



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniero Financiero

Tema:

“Los principios cooperativos en el marco de la economía social y solidaria. Un estudio comparativo entre dos cooperativas de ahorro y crédito de Ambato”

Autor: Guerrero Naranjo, Christian Damián

Tutor: Dr. Coba Medina, Edisson Marcelo

Ambato – Ecuador

2020

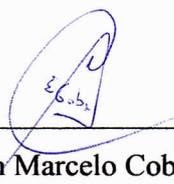
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Edison Marcelo Coba Molina, con cédula de identidad No 1803161502, en mi calidad de Tutor del Análisis de Caso sobre el tema: **“LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE DOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO”**, desarrollado por Christian Damián Guerrero Naranjo, de la carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Enero 2020

TUTOR



Dr. Edison Marcelo Coba Medina

C. I. 1803161502

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Christian Damián Guerrero Naranjo, con cédula de identidad No 1803362175, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE DOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este análisis de caso.

Ambato, Enero 2020

AUTOR



Christian Damián Guerrero Naranjo

C. I. 1803362175

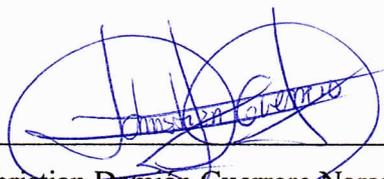
CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Enero 2020

AUTOR



Christian Damián Guerrero Naranjo

C. I. 1803362175

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

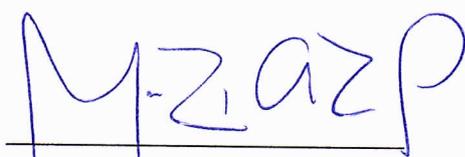
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: **“LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE DOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO”**, elaborado por Christian Damián Guerrero Naranjo, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero 2020



Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Mauricio Sánchez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi madre, a mi familia y amigos, quienes con sus consejos y guía me permiten cumplir con este objetivo tan anhelado.

Christian

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada decisión que tomo.

A mi padre abuelo quien a pesar de no encontrarse junto a mi me inculcó valores y principios desde muy niño.

A mi madre por ser ese apoyo incondicional en todo momento.

A mi tutor Dr. Edison Coba quien me brindó el apoyo y guía académica para la realización del tema.

Y las Cooperativas Ambato y OSCUS que me brindaron la oportunidad y las facilidades para realizar el análisis del caso.

Christian

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

TEMA: “LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA. UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE DOS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO”

AUTOR: Christian Damián Guerrero Naranjo

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

FECHA: Enero 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente análisis de caso consistió en el análisis de “Los principios cooperativos en el marco de la economía social y solidaria. Un estudio comparativo entre dos cooperativas de ahorro y crédito de Ambato”, cuyo objetivo primordial fue: analizar el cumplimiento de los principios cooperativos en dos Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato en el año 2017; así como los correspondientes objetivos específicos, que orientaron de forma adecuada la investigación. De ahí que, luego de un amplio soporte de antecedentes, justificación teórica, práctica y metodológica, se buscó el sustento teórico que orientó el análisis con el que se pudo desarrollar un conocimiento más cercano de la validez así como de la importancia de cada uno de los principios cooperativos. El aporte de diversos autores especialistas y el enfoque de revistas, páginas y diversas fuentes dieron consistencia a la metodología aplicada, que se desarrolló mediante un análisis comparativo de cada principio y de los indicadores contenidos dentro de cada uno. Esto frente a la información recabada tanto de la Cooperativa Ambato como de la Cooperativa OSCUS, con la que una vez hecho el análisis se destacaron los puntos relevantes y que fueron visiblemente más destacables, con la correspondiente calificación obtenida en cada indicador. Estos datos fueron condensados en tablas y gráficos de Excel para una mejor comprensión. Se logró realizar el análisis e interpretación correspondiente se estuvo en la capacidad de plantear las respectivas conclusiones y recomendaciones.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PRINCIPIOS COOPERATIVOS, ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA, ESTUDIO COMPARATIVO, BALANCE SOCIAL.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING

TOPIC: “COOPERATIVE PRINCIPLES IN THE FRAMEWORK OF SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY. A COMPARATIVE STUDY BETWEEN TWO AMBATO SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES”

AUTHOR: Christian Damián Guerrero Naranjo

TUTOR: Dr. Edison Marcelo Coba Molina

DATE: January 2020

ABSTRACT

The present work consisted of the analysis of “Cooperative principles in the framework of social and solidarity economy. A comparative study between two AMBATO savings and credit cooperatives”, whose main objective was: to analyze compliance with the cooperative principles in two Savings and Credit Cooperatives of the city of Ambato in 2017; as well as the corresponding specific objectives, which properly guided the investigation. Hence, after extensive background support, theoretical, practical and methodological justification, the theoretical support that guided the analysis was sought, a closer knowledge of the validity as well as the importance of each of the cooperative principles could be developed. The contribution of various specialist authors and the approach of journals, pages and various sources gave consistency to the methodology applied, which was developed through a comparative analysis of each principle and the indicators contained within each. This compared to the information collected from both the Ambato cooperative and the OSCUS cooperative. Once the analysis was done, the relevant points were highlighted and they were visibly more remarkable, with the corresponding qualification obtained in each indicator. This data was condensed in Excel tables and graphs for a better understanding. Once the corresponding analysis and interpretation was achieved, it was possible to present the respective conclusions and recommendations.

KEYWORDS: COOPERATIVE PRINCIPLES, SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY, COMPARATIVE STUDY, SOCIAL BALANCE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Antecedentes	2
1.3 Justificación.....	5
1.3.1 Justificación teórica científica.....	5
1.3.2 Justificación metodológica.....	7
1.3.3 Justificación práctica.....	7
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II	9

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
2.1 Responsabilidad social	9
2.1.1 Responsabilidad social desde el enfoque de la ISO 26000	11
2.1.2 Balance social.....	12
2.1.3 Etapas del balance social.....	14
2.1.4 Memorias de sostenibilidad.....	15
2.2 Indicadores sociales	16
2.2.1 Características de los indicadores sociales.....	16
2.2.2 Desagregación de los indicadores sociales	17
2.2.3 Los pPrincipios cooperativos	18
2.2.3.1 Primer principio: Adhesión voluntaria y abierta	18
2.2.3.2 Segundo principio: Control democrático de los miembros.....	19
2.2.3.3 Tercer principio: Participación económica de los miembros.....	20
2.2.3.4 Cuarto principio: Autonomía e independencia	20
2.2.3.5 Quinto principio: Educación, capacitación e información.....	21
2.2.3.6 Sexto principio: Cooperación entre cooperativas	21
2.2.3.7 Séptimo principio: Interés por la comunidad	22
2.2.4 Modelo de balance social cooperativo integral.....	22
2.2.4.1 Finalidad del modelo.....	23
2.2.4.2 Fundamentos	23
2.2.4.3 Características del modelo	24
2.2.4.4 Alcance.....	24
2.2.4.5 Contenido	25
2.2.4.6 Dimensiones del balance social cooperativo.....	25
2.2.5 Modelos del balance social	29
2.2.5.1 Modelos contables.....	29
2.2.5.2 Modelos no contables.....	30
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información	32
3.1.1 Metodología de recolección de información.....	32

3.1.2 Instrumentos de recolección de información	33
3.2. Método de análisis de información	34
CAPÍTULO IV	37
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	37
4.1 Análisis y categorización de la información	37
4.1.1 Situación financiera de la Cooperativa Ambato.....	39
4.1.2 Situación financiera de la Cooperativa OSCUS.....	40
4.2 Narración del caso.....	42
CAPÍTULO V	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones.....	69
Bibliografía	72
Anexos.....	76
Anexo 1. Informe del Balance Social de la Cooperativa Ambato	77
Anexo 2. Informe del Balance Social de la Cooperativa OSCUS	78

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Cooperativas del segmento 1 en la provincia de Tungurahua.....	4
Tabla 2. Activos de las cooperativas del segmento 1 en Tungurahua.....	5
Tabla 3. Características del modelo cooperativo	14
Tabla 4. Características del modelo cooperativo	17
Tabla 5. Características del modelo cooperativo	24
Tabla 6. Dimensiones del balance social cooperativo.....	26
Tabla 7. Indicadores del balance social cooperativo.....	27
Tabla 8. Escala de niveles de logro de la meta.....	35
Tabla 9. Actividades de responsabilidad social	36
Tabla 10. Asociación voluntaria y abierta.....	45
Tabla 11. Participación y gestión democrática.....	47
Tabla 12. Participación económica de los asociados	50
Tabla 13. Autonomía e independencia.....	53
Tabla 14. Educación, capacitación, e información.....	56
Tabla 15. Cooperación entre cooperativas	59
Tabla 16. Preocupación por la comunidad.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Resultados por principio	34
Gráfico 2. Informe del Balance Social de la cooperativa OSCUS	42
Gráfico 3. Informe del Balance Social de la cooperativa Ambato	43
Gráfico 4. Asociación voluntaria y abierta.....	45
Gráfico 5. Participación y gestión democrática	48
Gráfico 6. Participación económica de los asociados	51
Gráfico 7. Autonomía e independencia.....	54
Gráfico 8. Educación, capacitación, e información	57
Gráfico 9. Cooperación entre cooperativas	60
Gráfico 10. Educación, capacitación, e información	63

INTRODUCCIÓN

El presente Análisis de Caso titulado “Los principios cooperativos en el marco de la economía social y solidaria. Un estudio comparativo entre dos cooperativas de ahorro y crédito de Ambato”, tiene como propósito analizar la implementación de la responsabilidad social usando al balance social como método de medición.

El **Capítulo I.** Se realiza la formulación del análisis de caso, se detalla el tema, los antecedentes, la justificación a nivel teórico, metodológico y práctico, los objetivos generales y específicos de la investigación.

El **Capítulo II.** Contiene la fundamentación científica técnica que comprende las teorías y definiciones relacionadas con la responsabilidad y los indicadores sociales.

El **Capítulo III.** Comprende la metodología utilizada para el desarrollo del presente Análisis de Caso con respecto a instrumentos de recolección de información, recolección de información, instrumentos de recolección de información y método de análisis de información.

En el **Capítulo IV.** Se describe el desarrollo del estudio de caso, que consta del análisis y categorización de la información obtenida, se incluye también la Situación financiera de la Cooperativa Ambato y de la Cooperativa OSCUS, la narración del caso utilizando como punto de partida los balances sociales de 2017, con la descripción pos cada principio.

En el **Capítulo V** se plantean las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se incluyen la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema

Los principios cooperativos en el marco de la economía social y solidaria. Un estudio comparativo entre dos cooperativas de ahorro y crédito de Ambato.

1.2 Antecedentes

El establecimiento de cooperativas debe considerarse como uno de los factores más importantes para el desarrollo económico, social y cultural de los pueblos. Se puede decir que una cooperativa ha emergido como una posible solución a través de los esfuerzos colectivos para el progreso económico, social y cultural de las personas y para el desarrollo del país en el que viven. La cooperación como un sistema económico con contenido social es una fuerza para el progreso. Se utiliza en la mayoría de los países del mundo como un medio eficaz y democrático para corregir gran parte del mal causado por la pobreza extrema y la distribución desigual de los recursos. Pero se debe tener en cuenta que la solución a estos problemas no es la formación de una cooperativa, sino la aplicación correcta de la práctica cooperativa.

Arias (2017) sostiene que los principios cooperativos requieren la existencia de una realidad. Algunas de las suposiciones, como el mundo, tienen su propia existencia independiente de quien la explora y se rige por leyes que permiten la explicación, la predicción y el control de la economía social y solidaria. Por lo tanto, el propósito de las ciencias es encontrar estas leyes, entrar en generalizaciones teóricas que contribuyan al conocimiento universal. En las ciencias sociales, esta posición es generalmente considerada como una limitación, ya que se aleja de problemas reales, concretos en una situación dada, que impide encontrar soluciones a eventos prácticos. Guba & Lincoln (2012) aseguran que los principios cooperativos guían el ámbito cooperativo que conduce a todo el proceso de acción. Además confirma que el uso de paradigmas cuantitativos y cualitativos puede ser apropiado para cualquier paradigma en la gestión de servicios de ahorro y crédito.

Ressel & Montes(2009) concluye que el reconocimiento de la existencia de la responsabilidad social corporativa ha aumentado en las últimas décadas. Las cooperativas, que recogen explícitamente los principios de cooperación, han desempeñado un papel central en la práctica de la responsabilidad social. Los resultados de la aplicación de la responsabilidad social pueden medirse en el Balance Social, herramienta que permite a la cooperativa tomar decisiones basadas en los resultados obtenidos. Esta situación significa buscar su efectividad en el campo social, el compromiso, un desafío permanente para sus afiliados y la comunidad.

El desarrollo amplio y variado del equilibrio social como herramienta para medir la responsabilidad ofrece un equilibrio, que es una realidad cada vez mayor para las instituciones financieras todos los días. Se puede decir entonces que el cumplimiento de la responsabilidad social va más allá del punto de vista de la publicidad. Se trata de aceptar una cultura organizacional orientada hacia una conciencia social que sea útil para una cooperativa. Porque fortalece la confianza que los socios le otorgan a la institución en la que muestra los resultados a corto plazo y la mantiene a largo plazo.

Vega (2014) confirma que Ecuador es un estado independiente y soberano con una historia de agitación política, social y financiera, y ha luchado en muchas ocasiones con las crisis económicas que han impedido su progreso. A principios de 1999, se enfrentó a una de las peores crisis, destacando las debilidades del sistema financiero. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones según la Leyes ecuatorianas de Economía Popular y Solidaridad, que, por su propia naturaleza, dirigen sus esfuerzos para mejorar las condiciones de vida de sus socios. Guían los principios de cooperación y, por lo tanto, tienen un impacto social. Sin embargo, muy pocos han demostrado que la función social interna y externa de la institución sea visible. Por lo tanto, la transparencia que las cooperativas informan actualmente sobre el desempeño financiero es fundamental.

Actualmente, la Constitución de la República ecuatoriana reconoce al sistema económico como social y solidario e integra los sectores público, privado, popular y solidario. Las cooperativas de crédito integran la industria controlada por la Ley

Orgánica de Economía Popular y Solidario y el Sector Financiero Popular y Solidario LOEPS (2011) y su Reglamento General (2012).

Las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de la SEPS (2016) atribuyen bajo el Artículo 147 de la LOEPS y el Artículo 154 de su Reglamento, el control y la garantía de la estabilidad de las actividades económicas y sociales de los sectores económicos populares y solidarios. Estabilidad y buen funcionamiento de sus organizaciones constituyentes Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS (2016).

Las cooperativas de crédito y ahorro (segmentos 1 y 2) aumentan los activos en un 19,4% y el balance general en 9.433 millones de dólares en el periodo 2016-2017, los pasivos aumentaron un 20% legando a 8.062 millones. Crecimiento del 15%, con 1.381 millones. Resultados obtenidos, segmento 1 ROE, 8,72%, segmento 2 ROE 3,21%, cobertura de reservas, Segmento 1 con 136.92%; segmento 2 con 94.48%. Mostrando un crecimiento significativo cada año, lo que demuestra claramente la confianza de la ciudadanía en las economías populares y solidarias. (FINANCOOP, 2017)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) en Tungurahua se ha registrado 152 cooperativas de ahorro y crédito según el aforo provisto por la unidad de control, 109 de las cuales están totalmente activas y 43 están en liquidación. Se han considerado organizaciones de investigación en el segmento 1 de cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Tungurahua, como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 1. Cooperativas del segmento 1 en la provincia de Tungurahua

Ruc	Razón Social	Segmento	Estado jurídico
1890001323001	OSCUS	1	Activo
1890003628001	San Francisco	1	Activo
1890037646001	El Sagrario	1	Activo
1890080967001	Cámara de Comercio de Ambato	1	Activo
1890141877001	Mushuc Runa	1	Activo

Fuente:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Elaborado por: Guerrero (2019)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera remite la resolución No.038-2015-F el 13 de febrero de 2015 en la que clasifica a las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubican en los segmentos:

Tabla 2. Activos de las Cooperativas del segmento 1 en Tungurahua

Segmento	Activos(USD)
1	Mayor a 80`000.000
2	Mayor a 20`000.000 hasta 80`000.000
3	Mayor a 5`000.000 hasta 20`000.000
4	Mayor a 1`000.000 hasta 5`000.000
5	Hasta 1`000.000
	Cajas de Ahorro y Crédito

Fuente:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Elaborado por: Guerrero (2019)

Finalmente, los desafíos que enfrentan la economía popular y solidaria nacional y el sistema financiero cooperativo ecuatoriano son evidentes en dos aspectos clave. La necesidad de brindar a sus miembros seguridad financiera en caso de contingencia; y demuestra su valiosa contribución a la población siguiendo los principios apropiados de cooperación administrativa y financiera.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica científica

La responsabilidad social, en un principio nace como un compromiso económico, enfocándose en generar el mayor beneficio en la oferta de bienes y servicios. Posterior a ello se generó una visión social, desarrollando nexos entre los objetivos empresariales y los componentes sociales. Se ha formado una visión de futuro en beneficio de la comunidad, que promueva el liderazgo, la productividad, y la movilización de recursos humanos, en la era de globalización que nos encontramos. (Mori Sanchez, 2009)

Según la Norma ISO 26000 (2010) define a la Responsabilidad Social como: la Responsabilidad de una Organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente. Mediante un

comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Toma en consideración las expectativas de sus partes interesadas. Cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento, y está integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

El Sector Financiero es de principal importancia para el crecimiento económico de un país y del mundo en general, que se enfoca en brindar un buen servicio para la población. La Asobancaria resume el concepto de responsabilidad social en ejercer bien la actividad. Es decir, buscar constantemente soluciones innovadoras para desarrollar productos y servicios ajustados a las necesidades de los consumidores financieros. De otra parte, contribuir a la promoción de la calidad en la atención y servicio al cliente, el cuidado del medio ambiente, la generación de empleo en condiciones laborales dignas y la inversión social. (Asobancaria, 2016)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizan su actividad bajo principios y valores que asumen la triple dimensión de la RSC que son: responsabilidad económica, social y medio ambiental. Esto permite que las Cooperativas sean más reconocidas, identifiquen mejor sus valores, y cobren un mayor protagonismo. (Mozas & Puentes, 2010)

Según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) (2013), en el Art. 7 establece los siguientes principios Cooperativos: en el primer principio se refiere a la adhesión voluntaria y abierta. El segundo al control democrático de los miembros. El tercero a la participación económica de los miembros. El cuarto a la autonomía e independencia. El quinto a la educación, capacitación e información. El sexto a la cooperación entre cooperativas. El séptimo al interés por la comunidad.

Para el presente Caso de comparación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato y Oscus. Se establecerán variables medibles a través de la construcción de indicadores que permitan evaluar el grado de desarrollo de estrategias, políticas y prácticas. De esta manera se obtiene información cualitativa y cuantitativa, en las distintas áreas de la responsabilidad social Sánchez & Meza (2010). Se analizará

indicadores como: el número de socios y clientes, porcentaje de ahorristas mayores y menores de edad, porcentaje de créditos otorgados a hombres y mujeres, montos y tipo de crédito, entre otros.

1.3.2 Justificación metodológica

Para lograr el objetivo de estudio, se dispone de información de los balances sociales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato y Oscus. A partir de los resultados de los balances se procederá a realizar un análisis y desglose de los diferentes indicadores, de cada una de las Instituciones en el año 2017. De esta manera se determinará las principales fortalezas y debilidades encontradas.

1.3.3 Justificación práctica

El presente análisis de caso es importante porque permite conocer el estado actual de las Cooperativas en relación a la ejecución de la responsabilidad social. Se brinda información confiable a la sociedad sobre las actividades internas y externas realizadas en el año 2017. Se da un aporte económico, ambiental y social a los stakeholders relacionados. A su vez el estudio brinda un aporte en el Área Financiera para la toma de decisiones y la generación de nuevas ventajas competitivas para cada Institución.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar el cumplimiento de los principios cooperativos en dos Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato en el 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la información relacionada sobre el cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa Ambato y Oscus del año 2017.

