso 2014 – 2015

Debe existir un equilibrio real del entre asociados tanto en los depósitos como con los créditos; es decir, abarcar un porcentaje significativo mayor al 10% de los asociados con lo cual se concluye que se cubre una atención mayoritaria sobre los socios.

Para esta dimensión solo tenemos los valores totales de los depósitos 2014 = 1.005.500,80; 2015 = 1.252.737,50 y los valores totales de los créditos 2014 = 937.625,00; 2015= 969.459,00.

Por falta de información no es posible concluir si existe concentración de depósitos ni de créditos.

TERCER PRINCIPIO

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

El tercer principio se lo enfocara en dos dimensiones.

Primera dimensión: Capital como propiedad común, tiene aportaciones, para el año 2015 un incremento del 5,11%, en reservas un incremento del 2,81%. Estos indicadores son coherentes ya que es de esperar que los aportes sean mayores si se incrementa el número de socios. El valor de las aportaciones es muy significativo por lo que se cumple el tercer principio, es importante mencionar la normativa interna de la Cooperativa contempla un aporte por cada uno de los socios garantizando así su participación económica.

Segunda dimensión: Demanda de productos y servicios, en lo referente a las captaciones tienen que para el año 2015 los nuevos depósitos a plazo se incrementaron al 17%, según este valor se puede determinar que en el año 2015 la participación económica de sus miembros se incrementó respecto del año 2014, siendo significativo puesto de que a pesar de que a finales del 2015 se acentuó la crisis, los miembros de la Cooperativa siguieron confiando sus dineros a esta. En lo referente a colocaciones tienen que los montos entregados a la cartera de consumo se han incrementado en el 30,66%, en cuanto al monto entregado a la cartera del microcrédito se disminuyó en un 6,84%, dando una disminución del 2,82% del total de créditos otorgados a los socios.

CUARTO PRINCIPIO

AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

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

Primera dimensión Independencia Financiera / Económica.

El activo del año 2015 es menor al Activo del 2014 por ende tiene una disminución del -0,79%, el Pasivo disminuyó en mayor porcentaje en el año 2015 respecto del 2014 dando un porcentaje de -1,50%, lo que de manera general incrementa su patrimonio en un 4.11%, valor que indica claramente que la Cooperativa es autosuficiente e independiente, cumpliendo claramente con el Principio 4.

QUINTO PRINCIPIO

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

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

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Primera dimensión Inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento

El incremento en el 2015 es muy significativo respecto del año anterior, en lo que se refiere al 5 Principio, relacionado con la inversión en Educación, Capacitación o Entrenamiento, obteniendo un porcentaje del 14,99%.

Segunda dimensión Inversión en Información

En este punto no tiene ningún monto asignado en inversión en información.

SEXTO PRINCIPIO

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

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

Primera dimensión Integración a Efectos Representativos y con otras Entidades, Operaciones colocadas en otras instituciones cooperativas en el 2015 se ha incrementado el 33,10%, esta cifra es un claro indicador de que la Cooperativa participa de distintas alianzas de carácter económico con otras instituciones del mismo segmento, cumpliendo de esta manera con el Principio 6.

SÉPTIMO PRINCIPIO

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Primera dimensión Total de Donaciones Brindadas a la Comunidad.

La Cooperativa siempre ha estado dispuesta a aportar en actividades de la comunidad cuando así se lo han requerido y así lo demuestran los aportes económicos que ha realizado para el

desarrollo de distintos actos culturales y festivos de la comunidad, para el 2015 ha incrementado el 25% de las donaciones dirigidas a la comunidad.

Contribuciones con el Medio Ambiente.

La cooperativa para el 2015 ha reducido el 71,38% en gastos de energía eléctrica, también ha reducido el 70,50% en gastos de suministros de oficina. Estas cifras demuestran el gran compromiso que la Cooperativa tiene con la conservación del medio ambiente, claramente podemos evidenciar que sus consumos tanto en energía eléctrica como en suministros de oficina han disminuido significativamente. Es importante mencionar que a nivel interno la Cooperativa ha desarrollado una especie de campaña entre sus colaboradores para utilizar los recursos de manera responsable y concientizada. Para poder mejorar en este principio y ayudar al medio ambiente ha empleado la “regla de las tres R”.

