



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título
de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“Responsabilidad social y gestión financiera de las cooperativas de ahorro
y crédito del segmento 1 en la ciudad de Ambato”**

Autora: Masaquiza Jimenes, Teresa Isabel

Tutora: Dra. Paredes Cabezas, Maribel del Rocío, Phd.

Ambato – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas, Phd con cédula de identidad N° 1802459840, en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación con el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN LA CIUDAD DE AMBATO”** desarrollado por Teresa Isabel Masaquiza Jimenes estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que el mencionado proyecto de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y que 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, Agosto 2020

TUTORA



Dra. Maribel del Rocío, Paredes Cabezas Phd.

C.I. 1802459840

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Teresa Isabel Masaquiza Jimenes , con cédula de identidad N° 1805351481, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN LA CIUDAD 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 Proyecto de Investigación.

Ambato, Agosto 2020

AUTORA



.....
Teresa Isabel Masaquiza Jimenes

C.I. 1805351481

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Agosto 2020.

AUTORA



.....
Teresa Isabel Masaquiza Jimenes

C.I. 1805351481

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación con el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por Teresa Isabel Masaquiza Jimenes, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2020



.....
Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



.....
Dr. César Salazar
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Ing. Bertha Sánchez
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

“Mientras dure el día, demos todo lo que tenemos”

El presente trabajo de grado se lo dedico con mucho amor, en primer lugar, a Dios por haberme dado sabiduría y fortaleza para enfrentar cada obstáculo que se presentó en el transcurso de mi vida.

A mis queridos padres por su amor y su apoyo incondicional, agradezco a mi madre por sus consejos y por enseñarme que lo más importante es la perseverancia y la humildad. A toda mi familia por estar junto a mí, en los momentos más importantes de mi vida siempre apoyándome, en especial a mis hermanas Kandy, Narcisa y Fanny por estar al pendiente de cada paso que he dado, por aconsejarme, por creer en mi capacidad, por el cariño que siempre me han demostrado y sobre todo por el apoyo que recibí todos estos años.

A cada uno de mis maestros por esa paciencia y por guiar con sus conocimientos durante todo este trayecto

A mis amigas y amigos con quienes compartí buenos y malos momentos y a todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo, su ánimo y su buen corazón.

Isabel Masaquiza Jimenes

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a:

La Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas para continuar con mis estudios, y de manera especial a los docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría por todos los conocimientos impartidos.

A mi Tutora Dra. Maribel Paredes por su guía, paciencia, enseñanzas y consejos para la elaboración del presente proyecto de investigación.

A las Entidades Financieras del Segmento 1 de la ciudad de Ambato por la información que proporcionaron para el desarrollo del proyecto.

Isabel Masaquiza Jimenes

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

TEMA: “RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GESTIÓN FINANCIERA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Teresa Isabel Masaquiza Jimenes
TUTORA: Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas
FECHA: Agosto, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo analizar la Responsabilidad Social en términos de Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno de la ciudad de Ambato, con un enfoque metodológico cuali-cuantitativo, con la modalidad de la investigación bibliográfica documental, como también de campo que mediante instrumentos de investigación se recolecta la información para luego ser procesada bajo los lineamientos de estudio, que se definió los factores más importantes de la Responsabilidad Social como la planificación, dirección, manejo de recursos financieros, control, monitoreo y la evaluación de los resultados que generaron rentabilidad, aumento en el activo como también el patrimonio en la gestión que se aplica para lograr sostenibilidad financiera, así mismo se evidenció que las cooperativas no aplican de una manera adecuada la metodología e instrumentos que brindan las herramientas de gestión financiera cuyo propósito es de conservarse a lo largo del tiempo en los mercados competitivos por ende, se indicó que la organización, dirección y control de los recursos financieros impiden el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la rentabilidad económica, social, así mismo se recomienda que se ayudó a fortalecer los valores y principios de la cultura organizacional de cada institución financiera, tomando en consideración el compromiso y la integridad con la sociedad.

PALABRAS DESCRIPTORAS: ECONÓMICO, DIRECCIÓN, GESTIÓN FINANCIERA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER**

TOPIC: "SOCIAL RESPONSIBILITY AND FINANCIAL MANAGEMENT IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF SEGMENT 1 IN THE CITY OF AMBATO"

AUTHOR: Teresa Isabel Masaquiza Jimenes

TUTOR: Dra. Maribel del Rocio, Paredes Cabezas

DATE: August, 2020

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze Social Responsibility in terms of Financial Management in the Savings and Credit Cooperatives of segment one of the city of Ambato, with a qualitative-quantitative methodological approach, with the modality of documentary bibliographic research, as well as field that through research instruments the information is collected and then processed under the study guidelines, which defined the most important factors of Social Responsibility such as planning, direction, management of financial resources, control, monitoring and evaluation of The results that generated profitability, an increase in assets as well as equity in the management that is applied to achieve financial sustainability, also showed that cooperatives do not adequately apply the methodology and instruments provided by financial management tools whose purpose is to keep over time in competitive markets, therefore, it was indicated that the organization, direction and control of financial resources impede the fulfillment of the organizational objectives of economic and social profitability, and it is also recommended that it help to strengthen the values and principles of the organizational culture of each financial institution, taking into consideration the commitment and integrity with society.

KEYWORDS: ECONOMIC, MANAGEMENT, FINANCIAL MANAGEMENT, SOCIAL RESPONSIBILITY, SUSTAINABILITY.

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	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación	1
1.1.1 Justificación teórica	1
1.1.2 Justificación metodológica	2
1.1.3 Justificación práctica	3
1.1.4 Formulación del problema de investigación	4
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo general	4

1.2.2	Objetivo específicos.....	4
CAPÍTULO II.....		5
MARCO TEÓRICO.....		5
2.1.	Revisión de literatura.....	5
2.1.1.	Antecedentes investigativos.....	5
2.1.2.	Fundamentación teórico.....	8
2.1.2.1.	Descripción conceptual de la variable independiente: Responsabilidad social	8
2.1.2.2.	Descripción conceptual de la variable dependiente: Gestión financiera	20
2.1.	Hipótesis.....	30
CAPÍTULO III		31
METODOLOGÍA.....		31
3.1.	Recolección de la información	31
3.1.1.	Población.....	31
3.1.2.	Muestra	32
3.1.3.	Fuentes Primarias y Secundarias	33
3.1.4.	Técnicas de recolección de información.....	33
3.2.	Tratamiento de la información	35
3.2.1.	Modalidad	35
3.2.2.	Niveles de investigación	35
3.3.	Operacionalización de variables.....	36
3.3.1.	Operacionalización de las variables dependiente	37
3.3.2.	Operacionalización de las variables independiente	38
CAPÍTULO IV		39
RESULTADOS		39

4.1. Confiabilidad del instrumento	39
4.2. Encuesta	40
4.3. Check List	71
4.4. Comprobación de hipótesis	74
4.4.1. Planteamiento de la hipótesis	74
4.4.2. Nivel de significancia y grado de libertad	74
4.4.3. Frecuencias observadas.....	76
4.4.4. Verificación de hipótesis.....	77
4.4.5. Regla de decisión.....	77
4.4.6. Conclusión de la verificación de hipótesis.....	77
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones.....	79
Bibliografía.....	80
Anexos	87

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1: Valores del sector cooperativo	9
Tabla N° 2: Los valores del asociado son los siguientes	9
Tabla N° 3: Principios Cooperativos	10
Tabla N° 4: Característica de Balance Social.....	12
Tabla N° 5: Importancia de la responsabilidad social empresarial	14
Tabla N° 6: Principios de Responsabilidad Social	15
Tabla N° 7: Indicadores de Responsabilidad Social.....	18
Tabla N° 8: Los siete ejes de Responsabilidad Social	18
Tabla N° 9: Aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social	19
Tabla N° 10: Comparación entre Contabilidad Financiera y Administrativa	21
Tabla N° 11: Alcance de la Gestión Financiera con otras ciencias	29
Tabla N° 12: Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de Ambato.....	31
Tabla N° 13: Operacionalización de la Variable Dependiente:	37
Tabla N° 14: Operacionalización de la Variable independiente:	38
Tabla N° 15: Criterios de valoración del Alfa Cronbach.....	40
Tabla N° 16: Estadísticas de fiabilidad de la inteligencia emocional.....	40
Tabla N° 17: Género.....	41
Tabla N° 18: Edades.....	42
Tabla N° 19: Nivel de educación.....	43
Tabla N° 20: Las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley.....	44
Tabla N° 21: Salario que reciben es acorde a las funciones y responsabilidades	45
Tabla N° 22: Apertura de plazas de trabajo acorde a la carga laboral.....	46
Tabla N° 23: Apoyan a los empleados que quieran actualizar en sus estudios....	47
Tabla N° 24: Las empresas ofrece diversas oportunidades.....	48
Tabla N° 25: La empresa ofrece igualdad.....	49
Tabla N° 26: La empresa proporciona servicios de alta calidad a sus socios.	50
Tabla N° 27: Los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones.	51
Tabla N° 28: Las cooperativas contribuye a campañas del bienestar.....	52
Tabla N° 29: La institución financiera cumple con las normas legales	54

Tabla N° 30: Programas que mínimicen los efectos negativos del ambiente.	55
Tabla N° 31: La institución financiera pretenden proteger y mejorar la calidad .	56
Tabla N° 32: Programas de reciclaje p	57
Tabla N° 33: La institución financiera posee indicadores del impacto ambiental	58
Tabla N° 34: Las instituciones financieras no realizan balance social	59
Tabla N° 35: Los estados financieros	60
Tabla N° 36: Un manual de gestión financiera dentro de la empresa financiera.	61
Tabla N° 37: La institución financiera proporciona a los empleados.....	62
Tabla N° 38: Se analizan los indicadores financieros.....	63
Tabla N° 39: La institución si son acordes a las necesidades de los socios.....	64
Tabla N° 40: La cooperativa trabaja bajo el concepto de una planificación.....	65
Tabla N° 41: La institución financiera cuenta con políticas de liquidez	66
Tabla N° 42: Las instituciones financieras y plan de contingencia de liquidez ...	67
Tabla N° 43: Las instituciones financieras mantienen índices de morosidad	68
Tabla N° 44: Establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas	69
Tabla N° 45: Existen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas ..	70
Tabla N° 46: Check list de la gestión financiera	71
Tabla N° 47: Tabla cruzada.....	76
Tabla N° 48: Prueba del chi-cuadrado calculado	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1: Características del Balance Social	11
Gráfico N° 2: Ventajas de una Gestión con Responsabilidad Social	16
Gráfico N° 3: Objetivos de la gestión financiera.....	25
Gráfico N° 4: Cooperativas del segmento 1 de Ambato.....	32
Gráfico N° 5: Género.....	41
Gráfico N° 6: Edades.....	42
Gráfico N° 7: Nivel de educación.....	43
Gráfico N° 8: Las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley.	44
Gráfico N° 9: Salario que reciben acorde a las funciones y responsabilidades ...	45
Gráfico N° 10: Apertura de plazas de trabajo acorde a la carga laboral.....	46
Gráfico N° 11: Apoyan a los empleados que quieran actualizar en sus estudios. 47	
Gráfico N° 12: Las empresas ofrece diversas oportunidades.....	48
Gráfico N° 13: La empresa ofrece igualdad de oportunidades	49
Gráfico N° 14: La empresa proporciona servicios de alta calidad a sus socios. ..	50
Gráfico N° 15: Los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones.	51
Gráfico N° 16: Las cooperativa fomentan el bienestar de la sociedad.	52
Gráfico N° 17: La institución financiera cumple con las normas legales.....	54
Gráfico N° 18: Programas que minimicen los efectos negativos del ambiente. ..	55
Gráfico N° 19: Las empresas pretenden proteger y mejorar la calidad	56
Gráfico N° 20: Programas de reciclaje	57
Gráfico N° 21: Las institución financiera e indicadores de impacto ambiental... 58	
Gráfico N° 22: Las empresas financieras no realizan balance social	59
Gráfico N° 23: Los estados financieros	60
Gráfico N° 24: Un manual de gestión financiera dentro de la empresa.	61
Gráfico N° 25: Las institución proporciona a los empleados los conocimientos. 62	
Gráfico N° 26: Se analizan los indicadores financieros.....	63
Gráfico N° 27: Ofrece la institución necesidades de los socios	64
Gráfico N° 28: La cooperativa trabaja bajo el concepto de una planificación.....	65
Gráfico N° 29: La institución financiera cuenta con políticas de liquidez	66
Gráfico N° 30: Las cooperativas mantienen plan de contingencia de liquidez....	67

Gráfico N° 31: Las Cooperativas mantienen altos índices de morosidad.....	68
Gráfico N° 32: Establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas	69
Gráfico N° 33: Los objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas.....	70
Gráfico N° 34: Check list en las Cooperativas del segmento 1.....	73
Gráfico N° 35: Tabla de los valores críticos de la distribución	75
Gráfico N° 36: Cálculo Chi Cuadrado	77

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

1.1.1 Justificación teórica

La responsabilidad social de las empresas o por sus siglas Responsabilidad Social Empresarial ha tomado impulso en los últimos años desde la publicación del libro verde de la comisión Europea para “*La Fomentación de un sello europeo que vincule la responsabilidad social en las organizaciones*” y nace desde el crecimiento de las acciones empresariales sobre la sociedad en un contexto de mayor globalización y del elevado poder ejercido, sobre todo de las grandes empresas (Fernández & Díaz, 2015). La responsabilidad social empresarial busca implementar principios, enfoques e instrumentos y proceso de evaluación y verificación que permitan garantizar la eficiencia y la rentabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial (Belhouari & Buendía, 2015).

Para Castro (2015) las empresas han jugado un papel muy importante en el rol de la sociedad y un pilar fundamental en el desarrollo del mercado y economía nacional, sin embargo, no se ha tomado en cuenta la responsabilidad que poseen las empresas en la compensación que deben asumir para operar en ciertos territorio y acciones respecto a los efectos negativos que generan sus actividades. Se puede considerar que la conciencia empresarial es reducida en cierto grado al pensar que el único aporte que contribuye a la sociedad es la generación de empleo y riqueza a la sociedad en donde las empresas generan sus actividades económicas.

El centro de la responsabilidad social es enfocar a la contribución de las empresas al ideal de beneficiar a la sociedad en donde realizan sus actividades económicas a la generación de empleo y riqueza añadiendo el bienestar a la sociedad. Existen un extenso apartado sobre la definición de Responsabilidad Social Empresarial, sin

embargo para el desarrollo de la presente investigación se encuentra fundamentado en los escritos del libro verde por la Comisión Europea para Fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas, el cual manifiesta que: *“La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresa entienden el concepto de las inteligencias voluntarias, por parte de las organizaciones empresariales que se preocupan por el bienestar social y medioambiental en su procesos operacionales comerciales y las relaciones con sus interlocutores.”* (Suing, 2019).

El estudio de la responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras comienza a multiplicarse tras la crisis del año 2007, a partir de ello se muestran falencias en las actividades de responsabilidad social empresarial que decían las instituciones financieras aplicar de manera correcta. Esto afectó drásticamente los ahorros del público en el carente cumplimiento de las buenas prácticas de la responsabilidad social en consecuencia se da inicio a nuevas regulaciones gubernamentales que asegure el manejo adecuado (Rubio, 2016).

En los últimos años las instituciones financieras en Ecuador han incrementado el número de financiamientos de manera moderada, es lo que explica el Global Index del Banco Mundial, en el año 2014 aproximadamente el 46,2% de la población ecuatoriana mayor de 15 años tenía una cuenta en una institución financiera formal a comparación del resto de América Latina y el caribe posee el 51,1% y 70,4% en países con ingresos medios altos.

1.1.2 Justificación metodológica

La aplicación del presente proyecto es viable debido a la información que existe con respecto a la responsabilidad social empresarial, las cuales reposan en las bases de datos de artículos científicos indexados, libros y que fueron utilizados para la elaboración del marco teórico, es por ello que el presente estudio se trata de tipo bibliográfico-documental, a fin de obtener información veraz, eficaz y confiable.