- Definir los indicadores utilizados para medir el cumplimiento de los principios cooperativos en las dos cooperativas de estudio.
- Medir el nivel alcanzado en cada principio cooperativo en función a la información obtenida de cada cooperativa.
- Realizar un análisis comparativo entre la cooperativa Ambato y Oscus sobre el cumplimiento de los principios cooperativos del 2017.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Para Correa (2017) la responsabilidad social es parte del desarrollo social, económico, que se integra en las siguientes fases:

La fase inicial tuvo lugar en el siglo XIX y en la primera mitad del siglo XX; durante este tiempo, no hay responsabilidad social como tal, porque las diferentes instituciones y organizaciones proporcionaron soluciones a problemas sociales. La segunda fase se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad es consciente de la capacidad del sector privado para resolver problemas sociales, para identificar el daño que sus actividades causan al medio ambiente. En la tercera fase, en la década de 1960, muchas organizaciones y gobiernos intentaron encontrar un método para enfrentar el cambio social. Se caracterizaron por una combinación de normas estatales y sensibilidad corporativa.

En este sentido, la empresa, el gobierno y la sociedad están interrelacionados, de modo que han cambiado sus roles originales en actividades en las que las decisiones de los diferentes participantes no son independientes. Sino que generalmente son grupos influyentes o incluso de otros grupos sociales.

Según Cardona (2016) la responsabilidad social corporativa sigue siendo una variable competitiva en reconocimiento mundial. Lo que requiere que aquellos que pretenden aplicarlo y extenderlo a diferentes sectores de la economía, como los grupos de interés, sean conceptualmente claros sobre su naturaleza y su concepto. Pues ello lo ha convertido en un factor de éxito en una empresa que combina el compromiso ético de la sociedad actual con la empresa moderna.

2.1 Responsabilidad social

Cardoso (2015) sugiere que la responsabilidad social debe estar centrada en la cooperación con todos los asociados que tienen que hacer trabajo social, con valor

agregado para la empresa y la sociedad. Define deliberadamente las empresas generadoras de valor en sus actividades normales, no solo a nivel económico, sino también comunitario y ecológicamente. Todo esto se denomina responsabilidad social empresarial.

Tomar en cuenta los aspectos sociales y ambientales e integrarlos en las empresas no es algo nuevo, aunque su tratamiento común sea nuevo. Tradicionalmente, las preocupaciones sociales y ambientales se han tratado por separado y han recibido menos atención que estas últimas. La responsabilidad social corporativa surge basada en la promoción de la transparencia de las empresas en la sociedad en general. Las necesidades de los interlocutores o partes interesadas, ha llevado al hecho de que los diferentes mecanismos han podido medir, evaluar, mejorar y comunicar la responsabilidad social corporativa. Aunque sus objetivos, orígenes, implementación o aplicabilidad a diferentes sectores y empresas son muy diferentes. (Belhouari, 2015)

Las diversas herramientas que las empresas pueden utilizar para transmitir sus actividades socialmente responsables son los informes sostenibles. Tienen un doble papel en las organizaciones. En primer lugar, son una herramienta de comunicación dirigida a las partes interesadas tanto interna como externamente. En segundo lugar, son una herramienta de gestión que aborda sistemáticamente el desarrollo sostenible. Se basa en un procedimiento de recopilación y evaluación de datos que puede medir los resultados económicos, sociales y ambientales a través de varios indicadores. (Carrasco, 2015)

El papel central de la responsabilidad social en Pahlen & Fronti (2014), es proporcionar a diferentes usuarios información que sea útil para la toma de decisiones y que incluya información financiera y administrativa. Las organizaciones deben asegurarse de que se presente la información sobre el impacto social a implementar. Sin embargo, las organizaciones tienen un impacto en el entorno en el que operan, tanto positiva como negativamente, lo que hace que sea importante asumir su responsabilidad social.

La responsabilidad social de una unidad económica, lo que lleva a la necesidad de desarrollar y presentar información sobre actividades relacionadas al compromiso. Dentro de ella hay que tener en cuenta los diferentes aspectos sociales, como los recursos humanos, el medio ambiente y la ética, es decir, puede definirse como un componente contable que complementa otras cuentas. Busca alinear las áreas sociales con las prácticas contables. (Quiroz, 2009)

La responsabilidad social para Belhouari (2015) implica que la institución se compromete a promover el desarrollo sostenible de la sociedad. En lo que se refiere a las cooperativas, surgen del mismo principio, pero mediante acciones que sean recíprocas hacia los miembros que forman parte de la comunidad y que aportaron a que la empresa pueda fortalecerse.

2.1.1 Responsabilidad social desde el enfoque de la ISO 26000

La responsabilidad social es una forma ética de gestión que implica la inclusión de expectativas de las partes interesadas de la empresa. Por lo que según Andía (2015) debe ser parte de la filosofía de gestión que funcione correctamente, la responsabilidad, apertura y ética en la sociedad. Por lo que no debe considerarse social en ciertas temporadas y no es obligatorio según los estándares. Como filosofía de gestión, puede aplicarse a todo tipo de empresas. Por lo tanto, es necesario incluirlo en la planificación y el desarrollo empresarial para medirlo y evaluarlo. Toda la organización también debe aceptar el comportamiento de todos los miembros de la empresa y, por lo tanto, la sostenibilidad del servicio.

El aumento de la competitividad de las empresas, el cambio del entorno operativo y su interés en la proximidad de quienes a menudo determinan la sostenibilidad del servicio han llevado a un enfoque renovado de la responsabilidad corporativa. En otras palabras, la sostenibilidad de las empresas se basa en la responsabilidad de las partes interesadas con las que interactúa, por lo que es necesario incluirlas en la gestión. La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha desarrollado una norma internacional que proporciona orientación sobre responsabilidad social.

En los últimos años, Andía (2015) afirma que se han desarrollado una serie de conflictos sociales en el país, relacionados con empresas que demuestran su importancia y fomentan la investigación. La razón principal de esta decisión es ser coherente con el propósito de la norma ISO 26000: ser una guía de responsabilidad social para todo tipo de organizaciones. El propósito de la norma es guiar a empresas, entidades gubernamentales, universidades, ONG, empleados e incluso consumidores a un desempeño socialmente responsable. Sin importar el tamaño, el giro, el origen, el interés o las ganancias. Asegurar la certificación estándar centraría la aplicación de la norma en las empresas.

En este sentido, ISO afirma que el estándar 26000 está diseñado para millones de organizaciones y no para miles de empresas. Cuando los miles de millones de personas de calidad de vida y la sostenibilidad del medio ambiente del planeta están en juego, todos deben hacer un esfuerzo. No puede haber sectores que excluyan este compromiso. Sin certificados que creen obstáculos complicados, no hay razón para ser parte del trabajo. Y cada uno de ellos en la proporción correcta.

2.1.2 Balance social

De acuerdo a Ressel & Montes (2009) el equilibrio o balance social es una herramienta para medir el impacto social de una cooperativa en su comunidad. Es una evaluación de la relación entre los intereses sociales y el éxito empresarial. Es una herramienta estratégica para la evaluación sistemática. Es un medio de comunicación. Aparece como una herramienta para la gestión socioeconómica, lo que facilita que las cooperativas se midan y tengan en cuenta a sus afiliados, a sus propietarios, especialmente a todos los interesados afectados por sus acciones. Su propia naturaleza o identidad, son los valores y principios de cooperación.

El balance social se ha creado en las cooperativas para cuantificar cualitativa y cualitativamente el cumplimiento del objeto social de las cooperativas, tanto dentro y fuera del período definido. El equilibrio social es una herramienta de gestión que apoya la toma de decisiones y la asignación de recursos en el proceso de planificación de acuerdo con la misión de la organización. A través de él, es posible

desarrollar y analizar la efectividad de los programas desarrollados por la empresa. Es posible comparar el alcance de la cooperativa con los objetivos definidos y aprobados previamente. Nos permite ponderar o cuantificar aspectos cualitativos de la gestión cooperativa. El compromiso de las cooperativas con las comunidades, la responsabilidad y política social y la necesidad de realizar cambios en sus tareas si es necesario. (Agirre, 2015)

Según Ressel & Montes (2009) el balance social cooperativo es una parte esencial de la misión de la organización, ya que se forma a través de actividades dirigidas a satisfacer las necesidades de sus miembros. No necesariamente a través de aumentos de capital, lo que significa que los recursos limitados de las cooperativas siempre se utilizan para maximizar la satisfacción social.

El balance social según Espín (2016) representa un sistema de diagnóstico que incluye una serie de estudios analíticos que determinan la situación social, laboral y financiera de la empresa. Se toma en cuenta la diferencia entre responsabilidad social corporativa y equilibrio social. Primero demostrar la gestión al maximizar resultados financieros de hacer negocios con ética y cumplir con la voluntad del empresario frente a actores internos y externos, sociales y/o comunitarios. El equilibrio social se convierte en una herramienta de gestión que se puede utilizar para planificar, organizar, guiar y evaluar cuantitativa y cualitativamente. Debe valorarse y presentarse de acuerdo con un cierto período de tiempo y alcanzar objetivos predeterminados.

De acuerdo a Ribas (2014) el balance social no debe interpretar sus resultados en valores numéricos o porcentuales, por el contrario, es necesario identificar y analizar los cambios o desviaciones que han sufrido las metas establecidas. El equilibrio financiero de la empresa es necesario para identificar los beneficios y las acciones sociales que sigue de modo integral con empleados, inversionistas y la comunidad. El balance social es el nivel de cumplimiento con los principios y objetivos sociales que afectan su identidad, desarrollo social y comunitario, reducción del impacto ambiental, mejora la educación y la cultura. En otras palabras, este proceso

demuestra relaciones avanzadas y actividades que buscan colectivamente mejorar la calidad de vida de sus miembros o socios.

2.1.3 Etapas del balance social

El equilibrio social es una herramienta para limitar y definir la responsabilidad social corporativa. Su implementación comprende de tres etapas:

Tabla 3. Características del modelo cooperativo

Dimensión	Descripción
Etapa política	La gerencia corporativa toma conciencia de implementar un equilibrio social como herramienta de relaciones públicas. Da cuenta de la situación en la política social de cada país, no hay consenso sobre su naturaleza racional y conceptual.
Etapa técnica	El equilibrio social recopila información fragmentada y en un documento. Es un excelente recurso para participar con todos los actores sociales con los que trabaja la compañía.
Etapa de integración de los objetivos sociales	El proceso de toma de decisiones integra nuevos objetivos sociales, refleja la Responsabilidad Social en la empresa. El Balance Social solo se mueve a una herramienta de información. El equilibrio social se esfuerza por mostrar la relación entre la empresa y grupos sociales, el impacto social y el impacto social de la empresa. Responde a diferentes flujos entre la organización y su entorno.

Fuente: Fernández (2018)

Elaborado por: Guerrero (2019)

Los objetivos sociales se tratan de la misma manera que los objetivos económicos, que tienen un profundo impacto en el proceso de toma de decisiones de la empresa. Por lo tanto, el Balance Social se convierte en un sistema de información para el público en relación con el comportamiento socialmente responsable de la empresa, revelando un conjunto de índices e indicadores que miden el nivel de cada variable que la empresa considera importante implementar en la Responsabilidad Social. El Balance Social se esfuerza por mostrar si una organización está haciendo un buen trabajo desde la perspectiva de sus empleados, accionistas, clientes, el público y la comunidad en general.

2.1.4 Memorias de sostenibilidad

El desarrollo sostenible tiene como objetivo satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Según Bent (2016) como elemento clave de la sociedad, todos los tipos de organizaciones desempeñan un papel importante en el logro de este objetivo. En esta era de crecimiento económico sin precedentes, lograr este objetivo puede parecer más una realidad que una aspiración. Con la globalización de la economía, se crean nuevas oportunidades para crear riqueza y calidad de vida a través del comercio, el acceso a la tecnología y el intercambio de conocimientos.

Sin embargo, estas oportunidades no siempre están disponibles para una población en constante crecimiento e implican nuevos riesgos de estabilidad ambiental. Las estadísticas que muestran mejoras positivas en la vida de muchas personas se compensan con información alarmante sobre la situación ambiental de miles de personas y el problema continuo de la pobreza y el hambre. Este contraste es uno de los problemas más apremiantes del siglo XXI. Uno de los desafíos más importantes para el desarrollo sostenible es que requiere alternativas innovadoras y nuevas formas de pensar. (Vázquez, 2017)

Si bien el avance del conocimiento y la tecnología contribuyen al desarrollo económico, también tienen el potencial de abordar los riesgos y amenazas a las relaciones sociales, el medio ambiente y la sostenibilidad de las economías. Las innovaciones en tecnología, gestión y políticas públicas, brindan la oportunidad de elegir nuevas formas de influir en sus productos, servicios y otras operaciones, la población, el medio ambiente y en las economías. (Bent, 2016)

Según Vázquez (2017) la compilación de una memoria de sostenibilidad incluye la medición, publicación y presentación de cuentas de partes interesadas internas y externas para el desempeño, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible. La preparación de informes de sostenibilidad es un término muy amplio que se considera sinónimo de otros términos que también se usan para describir información sobre los impactos económicos, ambientales y sociales. Son como una

triple declaración de ingresos, informes de responsabilidad corporativa, etc. El Informe de sostenibilidad debe proporcionar una imagen equilibrada y razonable de la organización informante y debe incluir partes positivas y negativas.

Las Memorias de Sostenibilidad presentan los resultados obtenidos durante el período de información correspondiente, teniendo en cuenta los compromisos, la estrategia y la gestión aceptados por la organización. Los informes se pueden utilizar para realizar investigación comparativa y evaluación de la sostenibilidad de las leyes, normas, reglas, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias. Esto permite comparar el desempeño de la organización y diferentes organizaciones a lo largo del tiempo. Los documentos para preparar de Informes de sostenibilidad se dan en un proceso de creación de consenso entre la inversora, trabajadores, sociedad civil, auditores y la comunidad académica entre otros. Todos los documentos son verificables y basados en la mejora continua. (Bent, 2016)

2.2 Indicadores sociales

Cecchini (2015) afirma que los indicadores sociales son herramientas analíticas que permiten conocer los aspectos sociales de la actividad humana. Los indicadores sociales pueden ser: cuantitativos, absolutos, simples, intermedios, de calidad, eficiencia, percepciones, cualitativos, relativos, combinados, finales y de efectividad.

Los indicadores pueden llamarse sociales cuando intentan evaluar algunos de los elementos directamente relacionados con las unidades sociales. Se pueden mencionar el voluntariado, los beneficiarios o usuarios, las acciones emprendidas por la comunidad y el cumplimiento de sus objetivos sociales. Así como los socios y el financiamiento. (Ribas, 2014)

2.2.1 Características de los indicadores sociales

Zubiaurre (2016) afirma que los indicadores sociales en el negocio cooperativo varían en naturaleza y en el tiempo utilizado. Esta singularidad es una estructura

social y económica que es reconocida internacionalmente y ha contribuido significativamente al empleo y la creación de riqueza. Siendo las características:

Tabla 4. Características del modelo Cooperativo

Característica	Descripción
Ser parte de un marco conceptual	Que le permita unirse estrechamente al evento que el investigador pretende dar.
Ser específicos	Deben estar vinculados a los fenómenos económicos, sociales, culturales u otros a los que está destinado.
Ser claros	Su nombre es suficiente para entender si se trata de un valor absoluto o relativo, tasa de interés, índice, a qué población, industria o producto se refieren, si la información es global o está desglosada por género, edad, años o área geográfica.
Estar disponibles	Por varios años para monitorear el actuación del fenómeno en tiempo y varias regiones y/o unidades administrativas.

Fuente: Fernández (2018)

Elaborado por: Guerrero (2019)

Los indicadores sociales son herramientas importantes en la toma de decisiones, porque transmiten conocimientos científicos y técnicos que permiten convertirlo en acción.

2.2.2 Desagregación de los indicadores sociales

Cuando las dimensiones económicas y sociales se definen como parte del desarrollo local, surge una nueva desventaja y es difícil hacerlas funcionales, medibles o relativamente concretas. En este sentido, los indicadores son una de las herramientas que permiten funcionar para identificar la calidad de cada una, verificar las condiciones, comparar los diferentes lugares y situaciones. Gestionar la información de alerta temprana, anticipe tendencias y condiciones futuras.

Sin embargo para López (2017) los indicadores son herramientas para lograr objetivos ambiciosos. A este respecto, es importante la desagregación de los indicadores económicos y sociales a nivel local.

2.2.3 Los principios cooperativos

Se basan en valores de inclusión, equidad, equidad, honestidad, independencia, educación e información, asistencia mutua y reciprocidad para la responsabilidad social en todos los niveles, tanto interna como externamente.

Las directrices para el principio cooperativo se implementan en el contexto de los valores referentes al individuo y, en general, la justificación para aplicar la responsabilidad social. Según Davis & Donalson (2015), no depende de costumbres individuales o prácticas tradicionales. También requiere que se definan estructuras basadas en principios establecidos con claridad.

De acuerdo con Moreno (2018), los Principios Cooperativos son lineamientos que les permite fomentar entre sus miembros valores que se orientan al logro de sus objetivos, siendo éstos:

- **1er principio:** Adhesión voluntaria y abierta.
- **2do principio:** Control democrático de los miembros.
- **3er principio:** Participación económica de los miembros.
- **4º principio:** Autonomía e independencia.
- **5º principio:** Educación, capacitación e información.
- **6º principio:** Cooperación entre cooperativas.
- **7º principio:** Interés por la comunidad.

2.2.3.1 Primer principio: Adhesión voluntaria y abierta

Las cooperativas según Moreno (2018) son organizaciones voluntarias abiertas a quienes quieren usar sus servicios y quieren asumir responsabilidades. Lo que significa ser miembros sin discriminación por motivos de género, raza, clase social, estatus político o religioso. Las dimensiones añadidas a este principio son las siguientes:

- Abrir una cooperativa, incluye la revisión de restricciones y barreras para el ingreso de nuevos miembros, promoviendo la asociación entre otras variables.
- Una identidad común del socio, lo que significa revisar el proceso de asociación y aceptar los valores y principios de la cooperativa.

- No discriminación por sexo, clase social, identidad étnica, preferencia política, predilección religiosa, etc.

Las cooperativas son parte esencial de la economía social porque incentivan a que las personas se unan. No solo producen ganancias económicas, sino porque, también producen valor de uso para ayudar a los demás miembros en la satisfacción de sus necesidades o de sus comunidades. Estas generalmente son regionales, étnicas, sociales o culturales. Su orientación de beneficios y acumulación de capital sin restricciones forma parte de este primer principio. Debido a que regresa a la combinación de producción y reproducción, ya que genera logros que coinciden con la misma sociedad que la integra.

2.2.3.2 Segundo principio: Control democrático de los miembros

En ACI (2014) se afirma que la democracia es parte del reconocimiento de las cooperativas, que son organizaciones controladas por quienes participan activamente en la formulación de políticas y la toma de decisiones. Los representantes son elegidos de entre sus miembros y deben responder ante los mismos. Según Moreno (2018) las dimensiones relacionadas con este principio pueden ser:

- Participación en reuniones.
- Disponibilidad de plataformas colaborativas.
- Participación en la gestión diaria (información, grupos de trabajo, etc.).
- Implicación de diferentes socios.
- Ambiente de trabajo, condiciones contractuales, reposición de solidaridad, etc.