Porcentaje de cumplimiento por cada principio

Tabla 23. Porcentajes de cumplimiento de cada principio

PRINCIPIOS	% Cumplimiento
Primer Principio	59,57%
Segundo Principio	9,31%
Tercero Principio	5,28%
Cuarto Principio	34,86%
Quinto Principio	14,99%
Sexto Principio	33,10%
Séptimo Principio	96%
Total	36,16%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”

Elaborado por: Quizhpe, X.

Podemos apreciar que la cooperativa ha cumplido con un 36,16% de Responsabilidad Social en el año 2015.

Tabla 24. Rentabilidad de los Activos

AÑO 2014	Pérdida Neta	-1358,28	-3%
	Activo Total	3912990,75	
AÑO 2015	Utilidad Neta	1807,14	5%
	Activo Total	3882045,17	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”

Elaborado: Quizhpe, X.

En el año 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”, obtuvo una pérdida del 3% en relación a sus Activos totales, es decir que la cooperativa por cada dólar que mantiene invertido en sus activos no le han generado utilidad; mientras que en el año 2015 se ha obtenido

una utilidad del 5%, es decir que los activos que posee la empresa le están siendo favorables puesto que mientras más alto sea este porcentaje mayores beneficios le genera el activo de la empresa y más beneficioso es para la misma, además cabe recalcar que dicho incremento en la utilidad se dio debido a que para este año la cooperativa asumió los principios de responsabilidad social lo que permitió que contribuya al desarrollo económico mediante la colaboración de todos quienes conforman dicha cooperativa puesto que tenemos un 36,16% de aplicación en Responsabilidad Social Cooperativa.

CONCLUSIONES

La elaboración del modelo de balance social para la Cooperativa Semillas del Progreso, permite identificar algunos aspectos de relevancia para contribuir con su mejora continua de los servicios financieros.

- La Cooperativa Semilla del Progreso nace como una iniciativa de un grupo de profesionales emprendedores interesados en ofrecer servicios en el ámbito financiero a personas de bajos recursos que no pueden acceder a los servicios de la banca tradicional.
- Por ser pequeña la cooperativa requiere de las técnicas especializadas en su administración para garantizar su crecimiento y permanencia en el mercado financiero.
- La cooperativa da apertura a todas las personas sin importar genero etnia ni clase social, para incluirlas en el mercado financiero atreves de la apertura de cuentas de ahorro, las oportunidades de empleo son iguales para todos.
- A todos los socios los tratan con igualdad puesto que son el pilar fundamental de la cooperativa, son valorados como personas y no por el valor monetario que depositan en sus cuentas.
- La Cooperativa es administrada por sus miembros, es decir cumpliendo lo que exige la ley, la máxima autoridad es la Asamblea General, quienes tienen derecho a un solo voto resuelven los asuntos de importancia, establecen reglamentos que rigen para toda la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Con la información antes recolectada se puede concluir que deben seguir mejorando cada día más en la atención para sus socios y mejorarlos mediante.

- Identificar el auto identidad de sus socios para que puedan brindar productos y servicios de acuerdo a las necesidades de cada uno.
- Hacer un análisis del total de los activos para lograr determinar si el dinero de la cooperativa está en mano de pocas personas o está distribuido de manera equitativa.
- Deben tener los medios de información más actualizados para estar cerca a sus socios, futuros socios y público en general.

- Debe buscar más alianzas entre cooperativas para fortalecerse y así ayudarse a crecer.