El objetivo del presente estudio se enfoca al segmento 1 de la Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria o por sus siglas SEPS acorde a la Resolución 521-2019-F (Véase anexo1) por lo que se contará con información fiable y concreta.

Así mismo, la recopilación de la información primaria se realizará mediante la investigación de campo, mediante encuestas dirigidas hacia el personal administrativo que maneja la responsabilidad administrativa de las empresas financieras.

1.1.3 Justificación práctica

El presente estudio es de interés social y beneficia a cada uno de los socios que poseen cuentas en las cooperativas de ahorro y crédito que conforman el segmento 1 de las entidades financieras en el Ecuador mediante el análisis de la responsabilidad social empresarial, es decir como las cooperativas de ahorro y crédito se comprometen en el beneficio de la sociedad. Además, beneficia a los entes reguladores a la identificación de falencias o posibles mejoras continuas que se pueden realizar con los resultados obtenidos en la investigación.

Dentro del ámbito académico presenta aportes acerca de cómo las instituciones financieras del sector 1 ejercen la responsabilidad social empresarial y cómo influye en la gestión financiera, a partir del presente escrito se puede continuar con investigaciones que profundicen la línea de investigación.

En complemento, la investigación brinda aporte a nivel nacional mediante la información de los cuidados que las entidades financieras brinda al dinero que los socios depositan cotidianamente en sus cuentas de ahorro, mediante la gestión financiera y la responsabilidad social empresarial.

1.1.4 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la responsabilidad Social Empresarial en la Gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la ciudad de Ambato?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la Responsabilidad Social en términos de Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

1.2.2 Objetivo específicos

- Definir los factores más importantes de la Responsabilidad Social con el fin del reconocimiento de la sostenibilidad financiera.
- Identificar el proceso de Gestión Financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, con la actuación de análisis situacional del sistema financiero social de la ciudad de Ambato.
- Determinar la relación entre Responsabilidad Social y Gestión Financiera y su influencia en el crecimiento económico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de literatura

2.1.1. Antecedentes investigativos

La responsabilidad social en las instituciones financieras han sido de amplio estudio para Rubio (2016) en su investigación “*La responsabilidad social empresarial en las instituciones financieras de IBAGUE un análisis Multivalente*” recolecta los datos mediante cuestionarios compuestos por 36 ítems, en el cual determino que hace falta mucha conciencia por parte de estas organizaciones para entender que además de generar ganancias se debe ofrecer bienestar a la sociedad, detectando específicamente la falta de estrategias concretas de RSE.

Para Hualla (2019) en su investigación “*Modelo De Gestión De Responsabilidad Social Empresarial En Empresas Micro Financieras, Caso: Anónimas*” dieron como resultados que dentro de la población en estudio pocas empresas llevan a cabo prácticas de Responsabilidad Social de una manera formal, además no existen lineamientos entre la estrategia empresarial y la responsabilidad social empresarial, en la opinión de los autores dieron como recomendación a los entes reguladores solicitar a las instituciones financieras solicitar un modelo de gestión que cumpla con estas carencias.

Para Castillo, Alfaro, & Córdoba (2019) en su investigación “*Responsabilidad social empresarial y sus buenas prácticas en las instituciones bancarias*” identificó la importancia que las empresas sean responsables en cuanto a lo que realmente hacen y lo que reportan, además, menciona que la comunicación juega un papel importante ya que “*mediante una comunicación eficaz con las diferentes partes interesadas que una empresa puede lograr mejor sus objetivos de RSC y obtener beneficios estratégicos de sus actividades de RSE*”.

Para llevar a cabo este apartado se revisó que existe proyectos similares al problema planteado, también se fundamenta en: revistas científicas, libros, periódicos entre otros que me ayudaran a resolver interrogantes referentes al problema de estudio, los mismos que detallan y asocian las dos variables de estudio “Responsabilidad Social y Gestión Financiera” y las relaciones que tienen con otras problemáticas.

La responsabilidad social constituye en la actualidad como una estrategia fundamental adoptadas por las organizaciones, así como entidades bancarias, ayudándoles de manera efectiva al crecimiento, económicos, sostenible de las mismas, adoptando nuevas formas de competir dentro del mercado mediante la correcta toma de decisiones para ayudar de manera efectiva a la gestión financiera de la entidad.

De acuerdo con Cajiga (2017, pág. 5) la responsabilidad social *“es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios”*, es por ello que las empresas se encargan principalmente de realizar operaciones económicas sustentables en aspecto *“económico, lo social y lo ambiental”*, identificando los grupos existentes que relacionan a la preservación del medio ambiente, y la sostenibilidad de los beneficios económicos presentes y futuros. De igual forma *“es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece”*.

Responsabilidad Social es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo y, que compete a todo tipo de organizaciones (empresa, estado, universidad), para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno (Viteri , 2010, pág. 2).

Para Cajiga (2017) aduce que la Responsabilidad Social tiene la importancia en la organización porque tiene un *“impacto positivo en la rentabilidad, eficiencia y*

productividad” (pág. 17). A la vez se puede mencionar los beneficios ayuda a reducir rotación de personal, disminuye el estrés y motiva a los colaboradores, mejora el rendimiento en el trabajo, la cooperativa es competitiva con otras entidades.

La responsabilidad social tiene relación directa con principios y valores manteniendo la ética la cual permite la realización de un trabajo eficiente y eficaz. Es así, que la ética *“es el saber que nos orienta la conducta reflexivamente y cuyo fin es la toma de decisiones prudentes y justas y, la responsabilidad social es una forma de gestión que tiene y debe guiarse por la toma de decisiones prudentes y justas”* (Viteri , 2010, pág. 1).

En el trabajo de graduación de Rodríguez (2019) *“la responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento-1 en la provincia de Tungurahua.”* (pág. 9), presenta dificultades en relación al conocimiento de la responsabilidad social, afectando de forma significativa al rendimiento de los trabajadores, minimizando sus capacidades y habilidades para el desenvolvimiento de sus labores, obstaculizando de manera principal el crecimiento y rendimiento económico de las entidades financieras.

Según Sánchez citado por Ángeles, Garnica, & Salazar (2019, pág. 12) en la investigación de grado con enfoque a *“La responsabilidad social empresarial en el manejo de la información financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua”* finaliza que *“información cualitativa concerniente a confiabilidad, relevancia, utilidad de la información financiera, comparabilidad y comprensibilidad”*, generando obtener una visión integral en lo que concierne a información financiera de las instituciones asegurando de manera positiva el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Desde el punto de vista de Montes (2016, pág. 7) la responsabilidad social debe asumir positivamente en el sector cooperativo tratando de mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Para poder concretar esa responsabilidad, la organización debe planificar las acciones sociales a emprender, incorporar los objetivos sociales a la par de los económicos, y asignarles un presupuesto. De este modo la empresa asume su responsabilidad social, que se refleja en el actuar cotidiano y en el continuo proceso de toma de decisiones en todos sus niveles.

La responsabilidad social empresarial se basa en las organizaciones mantenga una compensación con la comunidad generando fuentes de empleo, apoyando a las organizaciones sociales, fomentando las buenas prácticas de preservación del ambiente entre otros aspectos.

2.1.2. Fundamentación teórico

2.1.2.1. Descripción conceptual de la variable independiente: Responsabilidad social

Valores y principios cooperativos

De acuerdo con Martínez & Milla (2012, pág. 32) definen a los valores de la entidad como “*los valores de la empresa*”, es decir que refleja el aspecto de la institución ante la sociedad describiendo la naturaleza de las mismas, englobando factores que definen a la empresa ante los demás, trabajando siempre con responsabilidad, cumpliendo con las necesidades y requerimientos de las personas para lograr la aceptación.

Cabe recalcar que los valores corporativos mencionados por los autores son elementos importantes de una empresa que están en línea con la cultura organizacional, son las condiciones competitivas, ambientales, y expectativas de sus grupos de interés, en este caso con los proveedores y socios internos y externos,

logrando la aceptación en la sociedad, marcando la diferencia ante el resto de sus competidores, los valores es la parte esencial de toda organización, para su desempeño eficiente y eficaz.

Valores

En una entidad financiera los valores describen el carácter y reflejan los mejores aspectos, definiendo quiénes son como organización y qué les diferencia del resto de cooperativas en el entorno financiero. Es decir, estos valores se ponen en práctica a través de los Principios Cooperativos. Los principios se plasman en la gestión de la cooperativa en sus actividades cotidianas.

En complemento con lo anterior las cooperativas de ahorro y crédito se basan principalmente en los valores institucionales que ayudan al mejoramiento continuo de toda la organización, algunos de los valores que se destacan en toda la organización son responsabilidad, democracia, la igualdad, respeto y equidad. De igual forma, *“la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás”* (Alianza Cooperativa Internacional, 2017).

Tabla N° 1: Valores del sector cooperativo

Valores	Definiciones
Autoayuda	Se entiende como el apoyo y asociación de las cooperativas, trabajando con cooperación entre ellas, siendo prudentes en la administración de los recursos.
Democracia	Este valor implica la participación amplia y decidida de los asociados en el uso de los servicios, manteniendo la democracia en el control y gestión de las empresas.
Igualdad	Es decir, refleja la igualdad en las organizaciones, sus asociados y quienes la conforman. Manteniendo la igualdad de derechos y obligaciones.
Equidad	Se relaciona con la participación económica de los asociados, cuando un asociado no aporta no recibe beneficios ni puede solicitar servicios; así los excedentes no se reparten en forma igual entre los asociados, sino dependiendo del cumplimiento de las obligaciones conforme a los estatutos
Solidaridad	Las cooperativas de ahorro y crédito deben mantener la solidaridad entre sí y con la sociedad, tomando en cuenta a las necesidades de la población más vulnerable, siempre manteniendo sus principios y valores, así como los intereses que mantienen la comunidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de Alianza Cooperativa Internacional (2017).

Tabla N° 2: Los valores del asociado son los siguientes

Valores	Definiciones
Honestidades	Son considerados primariamente los ser razonables, honrados y justos, en donde los casos se formen en la viabilidad de los valores recibidos en los hogares y la sociedad.
Aperturas	Los asociados conllevan a estar dispuestos al dialogar los diferentes casos conflictos, siempre que sea necesario.
Responsables social	Los asociados debe tener amplia participación en actividades y programas que se, desarrollen dentro de las organizaciones pues esto refleja los intereses mantenidos por los asociados.
Atención a los demás	Es decir, el asociado no solo debe pensar en las necesidades y el bienestar personal, sino también debe enfocarse en la colaboración grupal.

Fuente: Elaboración propia a partir de Alianza Cooperativa Internacional (2017)

Tabla N° 3: Principios Cooperativos

Principios	Definiciones
Membresía abierta	Las cooperativas son organizaciones voluntarias que se encuentran abiertas para todas aquellas personas y clientes orientadas a utilización de servicios.
Control democrático de los miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
Participación económica de los miembros	Los miembros quienes conforman las organizaciones deben involucrar la igualdad y equidad dentro de las mismas, para el desempeño eficiente.
Autonomía e independencia	Las entidades financieros es autónomo den ayuda mutua, controlado por sus miembros. Que consideran mantener acuerdos con otras empres u organizaciones con capitales externas, y llegar a acuerdos que den los controles democráticos por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.
Educación, formación e información	Las entidades financieros fomentan actividades relacionadas principalmente con capacitaciones constantes dirigidos a todo en personal quienes las conforman fortaleciendo las actividades dentro de ellas. Las cooperativas de ahorro y créditos se informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
Cooperación entre cooperativas	Las entidades financieros sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, e internacionales
Compromiso con la comunidad	Las entidades financieras trabajaran pensando en la sociedades en el requerimiento de los mismos así como en las necesidades.

Fuente: Elaboración propia a partir de Alianza Cooperativa Internacional (2017)

En resumen, los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por medio de los cuales las entidades financieras ponen en práctica sus valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, solidaridad, igualdad y equidad. Actualmente las cooperativas ponen en práctica los principios recogidos por la Alianza Cooperativa Internacional, permitiendo el trabajo eficiente, eficaz y responsable ante la sociedad.

Balance social

El Balance Social “*es un complemento el balance financiero publicado anualmente por la entidad*”, el cual permite identificar “*los proyectos, beneficios acciones, sociales enfocándose en el bienestar de sus “colaboradores, inversionistas, analistas del mercado”*”. Cabe recalcar que es una herramienta estratégica para evaluar, difundir y multiplicar el ejercicio y las actividades de la de la organización (Rissotto, 2013).

Desde el punto de vista de Páez (2014, pág. 5) Balance Social Cooperativo o no es la metodología mediante el cual se muestra la actuación de responsabilidad social, es decir no es lo mismo que responsabilidad social.

El Balance Social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de la cual se cuanti-cualifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medioambiental, el económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores previamente establecidos y acordados (ACI, LOEPS...) relacionando estos con la misión y visión de la entidad (Gualancañay, 2017).

En complemento con el anterior el Balance Social es una herramienta que informa, mide y comparan los diferentes aspectos del medio ambiente, social y económico de la organización financiera y la relación que existe con la sociedad. Cabe recalcar que tiene impacto interno que son los empleados y proveedores y como impacto externo que principalmente es la sociedad. El balance social es un aspecto esencial dentro de las organizaciones el cual permite el desempeño eficiente de las mismas.

Característica del balance social cooperativo

De acuerdo con Páez (2014, pág. 4) las características de Balance Social Cooperativo son las siguientes:

Gráfico N° 1: Características del Balance Social

Herramienta de gestión
Periódico
Voluntario
No elaborado como un balance contable
Cuanti-cualifica la RSE / RSCoop
Elemento de transparencia (socios/comunidad)
Con referencia a principios y valores establecidos
Relacionados con la misión y visión de la entidad

Fuente: Elaboración propia a partir de Páez (2014, pág. 4)

El propósito para la elaboración del balance social en las cooperativas surge internamente, pero a la vez cumple con las obligaciones sociales externas las cuales se reflejan a continuación:

Tabla N° 4: Característica de Balance Social

El propósito para la elaboración del balance social en las cooperativas surge internamente, pero a la vez cumple con las obligaciones sociales externos.
Su incumbencia técnica principal corresponde al área del registro contable, más allá o más acá de sus posibilidades administrativas o gestionarias.
Los valores subyacentes a la cooperación son coincidentes con los valores correspondientes a la responsabilidad social y al resguardo de la calidad de vida que fundamenta la necesidad de elaborar el balance social.
El enfoque socio ecológico y socioeconómico lo cual contribuye a equilibrar la evaluación de los resultados, económicamente sesgados desde la perspectiva del comercio. De los actores intervinientes en el proceso cooperativo que destaca el análisis de las disminuciones referidas a los asociados a los asociados y a los sectores Inter cooperativos.
El balance debe concebirse tanto en función evaluadora como depresión periódica, tendientes de dichas funciones a la estandarización e información del método tanto entre el sector cooperativo a través del tiempo, con el fin de permitir su comparación, pero previendo ajustes y en lo posible evitando la excesiva rigidez que implica valuar peculiaridades tipológicas
A influencia social del sector cooperativo debe ser medida en sentido bidireccional con el fin de permitir abrir juicio sobre su desempeño.
El Balance Social Cooperativo como documento público cumple un rol difusor, en la comunidad de la imagen de la Cooperativa.

Fuente: Elaboración propia a partir de Lacovino (2016).

La implementación del Balance Social y sus características en las entidades financiera o en todas las entidades de economía social, es esencial porque ayudan a generar ventajas competitivas y significativas, las cuales permiten la evaluación de

las mismas, enfocándose en el cumplimiento de los objetivos sociales de las organizaciones.

Definición de Responsabilidad Social

Desde el punto de vista de Núñez (2003, pág. 11) la Responsabilidad Social en la actualidad contribuye en el desarrollo humano sostenible que actúa en beneficio de sus propios colaboradores y sus familias, sociedad en general y comunidad local para poder mejorar la calidad de vida de los mismo por ende “*el valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas, a los grupos de interés(stakeholders), a los trabajadores y a la ciudadanía en su conjunto*”. Es decir, es un aspecto que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la corporación con la que se involucra, ayudando a la medición del correcto funcionamiento de las organizaciones, pues mediante la aplicación de las mismas las empresas podrán medir el correcto funcionamiento.