Para Coppini & Ressel (2012) una cooperativa es una empresa compuesta por individuos, lideradas por asociaciones de personas, en un espíritu de solidaridad y en procedimientos democráticos. Alientan a trabajar sin importar el nivel económico, social y cultural de sus miembros, al mismo tiempo para servir al interés público. Para lograr estos objetivos, los excedentes financieros generados por desarrollo y distribución no dependen de la participación de cada persona en el capital, pero su voz es escuchada, su opinión es considerada parte importante.

2.2.3.3 Tercer principio: Participación económica de los miembros

Los miembros participan igualmente y monitorean democráticamente el capital de la cooperativa. Para Moreno (2018) al menos parte del capital es propiedad conjunta de la cooperativa, que generalmente recibe una compensación limitada, en correspondencia por el capital requerido para la membresía. Los miembros comparten excedentes para propósitos de desarrollo de la cooperativa mediante la creación de reservas potenciales. Las cuales al menos una parte debe ser indivisible; beneficios para los miembros en relación con sus transacciones con la cooperativa; y actividades de apoyo aprobadas por otros miembros. Las dimensiones pueden ser:

- Objeto de excedentes producidos.
- Compensación patrimonial.
- Composición del capital social.

Es así que según Fernández (2013) responder a este principio significa cambios en la administración y la información que proporciona. Los contadores tienen un papel clave que desempeñar al tratar con información definida en una moneda, compilar informes, verificar la calidad de la información en ellos, etc. Esta es responsabilidad del contador involucrado en los informes a terceros. Esto exige que cumplan con los requisitos de información útil para tomar decisiones y representar razonablemente la realidad de la organización y su impacto ambiental.

2.2.3.4 Cuarto principio: Autonomía e independencia

Las cooperativas según Moreno (2018) son organizaciones independientes y de ayuda mutua cuando celebran acuerdos con otras organizaciones incluidos los gobiernos o tienen capital de fuentes externas. De modo que los miembros aseguren el control democrático y mantengan la independencia. Las dimensiones son:

- La estructura del capital social.
- Independencia de los miembros de la Junta.

De acuerdo a Coppini & Ressel (2012) este tipo de negocio es la solución a la realidad económica que trata de excluir u obstaculizar su entorno. Ciertos grupos de

personas que no encuentran solución a sus necesidades en el sector financiero público o privado. El sistema cooperativo es ejercido libremente por grupos de personas que, por sus propios medios y recursos, buscan resolver los problemas que enfrentan como consumidores, empleados o productores independientes.

2.2.3.5 Quinto principio: Educación, capacitación e información

Las cooperativas, de acuerdo a Moreno (2018) brindan capacitación a sus miembros, líderes y empleados para que participen efectivamente en el desarrollo de sus cooperativas. Los líderes elegidos informan al público, especialmente a los jóvenes y formadores de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios cooperativos. Se describen las siguientes dimensiones:

- Niveles de capacitación
- Inversiones en educación.
- Procesos de formación.
- Efectos de los procesos de formación.
- Destinatarios

La capacitación que brindan las cooperativas según Carrasco (2015) proporciona un buen punto de partida para analizar el impacto de la actividad económica en el desempeño económico y formativo de sus socios o miembros. De esta manera se proporcionan herramientas útiles para que cada individuo cumpla su rol de una manera eficaz y eficiente, de modo que beneficie a todos. Este principio aporta evolución a sus integrantes, previene el estancamiento, el conformismo y asegura una cultura de superación intelectual a cualquiera que lo deseé, para cumplir una vez más con un aporte de carácter social.

2.2.3.6 Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas según Moreno (2018) sirven a sus miembros con mayor eficacia y fortalecen el movimiento de la cooperativa con otras organizaciones internacionales, nacionales, regionales o locales. Se consideran las siguientes dimensiones:

- Integración con fines representativos.

- Integración con fines comerciales.

Según Carrasco (2015) de acuerdo a este principio, una empresa socialmente responsable también crea valor al proporcionar un buen servicio al cliente, precios competitivos, bienes y servicios de calidad. Además, lo hace cuando paga un precio razonable. Sin abusar de la posición de mercado de los proveedores; o cuando enumera a los empleados de manera justa, cuidando la estabilidad y capacitación de sus trabajos. Para cumplir su misión a largo plazo, la cooperativa debe prestar atención al valor de la empresa en la cooperación entre cooperativas que aporta significativamente a su propio beneficio. El comportamiento ético junto con una administración eficaz garantiza esta estabilidad a largo plazo.

2.2.3.7 Séptimo principio: Interés por la comunidad

Moreno (2018) manifiesta que la Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros. Entre las dimensiones más precisas se pueden distinguir:

- Dotación y aplicación de fondos especiales
- Representación de la cooperativa en sus comunidades aledañas
- Mejora del nivel de vida del asociado y su familia
- Compromiso medioambiental
- Compromiso cultural

Al mantener un sentido de reciprocidad, de acuerdo a Davis & Donaldson (2015) se crea la cooperación y la asistencia mutua. Pues al mencionar cooperativismo se habla también de desarrollo, ya que aplicando este principio, surge un sentido de cooperación, gran democracia y justicia. Su aplicación busca crear sociedades inclusivas basadas en la transparencia y el compromiso a largo plazo.

2.2.4 Modelo de balance social cooperativo integral

Si bien se están realizando mayores esfuerzos en las cooperativas para proporcionar información social sistemática y estandarizada. Fernández (2018) dice que la

efectividad a corto y largo plazo requiere que los documentos compilados y presentados por los miembros formen una uniformidad real. Esto permite a los miembros del movimiento identificar la condición de las compañías. Es decir, si las cooperativas cumplen o no con sus obligaciones debido a su naturaleza inherente, en relación con su personal remunerado, su entorno inmediato y la cooperativa en general.

2.2.4.1 Finalidad del modelo

El modelo de balance social cooperativo según Fernández (2018) está pensado como una herramienta de inteligencia de negocios para los diversos grupos. Con ellos la cooperativa está involucrada y busca: demostrar la identidad de la empresa. Proporcionar información sobre la responsabilidad social que la cooperativa lleva a cabo e implementa. Fomentar la planificación social, el presupuesto y el control tanto a nivel micro como macro. Difundir los beneficios de la colaboración. Es posible cumplir los objetivos propuestos en el modelo porque las cooperativas son un sistema de valores y principios comunes a todos.

2.2.4.2 Fundamentos

Crear un modelo para el equilibrio social de todas las cooperativas es un desafío, especialmente si se trata de convertirlo en un medio útil para todo el sector y la comunidad. Fernández (2018) asegura que el concepto de equilibrio de cooperación se tiene en cuenta como un conjunto de respuestas precisas a preguntas relacionadas con la aplicación de principios de cooperación. Esta forma establece y posibilita la comparación de diferentes tipos de cooperativas, e incluso de diferentes países. Para la comparabilidad, incluso al proporcionar resúmenes de la siguiente manera, demostrando los obstáculos para la aplicación de los principios cooperativos. Haciendo de la cooperativa un equilibrio para formar una cooperativa de empresas asociadas e información de cooperación para cada cooperativa. Establecer un perfil cooperativo y conocer el lugar que es responsable de él en su industria y en toda su área de actividad de movimiento cooperativo.

En el mismo orden, se debe hacer referencia al balance social de las cooperativas sobre principios de cooperación. Según indicadores precisos para su realización, que se definen para cada una de ellas. Con un presupuesto social para cumplimiento de las cooperativas de las condiciones generales del personal, los asociados, otras cooperativas y la comunidad, e indicadores en cada indicador. Para crear este modelo de equilibrio social, se inicia con la hipótesis de que los principios de cooperación forman un marco de referencia común para evaluar la responsabilidad social implementada a través de su cumplimiento. Es decir, cooperativas que hacen hincapié en su propia identidad.

2.2.4.3 Características del modelo

Proponer un modelo de balance social que esté lejos de los modelos contables tradicionales o hereditarios adaptados a la realidad. Incluye el cálculo de objetivos y proporciona información sobre indicadores socioeconómicos, según Fernández (2018):

Tabla 5. Características del modelo Cooperativo

Característica	Descripción
Enfoque contable según los objetivos	Las cooperativas deben elaborar un plan socioeconómico al final del ejercicio y preparar el presupuesto social para el próximo período. Brinda la oportunidad de conocer oportunidades y compromisos que se adquieren en el campo social. Esto se llama responsabilidad social asumida.
Medición por indicadores socioeconómicos	El modelo propuesto se basa en la medición del cumplimiento de principios de cooperación con indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos. Se definen dimensiones o variables teóricas para cada principio de participación. Representan aspectos teóricos que no se pueden medir directamente.

Fuente: Fernández (2018)

Elaborado por: Guerrero (2019)

2.2.4.4 Alcance

Se presenta el modelo para el equilibrio social de las cooperativas, sin importar la etapa de desarrollo que se hallen. Para Fernández (2018) se destina a cooperativas primarias y se deben hacer ajustes cuando las circunstancias lo amerite (cooperativas

con más de 5 000 accionistas, cooperativas de alto nivel, etc.). Es importante que cada cooperativa demuestre sus características específicas o las circunstancias particulares por las que pasa.

2.2.4.5 Contenido

Por su propia naturaleza, la cooperativa forma un sistema en el que los procesos económicos y sociales están interrelacionados. Por este motivo, Fernández (2018) afirma que este modelo de equilibrio social combina ambos tipos de datos para que la imagen sea lo más completa posible. Se recomienda que cualquier cooperativa que intente implementar este u otro modelo de equilibrio social organice un sistema de información social integrado con el contador. Este sistema, cuando se procesa adecuadamente, permite el acceso a información detallada que está expuesta a informes socioeconómicos internos y externos por parte de los destinatarios.

La simplicidad y claridad conceptual en la implementación del modelo de equilibrio social son esenciales. Con este fin, los indicadores en esta propuesta están expuestos a magnitudes o cantidades y sus porcentajes a los montos totales correspondientes. Esta información debe presentarse en forma comparativa, al menos con el ejercicio anterior. Los indicadores propuestos forman datos socioeconómicos básicos que todas las cooperativas deben elaborar y presentar para permitir su comparación.

2.2.4.6 Dimensiones del balance social cooperativo

Las Dimensiones del Balance Social Cooperativo son formas de tratar y revelar información social, cada uno de los cuales tiene ventajas y desventajas. Su enfoque y contenido dependen de las necesidades de información de la empresa y del medio ambiente y varían según el marco institucional legal y el sistema político-económico desarrollado por la empresa. El informe de una organización de equilibrio social diseñado para proporcionar información metodológica y sistemática que se refiere a la responsabilidad social que implementa y usa. Es una herramienta para informar, planificar y evaluar el uso de esta responsabilidad. Según Zabala (2011) sus dimensiones relevantes son:

Tabla 6. Dimensiones del Balance Social Cooperativo

Dimensión	Descripción
Promoción asociativa	Identifica la filosofía, principios, objetivos de cooperación, asistencia mutua, y beneficios socioeconómicos. Con campañas que promueven su modelo social, económico y cultural.
Educación	Proponer que los miembros tomen conciencia del desarrollo de su organización. Conocer responsabilidades y derechos, lograr su identidad y crecimiento como seres humanos.
Capacitación	Facilita el desarrollo de habilidades técnicas para que las cooperativas, administradores y asociados logren una gestión efectiva y eficiente.
Asistencia técnica	Se utiliza para mejorar el desarrollo productivo y la mejora continua de servicios proporcionados por la organización a través de recursos de producción, finanzas y tecnología.
Investigación	Se utiliza para implementar acciones destinadas a crear o producir nuevos conocimientos y tecnologías para predecir organizaciones de solidaridad.
Información	Las funciones, servicios y productos de la e presa son públicas. Lograr su disponibilidad permanente y reconocimiento de la vida institucional, incluye el marketing asociativo que utiliza medios de comunicación masivos o alternativos.
Acción comunitaria	La interacción con las organizaciones y la comunidad local contribuye a la formación de una estructura social fortaleciendo la paz y convivencia.
Promoción del deporte y la cultura	La administración social incluye la práctica del deporte y la creación de instalaciones recreativas físicas y mentales.

Fuente: Zabala (2011)

Elaborado por: Guerrero (2019)

Tabla 7. Indicadores del balance social cooperativo

	Principio	Fórmula
Asociación voluntaria y abierta	a. Ingreso de Asociados	Cantidad / (Cantidad Total Asociados al Inicio del ejercicio) x 100
	b. Egreso de Asociados	Cantidad / (Cantidad Total Asociados al Inicio del ejercicio) x 100
	c. Motivo de Egresos de Asociados	Cantidad / (Cantidad Total Asociados que egresaron en el ejercicio) x 100
Participación y gestión democrática	a. Asistentes a Asamblea Ordinaria	Cantidad / (Cantidad de asociados a la fecha de la Asamblea Ordinaria) x 100
	b. Promedio de asistencias a asambleas extraordinarias	Cantidad / (Cantidad promedio del total de asociados) x 100
	c. Hombres y mujeres en cargos institucionales	Cantidad / (Cantidad total de cargos institucionales al cierre del ejercicio) x 100
	d. Hombres y mujeres en cargos jerárquicos	Cantidad / (Cantidad total de cargos jerárquicos al cierre del ejercicio) x 100
	e. Inversión en Información	Cantidad / (Monto total invertido en información en el ejercicio) x 100
Participación económica de los asociados	a. Remuneración a cuotas sociales y préstamos	Cantidad / (Tasa media de interés anual del Banco Central del Ecuador) x 100
	b. Horas perdidas por accidentes laborales	Cantidad / (Cantidad total de horas laborables en el ejercicio) x 100
	c. Trabajadores Accidentados	Cantidad / (Cantidad total media de trabajadores accidentados en el ejercicio) x 100
Autonomía e independencia	a. Aportes a la Cooperativa al Capital de otras organizaciones	Cantidad / (Capital total de la organización en la que se participa) x 100
	b. Cargos en otras organizaciones	Cantidad / (Total de cargos de otras organizaciones) x 100
	c. Participación de Otras organizaciones en la Cooperativa	Cantidad / (Total de cargos cooperativos en el ejercicio) x 100

	Principio	Fórmula
Educación, capacitación, e información	a. Inversión en educación, capacitación e información	Cantidad / (Total de monto invertido en actividades educativas en el ejercicio) x 100
	b. Participación en actividades educativas	Cantidad / (Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio) x 100
	c. Asistencia General a las Actividades Organizadas por la Cooperativa	Cantidad / (Total de asistentes a actividades educativas en el ejercicio) x 100
Cooperación entre cooperativas	a. Ventas a cooperativas	Cantidad / (Monto neto de ventas en el ejercicio) x 100
	b. Compras a cooperativas	Cantidad / (Monto neto de compras en el ejercicio) x 100
	c. Préstamos otorgados a cooperativas	Cantidad / (Monto total de préstamos otorgados en el ejercicio) x 100
	d. Préstamos recibidos de cooperativas	Cantidad / (Monto total de préstamos recibidos en el ejercicio) x 100
	e. Representación institucional en cooperativas de grado superior	Cantidad / (Total de cargos institucionales en cooperativas de grado superior) x 100
	f. Participación en asambleas de cooperativas en grado superior	Cantidad / (Total de asambleas convocadas por cooperativas en grado superior) x 100
Preocupación por la comunidad	a. Contribuciones para el desarrollo comunitario	Cantidad / (Monto total invertido para el desarrollo comunitario en el ejercicio) x 100
	b. Desarrollo comunitario en el ejercicio	Cantidad / (Monto del presupuesto anual aprobado para el área) x 100

Fuente: Zabala (2011)

Elaborado por: Guerrero (2019)

Los métodos de equilibrio social más conocidos nacen de organizaciones empresariales con inversiones de capital, que son principalmente postulados de responsabilidad social corporativa. Según Zabala (2011) en el legado económico de los últimos treinta años, se ha determinado teorías y métodos del equilibrio social corporativo que se ha limitado a presentarse como un resultado económico. Para este tipo de empresa, el equilibrio social no termina con el resultado de ciertas buenas intenciones. Sin embargo, la responsabilidad social y el equilibrio social no pueden ser solo un complemento o una extensión de las organizaciones donde la gestión social es su existencia. Desde un punto de vista social, el equilibrio social es un resultado tangible de toda la gestión empresarial, ya que tiene que demostrar su propósito social.

2.2.5 Modelos del balance social

Entre las primeras clasificaciones, los posibles métodos para abordar el tratamiento del equilibrio social se utilizan para distinguir entre los métodos contables y no contables, según las normas tradicionalmente comprendida. Se elige esta primera distinción precisamente porque el modelo contable aplicado a la información financiera en los primeros intentos de tratar con la información social ya estaba en la década de 1960. Recuerda que las primeras expectativas se centraron en lograr el equilibrio social, paralelo a la economía, por lo que parecía lógico probar primero sistemas que funcionen tan bien en la economía.

2.2.5.1 Modelos contables

Son modelos diseñados para convertir diferentes datos contables en unidades monetarias inspiradas en las técnicas clásicas. Algunos modelos son más leales, como las técnicas de contabilidad clásicas, respetando la idea de doble etiquetado. Otros se están alejando de estos sistemas de contabilidad convencionales para una mayor lealtad a la relación de un representante de la empresa que busca reflejar. Para Mugarra (2015) en esta diversidad, el elemento común que los caracteriza es la búsqueda constante de la monetización de estas relaciones:

- **Cuentas de valor añadido:** empieza las cuentas de valor añadido, en las que se parte de los datos contables. Es decir, del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias, para con los datos facilitados por esta contabilidad financiera desarrollar una cuenta de valor añadido. Así pues, consiste simplemente en un cambio en la presentación de los grandes números de la cuenta de explotación, pero con un cambio de perspectiva interesante.
- **Contabilidad de excedentes:** se basa en la comparación de las cuentas de explotación correspondientes a dos ejercicios sucesivos, en las que se disocian todas y cada una de sus partidas en cantidad y precio.
- **Balance socio-económico:** es el caso más ambicioso dentro de los métodos contables de abordar un balance social. Aspira a integrar en un balance y una cuenta de resultados únicos tanto los efectos sociales como financieros que se establecen entre la empresa y cada uno de sus partícipes sociales.
- **Análisis de Costo-Beneficio Social:** busca la determinación de costes y utilidades sociales generadas por la empresa, admitiendo también en este caso variantes en su análisis. Es utilizado como instrumento para el cálculo final de ese beneficio social neto, objetivo de la contabilidad socioeconómica.

2.2.5.2 Modelos no contables

Se desarrollan al margen de las técnicas contables tradicionales. Según Mugarra (2015) ciertamente, la frontera entre modelos contables y no contables no es tan nítida, en la medida en que hemos visto, en el apartado anterior. Determinados modelos se van alejando paulatinamente de requisitos clásicos de la contabilidad:

- **Informes sociales:** se busca un acercamiento a los datos cualitativos y muy difíciles de monetizar. Mientras algunos informes sociales se limitan a una narración descriptiva, pero sin apenas grado de cuantificación. Otros entran a cuantificar, aunque admiten variedad de unidades de medida, entre las que se puede encontrar la monetaria.
- **Indicadores sociales:** también llamados muchas veces ratios sociales, surgió en la década de los 60 primeramente en EE.UU., aunque se extendió rápidamente a Europa. En un principio estaba pensado para aplicarse al análisis por parte del

Estado de los grandes problemas del momento, como la pobreza, la salud, la educación, el bienestar social en general. Pero ya para finales de esa década se empieza a aplicar en el ámbito de la empresa.