CAPITULO IV.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- 1.** La conceptualización del modelo de responsabilidad social, no es claro para los miembros internos y externos de la cooperativa por lo que, no cumple con lo que exigen las normativas del plan del buen vivir, lo que ocasiona que las actividades que se realicen no estén encaminadas al bienestar de la comunidad y al desarrollo económico del sector.
- 2.** La falta de un modelo de responsabilidad social ocasiona que la cooperativa de ahorro y crédito Semillas del Progreso no se enfoque en las actividades que presta, en beneficio de los accionistas, socios, trabajadores y comunidad en general.
- 3.** Al realizar el análisis de la situación de la cooperativa, se puede determinar que no se está direccionando el cumplimiento eficiente y eficaz en el mejoramiento de las prácticas y procesos que se encuentran alineadas a las exigencias de quienes conforman la misma, con el fin de generar compromiso con la sociedad y el medio ambiente.
- 4.** Mediante la aplicación de la Responsabilidad Social a la Institución se obtuvo un 36,16% el mismo que es de mucha importancia puesto que genera una ventaja competitiva ya que promueve la optimización de los recursos financieros materiales y humanos creando una reducción en los costos de la gestión administrativa, además de promover la aceptación y fidelidad de sus clientes y de la sociedad en general.
- 5.** La Responsabilidad Social Corporativa RSC se constituye en un factor diferenciador de competitividad no solo a nivel empresarial, también entre organismos no gubernamentales, instituciones públicas e incluso entre países que buscan posicionarse en nuevos bloques comerciales y de este modo poder aplicar dos perspectivas como son la del buen gobierno cooperativo vital para el proceso de transparencia de información y rendición de cuentas y perspectivas de riesgos que permitan medir el grado de exposición a pérdidas por la toma o no de decisiones oportunas y acertadas.
- 6.** La incorporación de la Responsabilidad Social a la información Financiera es importante puesto que, a través del registro contable, refleja información cuantitativa y cualitativa por la inversión realizada y su respectiva amortización, complementada con información cualitativa a través de los Balances e Informes Sociales.

4.2. RECOMENDACIONES

- 1.** Aplicar los lineamientos establecidos en el modelo de Responsabilidad Social de tal manera que se pueda trabajar conjuntamente con quienes conforman la misma así como con empresas del sector para fomentar el desarrollo económico y financiero.
- 2.** Establecer un monto económico generado en programas de responsabilidad social las mismas que no deben ser a corto plazo sino que perduren y que vayan aumentando a través del tiempo y de esta manera mantener en constante innovación y desarrollo los programas y actividades planeadas.
- 3.** Utilizar adecuadamente los recursos de la cooperativa con la finalidad que pueda alcanzarse los objetivos que vinculen a la comunidad con la Institución Financiera y pueda aplicarse eficazmente el modelo de Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Semillas del Progreso”.
- 4.** Fijar una persona que se encargue de revisar, plantear, ejecutar y medir las actividades de responsabilidad social, de tal manera que puedan controlar los proyectos sociales que maneje la cooperativa y verificar los resultados esperados y así pueda considerarse con ente de desarrollo.
- 5.** Aplicar la Responsabilidad Social Corporativa, facilitará a cada colaborador el identificar la importancia de su función en el cumplimiento de la metas, lo que permite el alineamiento estratégico, la evaluación de resultados, fortalece la formación de equipos de trabajo y la comunicación a todo nivel, generándose un proceso continuo de transparencia de información y rendición de cuentas.
- 6.** Emplear los Principios de Responsabilidad Social en el desempeño financiero puesto que contribuyen a que la cooperativa evalúe la situación económica financiera y con ello medir los riesgos de crédito e inversión, lo que propiciara a los directivos lograr controles económicos ágiles con vistas a facilitar la toma de decisiones claras y oportunas y a tener una administración más eficiente.