La Responsabilidad Social Corporativa se considera como el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente. “*La Responsabilidad Social Corporativa se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa*” (Gómez & Martínez, 2016, pág. 39).

En adición a lo anterior para Martínez (2014) define la responsabilidad social empresarial como:

La contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. (Rodríguez, 2019).

Es decir, la Responsabilidad Social permite el desarrollo eficiente y el buen actuar de las organizaciones en la sociedad involucrando al personal que labora dentro de

ella, así, como a sus proveedores, buscando el bienestar de las mismas y sus familias, enfocándose en el cuidado ambiental y la optimización de los recursos.

Tabla N° 5: Importancia de la responsabilidad social empresarial

Importancia de Responsabilidad Social Empresarial		
<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye el ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Forman líderes proactivos al interior de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la imagen de las cooperativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Disminuye el estrés y motiva a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la eficiencia y el rendimiento en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece un aspecto humano a la empresa y la pone en contacto directo con la sociedad.
<ul style="list-style-type: none"> • Reduce la rotación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera identificación con la empresa e integración del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el clima organizacional al interior de la empresa. • Desarrolla a las personas en el plano personal y profesional

Fuente: Elaboración propia a partir de Sánchez (2019, pág. 14)

Es decir, la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en la entidad financiera porque ayuda a mejorar la imagen de las organizaciones, ayudando a formar líderes dentro de las instituciones financieras, mejorando el clima laboral dentro de la organización, siempre enfocándose en el cumplimiento de leyes y obligaciones de quienes las controlan, preservando el medio ambiente, ayudando el crecimiento económico, y la sostenibilidad de las mismas.

Principios de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social empresarial abarca un sinnúmero de principios empresariales de manera universal, para ser una entidad reconocida y exitosa a nivel nacional e internacional requiere de los siguientes principios.

Actualmente se confirma que existe la percepción de que la Responsabilidad Social Corporativa suele ser un agente generador de beneficios e instauración de valor agregado a largo plazo donde la denominada visión moderna o estratégica es una ventaja competitiva en las empresas que impulsen la Responsabilidad Social Corporativa en función del estado financiero (EF) por ende, la cuestión básica sobre la que se sigue debatiendo es determinar si este capital moral que constituye la aplicación de los objetivos de la empresa para incluir el impacto ambiental y social

de sus actividades puede afectar a las eficiencias económicas y las creaciones de valor para sus accionistas y propietarios (Guibert, 2013).

Tabla N° 6: Principios de Responsabilidad Social

Principios de Responsabilidad Social	<p>Respeto a la dignidad de la persona: Respeto que todo ser humano se merece.</p> <p>Empleo Digno: protege los derechos, salario honesto para sus colaboradores.</p> <p>Solidaridad: Es el apoyo al interés hacia instituciones ajenas.</p> <p>Contribución al bien común: Beneficios de los sistemas sociales, institucionales y medios socioeconómicos.</p> <p>Corresponsabilidad: responsabilidad compartida dentro de la organización con los demás colaboradores.</p> <p>Confianza: Valor esencial que mantienen las organizaciones que las permiten confiar entre ellas.</p> <p>Ética en los negocios: Se fundamenta en reglas estrictas y tácticas sobre el principio que rigen las acciones y toma de decisión de una cooperativa.</p> <p>Prevención de negocios ilícitos: Medidas y acciones dispuestas con anticipación con el fin de evitar o impedir que se presente un fenómeno peligroso para reducir sus efectos sobre la población.</p> <p>Vinculación con la comunidad: Aprendizaje se refiere a una comunidad humana organizada dentro de un determinado espacio y que asume un compromiso colectivo.</p> <p>Transparencia: Es el buen actuar de las organizaciones, presentando información clara, precisa, y transparente.</p> <p>Honestidad y legalidad: Es un valor o cualidad propia de los seres humanos que tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia</p> <p>Justicia y equidad: Representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.</p> <p>Desarrollo social: Es la evolución y el mejoramiento en las condiciones de vida de los individuos de una sociedad.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia a partir de Rodríguez (2019, pág. 15)

La relación entre Responsabilidad Social y Cooperativas

En la actualidad las entidades deben conocer que la Responsabilidad Social está involucrada en todo momento cabe recalcar, que en el actuar del día a día, en cada acción y toma de decisión que involucre la entidad ya sea interno o externo.

Desde la perspectiva de Chimbo (2018, pág. 25) la relación entre la responsabilidad social y cooperativo a la que se dedica en esta investigación, *“parte de la existencia de un comportamiento predecible que las vincula a un comportamiento*

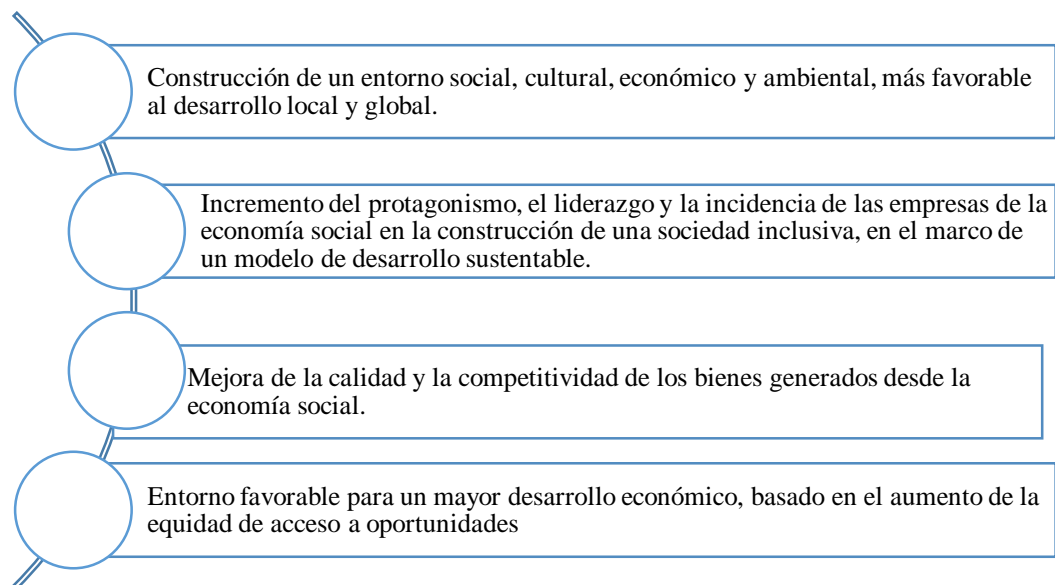
responsable”, así como la naturaleza jurídica de las organizaciones y el buen actuar de las mismas describiendo el ámbito social.

La entidad debe ser socialmente responsable cuando se enfocan en intereses como el ambiente laboral, la cooperación empresarial y el cuidado del medio ambiente, eligiendo la mejor opción que mejore la calidad de vida de la sociedad, así como la optimización de sus recursos, minimizando de manera efectiva la irresponsabilidad social.

Ventajas de una Gestión con Responsabilidad Social

A continuación, se indican algunas ventajas bajo la gestión de la Responsabilidad Social que deben manejarse las instituciones financieras del segmento 1.

Gráfico N° 2: Ventajas de una Gestión con Responsabilidad Social



Fuente: Elaboración propia a partir de Locovino (2016, pág. 16)

Indicadores de Responsabilidad Social

Los indicadores de Responsabilidad Social deben cumplir con requisitos para alcanzar sus objetivos de acuerdo con Yfarraguerri (2014), menciona tres indicadores los cuales son: ser fiables, comparables, y tener validez.

Tabla N° 7: Indicadores de Responsabilidad Social

Indicadores	Definición
Fiabilidad	Una medida es fiable si ofrece la misma respuesta cuando se aplica más de una vez. No obstante, al considerar medidas no financieras, esto puede ser difícil de lograr.
Comparabilidad	Relacionada con la fiabilidad se encuentra la comparabilidad de un indicador. Para que un indicador sea comparable, debe poder compararse a través del tiempo y entre distintas empresas a su vez, ofreciendo siempre un resultado homogéneo.
Validez	La validez se cumple cuando éste mide aquello para lo que ha sido proyectado. Una medida que no mide lo que es socialmente y ambientalmente importante puede tener un efecto opuesto al deseado, esto es, puede disminuir el resultado social o ambiental.

Fuente: Elaboración propia a partir de Yfarraguerri (2014, pág. 145)

Objetivos de Responsabilidad Social

El objetivo primordial de la Responsabilidad Social empresarial radica en el “*impacto positivo*”, entendiéndose como un crecimiento equilibrado en diferentes ámbitos económicos, sociales y medioambientales y a la vez alcanzar un desarrollo sostenible de las organizaciones y permitiendo el mejoramiento continuo de las mismas (Barrio, 2016, pág. 21).

Tabla N° 8: Los siete ejes de Responsabilidad Social

Ejes de Responsabilidad Social	Definición	Indicadores
Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa	Son los principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento legal.	Corporativo, Compromisos éticos, relaciones con la competencia, cultura organizacional, y el balance social.
Público interno	Son las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. Incluye las relaciones y gobernabilidad interna de los accionistas y de los colaboradores a todo nivel organizacional	Salud, seguridad y condiciones laborales, política de remuneraciones y beneficios, clima laboral, valoración de la diversidad
Medio ambiente	Una sociedad que desarrolla sistemas de gestión o prácticas ambientales crea un impacto menor en el medioambiente, promoviendo protección para las generaciones futuras. Además, reduce los costos de los procesos productivos y mejora la reputación corporativa frente a futuras inversiones.	El medioambiente como compromiso empresarial, minimización de residuos, prácticas de cuidado del Medio Ambiente, sustentabilidad de la Economía Forestal, impacto Medioambiental

Proveedores	Una empresa que desarrolla una política de relación con sus proveedores asentada en las relaciones a largo plazo y el progreso de las instituciones locales, genera confianza tanto en sus consumidores e inversores.	Criterios de selección y evaluación de proveedores, relaciones en las cadenas de proveedores
Usuarios asociados	Una empresa preocupada de la satisfacción de sus consumidores, incrementa la fidelidad de ellos y la reputación corporativa.	Consideración de la opinión del cliente, marketing y comunicación, proceso de Reclamaciones, conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios
Comunidad	La empresa debe establecer políticas de relación con sus grupos de interés y desarrollar programas de inversión social hacia la comunidad, aumentar su ventaja comparativa y su reputación corporativa	Política de Apoyo a la Comunidad, financiamiento de Acciones sociales, voluntariado y participación, relaciones con organizaciones locales
Gobierno y sociedad	La empresa debe participar en el desarrollo de su país y región, contribuyendo al perfeccionamiento de las políticas públicas, combate de la corrupción y a la formación de un capital social comprometido.	Participación Política, prácticas anticorrupción, contribución para Campañas Políticas, construcción de la ciudadanía..

Fuente: Elaboración propia a partir de Yfarraguerrri (2014, págs. 94-97)

Clasificación de Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social está enfocada en 3 aspectos fundamentales la responsabilidad económica, responsabilidad social y la responsabilidad medioambiental, el cual ayuda de manera esencial a que las organizaciones trabajen de forma eficiente respetando al medio ambiente.

Tabla N° 9: Aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social

Aspectos	Concepto
Responsabilidad económica	Las empresas tienen como una de las acciones más importantes a desarrollar generar riqueza en el entorno en el que éstas están insertas. Permitiendo, el desarrollo propio de las empresas, así como el crecimiento económico, mediante las buenas prácticas de responsabilidad social, obteniendo beneficios económicos y minimizando el daño que se pueda generar al medio ambiente.
Responsabilidad social	La organización para ser generalmente responsable con la sociedad y sus colaboradores deben fomentar el buen actuar de las mismas, ayudando a optimizar los recursos de las mismas, generando bienestar social y ambiental. De este modo, la empresa conseguirá estar integrada en el entorno en el que está inserta.
Responsabilidad medioambiental	La empresa expresa su responsabilidad social también a través del cuidado de su entorno físico. Cabe mencionar que el medio ambiente es muy importante en la actualidad ya que ayuda al crecimiento económico de una empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir de Centro Europeo de Empresas Innovadoras (2010, pág. 10)

Cabe mencionar que una empresa socialmente responsable debe enfocarse en el ámbito económico ya que generan empleo del mismo modo el pago de sus tributos con el fin de tener estabilidad, desarrollo y crecimiento económico, cumpliendo con valores institucionales que avalen el buen actuar de las mismas, enfocándose en el cuidado y preservación ambiental demostrando la preocupación por la naturaleza.

2.1.2.2. Descripción conceptual de la variable dependiente: Gestión financiera

Contabilidad administrativa o de gestión

Desde el punto de vista de García (2016) la administración de la cooperativa es “*un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación y control, así como de la toma de decisiones.*” (pág. 3). Es decir que la contabilidad administrativa se encarga de emitir información para las personas internas de la entidad, en este aspecto a las personas internas encargadas de responsabilidad social, enfocándose en las necesidades de las organizaciones y las funciones que desempeñan en las mismas.

En este sentido, la contabilidad administrativa de acuerdo con Ramírez (2017) “*desde que nació, la contabilidad administrativa en inicios del siglo XIX existía una fuerte preocupación por medir y cuantificar los costos indirectos de fabricación asociados a la mano de obra.*” (pág. 29). Por ende, son esenciales para la transformación de la materia prima convirtiéndolas en producto terminado optimizando recursos y garantizando la productividad de las empresas.

La contabilidad administrativa o de gestión aporta información financiera muy importante dentro de las cooperativas lo cual permite o facilita para la correcta toma de decisiones en la gerencia de las empresas, permitiendo cuantificar los costos indirectos que están asociados a la fabricación de los productos.

Objetivos de la Contabilidad Administrativa

A más de conocer el concepto de Contabilidad Administrativa. Ramírez (2017), sugiere realizar un análisis de los objetivos para mejorar la estructura administrativa para su mejor entendimiento.

- 1. Proveer información para costeo de servicios, productos y otros aspectos de interés para la administración.*
- 2. Alentar a los administradores para llevar a cabo la planeación tanto táctica o a corto plazo, como a largo plazo o estratégica, que ante este entorno de competitividad es cada día más compleja.*
- 3. Facilitar el proceso de toma de decisiones al generar reportes con información relevante.*
- 4. Permitir llevar a cabo el control administrativo como una excelente herramienta de retroalimentación para los diferentes responsables de las áreas de una empresa. Esto implica que los reportes no deben limitarse a señalar errores.*
- 5. Ayudar a evaluar el desempeño de los diferentes responsables de la empresa.*
- 6. Motivar a los administradores para lograr los objetivos de la empresa (Chicaiza, 2019).*

Contabilidad Administrativa y Contabilidad Financiera

Ramírez (2017) hace referencia a la Contabilidad Administrativa y Financiera:

Tabla N° 10: Comparación entre Contabilidad Financiera y Contabilidad Administrativa

Contabilidad Financiera	Contabilidad Administrativa
Genera información sobre el pasado hechos históricos de la organización.	Está enfocada hacia el futuro
La información genera con fines extremos tiene que ser producida según determinadas normas.	No está regulada por las normas de información financiera.
La diferencia básica radica en la forma en que se presenta la información hacia el exterior.	Está organizada para producir información de uso interno de la administración; fórmula y evalúa políticas para la empresa.
La contabilidad financiera es obligatoria.	La contabilidad administrativa no es obligatoria, es un sistema de información opcional.
Similitudes entre Contabilidad Financiera	Contabilidad Administrativa
Ambas se apoyan en el mismo sistema contable de información.	Otra similitud es que ambas exigen responsabilidad sobre la administración de los recursos puestos en manos de los administradores.

Fuente: Elaboración propia a partir de Ramírez (2017, pág. 30)

Gestión Financiera

La gestión financiera en las instituciones financieras se fundamenta en un ambiente cambiante, es decir, que consiente que el razonamiento sea adaptable, para alcanzar mayor importancia de creatividad de valores por parte de las organizaciones, comprendiendo imponer aspectos positivos para el crecimiento y bienestar financiero dentro de la sociedad.