- **Técnicas de encuesta de opinión:** Aunque podrían considerarse dentro del grupo de los informes sociales. Se puede considerarlos aparte, para subrayar así las características cuantitativas que aporta sobre los primeros, básicamente narrativos. También podríamos haberlos incluido dentro de los indicadores sociales, en la medida en que son las encuestas de opinión el medio para el cálculo de los anteriormente mencionados indicadores sociales subjetivos.
- **Contabilidad por objetivos:** permite medir de qué manera una empresa cumple o alcanza sus objetivos en determinado período, sobre la base de las metas que se había fijado. Con lo que se podría haberlo incluido en dicho apartado, pero en este caso el modelo va aún más allá, por lo que hemos optado por dedicarle un apartado independiente.
- **Auditoría de Procesos:** Puede ser aplicado a toda la organización en su conjunto, o bien únicamente a una o varias unidades o secciones de la misma. Sea en un caso o en otro, la auditoría de los procesos implica identificar los motivos que subyacen en las acciones de la empresa, los objetivos de estas acciones y, en base a ello, la racionalidad de dichas acciones.
- **Listas de Confrontación Cualitativas:** método que, estableciendo listados de acciones socialmente positivas, detalla objetivos sociales específicos. Objetivos que son comparados con los logros de la empresa en la línea de cada uno de ellos, para poder evaluar el grado de logro de dichos objetivos.

Los principales modelos contables y no contables, como representativos de las grandes líneas de investigación y experimentación, localizando sus ventajas e inconvenientes. Se observa que es difícil establecer las fronteras entre unos y otros, pues muchas veces se solapan parcialmente unos con otros. Al mismo tiempo, no constituyen una clasificación exhaustiva, aunque sí lo suficientemente representativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información

La metodología e instrumentos utilizados en el presente trabajo investigativo, siguen una modalidad mixta, es decir, es cuantitativa y cualitativa. Toda vez que al ser cuantitativa se basa en información numérica y porcentual proporcionada por las cooperativas Ambato y OSCUS, sobre los principios cooperativos y los niveles logrados en cada uno durante el año 2017.

3.1.1 Metodología de recolección de información

La población a analizarse son las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato y Oscus, que brindaran información acerca de los indicadores del Balance Social del año 2017, para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Primarias. Se utilizó el Balance Social del año 2017 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato y OSCUS, mediante un documento obtenido con la información pertinente de cada indicador.

Para poder analizar la información relacionada sobre el cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa Ambato y OSCUS del año 2017, fue necesario acudir a fuentes de información directa en ambas instituciones financieras, para lo cual se ha solicitado el acceso a varios archivos cuya información no comprometa a ninguna de ellas en cuanto a la seguridad de los datos proporcionados, por tal motivo tanto directivos y personal han brindado el apoyo incondicional.

Finalmente para realizar un análisis comparativo entre la cooperativa Ambato y Oscus sobre el cumplimiento de los principios cooperativos del 2017, una vez obtenidos los valores correspondientes al periodo de investigación se confrontarán

dichos datos de una institución financiera frente a la otra, a partir de los cuales se analizarán, para luego interpretarlos argumentando las razones de diferencias, coincidencias o similitudes en los resultados, para en función de ello plantear las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Secundarias. Se utilizará información de libros, revistas científicas, artículos indexados, que permitan tener un conocimiento amplio de la Responsabilidad Social y de los Principios Cooperativos.

Para la definición de los indicadores utilizados para medir el cumplimiento de los principios cooperativos en las dos cooperativas de estudio, fue necesario revisar datos históricos de ambas instituciones, además, de realizar un respaldo teórico desde diversas fuentes científicas, de modo que en ambos casos puedan respaldar el análisis realizado en función del resultado de los indicadores obtenidos en cada uno de los archivos proporcionados en las cooperativas correspondientes al año 2017.

3.1.2 Instrumentos de recolección de información

Obtención de datos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato y OSCUS del año 2017, para el ingreso de los mismos en la plataforma virtual del Balance Social establecido por la Universidad Técnica de Ambato, mediante un documento condensado con la calificación en cada indicador, para cada institución.

Los datos a analizarse fueron estructurados en tablas y gráficos para una mejor interpretación de modo que la información obtenida con el fin de medir el nivel alcanzado en cada principio cooperativo en función a la información obtenida de cada cooperativa, se tomará en cuenta varios indicadores con los cuáles se trabajará con información de ambas instituciones financieras, con datos similares e igual número de indicadores, para más claridad.

En cada uno de los principios se consideraron las sumatorias de los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la escala que se utilizó como referente para la calificación según cada uno de los indicadores y en función de cada principio, de manera que la

información fue cuidadosamente organizada para una mayor comprensión, que se presenta en el siguiente gráfico:

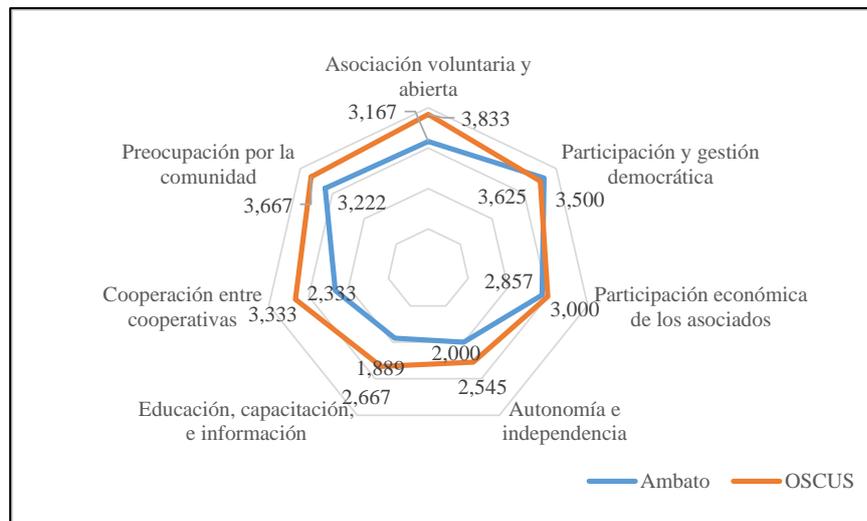


Gráfico 1. Resultados por principio

Para comprender con claridad cómo se procedió a calcular cada principio, es necesario explicar que se tomó en consideración el indicador: “% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia procedentes de la comunidad local donde se realizan operaciones significativas”; para cada cooperativa, para concretar el cálculo se utilizó la siguiente fórmula:

$$= \frac{\text{Num T Miembros Oficinas más Significativas}}{\text{Num T Miembros Consejo de Oficinas}} 100$$

En cada caso se usaron datos referentes a su calificación, en el numerador se registró el Número Total de Miembros más Significativos, mientras en el denominador, el número total de Miembros en el Consejo de Oficinas, en cuyo caso la cooperativa Ambato registró 100%, mientras la cooperativa OSCUS llegó a 46,4%, estos resultados fueron, sobresaliente y aceptable respectivamente.

3.2. Método de análisis de información

Al seleccionar cada indicador se debe parametrizar el punto de partida inicial que se ha propuesto alcanzar cada cooperativa. Posteriormente se debió parametrizar los niveles de logro del indicador, clasificando el nivel del 0 al 5 (siendo 0 un nivel bajo y 5 un nivel sobresaliente).

Tabla 8. Escala de niveles de logro de la Meta

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

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Guerrero (2019)

De esta manera la evaluación incluye un análisis del cumplimiento de los indicadores agrupados por los principios establecidos por la SEPS como: asociación voluntaria, autogestión y autonomía, capacitación y formación, compromiso comunitario, integración SEPS, participación económica y trabajo sobre el capital. De igual manera se elaboró un reporte en función a subdimensiones de RS para tener otra perspectiva del cumplimiento por cada dimensión propuesta. Para esto el sistema determina mediante el promedio alcanzado para el grupo de los indicadores la forma en que se ubican dentro de cada Principio Cooperativo o Subdimensión.

Para el proceso analítico de la información fue necesario considerar cada uno de los objetivos propuestos en el trabajo investigativo, de la siguiente manera:

Primer Objetivo: Analizar la información relacionada sobre el cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa Ambato y OSCUS del año 2017.

Para lograrlo fue necesario acudir a información relevante en datos obtenidos de cada cooperativa, considerando como aspecto prioritario cada uno de los principios cooperativos, comparando los resultados en ambos casos de manera que pueda aportar una base para el análisis respectivo sobre dicho cumplimiento.

Segundo Objetivo: Definir los indicadores utilizados para medir el cumplimiento de los principios cooperativos en las dos cooperativas de estudio.

El logro del segundo objetivo se debió a un análisis teórico previo, para conocer de manera más apropiada a qué se refiere cada uno de ellos, en donde el balance social y su cumplimiento en cada cooperativa analizada determinaron la inclusión de diversos temas, en función de los siete principios. Esta definición permitió entender que las cooperativas no son entidades dedicadas únicamente a actividades económicas, sino que deben cumplir responsabilidades sociales.

Tercer Objetivo: Medir el nivel alcanzado en cada principio cooperativo en función a la información obtenida de cada cooperativa.

Para este objetivo se requirió un análisis basado esencialmente en la observación, esto se llevó a cabo desde la información obtenida en los documentos del balance social de ambas entidades, lo que se pudo evidenciar en función de los parámetros establecidos en cada indicador, dentro de los ámbitos en que desarrollan sus actividades.

Cuarto Objetivo: Realizar un análisis comparativo entre la cooperativa Ambato y OSCUS sobre el cumplimiento de los principios cooperativos del 2017.

Finalmente para lograr este objetivo se procedió a organizar cada indicador agrupándolo en cada principio, obteniendo su respectiva calificación para comparar su cumplimiento dentro de los ideales que rigen los valores cooperativos en el año correspondiente a 2017.

Tabla 9. Actividades de responsabilidad social

Resultado	Ambato	OSCUS
Programas o iniciativas de reciclaje	Se obtuvo 5 sobre saliente	Se logró 4 suficiente
Cobertura puntos a personas con discapacidad	Se logró 5 sobre saliente	Se obtuvo 5 sobre saliente
Formas de atención a socios en comunidades rurales	Se logró 5 sobre saliente	Se obtuvo 3 aceptable
Relación promedio de equidad	Se obtuvo 3 aceptable	Se obtuvo 3 aceptable
Importancia Auditoría interna sobre el Balance Social	No se tomó en cuenta 0 este indicador	Se obtuvo 3 aceptable

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

En cuanto a la responsabilidad social y los indicadores que poseen mayor relación con este aspecto se advierte un mayor nivel de cumplimiento por parte de la cooperativa Ambato, la misma que registra calificación sobresaliente en la mayoría de los casos, en comparación con la cooperativa OSCUS. De esta manera, se procede a analizar cómo se encargó cada una de cumplir con las obligaciones que exige el Balance Social, como parte de su funcionamiento como entidades empresariales.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1 Análisis y categorización de la información

Como todas las organizaciones, las cooperativas Ambato y OSCUS están desarrollando sus actividades en un entorno cambiante, por lo que deben tener ventajas competitivas que les permitan responder a los desafíos emergentes y proporcionar respuestas innovadoras a las necesidades emergentes de la sociedad. En la actualidad, el valor agregado de una combinación sinérgica de conocimiento e innovación que produce y genera una fuente innegable de ventaja competitiva para ambas organizaciones.

Para obtener la información de las cooperativas Ambato y OSCUS, fue necesario acudir a ambas instituciones financieras y solicitar por escrito los permisos respectivos para que se pueda tener acceso a los datos pertinentes para llevar a cabo la presente investigación. El permiso se solicitó a cada una de las autoridades máximas de las cooperativas, es decir, a los gerentes. Para este proceso se aprovechó el convenio que la Universidad Técnica de Ambato mantiene con las instituciones financieras mencionadas.

Una vez hecha la solicitud, los gerentes tuvieron la gentileza de contestar favorablemente y expresar su apoyo al proceso investigativo, dentro de los principios de manejo responsable de la información concedida. Además se consentía el acercamiento al personal respectivo para poder conocer la información que se requería.

De esta manera, se pudo acceder a dos documentos que el personal a cargo de los mismos supieron facilitar, estos son “Informe de Balance Social OSCUS”; y, “Balance 2017 Ambato”, ambos correspondientes al año 2017, estos archivos contienen el informe de Balance social, cada uno tiene columnas y filas similares

con: el código, el número de indicador, el principio cooperativo al que pertenece, la dimensión, la fórmula, el resultado, la calificación y finalmente el compromiso y/o comentario.

De modo, que al disponer de la información se la clasificó según el indicador y de acuerdo al principio cooperativo, de manera que, una vez organizada se pudiera analizar y obtener parámetros de acuerdo a las calificaciones que resultaron más sobresalientes para ambas instituciones financieras. Así mismo, al clasificar la información se pudo elaborar gráficos estadísticos que permitieran una información visible y mucho más comprensible.

El procesamiento de la información se la realizó en el programa informático de Microsoft Excel, generando tablas con los indicadores pertenecientes a cada principio cooperativo, registrando a la vez la calificación obtenida para cada empresa. Se registró cada uno de los indicadores que eran comunes para ambas instituciones, dejando fuera, desde luego aquellas que no lo eran.

La información en cada documento entregado por las cooperativas, no se encontraba organizado de acuerdo a los principios cooperativos, de modo que el trabajo en la hoja de Excel consistió en seleccionar cada indicador con su correspondiente principio y su respectiva calificación en tablas de doble entrada y con gráficos que reflejaran los datos comparativos para ser analizados dentro de su respectivo grupo.

Cabe destacar que para el análisis y la interpretación fue necesario considerar lo planteado en los respectivos objetivos específicos y con el apoyo del marco teórico, de modo que exista una coherencia entre lo uno y lo otro. De esta manera al organizar la información e interpretarla cuidadosamente se logró estar en condiciones de poder plantear las respectivas conclusiones y recomendaciones generales.

4.1.1 Situación financiera de la Cooperativa Ambato

Los estados financieros de la Cooperativa Ambato (2017) se presentan de forma razonable en los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., al 31 de Diciembre de 2017, el resultado de sus operaciones, las variaciones en el patrimonio de los socios y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se ha dado cumplimiento, como parte integrante del examen de los referidos estados financieros, a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías y, de acuerdo con lo requerido por las normas legales vigentes, se informa que:

- a)** Las cifras presentadas en los estados financieros concuerdan con los libros de contabilidad de la Cooperativa;
- b)** El examen de los estados financieros incluyó un estudio y evaluación de la estructura de control interno de la Cooperativa efectuado con el alcance previsto en las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a exámenes de estados financieros.
- c)** Los resultados de las pruebas no revelaron situaciones que se consideren incumplimientos significativos de normas legales, reglamentarias, estatutarias, y de las resoluciones de la Asamblea General de Socios y del Consejo de Administración, por parte de la Administración.
- d)** Se analiza el cumplimiento de las normas relacionadas con los límites de operaciones activas y contingentes con saldos al 31 de diciembre de 2017.
- e)** El cálculo del patrimonio técnico al 31 de diciembre de 2017, presenta una posición excedentaria de US\$ 6'181.425,43 con relación al patrimonio técnico requerido
- f)** Se verifica la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones al 31 de diciembre de 2017, la cual está razonablemente estimada conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes.
- g)** Se revisa el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la prevención de lavado de activos, evidenciando que la Cooperativa ha dado cumplimiento razonable a las normas establecidas.

- h) Se verifica la existencia, en base a muestreo, de los activos fijos y de los bienes adjudicados de la Cooperativa.
- i) El cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias, así como los criterios de aplicación de dichas normas, son responsabilidad de la Administración de la Cooperativa. Tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Durante el 2017, el contacto ha sido constante con el Área de Auditoría Interna que ha proporcionado informes mensuales y detalles de los hallazgos, recomendaciones y respuestas de las áreas identificadas. Las recomendaciones de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, Auditoría Externa y Auditoría Interna son conocidas y determinan la aceptabilidad del cumplimiento de estas recomendaciones.

4.1.2 Situación financiera de la Cooperativa OSCUS

Con el propósito de conocer cuál ha sido la Situación Financiera de la Cooperativa OSCUS (2017) en los últimos años, así como cuáles son sus cifras e indicadores financieros comparados con el sistema Cooperativo y Financiero, se presentan las principales cifras de balance a diciembre del año 2017, la participación e indicadores financieros en el Sistema Cooperativo Nacional en base a la información reportada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que se detallan a continuación:

- El crecimiento de los Activos está directamente relacionado con el crecimiento de la Cartera, con un porcentaje promedio de crecimiento del 24,04% y 24,26%, respectivamente. El crecimiento de los Activos en el año 2017 alcanza aproximadamente \$86.5M, mientras que el incremento de la Cartera de Créditos \$70.5M.
- Los Pasivos, proveedores de recursos para el crecimiento de la Cartera de Crédito y los Activos, han alcanzado un crecimiento del 25,73% y 23,02%, respectivamente. Con montos de \$73.4 M de incremento para el total de Pasivos y \$62.06M para los recursos captados de los Socios y Clientes, esto a través de los Depósitos de Ahorro y la Vista y Depósitos a Plazo.

- La evolución del Patrimonio, se alimenta principalmente por los resultados alcanzados, producto de la gestión institucional. La variación del Patrimonio es de \$9.1M, manteniendo así la solvencia institucional.
- La participación de OSCUS en el Ranking del Sistema Cooperativo Nacional, durante el 2017, ha sido de alrededor del 5%, alcanzando un mejor sitio al mes de octubre, ubicándose entre las cinco cooperativas más grandes a nivel nacional.
- El Total de Pasivos, que es la fuente del crecimiento de los Activos, que a su vez está compuesto principalmente por la confianza de los Socios y Clientes, en el que a través de los Depósitos a la Vista y Certificados de Depósito a Plazo, tiene una participación consistente en el sistema financiero de entre el 4,80% y el 4,98%, manteniendo la sexta ubicación dentro del Sistema Cooperativo Nacional.
- En la evaluación de los principales indicadores durante el año 2017 se observa que más del 25% de los indicadores financieros tienen una evolución positiva y han mejorado su desempeño; más del 45%, se mantiene como estable y el restante se ha visto de alguna manera deteriorado, principalmente los indicadores relacionados a rentabilidad y eficiencia, debido a la apertura de Oficinas Operativas, que una vez que alcancen su crecimiento en Activos Productivos y su punto de equilibrio contribuirán positivamente en el Estado de Pérdidas y Ganancias.

La Cooperativa OSCUS mantiene un mercado objetivo que ha evolucionado con el tiempo y tiene una alta tasa de penetración de fechas y se considera madura. A medida que la institución se expandió a nuevas ubicaciones y las nuevas estrategias de mercado resultantes se tomaron en cuenta las tendencias y los requisitos variables, las características geográficas y demográficas podrían redefinirse para cada producto o servicio financiero de mercado por el tipo de industria.