Bibliografía

- Arandia, O., Portales, L., & y García de la Torre, C. (2009). Acercamiento metodológico a la generación de conocimiento en materia de responsabilidad social. En H. Savall, V. Zardet, y M. Bonet (eds), Coloquio internacional y consorcio doctoral sobre los indicadores de valoración de la responsabilidad social medioa . (L. ISEOR, Ed.)
- Arbaiza, L., García de la Torre, C., & Jaúregui, K. (2012). RSE y gestión de recursos humanos en América Latina.
- Arzbach, M. (Septiembre de 2010). Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe. Sao Paulo / San José, Brasil.
- Calderón, M., Narváez, N., & Tenesaca, D. (Febrero de 2009). Impacto Socioeconómico de las Entidades Financieras socias de la Refse: Cooperativas Las Lagunas y Semilla del Progreso que apoyan al cantón Saraguro 2006 - 2007. (U. T. Loja, Ed.) Loja, Ecuador.
- Camacho, G., Portales, L., & García de la Torre, C. (2012). Herramientas de gestión de la RSE en América Latina. (PEARSON, Ed.)
- Comisión, E. (2001). *El libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, Unión Europea.
- EKOS. (02 de 2016). <http://www.ekosnegocios.com/>. Recuperado el 16 de 02 de 2016, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=7168>
- Encalada Toledo, D., & Delgado Castillo, Y. (2011). Diseño y Elaboración de un Plan Estratégico Institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Semilla del Progreso" de la ciudad de Saraguro. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja Área Jurídica, Social y Administrativa.
- Fèlix, L., & Jordi, P. (2012). Capítulo 6 Empresas y desarrollo humano: El potencial de las compañías transnacionales para el desarrollo humano. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Fernández, R. (2005). *Administración de la responsabilidad social corporativa*. (C. N. Editorial Thomson, Intérprete) Madrid.
- Gaete, R. (27 de Mayo de 2010). *Discursos de responsabilidad social universitaria El caso de las universidades de la macro zona norte de Chile pertenecientes al Consejo de Rectores*. (IISUE-UNAM, Intérprete)
- Gómez Navarro, T. (2012). Capítulo 5 RSE y desarrollo. (P. EDUCACIÓN, Ed.) México.
- Gómez, N. T. (2012). RSE y desarrollo sustentable.
- Guerrero, L. (marzo de 2016). *Las tres erres ecológicas: Reducir, reutilizar, reciclar*. Obtenido de Luz Guerrero: <http://vidaverde.about.com/od/Reciclaje/g/Las-Tres-Erres-Ecologicas.htm>
- Herrera, J., & Abreu, J. (Marzo de 2008). Cómo gestionar la responsabilidad social en la pymes Colombianas. Daena: International Journal of Good Conscience .
- Lozano, F. (2012). Capítulo 2. Ética y filosofía de la responsabilidad social empresarial.
- Moreno, J. Á. (2006). *Responsabilidad social corporativa y competitividad: una visión desde la empresa, en L. Vargas (coord.), Mitos y realidades de la responsabilidad social corporativa en España. Un enfoque multidisciplinar*. (T. Civitas, Intérprete) Navarra.
- Núñez, G., & CEPAL. (s.f.). La Responsabilidad Social Corporativa en un Marco de Desarrollo Sostenible .
- Pueyo Viñuelas, R. (2012). La lógica de la responsabilidad corporativa en el buen gobierno.
- Raufflet, E., Lozano Aguilar, J., Barrera Duque, E., & García de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. (PEARSON, Intérprete) México.

- Raufflet, L. B. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. (PEARSON, Intérprete) México.
- Rojas, E. (13 de Julio de 2006). <http://www.ecobanking.com/>. Recuperado el 15 de febrero de 2016, de <http://www.ecobanking.com/publicacion/otros/consultores/BasileaII.pdf>
- Sabogal, J. (Junio de 2008). *Aproximación y Cuestionamientos al Concepto Responsabilidad Social Empresarial*. (U. M. Granada, Intérprete)
- Vargas Niello, J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. (C. E. (CEPAL), Ed.) Santiago de Chile.
- Vega, M. P. (2011 - 2012). La Responsabilidad Social Coporativa (RSC) Como Instrumento Estratégico De Comunicación Para El Incremento Del Valor De Marca: El Caso De Publicidad Televisiva. (U. A. ECUADOR, Ed.) Quito, Ecuador.
- Viñuales, P., & Ramón. (2012). La lógica de la responsabilidad corporativa en el buen gobierno.
- Waddock, S. (2008). Building a New Institutional Infrastructure for Corporate Responsibility. Academy of Management, Perspectivas.