Desde el punto de vista de Sierra, Ortiz & Otros (2014), definen a la gestión financiera como, *“El proceso sistémico y sistemático que dentro una organización se realiza de forma cotidiana para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales de rentabilidad económica o social, productividad.”* (pág. 226). Mientras que, Telenchana (2017) manifiesta que, esta genera una combinación de la gestión de activos, liquidez, financiamiento, ventas, costo y productividad, mismos que son analizados para identificar los factores interno y externo de una institución. Así también se hace énfasis a los procedimientos metodológico en los argumentos económicos mercantiles en las instituciones con el fin de examinar, valorar y controlar la actividad desarrollada por la institución en el proceso de creación de valor. Es así que Terrazas (2009), menciona que la gestión financiera dentro de las instituciones fomentar el PHVA, es decir planificar, hacer, verificar y actuar estos principios son fomentados por la mejora continua de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y la utilización de los recursos financieros con la finalidad de obtener mejores resultados. Cabe recalcar que la gestión financiera debe cumplir con las metas, objetivos, y la filosofía corporativa de las instituciones financiera.

Así mismo se señala que Cabrera, Fuentes & Cerezo (2017), considera que los análisis de la administración financiera percibe la administración de gerencia donde:

Cada organización indistintamente de su tamaño o del sector al que pertenezca dicha empresa. Se torna indispensable poder realizar y ejecutar el análisis,

decisiones y acciones a procesos de evaluación, en donde las mismas deben estar relacionadas con la estrategia y medios financieros que sean necesarios para sostener la operatividad de la organización propiciando al mismo tiempo el margen de utilidad para los accionistas (pág. 2).

Con lo señalado en lo anterior la gestión financiera se encarga de un estudio minucioso de los recursos financieros de la organización, cimentándose en decisiones que contribuyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, y de esta manera poder cumplir las metas y propósitos fundamentales de la empresa además en complemento con lo anterior, la gestión financiera administra todos los recursos que tiene la entidad financiera con el fin de asegurar que sean suficientes para así poder cubrir con todos los gastos pertinentes para que este empiece a funcionar. Toda entidad financiera tiene un personal encargado, que es el gestor financiero que lleva un control sobre los ingresos y gastos de la entidad.

Importancia de la Gestión Financiera

La importancia de la gestión financiera nace del dominio de las finanzas corporativas, porque se enfoca en las decisiones sobre cuánto activo se requerirá, cómo obtener el capital requerido para comprar activos y por supuesto, cómo administrar toda la empresa para maximizar su valor, los mismos principios se aplican tanto a organizaciones con fines de lucro como a organizaciones sin fines de lucro.

Córdoba (2016) resalta la importancia de la Gestión Financiera que conlleva a generar valor agregado a instituciones, y esto influye en las toma de decisiones, optimizando recursos, generando bienestar económico, para la adecuada designación de recursos financieros, para reinvertirlos de la menor forma y administrarlos de manera correcta. La gestión financiera de igual forma, es la encargada de evaluar las tareas desempeñadas por las empresas, incluyendo sus logros presentes y futuros. Asimismo Cibrán , Prado, Crespo, & Huarte, (2013) argumenta que la importancia está fundamentado en la mayor parte del desarrollar un enfoca en actividades económicas de las empresas, y la disciplina que manejan para el buen actuar, se enfoca en el análisis técnico relacionados con “*los flujos de*

ingresos y gastos, los flujos de cobros y pagos”. (pág. 62). Es importante indicar también que dentro de las entidades financieras donde ayuda a los gerentes del área financiero a tomar de decisiones rápidas y oportunas, en el control de las operaciones de nuevas fuentes de financiación, y sobre todo radica en la efectividad y la eficiencia operacional a la vez permitiendo alcanzar objetivos establecidos mediante el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Dentro de la importancia de la gestión financiera se ha definido en términos generales, como el proceso de planificación, adquisición, utilización y distribución de recursos monetarios escasos entre las unidades económicas con miras a lograr un objetivo predeterminado activas, como la maximización de la riqueza de un propietario. El área de las finanzas relacionadas con el diseño y la entrega de asesoramiento y productos financieros a particulares, empresas y gobiernos. Involucra una variedad de oportunidades profesionales interesantes dentro de las áreas de banca, planificación financiera personal, inversiones, bienes raíces y seguros.

Objetivos de Gestión Financiera

De acuerdo con Terrazas (2009, pág. 57) hace referencia el objetivo de gestión financiera es que toda entidad financiera sea capaz de “*desenvolverse con efectividad*” apoyándose en decisiones correctas para la mejor toma de decisiones de la empresa, así como generar oportunidades financieras y de inversión para las instituciones.

También, desde el punto de vista de Córdoba (2012, pág. 14) hace referencia el objetivo de la gestión financiera en las cooperativas que es la maximización del beneficio de las empresas existentes en el mercado.

Gráfico N° 3: Objetivos de la gestión financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de Córdoba (2012)

El Primer objetivo, está orientado al cumplimiento de los tres objetivos, teniendo como principal el generar mayor valor agregado en responsabilidad social, a la vez permite mejorar la satisfacción de los socios y clientes así mismo permitir mayor participación cooperativismo en el mercado y últimamente permite alcanzar mayor rentabilidad por la inversión realizada por los socios. Existen derechos de propiedad socialmente definidos, sobre cuya base puede erigirse una teoría de la empresa. En el lenguaje de la teoría del contrato, se podría decir que el enfoque de los accionistas parte del supuesto de que existe un contrato social completo, que define completamente los derechos y responsabilidades de los derechos de propiedad propietarios hacia la sociedad.

En las organizaciones, la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y la constitución de activos, a los niveles de las estructuras de financiación como también de las políticas de los dividendos; enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos planteados.

Gerencia de la Administración desde el Enfoque de la Gestión Financiera

El enfoque de gestión financiera desde la gerencia mide el alcance de la gestión financiera en varios campos, que incluyen la parte esencial de las finanzas. La gestión financiera es “*No es un concepto revolucionario sino evolutivo*” (Chimbo, 2018). La definición y el alcance de las finanzas la administración ha cambiado de un período a otro período y ha aplicado varias innovaciones Puntos de vista teóricos, el enfoque de gestión financiera puede ser ampliamente dividido en dos partes principales.

De acuerdo con Hurtado citado por Chimbo (2018) le define a la gerencia financiera como;

Responsable de administrar el capital de trabajo, de modo efectivo de acuerdo con los criterios de riesgo y rentabilidad, además de administrar la estrategia financiera, minimizar y maximizar los recursos utilizados para financiar los costos o valores utilizados de la organización, acceder a recursos financieros para todos los enfoques que lo llevarán al mayor beneficio (pág. 35).

Entonces la gerencia financiera se encarga de planear el crecimiento de la entidad financiera mediante el uso de estrategias y tácticas, asignando recursos financieros de manera óptima, maximizando utilidades y minimizando la incertidumbre de inversión. A la vez la gerencia financiera se preocupa por la evaluación del grado de satisfacción de los socios y clientes de las cooperativas.

Desde el punto de vista de Gitman, y Zutter (2012), donde mencionan que, “*la gerencia financiera se refiere a las labores del gerente financiero de la cooperativa, es quien está encargado de administrar los asuntos financieros de todo tipo de empresas*” ya sean instituciones privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas, o sin fines de lucro.” (pág. 3). También se encargan de realizar un plan financiero el cual permite identificar el estado en el que se encuentra la institución, permitiendo identificar beneficios presentes y futuros, para la buena toma de decisiones.

En adición a lo anterior la gerencia financiera, de acuerdo con Montaña & León citado por Telenchana (2017) es *“un componente fundamental en la gestión de toda la empresa”* (pág. 32). La gestión financiera por lo tanto es considerada como una herramienta esencial para tratar de minimizar los recursos y generar mayor incremento económico, mediante la aplicación de estrategias que estén enfocadas en generar mayor productividad de las organizaciones. La Gestión Financiera es la encargada de la administración de capital con la que cuenta, buscando un equilibrio entre los criterios de las empresas, para incrementar la rentabilidad.

Cabe mencionar que la administración financiera, en el mundo de los negocios se encarga a la satisfacción de las expectativas de los clientes o socios, a través de la obtención de recursos menor costo y su utilización genere mayor productividad, beneficios o bienestar social.

Planeamiento de la Gestión Financiero

Los gerentes financieros impulsan el planeamiento de gestionar el tiempo, y riesgo de los flujos de efectivo futuros es la esencia del presupuesto de capital y este mismo administra los fondos de la organización.

Mientras que el autor Morales (2014), aduce que el planeamiento financiero *“establece la manera de cómo se lograrán las metas; además representa la base de toda la actividad económica de la empresa”* (pág. 7). Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa. Las planificaciones financieras se consideran como técnicas métodos e instrumentos y objetivos con la finalidad de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

Además, la participación de un análisis financiero y la planificación de la empresa, las actividades iniciales del gerente financiero implican las decisiones relacionadas

con la inversión y la decisión financiera, las decisiones de inversión reflejan en qué proyecto participar, pronosticar posibles rendimientos y qué tipo de activos que mantendrá la empresa. Las decisiones de financiación determinan cómo la empresa recauda dinero para pagar los activos en los que invierte (Gitman & Zutter, 2012).

Las actividades financieras de las cooperativas pueden incluir al servicio de los clientes, bajo el enfoque de organizar y mantener cuentas activas, emitir acciones, concertar préstamos. Análisis de información financiera de producción, incluidos informes de gestión, análisis financiero, presupuesto, inversión, estrategia y cumplimiento, contabilidad, presentación de informes, y muchos otros.

Las instituciones que se encuentran en el negocio hacer que sus propietarios o accionistas sean impulsores de un planeamiento adecuado de la gestión financiero que genere rentabilidad. Los gerentes financieros deben tomar decisiones financieras con respecto a las inversiones a largo plazo, el financiamiento y la gestión de las necesidades de efectivo a corto plazo. Para las empresas muy grandes cuyas acciones se negocian públicamente, este objetivo se describe comúnmente como maximizando la riqueza de los accionistas.

Alcance de la Gestión Financiera con Otras Ciencias

La gestión financiera es una de las partes importantes de la gestión general, que está directamente relacionada con varios departamentos funcionales como el personal, el marketing y la producción. La gestión financiera cubre un área amplia con enfoques multidimensionales. Los siguientes son el alcance importante de la gestión financiera.

Tabla N° 11: Alcance de la Gestión Financiera con otras ciencias

Ciencias	Contexto
Gestión financiera y economía	Los conceptos económicos como micro y macroeconomía se aplican directamente con los enfoques de gestión financiera. Decisiones de inversión, micro y macro. Los factores ambientales están estrechamente asociados con las funciones del gerente financiero. La gestión financiera también utiliza las ecuaciones económicas como el factor de descuento del valor monetario, la cantidad de orden económica, etc. La economía financiera es una de las áreas emergentes, que ofrece inmensas oportunidades para las áreas financieras y económicas
Gestión financiera y contabilidad	Los registros contables incluyen la información financiera de la empresa en cuestión. Por lo tanto, podemos entender fácilmente la relación entre la gestión financiera y la contabilidad. En los viejos tiempos, tanto la administración financiera como la contabilidad se trataban como una misma disciplina y luego se fusionaron como Administración Contabilidad porque esta parte es muy útil para que el gerente de finanzas tome decisiones. Pero la gestión financiera y la disciplina contable de hoy en día están separadas e interrelacionadas.
Gestión financiera o matemática	Los enfoques modernos de la gestión financiera aplicaron gran cantidad de herramientas y técnicas matemáticas y estadísticas. También se les llama econométricos. La cantidad de orden económico, el factor de descuento, el valor temporal del dinero, el valor actual del dinero, el costo del capital, las teorías de la estructura del capital, las teorías de los dividendos, el análisis de la razón y el análisis del capital de trabajo se utilizan como herramientas y técnicas matemáticas y estadísticas en el campo de la gestión financiera.
Gestión financiera y comercialización	Los productos producidos se venden en el mercado con enfoques innovadores y modernos. Para esto, el departamento de marketing necesita financiación para cumplir con sus requisitos. Introducción a la gestión financiera donde el gerente financiero o el departamento financiero es responsable de asignar la cantidad adecuada finanzas al departamento de marketing. Por lo tanto, el marketing y la gestión financiera están interrelacionados y dependen unos de otros.
Gestión financiera y recursos humanos	La gestión financiera también está relacionada con el departamento de recursos humanos, que proporciona mano de obra a todas las áreas funcionales de la gestión. El gerente financiero debe evaluar cuidadosamente los requisitos de mano de obra para cada departamento y asignar las finanzas al departamento de recursos humanos como salarios, sueldos, remuneraciones, comisiones, bonos, pensiones y otros beneficios monetarios al departamento de recursos humanos. Por lo tanto, la gestión financiera está directamente relacionada con la gestión de recursos humanos.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Paramasivan & Subramanian, 2017)

La gestión financiera se considera una parte esencial para todas las ciencias por qué parte de las actividades económicas y no económicas que lleva a decidir la adquisición eficiente y la utilización de las finanzas de manera rentable. En los viejos tiempos, el tema de Gestión Financiera era parte de la contabilidad con los enfoques tradicionales. Hoy en día se ha ampliado con funciones innovadoras y multidimensionales en el campo de los negocios con el efecto de la industrialización, la Gestión Financiera se ha convertido en una parte vital de la

preocupación empresarial y se están concentrando más en el campo de la Gestión Financiera. *Financial Management* también se desarrolló como finanzas corporativas, finanzas empresariales, economía, matemática e ingeniería financiera.

Funciones de la Gestión Financiera

La Gestión Financiera tiene la responsabilidad de asignar los fondos para los activos fijo y los activos corrientes; siendo capaces de obtener la mejor composición de alternativas de financiación, además desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución (Chicaiza, 2019).

La gestión financiera se basa en la función de administrar adecuadamente los recursos financieros abarca la asignación y obtención de fondos, herramientas de análisis, planeación y control de los mismos. Por ende, en la actualidad la correcta dirección financiera de las empresas exige adoptar nuevos principios y actitudes. Por esta razón al haber estudiado la situación actual de la Cooperativa del segmento 1 de la ciudad, con el afán de proponer alternativas de mejoramiento de su gestión haciendo énfasis a las tres áreas funcionales de gerencia, contabilidad y créditos enfocados a la evaluación de objetivos y metas previstos por una organización en forma integral, sectorial u operacional, la correcta utilización de recursos que conlleva a la eficiencia y posicionamiento de la entidad desde el punto de vista competitivo; el mismo que se convierte en un reto para los directivos que tienen la responsabilidad de dominar elementos de gestión financiera que ayuden al buen desarrollo de los procesos financieros y que a la vez garanticen la calidad del servicio.

2.1. Hipótesis

Responsabilidad Social incide en los términos de la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.Recolección de la información

En la recaudación de la información primaria y secundaria se manipuló por medio de la investigación de campo, en la que se aplica los instrumentos en el lugar de los hechos mediante las respuestas obtenidas de las preguntas elaboradas en el cuestionario, fue posible realizar la comprobación de la hipótesis, así como el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio

3.1.1. Población

La población de acuerdo al autor Pineda (2013), es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, el universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

La población objeto de estudio son las 9 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 representando una población finita considerándose analizar a 5 personas de cada entidad financiera, por ende, la población objeto de estudio es 45 personas. Además, se muestra a continuación en la tabla la representación de la población a estudiar:

Tabla N° 12: Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del cantón Ambato

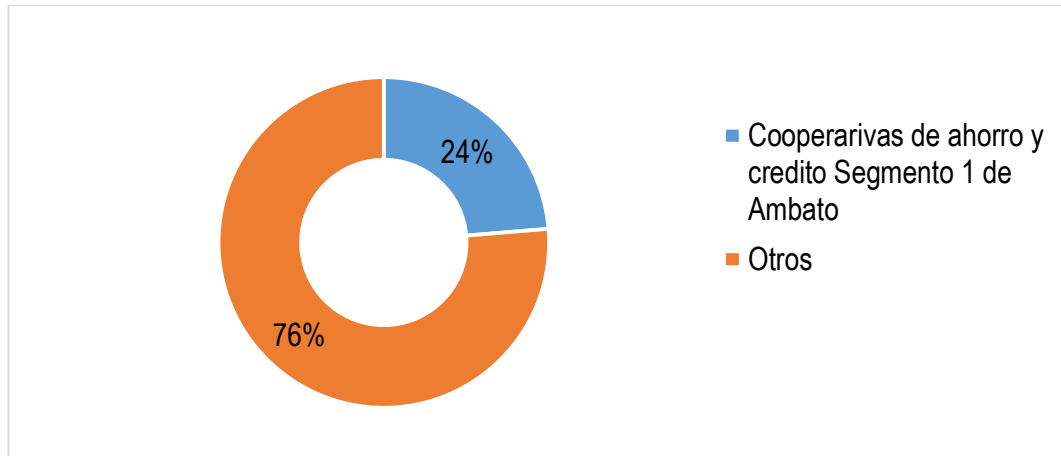
Razón Social	COOPERATIVA
1891710328001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
1891709591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
1890141877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.
1890080967001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.
1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.
1890001323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.
1890012015001	ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA AMBATO

Fuente: Elaboración propia a partir de Fuente especificada no válida.