4.2 Narración del caso

<p style="text-align: center;">Informe del Balance Social</p> <p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nombre de la Empresa"</p> <p style="text-align: center;">Periodo 2017</p> <p style="text-align: center;">2017-09-21 10:55:49</p> <p style="text-align: center;">Este es el Eslogan de periodo 2017</p>					
Id	Resultado	Fórmula	Resultado	Calificación	Compromiso - Comentario
12	% de concentración de los 10 mayores depositantes	$(\text{SaldoT10MayoresDepositantes} / \text{SaldoTDepositos}) * 100$	10.6 %	4 ●	
26	Nº de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	NumTMecanismosInformarProductosServicios	5.0	5 ●	
37	% promedio del índice de satisfacción del cliente	$(\text{ValorTPorcentajeSatisfaccionCliente} / \text{NumTMedidasSatisfaccionClientes})$	25.3 %	1 ●	Mejorar este indicador para subir al 5

Gráfico 2. Informe del Balance Social de la cooperativa OSCUS

Informe del Balance Social

Cooperativa Ambato

Periodo 2017

2019-02-13 14:30:29

Código	Indicador	Principio ACS	Dimensiones ACS	Resultado	Fórmula	Resultado	Catificación	Compromiso / Cumplimiento
1212	26	Madurez Alerta y voluntaria	Madurez del nivel de satisfacción de miembros	% de encuestados que informaron sobre las prácticas y acciones que son relevantes para la sostenibilidad de la cooperativa de información	$\frac{\text{Sum(Total encuestados sobre Prácticas y acciones)}}{\text{Total Encuestados}}$	100	1+	
1213	28	Madurez Alerta y voluntaria	Madurez del nivel de satisfacción de miembros	% de satisfacción de los miembros de los servicios financieros	$\frac{(\text{Valor Total encuestados sobre servicios financieros})}{\text{Sum(Total encuestados sobre servicios financieros)}}$	62,8 %	1+	
1214	22	Autonomía e Independencia	Independencia Económica	% de emprendedores de iniciativas locales que se realizan con organismos de la localidad así como apoyar los miembros en la comunidad	$\frac{(\text{Sum(Total emprendedores de iniciativas locales}) * 100)}{\text{Sum(Total emprendedores de iniciativas locales) + 100}}$	88 %	1+	
1215	26	Autonomía e Independencia	Independencia Económica	% de eventos en relación con una cooperativa de ahorro y crédito ejecutados	$\frac{\text{Sum(Total eventos de ahorro y crédito)}}{\text{Total}} * 100$	6,8	1+	
1216	27	Autonomía e Independencia	Independencia Económica	% de participación en organismos de cooperación social	$\frac{\text{Sum(Total eventos de participación social)}}{\text{Total}} * 100$	2,8	1+	
1217	28	Autonomía e Independencia	Independencia Económica	% de miembros con otras iniciativas que proveen otros servicios para socios	$\frac{(\text{Sum(Total eventos de otros servicios de otros socios)})}{\text{Sum(Total eventos de otros servicios de otros socios) + 100}}$	8,8 %	1+	
1218	27	Autonomía e Independencia	Independencia Económica	% de acuerdos con gobiernos locales para brindar servicios a organismos de cooperación social	$\frac{(\text{Sum(Total acuerdos con gobiernos locales para brindar servicios a organismos de cooperación social)})}{\text{Sum(Total acuerdos con gobiernos locales para brindar servicios a organismos de cooperación social) + 100}}$	8,8 %	1+	
1219	38	Participación económica de los miembros	Capital Cooperativo	% de beneficiarios de los servicios de ahorro y crédito financieros	$\frac{\text{Sum(Total beneficiarios de los servicios de ahorro y crédito)}}{\text{Total}} * 100$	11,8	1+	
1220	36	Autonomía e Independencia	En la economía cooperativa	% de procesos realizados con autonomía específica con relación a etapas de cooperación	$\frac{(\text{Sum(Total procesos de autonomía específica con relación a etapas de cooperación)})}{\text{Sum(Total procesos de autonomía específica con relación a etapas de cooperación) + 100}}$	100,0 %	1+	
1221	27	Autonomía e Independencia	En la economía cooperativa	% de iniciativas emprendidas por miembros de la cooperativa	$\frac{(\text{Sum(Total iniciativas emprendidas por miembros de la cooperativa)})}{\text{Sum(Total iniciativas emprendidas por miembros de la cooperativa) + 100}}$	100,0 %	1+	
1222	42	Capital Administrativo de los miembros	Clase Laboral, Potencial Humano	Porcentaje total de miembros con diagnóstico	$\frac{(\text{Sum(Total miembros con diagnóstico)})}{\text{Sum(Total miembros) + 100}}$	2,4	1+	
1223	76	Educación, Formación e información	Formación de líderes de miembros	% de cumplimiento del programa de capacitación	$\frac{(\text{Curso(Total capacitados en el programa)})}{\text{Curso(Total capacitados en el programa) + 100}}$	118,8 %	1+	
1224	38	Madurez Alerta y voluntaria	Aptitud cooperativa	% de socios activos	$\frac{(\text{Sum(Total socios activos)})}{\text{Sum(Total socios) + 100}}$	66,7 %	1+	
1225	31	Madurez Alerta y voluntaria	Aptitud cooperativa	% de socios activos nuevos	$\frac{(\text{Sum(Total socios activos nuevos)})}{\text{Sum(Total socios) + 100}}$	22,2 %	1+	
1226	32	Madurez Alerta y voluntaria	Aptitud cooperativa	% de socios con número de ahorros	$\frac{(\text{Sum(Total socios con número de ahorros)})}{\text{Sum(Total socios) + 100}}$	42,9 %	1+	
1227	33	Madurez Alerta y voluntaria	Aptitud cooperativa	% de socios ahorrando más de 10 años	$\frac{(\text{Sum(Total socios ahorrando más de 10 años)})}{\text{Sum(Total socios) + 100}}$	11,4 %	1+	
1228	36	Participación económica de los miembros	Evaluación de los servicios	Total ahorradores	$\frac{(\text{Valor Total préstamos + Valor Total depósitos + Valor Total ahorros})}{100}$	78,8	1+	
1229	38	Participación económica de los miembros	Capital con propiedad común	Valor común de acciones con relación al Balance General	$\frac{(\text{Valor Total acciones})}{\text{Valor Total acciones} + \text{Balance General}} * 100$	6,7 %	1+	
1230	38	Capital Administrativo de los miembros	Participación en acciones	% de socios que participan en acciones	$\frac{(\text{Sum(Total socios que participan en acciones)})}{\text{Sum(Total socios que participan en acciones) + 100}}$	1,2 %	1+	
1231	38	Participación económica de los miembros	Evaluación de los servicios	Formación de emprendedores locales en el período por los socios	$\frac{(\text{Sum(Total emprendedores locales en el período por los socios)})}{\text{Sum(Total emprendedores locales en el período por los socios) + 100}}$	8,8	1+	
1232	382	Participación económica de los miembros	Resultados del Valor Agregado Cooperativo	% de acciones social de la cooperativa de manera total por el total de socios (incluyendo socios socios socios socios)	$\frac{(\text{Sum(Total acciones sociales de la cooperativa de manera total por el total de socios)})}{\text{Sum(Total acciones sociales de la cooperativa de manera total por el total de socios) + 100}}$	8,8 %	1+	
1233	384	Cooperación con la comunidad	Programa emprendimiento de la cooperativa	Programa e iniciativas de reciclaje comunitario	$\frac{\text{Sum(Total programas e iniciativas de reciclaje comunitario)}}{\text{Total}} * 100$	6,8	1+	
1234	316	Capital Administrativo de los miembros	Clase Laboral, Potencial Humano	% de trabajadores con contratos indefinidos	$\frac{(\text{Sum(Total trabajadores con contratos indefinidos)})}{\text{Sum(Total trabajadores) + 100}}$	92,8 %	1+	

Gráfico 3. Informe del Balance Social de la cooperativa Ambato

A partir de la información proporcionada de los documentos cuya primera página se incluye en los gráficos anteriores, se realizó el análisis del cumplimiento de los principios cooperativos, con las respectivas interpretaciones. Entonces, es importante que las empresas estén alertas a los posibles riesgos de error, negligencia o negligencia con los compromisos sociales que se han asumido, ya que en este sentido, la revisión se refiere a examinar el flujo de operaciones sociales realizadas en uno o más procesos para aumentar la eficiencia y la eficacia de cada indicador, al hacer recomendaciones según se considere necesario.

Solo desde una perspectiva comercial pueden las cooperativas cumplir su misión social planificada de generar riqueza y empleo en las áreas en las que operan. Por lo tanto, el punto más importante a destacar es que la cooperativa debe ser principalmente una organización empresarial y que la eficiencia empresarial es uno de los criterios en los que se basa la cooperativa, sin descuidar su responsabilidad social.

Ciertos logros de las sociedades cooperativas sugerirían que ambas organizaciones se consideran caritativas. Es decir como comunidad netamente humana que enfoca sus actividades únicamente en satisfacer las necesidades económicas y sociales de sus socios y clientes. Desde este punto de vista, entender a las cooperativas seleccionadas como una organización sin fines de lucro sería un obstáculo para el desarrollo futuro del modelo de negocio cooperativo.

Solo desde una perspectiva comercial pueden las cooperativas Ambato y OSCUS cumplir su misión social planificada de generar riqueza y empleo en las áreas en las que operan. Por lo tanto, el punto más importante a enfatizar es que la cooperativa debe ser principalmente una organización empresarial y que la eficiencia empresarial es una de las bases sobre las cuales se construye la cooperativa.

Por lo tanto, el principio de asociación voluntaria y abierta confirma que las cooperativas deben estar abiertas a todas las personas que puedan participar y beneficiarse del proyecto y estén preparadas para aceptar la responsabilidad de la membresía sin discriminación. Este principio permite que las redes de información y servicios se enriquezcan y expandan, ya que pueden tener acceso los socios y quienes quieran adherirse. Como sociedades inclusivas, tienen ciertas ventajas como resultado de su propio gobierno, lo que facilita enormemente su participación en la realidad productiva y organizativa del proceso.

Es desde esta perspectiva que este principio puede ser analizado de acuerdo a los indicadores contenidos y de acuerdo a los resultados de las calificaciones recibidas en cada caso dentro de su gestión y con respecto a su responsabilidad social,

observado desde una perspectiva de rendimiento con un énfasis inclusivo a las personas de cualquier condición. Que queda evidenciado de la siguiente manera:

Principio 1. Asociación voluntaria y abierta

Tabla 10. Asociación voluntaria y abierta

Resultado	Cooperativa	
	Ambato	OSCUS
	Calificación	
N° de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	4	5
% de satisfacción de los servicios financieros	3	1
% de socios activos	4	5
% de socias activas mujeres	2	4
% de socios con cuentas de ahorro	3	5
% de socios ahorristas menores a 18 años	3	3

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

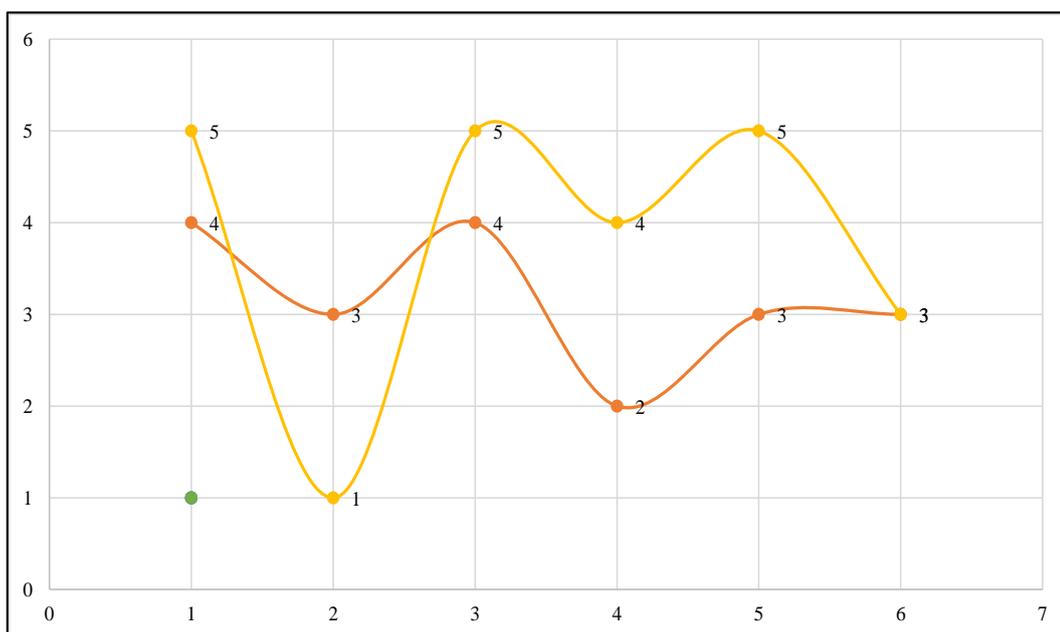


Gráfico 4. Asociación voluntaria y abierta

Los datos reflejados en el Principio 1. Asociación voluntaria y abierta, durante el año 2017 de las cooperativas Ambato y OSCUS, se analizan 6 indicadores en los cuales, los socios tienen la posibilidad de acceder a los servicios que presta la

Cooperativa, además no existe discriminación por género, raza, clase social, posición económica, política o religiosa, en la cual las personas deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser socio. Los indicadores más visibles en sus diferencias son % de satisfacción de los servicios financieros que posee una calificación de 3 aceptable en la cooperativa Ambato, mientras en la cooperativa OSCUS, se observa calificación 1 deficiente. Pero el más visible con una gran diferencia es el indicador % de socios con cuentas de ahorro en el que la Ambato tiene calificación 3 aceptable y la OSCUS calificación 5 sobresaliente.

Esta heterogeneidad de las personas en ambas cooperativas, independientemente de su origen, actividades laborales y culturales, aunque cumple legalmente las condiciones para ser socios de la Ley Cooperativa, es un factor que afecta la relación entre los asociados debido a diferencias económicas, sociales, educativas y culturales, y la falta de vínculos comunes o los beneficios que los socios pueden buscar en la organización; de ahí que son visibles las diferencias en cada caso en los que se han descrito las más sobresalientes.

Este principio está inherentemente relacionado con el valor de la autoayuda a través de acuerdos voluntarios entre asociados para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, donde los miembros o socios tienen intereses similares en satisfacer esas necesidades y deseos, utilizando los servicios de colaboración aquí en las cooperativas Ambato y OSCUS. En este sentido, en la medida en que haya más reciprocidad y unidad dentro del grupo, los conflictos internos y las diferencias podrían minimizarse y mantenerse mejor en la cooperativa.

Principio 2. Participación y gestión democrática

El principio de participación y gestión democrática de los miembros significa que las cooperativas Ambato y OSCUS son organizaciones de miembros gobernadas democráticamente que participan activamente en la formulación de políticas y la toma de decisiones. Este principio representa una característica fundamental del gobierno y la gestión de cada cooperativa. El sistema cooperativo es pionero en la adopción de la participación como un signo de identidad y pueden llamarse empresas participativas.

Las cooperativas Ambato y OSCUS son parte de la economía social de la ciudad de Ambato porque brindan no solo beneficios económicos, producen valor en uso para satisfacer las necesidades de sus asociados o comunidades, regionales, étnicas, sociales o culturales, y en aquellos aspectos no tienen fines de lucro y son ilimitadas en la obtención de capital. Porque vinculan de nuevo la producción y la reproducción al generar más y mejor, para satisfacer las necesidades que la misma sociedad ha considerado legítimas. Pero para ser socialmente efectivas, debe competir con las voluntades que guían las decisiones económicas y políticas individuales, y también compiten con las organizaciones capitalistas en sus mercados, pero sin ella, perder la objetividad como una empresa capitalista.

Tabla 11. Participación y gestión democrática

Resultado	Cooperativa	
	Ambato	OSCUS
	Calificación	
% total de trabajadores con discapacidad	4	1
Valor cuota de ingreso con relación al Salario Mínimo	2	4
% de trabajadores con contrato indefinido	5	2
Porcentaje de días perdidos por los trabajadores por enfermedad y/o accidentes	5	4
% de mujeres que pertenecen al Consejo de Administración y Vigilancia	1	3
% de asistencia de representantes en la Asamblea General	5	5
% de representantes mujeres Asamblea General	3	4
% Mujeres en cargos directivos	4	5

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

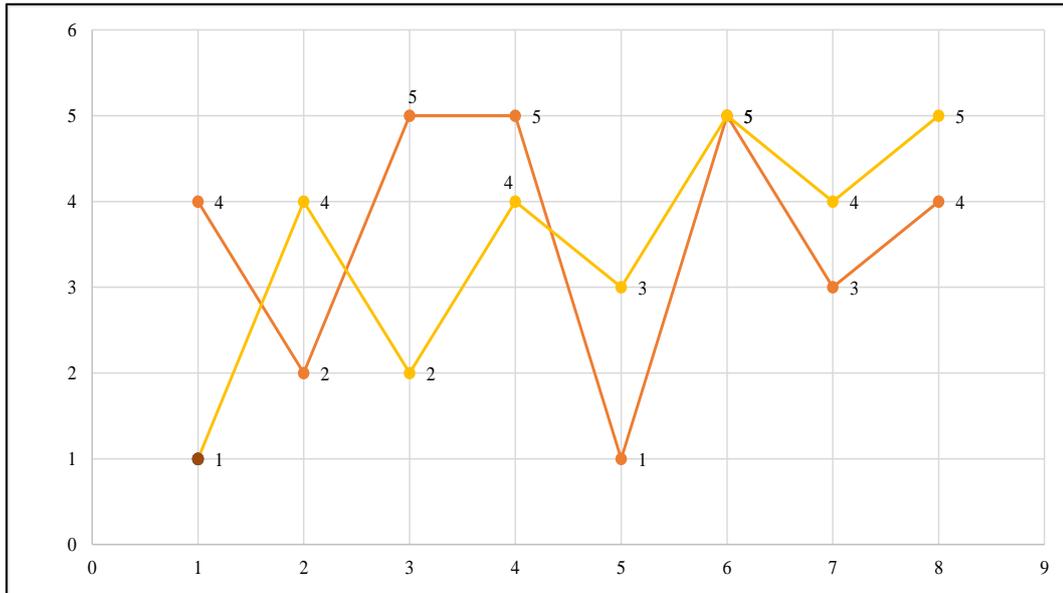


Gráfico 5. Participación y gestión democrática

Al revisar los datos del Principio 2. Participación y gestión democrática, se comprobó que en las cooperativas Ambato y OSCUS Se gobierna a través de una Asamblea, en que Socios Asambleístas son electos de una selección democrática, por lo tanto, todos los socios tienen derecho a elegir y ser elegidos. El indicador con diferencias significativas % total de trabajadores con discapacidad en la cooperativa Ambato con calificación 3 aceptable, pero en la cooperativa OSCUS calificación 1 deficiente. El indicador % de trabajadores con contrato indefinido en la cooperativa Ambato calificación 5 sobresaliente, mientras la cooperativa OSCUS clasificación 2 insuficiente. Así mismo, el indicador % de asistencia de representantes en Asamblea General, 5 sobresaliente calificación; calificación 5 sobresaliente respectivamente.

Sin embargo, este ideal democrático no corresponde a la realidad la falta de participación de algunos miembros en reuniones cooperativas y otros órganos de toma de decisiones. De acuerdo a los datos analizados se presume que esta no participación es negligencia, falta de interés y apatía socios hacia la gestión democrática de la empresa. Los directivos no deben esperar resolver todos los problemas, a pesar de que ayudan a las personas con asesoramiento técnico y apoyo financiero para su organización socioeconómica, pero la verdadera forma es la autoayuda. Las personas, confiando en su inmenso poder cuando están unidas y

firmer en su anhelo por la redención social, encuentran el camino para superar sus últimas dificultades financieras.

Si se entiende una empresa como una asociación de personas que se unen para lograr el objetivo de maximizar beneficios, en el caso de las cooperativas Ambato y OSCUS, se comparten por igual la asistencia de representantes en la Asamblea General; de esta manera la autoayuda se define en términos de cooperación entre individuos que son miembros de la misma organización con un propósito común. Por lo tanto, el valor de la autoayuda puede aumentar la competitividad y aumentar las posibilidades de producir estos beneficios. La gestión democrática realizada por las cooperativas muestra que los objetivos deseados se logran en una organización, un proyecto conjunto. El individuo por sí solo no podría obtener beneficios y ser tan competitivo como se las arregla para estar en una organización cooperativa de una organización.

Principio 3. Participación económica de los asociados

Los miembros participarán igualmente en la formación democrática de la capital de su cooperativa ya sea la Ambato o la OSCUS. Al menos parte del capital es propiedad de cada cooperativa. Los miembros generalmente reciben una cantidad limitada de capital suscrito, si corresponde, como condición de membresía. Los excedentes se destinan a todos o cualquiera de los siguientes fines: el desarrollo de la cooperativa, posiblemente a través de la creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; distribución a los miembros en relación con sus actividades con la cooperativa; y apoyo para otras actividades aprobadas por socios.

Este principio, se refiere a la posibilidad de un rendimiento limitado del capital; porque la contribución de los socios no tiene como objetivo generar ingresos sino proporcionar un servicio. Asimismo, se refiere a los factores principales, la distribución del excedente en línea a la acción con la cooperativa. El socio y la cooperativa tienen prioridad sobre otros intereses, ya que el rendimiento se basa en el trabajo, las actividades realizadas y no en el capital invertido.