Nota: Resolución No. 521-2019-F de la junta de política y regulación monetaria y financiera

La población objeto del presente trabajo de estudio son las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Ambato segmento 1 basado en las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los mismos que constituyen el 24% de las demás cooperativas segmentadas por la entidad gubernamental y bajo Resolución No. 521-2019-F.

Gráfico N° 4: Cooperativas del segmento 1 de Ambato



Fuente: Elaboración propia a partir de Fuente especificada no válida.

3.1.2. Muestra

Chisag (2018) cita a Calvo (1978) en la que menciona que, “*Si una muestra es representativa de una población, se pueden deducir importantes conclusiones acerca de esta, a partir del análisis de la muestra*” (pág. 85). De igual manera la Universidad de Sonora (2015), en México menciona sobre el muestreo no probabilístico; que aduce, “el científico debe seleccionar directamente e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso” (pág. 67). Por ende, no fue necesario calcular la muestra ya que el número de casos es accesible para realizar el levantamiento de la información directamente a cada una de ellas y observar su comportamiento con la Responsabilidad Social y la Gestión Financiera.

3.1.3. Fuentes primarias y secundarias

- **Primarias**

La investigación de campo según el autor Arias menciona que es aquella en la cual los investigadores tienen contacto directo con el lugar de los hechos; es decir sin manipular las variables existentes, el propósito de esta modalidad, es obtener información relevante e importante (Arias F. , 2012).

Esta modalidad fue de utilidad durante el levantamiento de datos tomados como información primaria la cual va hasta el mismo lugar de ellos hechos en este caso a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, que conlleva al levantamiento de información primaria y secundaria de las variables en estudio.

- **Secundarias**

El diseño para este estudio investigativo se recurrió a fundamentos de la investigación de bibliográfica e investigación de campo. La fuente de investigación bibliográfica según el autor Benavent, (2014), es el trabajo de revisión bibliográfica constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso. La fuente de información bibliográfica fue tomada desde libros, revistas científicas, otros estudios previos sobre el tema de estudio para fundamentar las variables teóricamente con fuentes confiables y científicas.

3.1.4. Técnicas de recolección de información

En esta fase se presenta la tabulación y comprobación de la hipótesis, a partir del análisis e interpretación de los resultados originarios y en base de dicho análisis elaborar las conclusiones y posibles soluciones al problema. La información levantada facilitó datos numéricos y abstractos, mismas que el investigador fue el

encargado de dar sentido y apoyo mediante el uso de diferentes herramientas y en estadística. Adicionalmente a esto, se menciona que la tabulación de la información levantada y la presentación de resultados se tabularon mediante programas estadísticos, lo cual permitió cuantificar de manera estadística y representar de forma idónea la información obtenida para su correspondiente interpretación.

El instrumento que se empleó en esta investigación fue el cuestionario el cual se aplicó directamente a los colaboradores de la institución financiera diseñado para este tema en desarrollo, mediante el uso de preguntas dicotómicas para después ingresar la información en el programa SPSS versión 24 para proceder con el análisis estadístico; de lo cual se logró calcular la fiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach. Por otra parte, fue posible el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson, mediante el cual fue posible establecer la correlación de las variables y realizar la comprobación de la hipótesis.

- **Observación**

La observación científica es aquella que usa la hipótesis y manifiesta que se puedan tener observaciones científicas, el principal objetivo es la evidencia del fenómeno, con la preocupación de evitar los errores existir en la investigación y alterar la percepción de un fenómeno o la correcta expresión del mismo: el observador se distingue del testigo ordinario, ya que este último no intenta llegar a los resultados, además son muchos los sucesos que le pasan desapercibidos (Perez, 2015).

Se aplicó la observación como técnica para el desarrollo, en este caso se toma en consideración los consolidados y los indicadores que se ven reflejados en el análisis la gestión financiera que se va llevando en cada institución financiera para alcanzar los objetivos planteados y analizar como es el comportamiento con la Responsabilidad Social que se puede generar.

3.2.Tratamiento de la información

3.2.1. Modalidad

El desarrollo de la investigación está fundamentado en el contexto del enfoque mixto donde contiene descripciones cuantitativas y cualitativas para definir el estudio de las variables. Fue necesario desarrollar la investigación de carácter mixto: cualitativo, porque se necesitó conocer las características de los factores del coeficiente y también se analizó la información cuantitativa (Hernández Sampieri, 2014).

En la investigación se pretende desarrollar la metodología cuali-cuantitativa con la finalidad de estudiar las variables implicadas; en donde se busca conocer cuáles son las cualidades sobre el levantamiento de información mediante la observación sobre la Responsabilidad Social y la Gestión Financiera que se lleva en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, para después cuantificar los resultados.

3.2.2. Niveles de investigación

Los niveles de investigación para este desarrollo son el nivel descriptivo y el correlacionar:

En opinión del autor Arias (2006), los estudios descriptivos permiten medir de forma independiente las variables, aun cuando no se formule hipótesis alguna, pues éstas aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación, de allí que el tipo de investigación esté referido a escudriñar con cuanta profundidad se abordará el objeto, sujeto o fenómeno a estudiar como lo fue en este caso la Responsabilidad Social y la Gestión Financiera.

A través de esta investigación se manifiesta una descripción de los elementos en estudio y obtener más información sobre de las características para tener una mayor cantidad de datos para solucionar la hipótesis observando el comportamiento y la

correlación entre las dos variables que son la Responsabilidad Social y la Gestión Financiera.

El nivel de correlación según el autor Santos (2015), menciona que el método de correlación se pueden identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no, en este método se utilizan cálculos estadísticos, haciendo mediciones de los factores, para relacionarlos entre sí, se puede también incluir el control de variables a fin de obtener resultados más válidos. En la investigación se usa este método para analizar el objetivo y conocer la relación entre las variables de acuerdo al análisis cuantitativo de la Responsabilidad en cómo influye en la Gestión Financiera de la cooperativa.

3.3.Operacionalización de variables

3.3.1. Operacionalización de las variables dependiente

Tabla N° 13: Operacionalización de la Variable Dependiente: Responsabilidad Social

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas de Instrumento
La responsabilidad social en la actualidad contribuye en el desarrollo económico , humano sostenible que actúa en beneficio de sus propios colaboradores y sus familias, sociedad en general y comunidad local para poder mejorar la calidad de vida y el entorno ambiental por ende, “ <i>el valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas, a los grupos de interés (stakeholders), a los trabajadores y a la ciudadanía en su conjunto</i> ” Núñez (2003).	DESARROLLO ECONÓMICO SECCIÓN SOCIAL SECCIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores económicos sustentables. • Oportunidades laborales • Medio Ambiente • Efectos Ambientales • Actividades Económicas 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Los empleados en la empresa reciben el salario de acuerdo a la Ley que busca mantener una buena calidad de vida? 2. ¿El salario que reciben los empleados es acorde a las funciones y responsabilidades que realizan? 3. ¿Se apertura plazas de trabajo acorde a la carga laboral? 4. ¿La institución apoya a los empleados que quieran actualizar en sus estudios? 5. ¿La institución ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades? 6. ¿La institución ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados? 7. ¿Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar servicios de alta calidad a sus socios? 8. ¿La institución respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones? 9. ¿La institución contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad? 10. ¿La institución cumple con las normas legales completa y prontamente? 11. La institución implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente. 12. La institución participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural. 13. La empresa promueve programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos. 14. La institución financiera posee indicadores del impacto ambiental que producen sus actividades económicas 15. La cooperativa cuenta con balances social. 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Elaborado por: Masaquiza, Isabel

3.3.2. Operacionalización de las variables independiente

Tabla N° 14: Operacionalización de la Variable independiente: Gestión Financiera

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas de Instrumento
Telenchana (2017), aduce que esta genera una combinación de la gestión de activos, liquidez, financiamiento, ventas, costo y productividad, mismos que son analizados para identificar los factores interno y externo de una institución como la morosidad y cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> • GESTIÓN FINANCIERA • LIQUIDEZ • MOROSIDAD Y COBRANZAS 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Gestión Financiera • Toma de decisiones financieras • Indicadores financieros • Servicios financieros • Planificación Financiera • Políticas de liquidez • Plan de contingencia • Índices de morosidad • Gestión de Cobranzas • Recuperación de cartera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia se revisa los estados financieros? 2. ¿Existe un manual de Gestión Financiera dentro de la empresa? 3. ¿La institución financiera proporciona a los empleados los conocimientos y herramientas necesarias para optimizar la toma de decisiones financieras? 4. ¿Con qué frecuencia se analizan los indicadores financieros? 5. ¿Los servicios financieros que ofrece la institución son acordes a las necesidades de los socios? 6. ¿La institución trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada? 7. ¿La institución financiera cuenta con políticas de liquidez? 8. ¿La institución financiera mantiene un plan de contingencia de liquidez? 9. ¿Cree usted que la institución financiera mantiene altos índices de morosidad? 10. ¿Se encuentran establecidas técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas? 11. ¿Existen objetivos y metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas? 	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

Elaborado por: Masaquiza, Isabel

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.Confiabilidad del instrumento

En la presente investigación se utilizó los reactivos para cada una de las variables de estudio en las que se establece el coeficiente de Alfa Cronbach, con la finalidad de medir si las preguntas de los instrumentos son viables. Por lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS, que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica; además que en este mismo programa se procede a la realización de análisis de frecuencias y gráficas que se detallan en el desarrollo y resultados.

En cuanto al Alfa Cronbach; es un método que evalúa el error factorial específico y el error por respuesta al azar, los cuales están distribuidos independientemente dentro de los ítems y tienden a cancelarse mutuamente cuando los puntajes de los ítems son sumados, la validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir, y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (Garcia, 2015).

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla N° 15: Criterios de valoración del Alfa Cronbach

Criterio generales
Coeficiente alfa >.9 es excelente
Coeficiente alfa >.8 es bueno
Coeficiente alfa >.7 es aceptable
Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
Coeficiente alfa >.5 es pobre
Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Fuente: Elaboración propia a partir de George y Mallery (2013)

La validación de los reactivos utilizará el estadístico de alfa de cronbach con lo cual se comprueba la fiabilidad de reactivo Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), que es el que mide la inteligencia emocional y cuyo valor de los 31 casos estudiados es de:

Tabla N° 16: Estadísticas de fiabilidad de la inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	45

Fuente: Elaboración propia a partir de Programa estadístico SPSS

Interpretación

El coeficiente alfa de Cronbach de la técnica de la encuesta es de 0,932 considerándose como excelente de los intervalos de análisis de los Criterios de valoración del Alfa Cronbach cuyo valor supera el coeficiente alfa > 0,932.

4.2.Encuesta

En el presente proyecto se enfoca a realizar un análisis actual de la Responsabilidad Social en términos de Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato; bajo los cuestionamientos presentados a continuación.

A) Perfil Sociodemográfico

Pregunta 1. Género

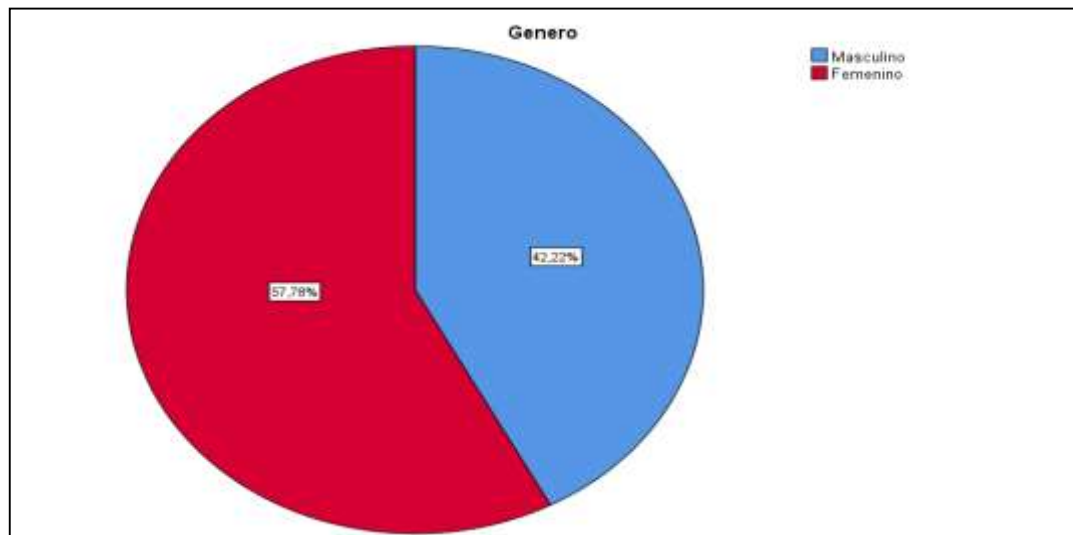
Tabla N° 17: Género.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	19	42,2	42,2	42,2
Femenino	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 5: Género.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Del total de encuestados el 57,8% es de sexo femenino, mientras que el 42,2% indica que es de sexo masculino con ello se interpreta que la mayoría de trabajadores del área administrativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 son femeninas.

Pregunta 2. Edades

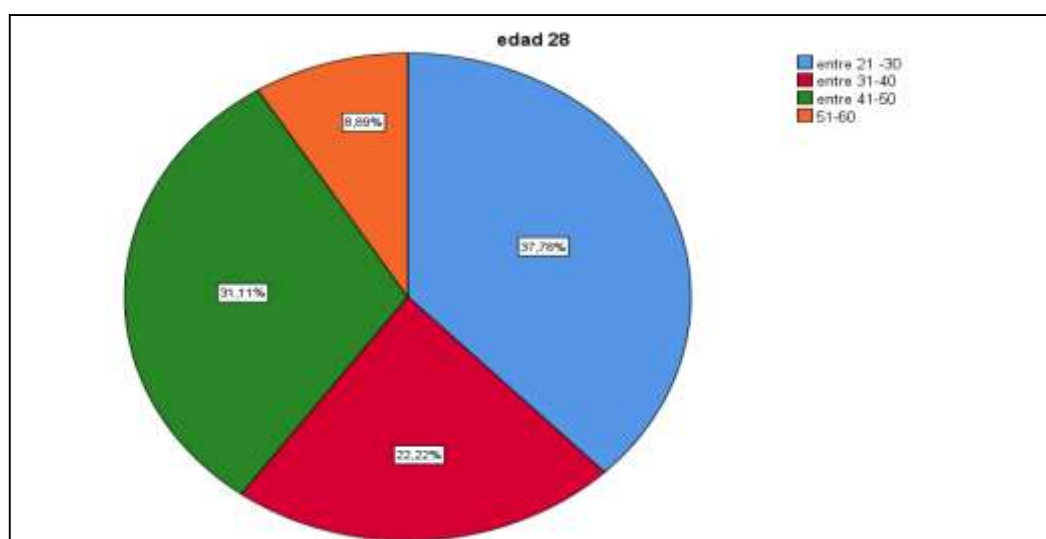
Tabla N° 18: Edades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
entre 21 -30	17	37,8	37,8	37,8
entre 31-40	10	22,2	22,2	60,0
entre 41-50	14	31,1	31,1	91,1
51-60	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 6: Edades.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De los datos observados el 37,8% indica que se encuentra en intervalo de edad de 21 a 30 años, de la misma forma el 31,1% menciona que el intervalo de edad está entre 41 a 51 años, así mismo el 22,2% aduce que la edad de intervalo de estudio es de 31 a 40 años y por último el 8,9% indica que la edad de estudio se encuentra en intervalo de 51 a 60 años. Por ende, se interpreta que la población en estudio es superior a los 25 años

Pregunta 3. Nivel de educación

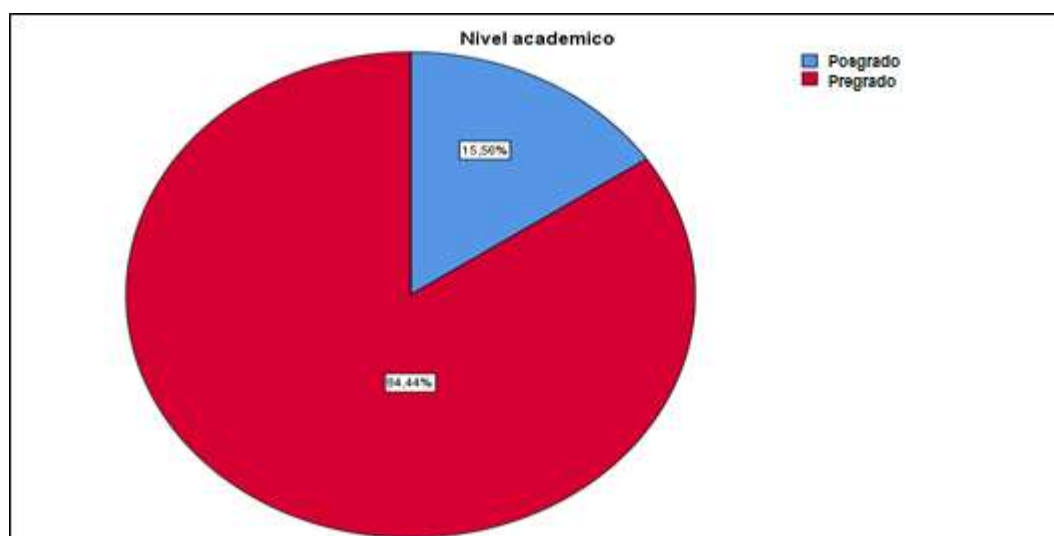
Tabla N° 19: Nivel de educación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pregrado	38	84,4	84,4	84,4
Postgrado	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 7: Nivel de educación.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

En la tabla y gráficos se puede observar que el 84,4% menciona que el nivel de educación que mantienen los profesionales que laboran en las cooperativas del segmento 1 es pregrado, mientras que el 15,6% indica que el nivel de educación que mantienen los profesionales que laboran en las cooperativas del segmento 1 posee maestría. Por ende, se interpreta que el nivel de conocimiento en el área administrativa conlleva al mejoramiento continuo de la empresa como también la toma de decisiones en responsabilidad social y financiera.

Responsabilidad Social Empresarial

B) Sección Económica

Pregunta 4. ¿Los empleados en la empresa reciben el salario de acuerdo a la Ley que busca mantener una buena calidad de vida?

Tabla N° 20: Las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	9	20,0	20,0	28,9
Indeciso	6	13,3	13,3	42,2
De acuerdo	6	13,3	13,3	55,6
Totalmente de acuerdo	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 8: Las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Del total de encuestado el 44,44% aduce que los empleados en las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley que busca mantener una buena calidad de vida, mientras que el 20% indica estar en desacuerdo que los empleados de las empresas reciben un salario de acuerdo a la ley, así mismo el 13,3% menciona que el indeciso o de acuerdo a que los empleados reciben un salario de acuerdo a la ley mientras que el 8,9% revela que están totalmente de en desacuerdo que los empleados de las empresas reciben el salario de acuerdo a la ley. Por ende, se interpreta que la mayoría reciben su remuneración de acuerdo a las normas laborales.

Pregunta 5. ¿El salario que reciben los empleados es acorde a las funciones y responsabilidades que realizan?

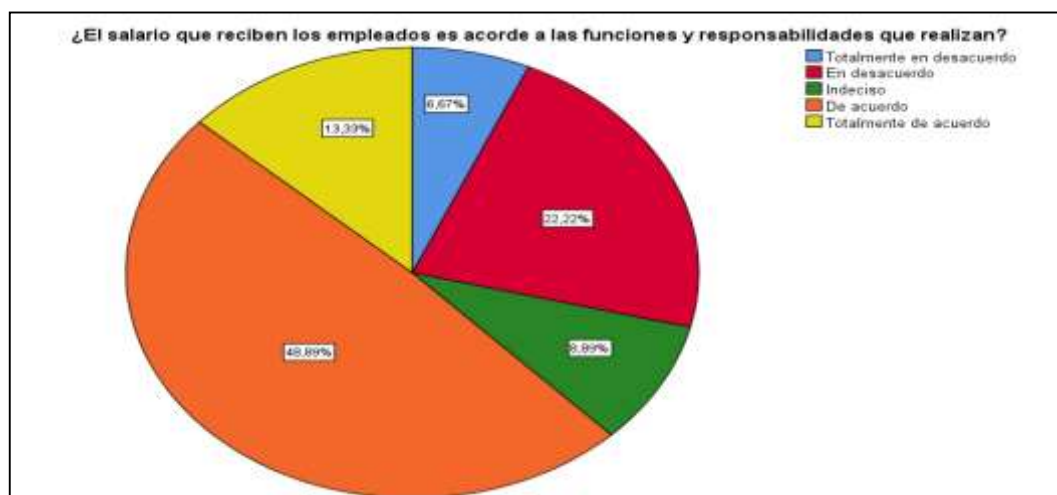
Tabla N° 21: Salario que reciben es acorde a las funciones y responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	10	22,2	22,2	28,9
Indeciso	4	8,9	8,9	37,8
De acuerdo	22	48,9	48,9	86,7
Totalmente de acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 9: Salario que reciben es acorde a las funciones y responsabilidades



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se muestra en la tabla y gráfico el 48,9% de los encuestados manifiesta que está de acuerdo a que el salario que reciben es acorde a las funciones y responsabilidades que realiza; mientras que el 22,2% está en desacuerdo que los saliros que se pagan están en función a las funciones que realizan, así mismo el 13,3% menciona estar en total acuerdo que los salarios son pagados de acuerdo a las funciones que realiza consiguiente el 8,8% muestran estar indecisos en que se pague un salario acorde a las funciones y responsabilidades que realice y por último el 6,7% deduce que está en total desacuerdo que los salarios son pagados de acuerdo a las funciones que realiza. Por ende, se interpreta que los salarios son pagados de acuerdo a las funciones.

Pregunta 6. ¿Se apertura plazas de trabajo acorde a la carga laboral?

Tabla N° 22: Apertura de plazas de trabajo acorde a la carga laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	5	11,1	11,1	17,8
Indeciso	18	40,0	40,0	57,8
De acuerdo	15	33,3	33,3	91,1
Totalmente de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 10: Apertura de plazas de trabajo acorde a la carga laboral



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De igual manera de la total de encuestados el 40% aduce que se encuentra indeciso en la apertura de plazas de trabajo acorde a la carga laboral, el 33,3% indican que se encuentran de acuerdo a con la apertura de plazas de trabajo, consiguiente el 11,1% menciona que está en desacuerdo en la apertura de la plaza de trabajo; por consiguiente el 8,9% muestra que se encuentra en total acuerdo a que se apertura plazas de trabajo y por último el 6,7% manifiesta que está en total desacuerdo en que se apertura la plaza de trabajo. Por ende, se interpreta que la mayoría de los encuestados piden que las empresas financieras fomenten plazas de trabajo para clientes y socios.

C) Sección sociales

Pregunta 7. ¿La empresa apoya a los empleados que quieran actualizar en sus estudios?

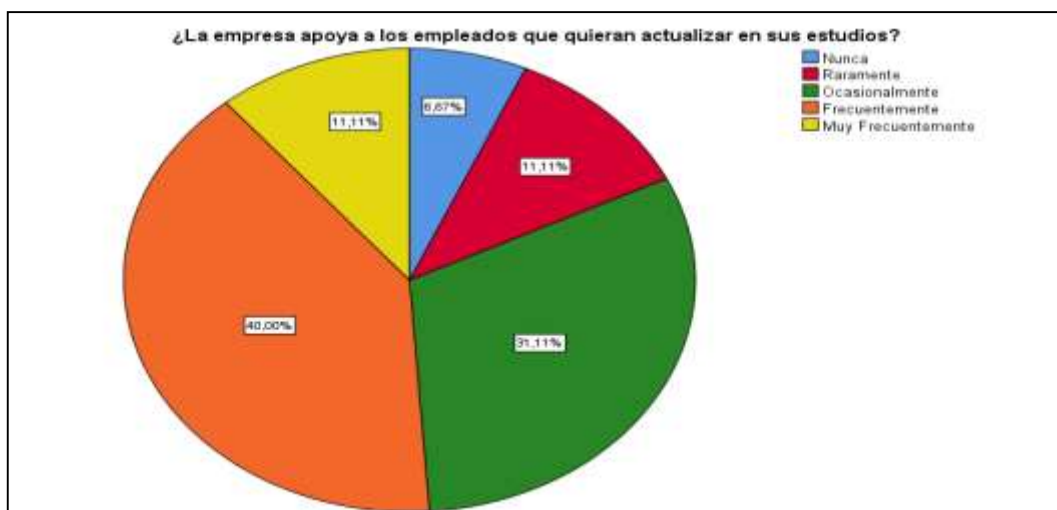
Tabla N° 23: Apoyan a los empleados que quieran actualizar en sus estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Raramente	5	11,1	11,1	17,8
Ocasionalmente	14	31,1	31,1	48,9
Frecuentemente	18	40,0	40,0	88,9
Muy Frecuentemente	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 11: Apoyan a los empleados que quieran actualizar en sus estudios



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Asimismo, de los encuestados el 40% considera que frecuentemente las empresas financieras apoyan a los empleados que quieran actualizar en sus estudios; el 31,1% aduce que ocasionalmente las empresas apoyan a sus empleados en los estudios, así mismo el 11,1% menciona que muy frecuentemente como raramente las empresas financieras apoyan a sus empleados en los estudios, y por último el 6,7% aporta que nunca las empresas financieras apoyan a los empleados que quieran actualizar en

sus estudios. Por ende, se interpreta que la mayoría frecuentemente si ayudan a los empleados en sus estudios generandosles prácticas profesionales.

Pregunta 8. ¿La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades?

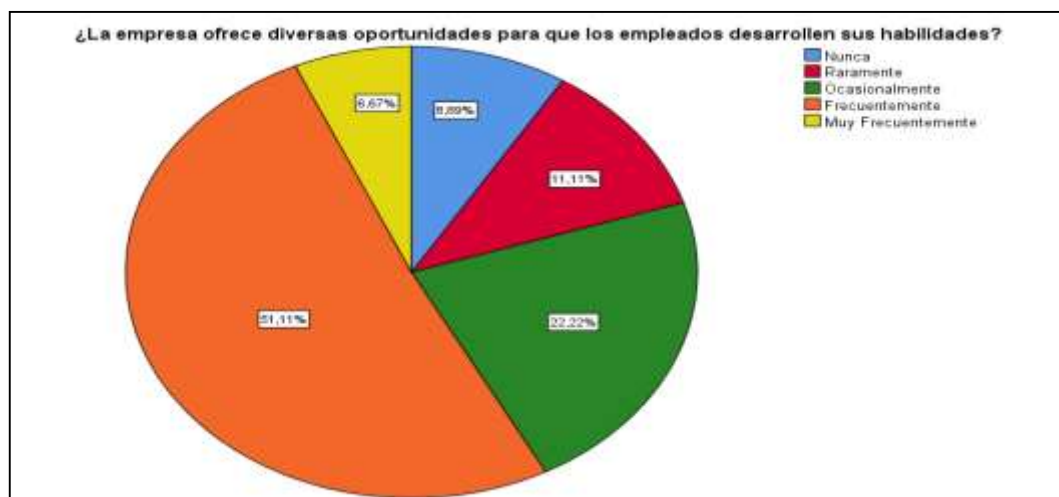
Tabla N° 24: Las empresas ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,9	8,9	8,9
Raramente	5	11,1	11,1	20,0
Ocasionalmente	10	22,2	22,2	42,2
Frecuentemente	23	51,1	51,1	93,3
Muy Frecuentemente	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 12: Las empresas ofrece diversas oportunidades para que los empleados.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Del total de encuestados el 51,1% indica que frecuentemente las empresas ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades; el 22,2% menciona que ocasionalmente las empresas ofrecen oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades, consiguiente el 11,1% aduce que raramente las empresas ofrecen oportunidades a los empleados, así mismo el 8,9% informa que nunca las empresas generan oportunidades para sus trabajadores y por último el 6.7% afirma que muy frecuentemente las empresas financieras generan oportunidades a los empleados dentro de las empresas financieras. Se interpreta que

las empresas financieras apoyan a los trabajadores generando oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Pregunta 9. ¿La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados?

Tabla N° 25: La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Usualmente no	4	8,9	8,9	15,6
Usualmente	4	8,9	8,9	24,4
Casi siempre	20	44,4	44,4	68,9
Siempre	14	31,1	31,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 13: La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se puede observar el 44,4% aduce que casi siempre la empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados, mientras que el 31,1% considera que siempre empresa genera oportunidades a los empleados, el 8,9% indican que usualmente como usualmente no o inusualmente la empresa ofrece igualdad de oportunidades para sus trabajadores y por último el 6,7% menciona que nunca la empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados. Por ende, se

interpreta que la empresa impulsa oportunidades de hacer carrera en las diferentes áreas operativas como administrativas.

Pregunta 10. ¿Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar servicios de alta calidad a sus socios?

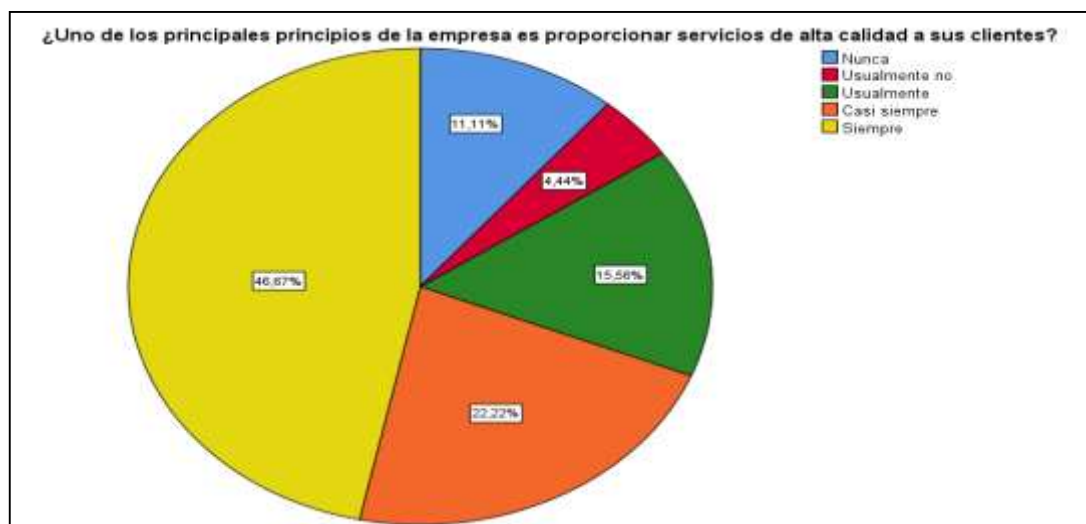
Tabla N° 26: La empresa proporciona servicios de alta calidad a sus socios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11,1	11,1	11,1
Usualmente no	2	4,4	4,4	15,6
Usualmente	7	15,6	15,6	31,1
Casi siempre	10	22,2	22,2	53,3
Siempre	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 14: La empresa proporciona servicios de alta calidad a sus socios.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De igual manera el 46,7% indica que siempre los principios de la empresa es proporcionar servicios de alta calidad a sus socios; mientras que 22,2% aduce que casi siempre los principios de la empresa proporcionan servicios de calidad, consiguiente el 15,6% muestra que usualmente los principios de la empresa proporcionan servicios de calidad, así mismo el 11,1% menciona que nunca los principios de la empresa proporcionan servicios de calidad; y finalmente el 4,4% señala que usualmente no o inusualmente los principios de la empresa proporcionan

servicios de calidad. Por ende, se interpreta que la mayoría de colaboradores de las empresas financieras conlleva a desarrollar la calidad del servicio y productos.