Tabla 12. Participación económica de los asociados

Resultado	Ambato	OSCUS
	Calificación	
N° de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	5	0
Total ahorro voluntario	4	5
Valor cuota de ingreso con relación al Salario Mínimo	2	4
% de socios que participan en elecciones	1	5
Promedio de transacciones realizadas en el periodo por los socios	1	1
% Variación anual de la utilización de material por colaborador (agua, luz, teléfono, papel)	5	0
% beneficios sociales a empleados con contratos no indefinidos u otra relación laboral	0	1
% Cumplimiento de colocaciones por oficinas	5	3
% Cobertura de oficinas ubicadas en comunidades donde no existen otras instituciones de servicio financiero	4	4
Políticas de niveles de aprobación de créditos y captaciones	0	1
% de aportación (capital social) con relación al patrimonio	5	5
Cumplimiento del Patrimonio Técnico	5	5
% de reserva con respecto al patrimonio	5	5
% promedio de ahorro por economías de escala	2	5
% de cobertura de margen financiero a los gastos operativos	3	2
% de distribución del valor económico generado	4	5
% de Créditos vigentes orientados a mujeres	3	3
% de cartera de crédito mujeres	3	3
% de operaciones de crédito \leq 30% PIB Per cápita	2	2
% de operaciones con cuotas \leq 1% PIB Per cápita	1	2
Tasa de interés pasiva ponderada real	2	5
Relación promedio tasas de interés efectiva vs tasa máxima	4	4
% de cumplimiento de créditos por segmentos según el POA	0	4
% Saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	0	1
% Saldo de cartera para necesidades productivas	5	3
Variación del monto promedio de créditos por segmento a nivel consolidado.	1	3
Variación monto promedio de créditos concedido por primera vez a los socios	3	0
Variación monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito	5	3

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

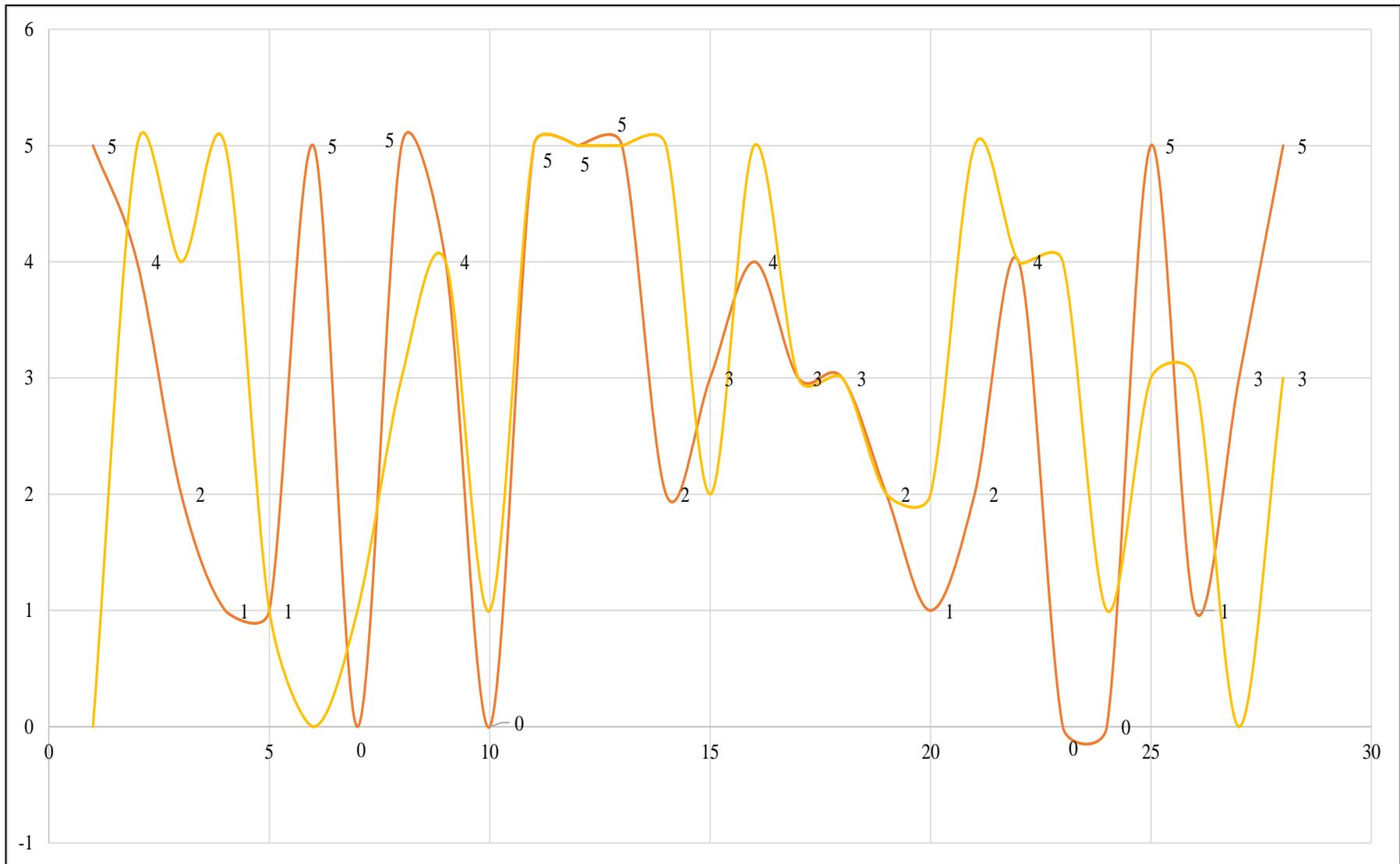


Gráfico 6. Participación económica de los asociados

Se puede observar en el Principio 3. Participación económica de los asociados, en la cooperativa Ambato y en la cooperativa OSCUS durante el año 2017, se registran al menos 29 indicadores coincidentes en ambas entidades, entre los indicadores con diferencias evidentes se encuentran que en N° de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros la cooperativa Ambato registra 5 de calificación sobresaliente, en la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. Lo mismo ocurre al obtener el % de socios que participan en elecciones en la Ambato calificación 1 deficiente, en la OSCUS calificación 5 sobresaliente. En este principio, las cooperativas pueden reconocer cierto interés en el capital invertido por sus miembros, siempre que estos beneficios sean limitados y bajos.

En el indicador % Cumplimiento de colocaciones por oficinas, la cooperativa Ambato tiene calificación 5 sobresaliente, la cooperativa OSCUS calificación 3. En el % promedio de ahorro por economías de escala la cooperativa Ambato calificación 2 insuficiente la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. De la misma manera, la tasa de interés pasiva ponderada real calificación 2 insuficiente, calificación 5 respectivamente. Para los socios de las cooperativas estudiadas, es importante recibir dividendos o intereses máximos sobre su capital invertido, mientras que el objetivo de las cooperativas no es obtener ganancias.

Lo que significa que la participación financiera de los miembros de la cooperativa puede o no ser limitada, y los miembros tienen el derecho de decidir cómo se distribuye el excedente o beneficio financiero, ya que también pueden decidir, reinvertir o devolver estos ahorros a la cooperativa o para otros fines. Estas decisiones deben ser tomadas por la Asamblea General.

Pues uno de los organismos de las cooperativas en los que participan los miembros es una reunión general de miembros o asamblea general. En tales casos, las decisiones se toman votando de manera igualitaria y democrática, sin tener en cuenta la participación en la formulación de recursos financieros o la cantidad de operación que el socio desarrolla con la cooperativa, lo que los distingue de las empresas comerciales capitalistas.

Principio 4. Autonomía e independencia

El cuarto principio, en la cooperativa OSCUS y Ambato la autonomía e independencia están en relación con la voluntad social; en otras palabras, aquella libertad para tomar decisiones. Ambas cooperativas, incluso han aceptado contribuciones del estado o del sector privado, pero a pesar de ello conservan su independencia y no pueden ser influenciadas en su propia toma de decisiones.

Ambas cooperativas son organizaciones independientes de autoservicio dirigidas por sus miembros. Si intervienen con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o recaudan capital de fuentes externas, lo hacen en condiciones que garanticen el control de los socios y mantengan la autonomía de la cooperación.

Tabla 13. Autonomía e independencia

Resultado	Ambato	OSCUS
	Calificación	
% de cumplimiento de iniciativas sociales que se realizan con organismos de la sociedad civil para mejorar las condiciones en la comunidad	0	4
Nº de participaciones en organismos de integración sectorial	2	1
% Acuerdos con gobiernos locales provinciales, nacionales u organismos gubernamentales	0	5
% de procesos analizados con normativa específica con relación a riesgos de corrupción	5	3
% Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	5	4
% Endeudamiento sobre activos	1	1
% Endeudamiento externo	2	1
% Gasto a proveedores locales	5	2
% Proveedores locales con los que se estableció un contrato	2	5
Valor por sanciones impuestos por organismos de control	0	2
Nº de sanciones monetarias y no monetarias por incumplimiento de la ley o regulaciones	0	0

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

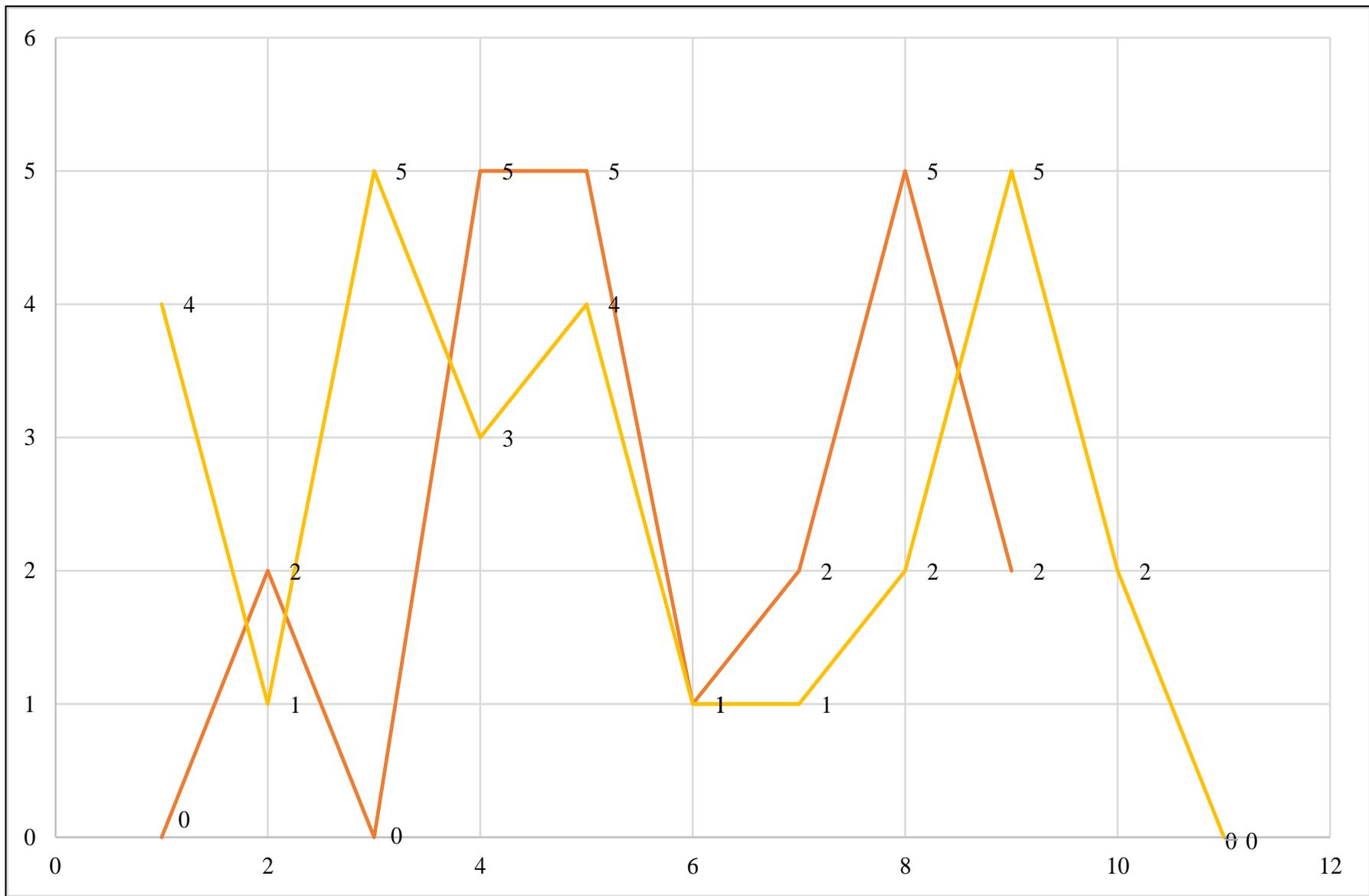


Gráfico 7. Autonomía e independencia

En lo referente al Principio 4. Autonomía e independencia, los datos al 2017 en las cooperativas Ambato y OSCUS, se reflejan en características importantes en el indicador % de cumplimiento de iniciativas sociales que se realizan con organismos de la sociedad civil para mejorar las condiciones en la comunidad, la cooperativa Ambato calificación 0 bajo, la cooperativa OSCUS calificación 4 suficiente, en el indicador % acuerdos con gobiernos locales provinciales, nacionales u organismos gubernamentales calificación 0 bajo para la cooperativa Ambato y para la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. En ambos casos se evidencia que el propósito de este principio es evitar, sin perjuicio de su autonomía, que las organizaciones, sectores o individuos ganen poder o influencia para gobernar una cooperativa, lo que no significa que deba aislarse para recibir el apoyo de una entidad externa en particular.

Otro indicador sobresaliente es el % de gasto a proveedores locales la cooperativa Ambato calificación 5 sobresaliente, la cooperativa OSCUS calificación 2 insuficiente. En el indicador % Proveedores locales con los que se estableció un contrato la cooperativa Ambato calificación 2 insuficiente, la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. Se puede considerar que las cooperativas tienen autonomía e independencia en su operación y administración; pero estas son piezas importantes de información que tienen relativa independencia y autonomía, dependiendo de la concesión de crédito y garantías gubernamentales y las garantías que el Consejo necesita para actuar.

Estas son formas de integración de los procesos de producción de beneficios las cooperativas Ambato y OSCUS para el intercambio de información, bienes y servicios basados en los principios de cooperación y solidaridad; sus actividades se desarrollan a través de nuevas relaciones sostenibles y duraderas de producción, cambio y consumo que ayudarán a fortalecer el poder de la sociedad entre sus miembros. Entonces, las personas que forman cooperativas y pertenecen a una comunidad en particular son parte de la realidad sociocultural en la que viven, interactúan con ella, de manera sinérgica y activa para el beneficio de una sociedad en particular.

Principio 5. Educación, capacitación, e información

En el quinto de principio, educación, capacitación e información, las cooperativas Ambato y OSCUS cuentan con capacitación a representantes electos, asesores, administradores, gerentes y empleados para comprometerse a la cooperación. Va más allá del conocimiento de la existencia de valores y principios, buscan involucrarse en la práctica. La capacitación está dirigida a todos los socios que requieren los conocimientos necesarios para salvaguardar sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Este principio fundamental que proclama la responsabilidad de ambas cooperativas de educar, principalmente a los jóvenes y líderes de opinión, a conocer esta forma de organización, sus beneficios y su contribución al desarrollo centrado en el ser humano, respetando el contexto en el que operan. En este sentido, es muy importante tener en cuenta los canales de comunicación, así como la audiencia prevista, especialmente en los últimos tiempos cuando las herramientas de comunicación utilizadas han aumentado y cambiado. Informan al público en general, especialmente a los jóvenes y los líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

Tabla 14. Educación, capacitación, e información

Resultado	Ambato	OSCUS
	Calificación	
% de cumplimiento del presupuesto de capacitación	5	2
% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités capacitados	3	2
% de cumplimiento de horas de capacitación a los miembros de los consejos	3	1
% de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia	0	3
% de miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y Comités, formados en políticas de anti-corrupción	1	3
Mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación)	0	3
Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera (capacitación)	0	2
N° de posición en políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	1	3
% de empleados evaluados en cuanto al desarrollo profesional	4	5

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

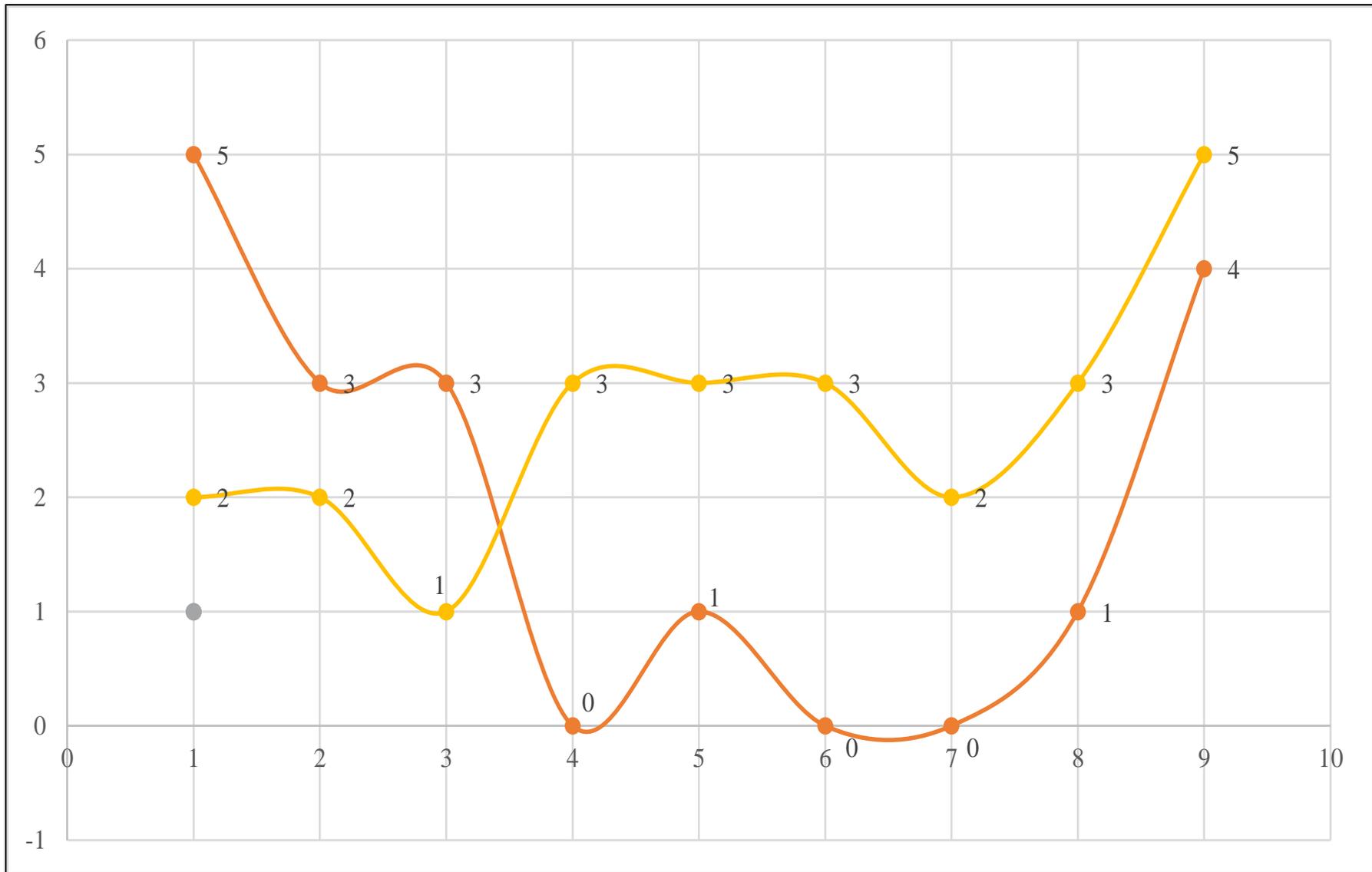


Gráfico 8. Educación, capacitación, e información

Varios aspectos se deben destacar en los datos obtenidos en las cooperativas Ambato y OSCUS, durante el periodo 2017 en cuanto se refiere al Principio 5. Educación, capacitación, e información, las características que sobresalen más son el % de cumplimiento del presupuesto de capacitación en la cooperativa Ambato calificación 5 sobresaliente, en la cooperativa OSCUS calificación 2 insuficiente. En el indicador % de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia en la cooperativa Ambato calificación 0 bajo, en la cooperativa OSCUS calificación 3 aceptable. Las cooperativas brindan capacitación a sus asociados, representantes electos, funcionarios y empleados que puede influir efectivamente en su desarrollo.

Pero en los indicadores: mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación) en la cooperativa Ambato calificación 0, en la cooperativa OSCUS calificación 3 aceptable. En el indicador: mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera (capacitación), en la cooperativa Ambato calificación 0 bajo, en la cooperativa OSCUS calificación 2 insuficiente. En el indicador: N° de posición en políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying, en la cooperativa Ambato calificación 1 deficiente, en la cooperativa OSCUS calificación 3 aceptable. El éxito de las cooperativas depende en gran medida del conocimiento de sus miembros y líderes sobre la doctrina del aprendizaje colaborativo y su interés en una organización, que se ha logrado mediante la capacitación.

Dado que las cooperativas están creciendo rápidamente, es esencial que los futuros estudiantes tengan el conocimiento esencial de la doctrina cooperativa que se espera que tengan los fundadores, por lo que es esencial que los miembros estén educados todo el tiempo. Se puede decir que toda cooperativa que busca crecer y mantener su negocio tiene la obligación moral y legal de dedicar un porcentaje de sus ganancias a la educación y la difusión continua de principios y doctrinas, porque sin duda el nivel de conocimiento cuyos miembros dependen de su éxito o fracaso. Las cooperativas informan al público, especialmente a líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

Principio 6. Cooperación entre cooperativas

El sexto principio, de cooperación entre cooperativas, en las cooperativas Ambato y OSCUS tiene por objeto fortalecer la solidaridad y la asistencia mutua. Se trata de buscar la cooperación y lograr un equilibrio de intereses entre las estructuras locales, nacionales e internacionales. De esta manera, El objetivo es fortalecer las organizaciones logrando un mejor liderazgo. Ambas cooperativas sirven a sus miembros de manera más efectiva y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando e conjunto a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Las cooperativas han podido maximizar su impacto solo a través de una cooperación práctica y estrecha entre ellas. No solo de forma local, sino globalmente. Las cooperativas tienen una oportunidad única para proteger y extender los intereses directos de la gente común.

Este principio tiene un aliado indispensable, que es en sí mismo un conjunto de valores y principios de cooperación, un legado ideológico común para todas las cooperativas en el mundo, lo que hace comprender la necesidad de cooperación a través de las fronteras, sectores productivos o sistemas políticos. Algo en común es proteger la identidad colaborativa. Además la integración de las cooperativas o las tareas específicas de cooperación entre ellas, las estructuras institucionales como las federaciones, las organizaciones centrales, hacen un trabajo tremendo en este sentido.

Tabla 15. Cooperación entre cooperativas

Resultado	Ambato	OSCUS
	Calificación	
N° de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito ejecutados	5	5
% Acuerdos con otras instituciones que presten otros servicios para socios	0	2
% Fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito	2	3

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

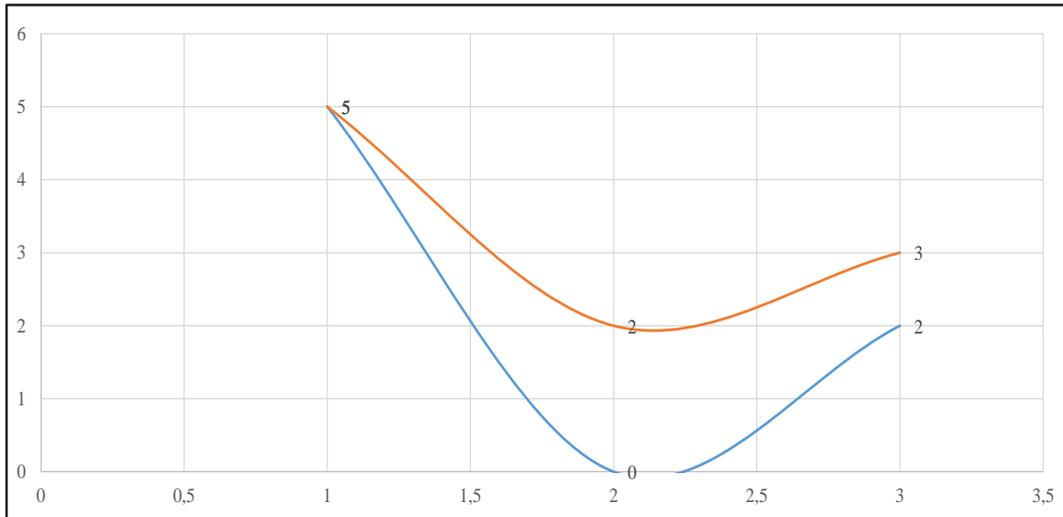


Gráfico 9. Cooperación entre cooperativas

Los datos otorgados por las cooperativas Ambato y OSCUS, en el indicador N° de eventos en alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito ejecutados. En el indicador % la calificación es 5 en la cooperativa Ambato y en OSCUS, en el indicador: acuerdos con otras instituciones que presten otros servicios para socios Ambato obtiene una calificación 0 bajo y a OSCUS se le califica con 2 insuficiente. En el indicador % fondeo procedente de Cooperativas de ahorro y crédito la calificación de la cooperativa Ambato es 2 insuficiente y para OSCUS 3 aceptable. Este principio, sirve más eficazmente a sus socios y brinda un fortalecimiento al movimiento cooperativo al trabajar de forma mancomunada mediante estructuras la interrelación con entidades de la misma naturaleza ya sean locales, nacionales, regionales e internacionales.

Las cooperativas Ambato y OSCUS deberían, cuando sea posible, ayudarse mutuamente, la asistencia mutua es esencial en su crecimiento a fin de lograr mejor sus objetivos y fortalecer sus intereses. La integración cooperativa es el desarrollo de la idea básica de la cooperación para el desarrollo, así como una comunidad cooperativa puede existir y operar solo a través de los esfuerzos de sus miembros, y a través de su acción conjunta, sus esfuerzos cooperativos para expandirla y fortalecerla busca integrar unidades cooperativas a través de organizaciones y procedimientos.

Se puede mencionar que este principio debe reflejar la cooperación de ambas cooperativas a través de estructuras locales, nacionales y regionales, que constituyen el pilar principal en lo que concierne a la eficiencia de los servicios y la satisfacción de sus necesidades. Las cooperativas sirven a sus miembros de manera más efectiva y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando juntos a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Esta disposición de capacitación es clave para el éxito de la cooperativa, ya que se relaciona con el grado de preparación de los miembros y su participación en los asuntos de la cooperativa y el cumplimiento de sus deberes y derechos en el proceso administrativo.

Principio 7. Preocupación por la comunidad

El séptimo principio, preocupación por la comunidad, en la cooperativa Ambato y en la OSCOS refuerza la responsabilidad de los socios de satisfacer las necesidades de la comunidad en la que se encuentran y desarrollar sus actividades e intereses. Se preocupan por la necesidad de proteger el medio ambiente, mejorar la calidad de vida de la población, reducir las disparidades sociales y eliminar la discriminación, entre otros.

Al atender las necesidades de sus miembros, las cooperativas se esfuerzan por promover el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus miembros. Promover el desarrollo económico, social y ambiental con miras a lograr un desarrollo sostenible. Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus acciones. No buscar ni aceptar excepciones ilegales relacionadas con el medio ambiente, la salud, la seguridad, la higiene, el empleo, impuestos, los incentivos financieros o asuntos similares.

Tabla 16. Preocupación por la comunidad

Resultado	Ambato	OSCUS
	Calificación	
Programas o iniciativas de reciclaje establecidos	5	4
% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia procedentes de la comunidad local donde se realizan operaciones significativas	5	3
% Cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad	5	5
% de formas de atención a los socios que mantiene la organización en comunidades rurales	5	3
Índice de rotación de empleados	5	5
% de empleados cubiertos por un convenio o integrados en una asociación agrupación de la cooperativa (organizaciones sindicales)	0	4
Relación salarial anual (remuneración anual máxima y mínima)	1	3
Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (ASESORES)	3	3
Nivel de importancia que la Auditoría interna y/o Consejo de Vigilancia mantiene sobre el Balance Social	0	3

Fuente: Informes Cooperativa Ambato y OSCUS 2017

Elaborado por: Guerrero (2019)

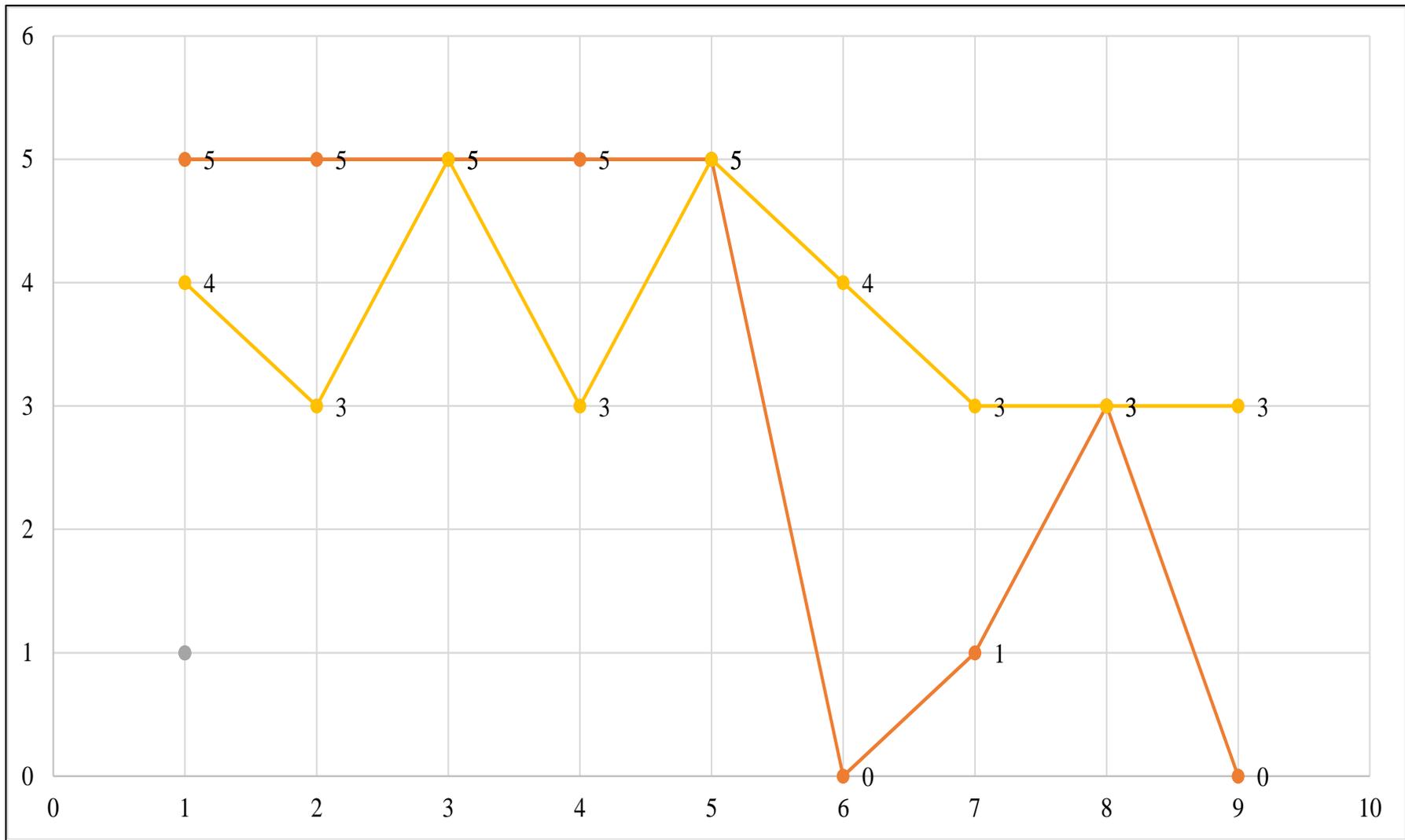


Gráfico 10. Educación, capacitación, e información

Los datos reflejados en el Principio 7. Preocupación por la comunidad, durante el año 2017 de las cooperativas Ambato y OSCUS, se analizan 9 indicadores en los cuales. Los indicadores más visibles en sus diferencias son Programas o iniciativas de reciclaje establecidos que posee una calificación 5 sobresaliente en la cooperativa Ambato, mientras en la cooperativa OSCUS, con calificación 4 suficiente. En el indicador % cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad en la cooperativa Ambato tiene calificación 5 sobresaliente y en la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. Es decir que, actualmente, ambas cooperativas se centran no solo en los aspectos económicos, sociales y ambientales de la gestión, sino también en el hecho de que a través de estos aspectos, la institución se beneficia de la reputación, la imagen y la credibilidad de sus empleados.

Lo mismo ocurre en los indicadores: índice de rotación de empleados en la cooperativa Ambato calificación 5 sobresaliente, en la cooperativa OSCUS calificación 5 sobresaliente. En el indicador: Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres por cargo (Asesores), en la cooperativa Ambato calificación 3 aceptable, en la cooperativa OSCUS calificación 3 aceptable. La preocupación por la comunidad es un compromiso a largo plazo con la sociedad, que puede beneficiarse de la lealtad a sus clientes y socios, no como una estrategia, sino como un compromiso voluntario, incluidos los clientes internos y externos en el desarrollo de la comunidad y la institución.

Cada miembro de la cooperativa debe hacer lo mejor para todos, nadie quiere ganar individualmente, sino beneficiarse juntos. Un miembro del grupo siente amistad con sus camaradas y es parte de un plan de acción en el que participa y comparte sus valores. Él sabe que solo apoyando, brindándose ayuda y asistencia puede lograr el objetivo deseado. Es vital determinar qué apertura y ética funcionan con la institución; al mejorar estos controles deslizantes, la responsabilidad social mejora el bienestar social al actuar con respeto, principios, ética y valores humanos, sobre todo respetando la dignidad humana, la religión, el origen étnico y la ideología.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El análisis de la información relacionada sobre el cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa Ambato y OSCUS del año 2017; demuestra que los principios son valores cooperativos que definen las pautas, normas y reglas para la organización y operación de las cooperativas, también representan filosofía, cultura, ideología y orientan la toma de decisiones que deben compartirse con las personas que se convierten en socios de trabajo; cuando se aplican adecuadamente, estos principios conducen al éxito de la cooperativa si se implementan y responden a la realidad social, económica, cultural y las necesidades de sus miembros constituyentes. Los Siete Principios de Cooperación son válidos para su aplicación en ambas cooperativas, pero las características del proceso se basan en la herencia cultural y en sus propias y exitosas experiencias de cooperación; la solidaridad, la autoayuda, la equidad en el trabajo colectivo y la búsqueda de valores compartidos son el factor más importante a considerar.
- La definición de los indicadores utilizados para medir el cumplimiento de los principios cooperativos en las dos cooperativas de estudio, puso en evidencia que el equilibrio social de una cooperativa es una herramienta o instrumento que mejora la gestión de las cooperativas y transmite confianza empresarial en el desarrollo de los valores y principios de la relación cooperativa. Es así que todo esfuerzo por mejorar la gobernanza de las cooperativas es un compromiso con el futuro y robustece el modelo cooperativo. La teoría demuestra que con la aplicación adecuada de estos principios cooperativos en el proceso de fundación, organización y dirección es crucial para el funcionamiento y el control de la participación de las cooperativas en la comunidad, que a su vez está vinculada al nivel de comprensión teórica y práctica de los miembros asociados. A este respecto, las cualidades socioeducativas de los miembros y el tipo de contenido y

forma de enseñanza colaborativa juegan un papel clave para el desarrollo cooperativo y social.

- Dentro de la medición del nivel alcanzado en cada principio cooperativo en función de la información obtenida de cada cooperativa, en ambas cooperativas se toma muy en cuenta que estos son lineamientos que permiten juzgar el comportamiento de los socios y obtener información que se refleja en ambos casos, de la siguiente manera:
 - Los datos reflejados en el Principio 1. Asociación voluntaria y abierta, durante el año 2017 en el indicador % de satisfacción de los servicios financieros que posee una calificación sobresaliente en la cooperativa Ambato, con una gran diferencia en el indicador % de socios con cuentas de ahorro la cooperativa Ambato tiene calificación aceptable que la OSCUS. Esto evidencia que cada institución actúa de manera distinta en este principio y cuidan aspectos que consideran más relevantes y procuran cumplir legalmente las condiciones para ser socios de la Ley de Cooperativas.
 - En el Principio 2. Participación y gestión democrática, se comprobó que en el indicador con diferencias significativas % total de trabajadores con discapacidad la cooperativa Ambato la calificación es sobresaliente, mientras en la cooperativa OSCUS la calificación es aceptable. El indicador % de trabajadores con contrato indefinido, la cooperativa Ambato la calificación es sobresaliente en relación a la cooperativa OSCUS que es deficiente. Así mismo, el indicador % de asistencia de representantes en Asamblea General, la calificación es similar en ambos casos, es decir, sobresaliente.
 - En el Principio 3. Participación económica de los asociados, en el indicador: N° de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros, la cooperativa Ambato registra porcentaje y calificación sobresaliente, pero en la cooperativa OSCUS la calificación sobresaliente. En el % de socios que participan en elecciones, en la Ambato calificación suficiente frente a OSCUS y calificación sobresaliente. En el indicador % Cumplimiento de colocaciones por oficinas, la cooperativa Ambato tiene calificación sobresaliente, la cooperativa OSCUS calificación aceptable. En el % promedio de ahorro por economías de

escala la cooperativa Ambato calificación insuficiente la cooperativa OSCUS calificación sobresaliente. De la misma manera, la tasa de interés pasiva ponderada real calificación insuficiente, calificación sobresaliente respectivamente.

- En lo referente al Principio 4. Autonomía e independencia, los datos al 2017 en el indicador % de cumplimiento de iniciativas sociales que se realizan con organismos de la sociedad civil para mejorar las condiciones en la comunidad, la cooperativa Ambato calificación baja, la cooperativa OSCUS calificación suficiente; en el indicador % acuerdos con gobiernos locales provinciales, nacionales u organismos gubernamentales calificación baja para la cooperativa Ambato y para la cooperativa OSCUS calificación sobresaliente.
- Varios aspectos se deben destacar en cuanto se refiere al Principio 5. Educación, capacitación, e información, las características que sobresalen más son el % de cumplimiento del presupuesto de capacitación en la cooperativa Ambato calificación sobresaliente, en la cooperativa OSCUS calificación insuficiente. En el indicador % de cumplimiento del presupuesto de capacitación a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia en la cooperativa Ambato calificación baja, en la cooperativa OSCUS calificación aceptable. En los indicadores: mantiene de manera estructurada iniciativas de formación cooperativa (capacitación) en la cooperativa Ambato % calificación baja, en la cooperativa OSCUS calificación aceptable.
- Los datos reflejados en el Principio 7. Preocupación por la comunidad, se analizan 9 indicadores en los cuales. Los indicadores más visibles en sus diferencias son Programas o iniciativas de reciclaje establecidos que posee % calificación sobresaliente en la cooperativa Ambato, mientras en la cooperativa OSCUS, se observa con calificación suficiente. En el indicador % cobertura puntos de atención para el acceso a personas con discapacidad en la cooperativa Ambato y OSCUS calificación sobresaliente. En los indicadores: Índice de rotación de empleados en la cooperativa Ambato y OSCUS calificación sobresaliente.