Pregunta 11. ¿La empresa respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones?

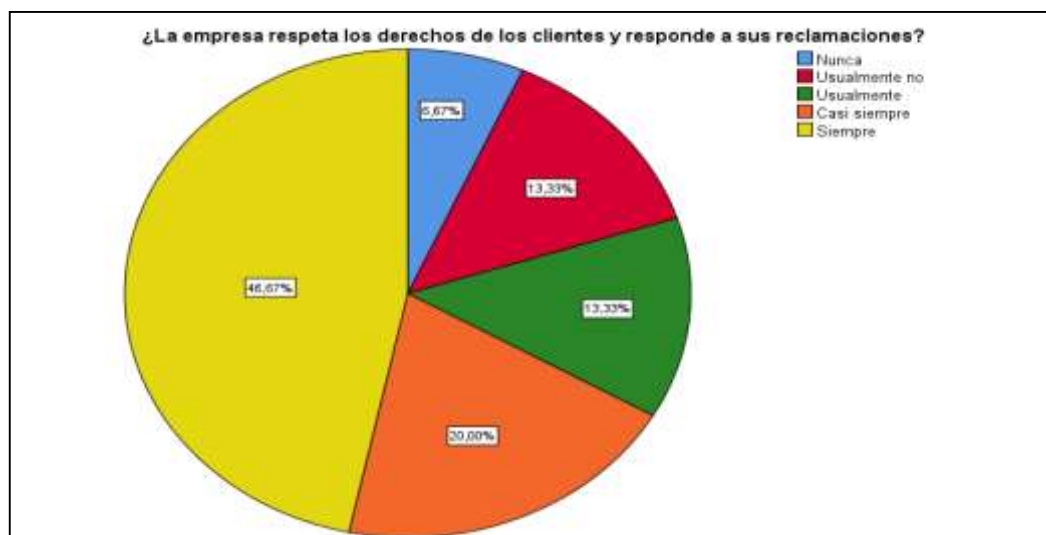
Tabla N° 27: Los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Usualmente no	6	13,3	13,3	20,0
Usualmente	6	13,3	13,3	33,3
Casi siempre	9	20,0	20,0	53,3
Siempre	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 15: Los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De los datos observados el 46,7% indica que siempre respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones; mientras que 20% aduce que casi siempre se respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones, consiguiente el 13,3% muestra que usualmente e inusualmente se respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones y por último el 6,7% señala que nunca respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones. Por ende, se interpreta que se respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones,

bajo los lineamientos de las empresas financieras conllevando a una negociación con los clientes o socios.

Pregunta 12. ¿La institución financiera contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad?

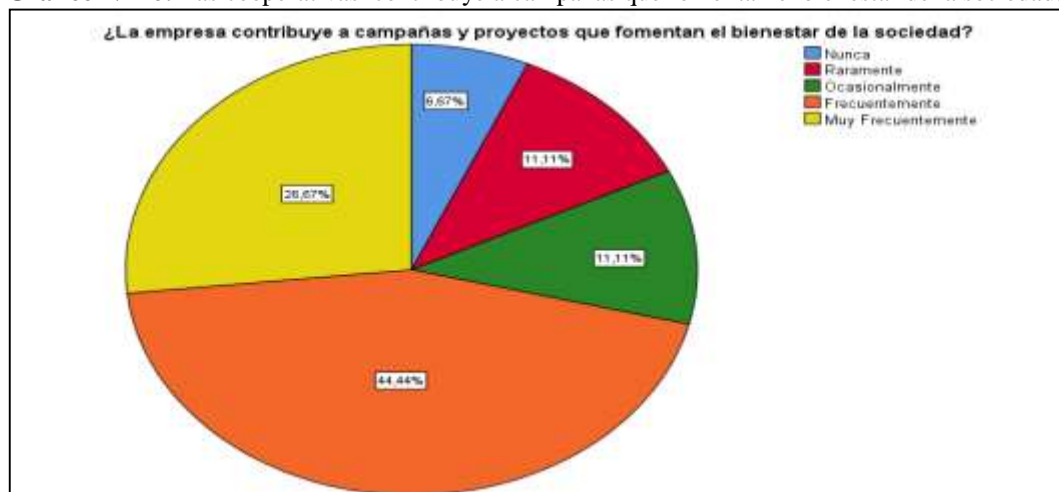
Tabla N° 28: Las cooperativas contribuye a campañas que fomentan el bienestar de la sociedad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Raramente	5	11,1	11,1	17,8
Ocasionalmente	5	11,1	11,1	28,9
Frecuentemente	20	44,4	44,4	73,3
Muy Frecuentemente	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 16: Las cooperativas contribuye a campañas que fomentan el bienestar de la sociedad.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Del total de encuestados el 44,4% indica que frecuentemente la empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad; mientras que, 26,7% aduce que muy frecuentemente la empresa contribuye a campañas y proyectos, consiguiente el 11,1% muestra que ocasionalmente y raramente la empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad y por último el 6,7% señala que nunca la empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad. Por ende, se interpreta que

las empresas deben impulsan proyectos de bienestar social considerándose que el servicio a la colectividad debe ser arraigada.

Pregunta 13. ¿La institución financiera cumple con las normas legales completa y prontamente?

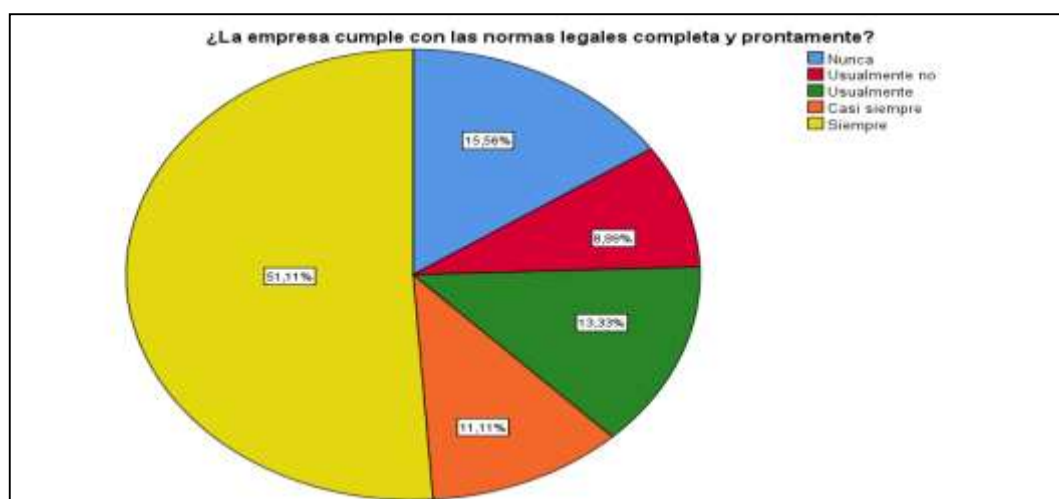
Tabla N° 29: La institución financiera cumple con las normas legales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	15,6	15,6	15,6
Usualmente no	4	8,9	8,9	24,4
Usualmente	6	13,3	13,3	37,8
Casi siempre	5	11,1	11,1	48,9
Siempre	23	51,1	51,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 17: La institución financiera cumple con las normas legales



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se puede observar el 51,5% considera que siempre la empresa cumple con las normas legales; mientras que el 15,6% aduce que nunca la empresa cumple con las normas legales, de la misma forma el 13,3% sostiene que usualmente la empresa cumple con las normas legales, consiguiente 11,1% menciona que casi siempre la empresa cumple con las normas legales, y por último el 8,9% aporta que usualmente no o inusualmente la empresa cumple con las normas legales. Por ende, se interpreta que las empresas financieras tienen que impulsar norma para que sean manejados por los colaboradores y como también por los clientes y socios.

D) Sección ambiental

Pregunta 14. La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.

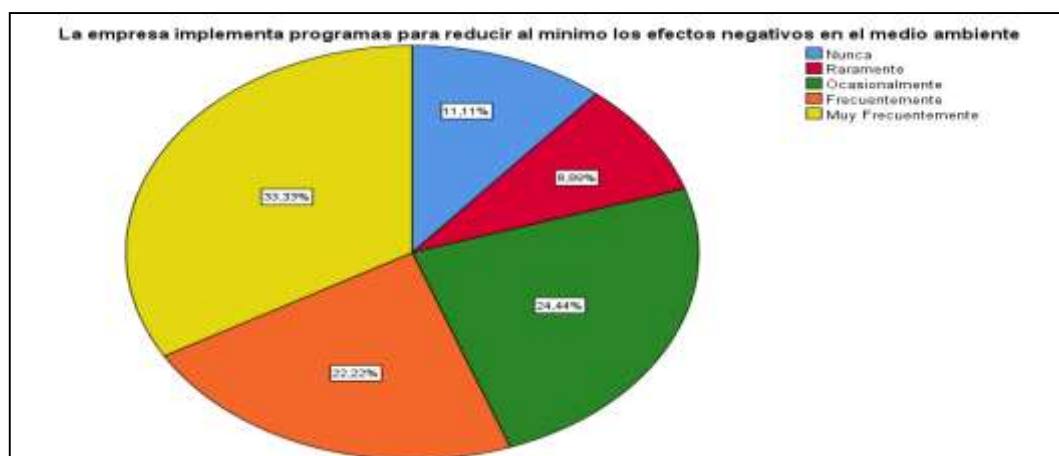
Tabla N° 30: Programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11,1	11,1	11,1
Raramente	4	8,9	8,9	20,0
Ocasionalmente	11	24,4	24,4	44,4
Frecuentemente	10	22,2	22,2	66,7
Muy Frecuentemente	15	33,3	33,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 18: Programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico se puede observar el 33,3%, aduce que muy frecuentemente implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente, así mismo el 22,2% indica que frecuentemente implementa programas para reducir los efectos negativos en el ambiente; consiguiente el 24,4% menciona que ocasionalmente implementa programas mitigar los efectos del medio ambiente, de la misma forma el 11,1% señala nunca se han implementados programas de impacto ambiental y por último el 8,8% sostiene que raramente han implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente. Se interpreta que las empresas financieras impulsen mitigación de impactos ambientales que conlleve a su mejoramiento.

Pregunta 15. La institución financiera participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.

Tabla N° 31: La institución financiera pretenden proteger y mejorar la calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,9	8,9	8,9
Raramente	16	35,6	35,6	44,4
Ocasionalmente	16	35,6	35,6	80,0
Frecuentemente	5	11,1	11,1	91,1
Muy Frecuentemente	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 19: Las empresas pretenden proteger y mejorar la calidad



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Asimismo de los encuestados el 35,6% considera que ocasionalmente como también raramente las empresas participan en la actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural; mientras que el 11,1% aduce que frecuentemente participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural, así mismo el 8,9% menciona que muy frecuentemente o nunca las empresas participan en la actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural. Por ende, se interpreta que se debe impulsar estrategias para mejorar la calidad del medio ambiente, con la objetividad de tener responsabilidad social sostenida.

Pregunta 16. La empresa promueve programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos.

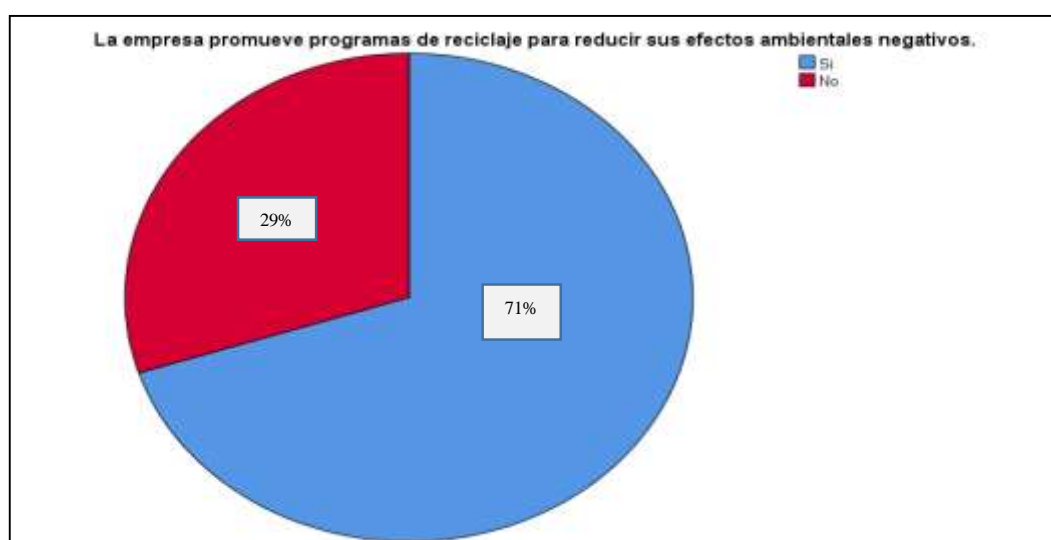
Tabla N° 32: Programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	32	70,0	71,0	70,0
No	13	30,0	29,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 20: Programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo con la opinión de los encuestados el 71%, manifiesta que, si promueve programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos, asimismo el 29% indica que no promueve programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos. Por ende, se interpreta que las empresas financieras del segmento 1, algo hacen para mitigar el impacto ambiental que generan dichas cooperativas en los procesos, pero se refutan que existen estrategias de mejora continua en el desarrollo empresarial de la responsabilidad empresarial.

Pregunta 17. ¿La institución financiera posee indicadores del impacto ambiental que producen sus actividades económicas?

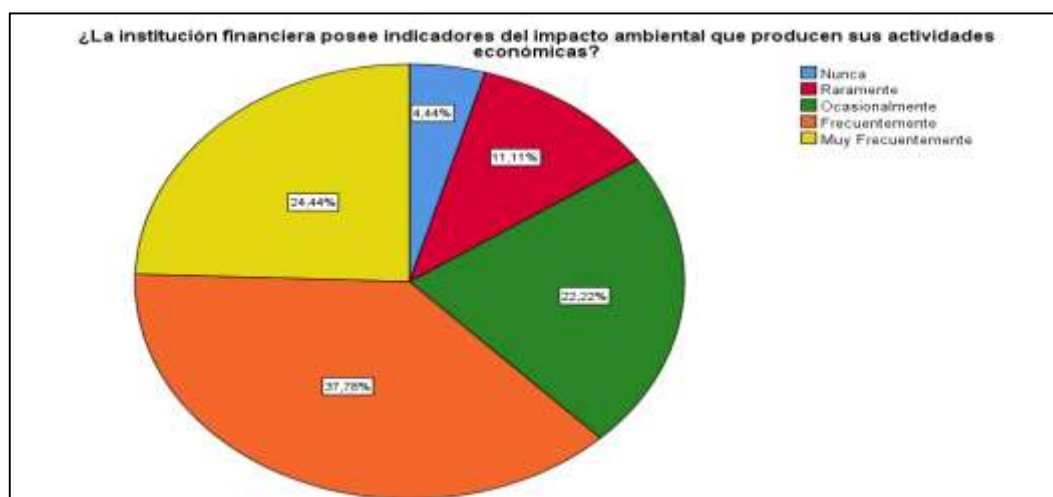
Tabla N° 33: La institución financiera posee indicadores del impacto ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,4	4,4	4,4
Raramente	5	11,1	11,1	15,6
Ocasionalmente	10	22,2	22,2	37,8
Frecuentemente	17	37,8	37,8	75,6
Muy Frecuentemente	11	24,4	24,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 21: Las institución financiera posee indicadores del impacto ambiental



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis e interpretación

Como se puede observar en la tabla y gráfico, el 37,8%, aduce que frecuentemente las institución financiera posee indicadores del impacto ambiental que producen sus actividades económicas, asimismo el 24,4% indica que muy frecuentemente presenta indicadores de impacto ambiental por la actividad económica; consiguiente el 22,2% menciona que presenta indicadores de impacto ambiental por la actividad económica; el 11,1% señala que raramente presenta indicadores de impacto ambiental por la actividad económica y por último el 4,4% sostiene que nunca presenta indicadores de impacto ambiental por la actividad económica. Por ende, se interpreta que los indicadores ambientales pueden tener sostenibilidad en las entidades financieras.