- Al realizar un análisis comparativo entre la cooperativa Ambato y OSCUS sobre el cumplimiento de los principios cooperativos del 2017; los resultados fueron los siguientes:
 - Las cooperativas Ambato y OSCUS son organizaciones voluntarias que están abiertas a todas las personas que pueden usar sus servicios y están listas para aceptar sus obligaciones de membresía sin discriminación por motivos sociales, políticos, religiosos, raciales o de género. Este principio es inherente al valor de la autoayuda mediante acuerdos voluntarios entre asociados para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes. En este sentido, en la medida en que haya más reciprocidad y unidad dentro del grupo, los conflictos internos y las diferencias podrían minimizarse y mantenerse mejor dentro de la cooperativa.
 - Aunque existen diferencias en la información, las cooperativas Ambato y OSCUS son organizaciones donde sus miembros lideran democráticamente y participan activamente en la formulación de políticas y la toma de decisiones. Sobre la base de la información analizada, se supone que en ciertos casos esta no participación es negligencia, falta de interés y apatía hacia la gestión democrática de la empresa. Las personas que confían en su inmenso poder cuando están unidas y firmes en su búsqueda de la redención social encontrarán la manera de superar sus dificultades financieras.
 - Con calificaciones diferentes en este principio en las cooperativas los miembros están igualmente involucrados en el capital cooperativo y están controlados democráticamente. En general, reciben una compensación, si la hubiera, por el capital limitado proporcionado como condición para la adhesión. Se desarrollan actividades a favor de los asociados en relación con la cooperativa y apoyo para otras actividades aprobadas por los asociados. Esto significa que la participación financiera de los miembros de la cooperativa puede ser limitada o ilimitada, y los miembros tienen derecho a decidir cómo se distribuye el excedente o el beneficio económico.
 - Las cooperativas son organizaciones independientes dirigidas por sus miembros. Actúan en términos que garanticen el control democrático de sus asociados y mantengan la autonomía de su cooperación. Estas son formas de integración de

los procesos de utilización de las cooperativas Ambato y OSCUS para el intercambio de información, bienes y servicios sobre la base de los principios de cooperación y solidaridad. Sus actividades se desarrollarán a través de nuevas relaciones sostenibles y duraderas de producción, cambio y consumo que ayudarán a fortalecer el poder de la sociedad entre sus miembros. Las cooperativas Ambato y OSCUS brindan capacitación a sus miembros, representantes electos, administradores y empleados para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo. Como cooperativas, es imperativo que los futuros socios adquieran el conocimiento esencial de la doctrina cooperativa que se supone que tengan los fundadores, por lo que es importante que los miembros estén educados todo el tiempo. Se puede decir que toda cooperativa que busca crecer y mantener su negocio tiene la obligación moral y legal de dedicar un porcentaje de sus ganancias a la educación y la difusión continua de principios y doctrinas.

- Se sabe perfectamente que este, sirve más eficazmente a sus socios y brinda un fortalecimiento al movimiento cooperativo al trabajar de forma mancomunada mediante estructuras la interrelación con entidades de la misma naturaleza ya sean locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Las cooperativas se centran en las necesidades y aspiraciones de sus miembros, luchando por lograr comunidades sostenibles a través de políticas adoptadas por sus socios. Cada elemento de la cooperativa debe hacer lo mejor que pueda, nadie quiere ganar individualmente, sino beneficiarse juntos. Todos los socios deben apoyar, ofrecer ayuda y asistencia para lograr el objetivo deseado. Es de vital determinar qué la apertura y la ética contribuyan a mejorar la responsabilidad social para actuar con respeto a los principios, la ética y los valores humanos, particularmente el respeto a la dignidad humana, la religión, el origen étnico y la ideología.

5.2 Recomendaciones

- Reafirmar la aplicación de los valores y principios cooperativos como una guía y una orientación fundamental para la organización y operación de las cooperativas

Ambato y OSCUS. Toda vez que la aplicación efectiva y efectiva en el liderazgo colaborativo es una garantía de éxito. Promover, a través de la educación, una mayor conciencia, profundización e internalización de los valores y principios de cooperación; para fortalecer los esfuerzos, la solidaridad, la acción conjunta y la responsabilidad mutua de las personas, para superar las limitaciones del individualismo. Este es un requisito previo para el éxito de las cooperativas de ahorro y crédito.

- El Estatuto de las cooperativas debe confirmar que los Asociados cumplen con la contribución financiera de la Cooperativa, en efectivo o de otro modo, a las inversiones y actividades requeridas y consideradas en el Proyecto de Desarrollo Cooperativo, y fortalecerán los activos patrimoniales, las reservas y los fondos excedentes. A su vez establecer un perfil de membresía y estándares mínimos en el estatuto cooperativo que tenga en cuenta las conexiones comunes del grupo de personas y una mayor uniformidad para minimizar las diferencias y la falta de compromiso, para lograr una mejor elección de miembros. Fortalecer la participación democrática, activa y duradera de los miembros en todos los procesos de gestión como garantía de sostenibilidad y éxito en las cooperativas agrícolas exitosas. Fortalecer la autonomía e independencia de la gestión cooperativa de todas las entidades externas, sin que este objetivo esté aislado, entre otras cosas, de las instituciones financieras, asistencia técnica, los mercados y las comunidades.
- Promover masivamente valores y principios comunitarios en el país incorporándolos a los planes de estudio, en todas las etapas del proceso educativo para formar futuros líderes de cooperativas. También, transformar las cooperativas en escuelas permanentes que sistematicen las operaciones cotidianas y las experiencias de los miembros para que la educación esté relacionada con el trabajo y con la educación en un proceso de creatividad continua. Utilizar los medios de comunicación para la educación colaborativa y promover valores y principios en toda la población venezolana. Aumentar la conciencia de la responsabilidad individual y colectiva de los asociados a través de la educación

para el manejo racional y sostenible de los recursos naturales y su conservación para las generaciones futuras.

- Promover los beneficios de la cooperación cooperativa integrándolos en cooperativas secundarias para mejorar las fortalezas económicas, productivas y comerciales, expandir sus mercados de productos, proporcionar insumos y promover la industrialización, así como el apoyo mutuo para superar las debilidades mediante la capacitación, el intercambio de experiencias y la asistencia técnica. Dentro de las instituciones financieras de debe también promover la colaboración como organizaciones estratégicas en la economía social, para tener en cuenta el estado y participar en el diseño de políticas públicas destinadas a promover la colaboración. Promover la integración de las cooperativas de otros sectores y su compromiso con las comunidades mediante la promoción de proyectos sólidos de desarrollo rural con el fin de mejorar las condiciones y la calidad de vida de los miembros asociados y no miembros, según las comunidades a las que pertenecen, para profundizar los valores de solidaridad cooperativa y responsabilidad social. El compromiso debe ser gradual para que no afecte los escasos recursos financieros de la cooperativa y la contribución voluntaria de sus miembros.

Bibliografía

- ACI. (2014). *Alianza Cooperativa Internacional*. Obtenido de Estatuto: https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/aci_estatutos.pdf
- Agirre, A. (2015). *Los principios cooperativos atractores de la gestión eficiente: su medición*. Obtenido de CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=307986>
- Alianza Cooperativa Internacional. (11 de Abril de 2013). *ACI*. Obtenido de ACI: <https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>
- Andía, W. (2015). *La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000*. Obtenido de Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial: https://www.researchgate.net/publication/307181720_La_responsabilidad_social_analisis_del_enfoque_de_ISO_26000
- Arias, G. (2017). *El Debate acerca de los Métodos de Investigación Cuantitativos y Cualitativos*. Obtenido de Modernidad vs. Postmodernismo: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/982/marco%20teorico.html>
- Asobancaria, A. B. (2016). *Asobancaria*.
- Belhouari, A. (2015). *La responsabilidad social de las empresas: ¿Un nuevo valor para las cooperativas?* Obtenido de CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa: www.redalyc.org/pdf/174/17405313.pdf
- Bent, D. (2016). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Obtenido de Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia: http://www.mas-business.com/docs/G3_SP_RG_Final_with_cover.pdf
- Cardona, D. (2016). *La responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Concepto, evolución y tendencias: <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Cardoso, H. (2015). *Cooperativas de Trabajo Asociado* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

- Carrasco, I. (2015). *La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas*. Obtenido de CIRIEC-España, Revista de Economía: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17405320>
- Cecchini, S. (2015). *Indicadores Sociales en América Latina y el Caribe*. Chile: Naciones Unidas.
- Cooperativa Ambato. (2017). *Situación Financiera*. Obtenido de Informe del auditor externo:
<http://www.cooperativaambato.com/media/attachments/2019/06/07/memoria-anual-2017.pdf>
- Cooperativa OSCUS. (2017). *Auditoría operacional, según la norma de riesgo operativo JB-2005-834*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica Chimborazo:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/10880/1/72T00339.pdf>
- Coppini, V., & Ressel, A. (2012). *El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas*. Valencia, España: VII Congreso Internacional Rulescoop.
- Correa, J. (2017). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Obtenido de Semestre Económico - Universidad de Medellín:
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Davis, P., & Donaldson, J. (2015). *Management cooperativista. Una filosofía para los negocios*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Espín, W. (2016). *Propuesta metodológica de evaluación del balance social en asociaciones de economía popular y solidaria del Ecuador*. España: Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. Obtenido de Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa.
- Fernández, L. (2013). *Avances en la exposición contable de cops y memorias GRI*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.
- FINANCOOP. (2017). *Informe de Gerencia General: Periodo Academico 2016*. Quito: Sociedad Financiera.

- Guba, E., & Lincoln, Y. (2012). *Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*. Hermosillo: Sonora.
- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y el Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- López, M. (2017). *Sistema de indicadores económicos y sociales: la importancia del análisis integrado*. Obtenido de Comparabilidad entre el desarrollo económico y el social: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00408.pdf>
- Moreno, R. (2018). *Cooperativismo y Desarrollo, Manual de Doctrina, Organización, Administración y Funcionamiento de Cooperativas*. Quito, Ecuador: Ediciones Santo Domingo.
- Mori Sanchez, M. d. (2009). RESPONSABILIDAD SOCIAL. UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA COMUNITARIA. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68611924010.pdf>
- Mozas, A., & Puentes, R. (2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/367/36715601004.pdf>
- Mugarra, A. (2015). *Modelos de Balance Social: Clasificación de Métodos*. Obtenido de Universidad de Deusto: <http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/BalanceSocialModelos.pdf>
- Pahlen, R., & Fronti, L. (2014). *Contabilidad Social y Ambiental*. Buenos Aires, Argentina: Macchi.
- Quiroz, F. (2009). *Contabilidad Social*. Lima, Perú: Cultura.
- Ressel, S., & Montes, B. (2009). *El Balance Social, una importante herramienta de gestión para las organizaciones cooperativas*. Valencia, España: VII Congreso Internacional Rulescoop. Universidad Nacional de La Plata.
- Ribas, M. (2014). El balance social como instrumento para la evaluación de la acción social en las entidades no lucrativas. *CIRIEC-España, Revista de Economía*, 11,51.

- RGLOEPS. (2012). *Reglamento General Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y el Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- Romero, M. (2010). *Guía de Responsabilidad Social Norma ISO 26000:2010*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Sánchez, O., & Meza, A. (2010). Indicadores básicos para diagnosticar la responsabilidad social., (pág. 31). México. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/INDICADORES_B__SICOS.pdf
- SEPS . (2016). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*. Quito, Ecuador: Publiasesores.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Boletín Financiero*. Obtenido de Productos Estadísticos: http://www.seps.gob.ec/documents/20181/769168/SEGMENTACION+_ACTIVOS_2018.pdf/3f875ce7-0184-4b66-a624-f835297cbafc?version=1.0
- Vázquez, B. (2017). *Memoria de Sostenibilidad*. Obtenido de Los Objetivos de Desarrollo: https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/3127635/memoria-sostenibilidad_jga.pdf
- Vega, M. (2014). *Los Principios del Cooperativismos y el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes del Progreso*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Zabala, H. (2011). *Construcción de un modelo de balance social para el cooperativismo*. Obtenido de Fundación Universitaria Luís Amigó: https://cdn.ymaws.com/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_-_barcelona4/salazar.hernando.pdf
- Zubiaurre, M. (2016). *Sociedades cooperativas de trabajo asociado versus sociedades de capital*. Obtenido de Análisis comparado de fortaleza financiera y rentabilidad: <https://ojs.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/8168>

ANEXOS

Anexo 1. Informe del Balance Social de la Cooperativa Ambato

Informe del Balance Social

Cooperativa Ambato

Periodo 2017

2019-02-13 14:30:29



Código	Indicador	Principio 111	Dimensione 111	Resultados	Fórmula	Resultado	Calificación	Comentarios
0040	26	Madurez técnica y calificación	Medición del nivel de calificación de los miembros	% de miembros que poseen información sobre los productos y servicios que son relevantes para la actividad de emprendimiento de información	$\frac{\text{Suma de miembros calificados en el nivel de calificación}}{\text{Suma de todos los miembros calificados}} \times 100$	10	1	
0050	30	Madurez técnica y calificación	Medición del nivel de calificación de los miembros	% de miembros de los servicios financieros	$\frac{(\text{Valor de los servicios financieros recibidos en el periodo})}{\text{Suma de todos los servicios financieros}} \times 100$	40.0 %	1	
0060	41	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de cumplimiento de requisitos de independencia financiera	$\frac{(\text{Suma de los recursos propios del patrimonio neto})}{\text{Suma de los recursos totales del patrimonio neto}} \times 100$	80 %	2	
0070	46	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de creación de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito, agencias y entidades financieras	$\frac{\text{Suma de alianzas financieras con otras cooperativas}}{\text{Suma de todas las alianzas financieras}} \times 100$	0.0	1	
0080	27	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de participación en organismos de independencia social	$\frac{\text{Suma de participaciones en organismos de independencia social}}{\text{Suma de todos los organismos de independencia social}} \times 100$	2.0	1	
0090	28	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de alianzas con otras instituciones que permitan acceso a servicios para socios	$\frac{(\text{Suma de alianzas con otras instituciones financieras})}{(\text{Suma de todos los servicios financieros}} \times 100$	80 %	2	
0100	29	Autonomía e independencia	Independencia financiera	% de alianzas con gobiernos locales, gobiernos provinciales o regionales o organismos gubernamentales	$\frac{(\text{Suma de alianzas con gobiernos locales, provinciales o regionales})}{\text{Suma de alianzas con todos los organismos gubernamentales}} \times 100$	0.0 %	1	
0110	08	Participación económica de los asociados	Valor agregado Cooperativa	% de beneficios dirigidos a socios/as incluidos distintos a servicios financieros	$\frac{\text{Suma de beneficios dirigidos a socios/as}}{\text{Suma de todos los beneficios}} \times 100$	11.0	1	
0120	36	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% de procesos concluidos con normativas expeditas con relación a casos de corrupción	$\frac{\text{Suma de procesos concluidos con normativas expeditas}}{\text{Suma de todos los casos de corrupción}} \times 100$	100.0 %	1	
0130	37	Autonomía e independencia	Lucha contra la corrupción	% de beneficios dirigidos a socios/as incluidos distintos a servicios financieros	$\frac{(\text{Suma de beneficios dirigidos a socios/as})}{\text{Suma de todos los beneficios}} \times 100$	100.0 %	1	
0140	42	Control democrático de los asociados	Clima Cultural, Potencial Humano	Porcentaje total de trabajadores con discapacidad	$\frac{(\text{Suma de trabajadores con discapacidad})}{\text{Suma de todos los trabajadores}} \times 100$	2.0 %	1	
0150	70	Educación, formación e información	Desarrollo del nivel de educación	% de cumplimiento del porcentaje de capacitación de los socios/as	$\frac{(\text{Cursos de capacitación recibidos})}{\text{Cursos de capacitación requeridos}} \times 100$	110.0 %	1	
0160	90	Madurez técnica y calificación	Agencia cooperativa	% de socios activos	$\frac{(\text{Suma de socios activos})}{\text{Suma de todos los socios}} \times 100$	66.7 %	1	
0162	91	Madurez técnica y calificación	Agencia cooperativa	% de socios activos empadronados	$\frac{(\text{Suma de socios activos empadronados})}{\text{Suma de todos los socios}} \times 100$	20.2 %	1	
0163	92	Madurez técnica y calificación	Agencia cooperativa	% de socios con cuentas de ahorro	$\frac{(\text{Suma de socios con cuentas de ahorro})}{\text{Suma de todos los socios}} \times 100$	22.9 %	1	
0164	93	Madurez técnica y calificación	Agencia cooperativa	% de socios adheridos a servicios de ahorro	$\frac{(\text{Suma de socios adheridos a servicios de ahorro})}{\text{Suma de todos los socios}} \times 100$	11.6 %	1	
0165	94	Participación económica de los asociados	Utilidad de los servicios	Total ahorro voluntario	$\frac{(\text{Valor de ahorros voluntarios})}{(\text{Valor de ingresos de los socios}) + (\text{Valor de otros recursos})} \times 100$	70.0 %	1	
0166	95	Participación económica de los asociados	Capital con propiedad común	Valor cuota de ingreso con relación al patrimonio	$\frac{(\text{Valor de cuotas de ingreso})}{\text{Valor del patrimonio}} \times 100$	6.7 %	1	
0167	96	Control democrático de los asociados	Participación económica	% de socios que participan en decisiones	$\frac{(\text{Suma de socios que participan en decisiones})}{\text{Suma de todos los socios}} \times 100$	1.2 %	1	
0168	100	Participación económica de los asociados	Utilidad de los servicios	Porcentaje de transacciones realizadas en el período por los socios	$\frac{(\text{Suma de transacciones realizadas})}{\text{Suma de todas las transacciones}} \times 100$	0.0	1	
0169	101	Participación económica de los asociados	Distribución del Valor Agregado Cooperativa	% de variación anual de la calificación de nivel de cumplimiento (según, los índices, papel)	$\frac{(\text{Suma de variaciones de calificación})}{\text{Suma de todos los niveles de calificación}} \times 100$	0.0 %	1	
0170	102	Compromiso con la comunidad	Proyecto de responsabilidad de la cooperativa	Proyectos en ejecución de responsabilidad social	$\frac{\text{Suma de proyectos en ejecución}}{\text{Suma de todos los proyectos}} \times 100$	0.0%	1	
0175	110	Control democrático de los asociados	Clima Cultural, Potencial Humano	% de trabajadores con convenio laboral	$\frac{(\text{Suma de trabajadores con convenio laboral})}{\text{Suma de todos los trabajadores}} \times 100$	50.0 %	1	

Anexo 2. Informe del Balance Social de la Cooperativa OSCUS

21/09/2017

Informe de Balance Social



Informe del Balance Social

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nombre de la Empresa"

Periodo 2017

2017-09-21 10:55:49

Este es el Eslogan de periodo 2017



Id	Resultado	Fórmula	Resultado	Calificación	Compromiso Comentario
12	% de concentración de los 10 mayores depositantes	$(\text{Saldo T10 Mayores Depositantes} / \text{Saldo T Depositos}) * 100$	10.6 %	4	
26	Nº de mecanismos para información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	NumTMecanismosInformarProductosServicios	5.0	5	
37	% promedio del índice de satisfacción del cliente	$(\text{Valor T Porcentaje Satisfaccion Cliente} / \text{Num T Medidas Satisfaccion Clientes})$	25.3 %	1	Mejorar este indicador para subir al 5

<http://localhost/balancesocial/informeIndicadoresCuantitativos/546/2017>