Pregunta 18. La institución financiera realiza balance social

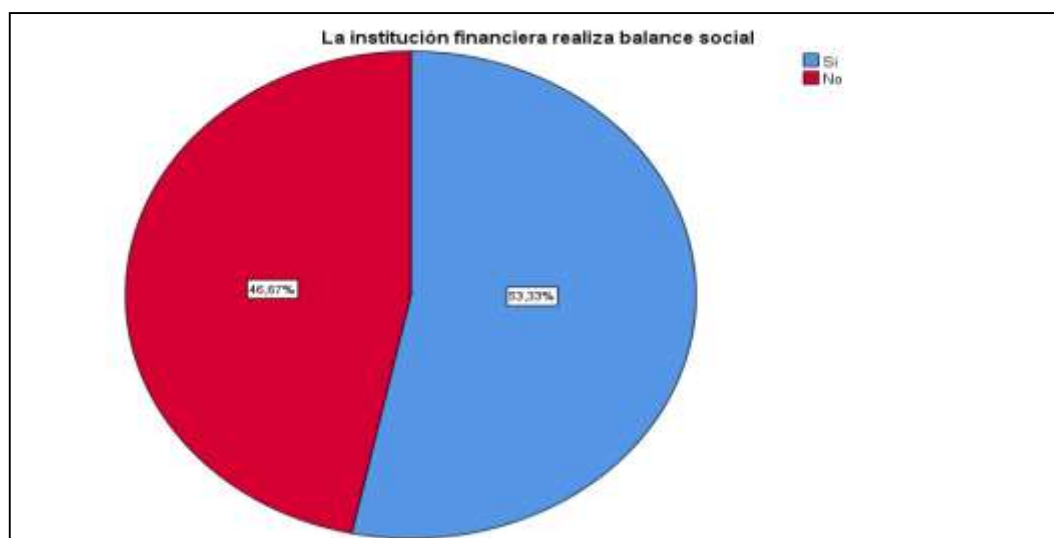
Tabla N° 34: Las instituciones financieras no realizan balance social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	24	53,3	53,3	53,3
No	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 22: Las empresas financieras no realizan balance social



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De igual manera de la total de encuestados el 53,3% señala que las empresas financieras no realizan balance social y por último el 53,3%, indica que las empresas financieras si realizan balance social. Se interpreta que el aporte información parcial sobre la situación social y económica de la empresa, incluyendo las condiciones de trabajo. Puede definirse como la recapitulación de una serie de datos que permiten apreciar la situación de la empresa en el dominio social.

Gestión Financiera

Pregunta 19. ¿Con qué frecuencia se revisa los estados financieros?

Tabla N° 35: Los estados financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	22,2	22,2	22,2
Raramente	5	11,1	11,1	33,3
Ocasionalmente	8	17,8	17,8	51,1
Frecuentemente	9	20,0	20,0	71,1
Muy Frecuentemente	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 23: Los estados financieros



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De los datos observados el 28,9%, aduce que muy frecuentemente se realiza los estados financieros, asimismo el 22,2% indica que nunca se realiza los estados financieros; consiguiente el 20% menciona que frecuentemente se realiza los estados financieros; el 17,8% señala que es ocasionalmente se realiza los estados financieros y por último el 11,1% sostiene que raramente se realiza los estados financieros. Por ende, se interpreta que los estados financieros o los estados contables, deben mantener unos informes financieros o cuentas anuales, para conocer la situación económica y financieras de las entidades financieras del segmento 1 de Ambato.

Pregunta 20. ¿Existe un manual de Gestión Financiera dentro de la empresa?

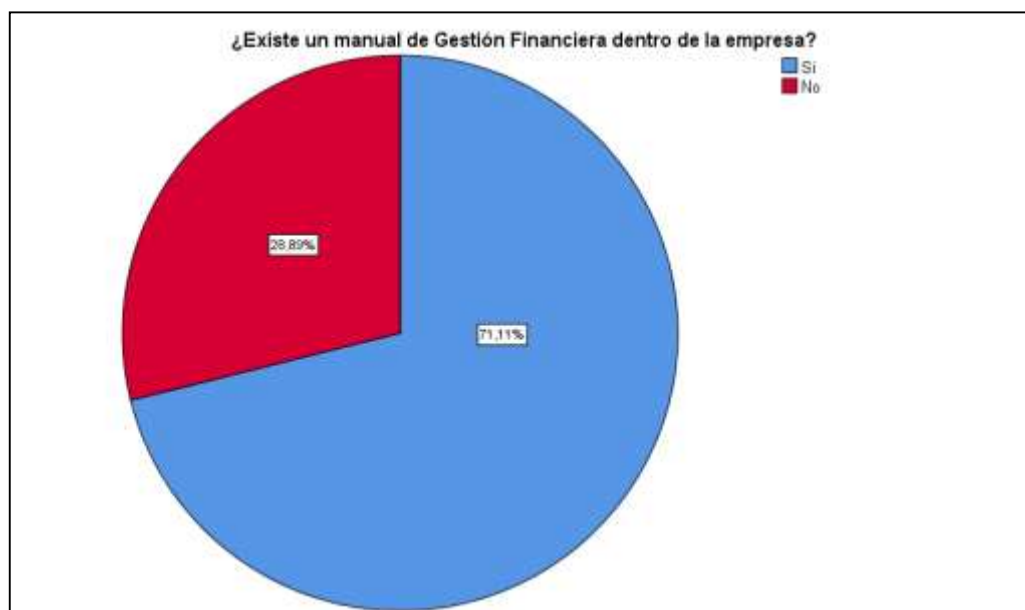
Tabla N° 36: Un manual de gestión financiera dentro de la empresa financiera.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	32	71,1	71,1	71,1
No	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 24: Un manual de gestión financiera dentro de la empresa financiera.



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

Asimismo, de los encuestados el 71,1%, aduce que un manual de gestión financiera dentro de la empresa financiera, asimismo el 28,9% indica que no existe un manual de gestión financiera dentro de la empresa financiera. Por ende, se considera que los manuales de gestión financiera son importantes para el manejo financiero dentro de las cooperativas del segmento 1, dando respuesta a un plan estratégico y a un plan social.

Pregunta 21. ¿La institución financiera proporciona a los empleados los conocimientos y herramientas necesarias para optimizar la toma de decisiones financieras?

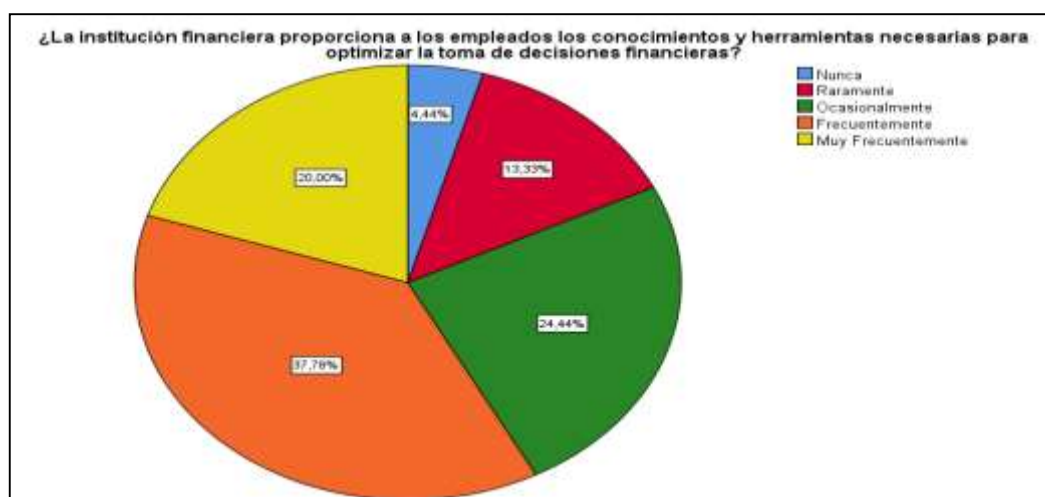
Tabla N° 37: La institución financiera proporciona a los empleados los conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,4	4,4	4,4
Raramente	6	13,3	13,3	17,8
Ocasionalmente	11	24,4	24,4	42,2
Frecuentemente	17	37,8	37,8	80,0
Muy Frecuentemente	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 25: Las institución financiera proporciona a los empleados los conocimientos



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

Como se puede observar el 37,8%, aduce que frecuentemente las instituciones financieras han proporcionado a sus empleados las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar la toma de decisiones; asimismo el 24,4% indica que ocasionalmente proporciona a los empleados de conocimientos y herramientas; consiguiente el 20% menciona que muy frecuentemente proporciona a los empleados de los conocimientos y herramientas, el 13,3% señala que raramente los empleados reciben conocimientos y herramientas y por último el 4,4% sostiene que nunca las empresas financieras han proporcionado a sus empleados capacitaciones continuas.

Pregunta 22. ¿Con qué frecuencia se analizan los indicadores financieros?

Tabla N° 38: Se analizan los indicadores financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	22,2	22,2	22,2
Raramente	5	11,1	11,1	33,3
Ocasionalmente	8	17,8	17,8	51,1
Frecuentemente	9	20,0	20,0	71,1
Muy Frecuentemente	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 26: Se analizan los indicadores financieros



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo con la opinión de los encuestados el 29,9%, aduce que muy frecuentemente se analizan los indicadores financieros, asimismo el 22,2% indica que; nunca se analizan los indicadores financieros, consiguiente el 20% menciona que frecuentemente se analizan los indicadores financieros, el 17,8% señala que ocasionalmente se analizan los indicadores financieros, y por último el 11,1% sostiene que raramente se analizan los indicadores financieros. Por ende, se interpreta que la mayoría sostiene que se debe llevar indicadores para mejorar el estado financiero y económico de las empresas financieras.

Pregunta 23. ¿Los servicios financieros que ofrece la institución son acordes a las necesidades de los socios?

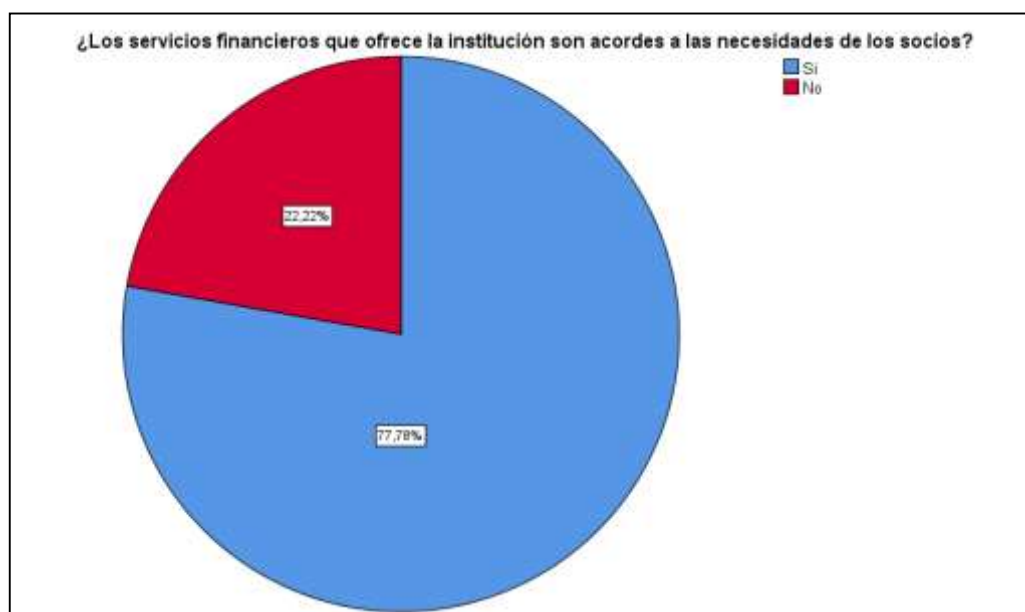
Tabla N° 39: Ofrece la institución si son acordes a las necesidades de los socios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	35	77,8	77,8	77,8
No	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 27: Ofrece la institución si son acordes a las necesidades de los socios



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De los datos observados el 77 %, aduce que los servicios financieros que ofrece la institución si son acordes a las necesidades de los socios mientras que el 22,2% señala que servicios financieros que ofrece la institución no son acordes a las necesidades de los socios. Por ende, se interpreta que, si se ofrece servicio financiero acorde de las necesidades de los clientes y socios en las cooperativas del segmento 1, además se diría que existe un informe al servicio financiero bajo el desarrollo empresarial y lineamientos que marquen las entidades financieras para el mejoramiento continuo.

Pregunta 24. ¿La institución trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada?

Tabla N° 40: La cooperativa trabaja bajo el concepto de una planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	30	66,7	66,7	66,7
No	15	33,3	33,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 28: La cooperativa trabaja bajo el concepto de una planificación



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo al gráfico 28, el 66,7%, indica que las cooperativas del segmento uno si trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada, mientras que el 33,3% menciona que las cooperativas del segmento uno no trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada. Por ende, se interpreta que influye en los beneficiarios; de los mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica de la empresa; porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad.

A) Liquidez

Pregunta 25. ¿La institución financiera cuenta con políticas de liquidez?

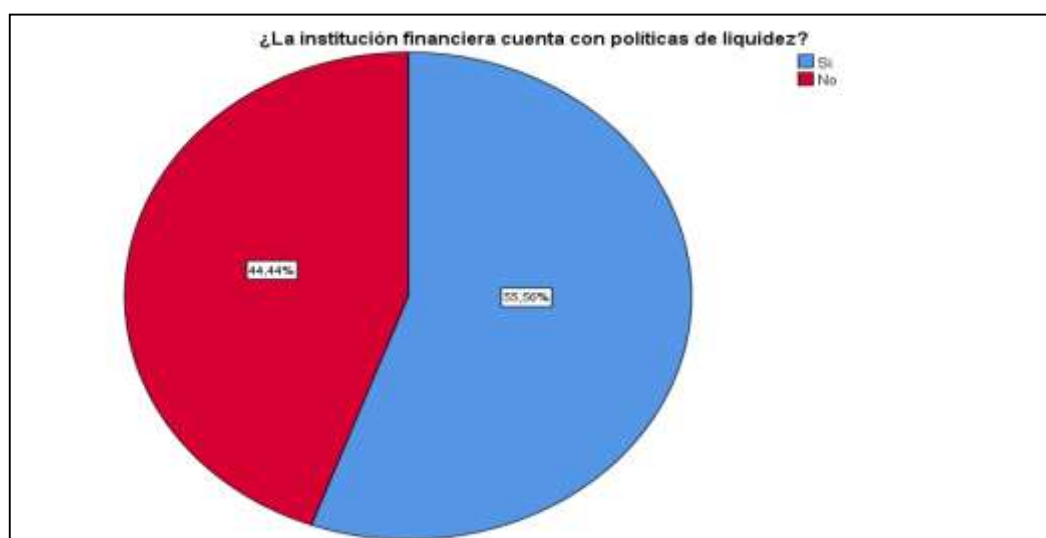
Tabla N° 41: La institución financiera cuenta con políticas de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	25	55,6	55,6	55,6
No	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 29: La institución financiera cuenta con políticas de liquidez



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

Es notable ver de acuerdo al gráfico 29 que el 55,6%, indica que si la institución financiera cuenta con políticas de liquidez; por consiguiente, el 44,4% menciona que la institución financiera no cuenta con políticas de liquidez. Por ende, se interpreta que las políticas de calidad mediante se basa en un documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

Pregunta 26. ¿La institución financiera mantiene un plan de contingencia de liquidez?

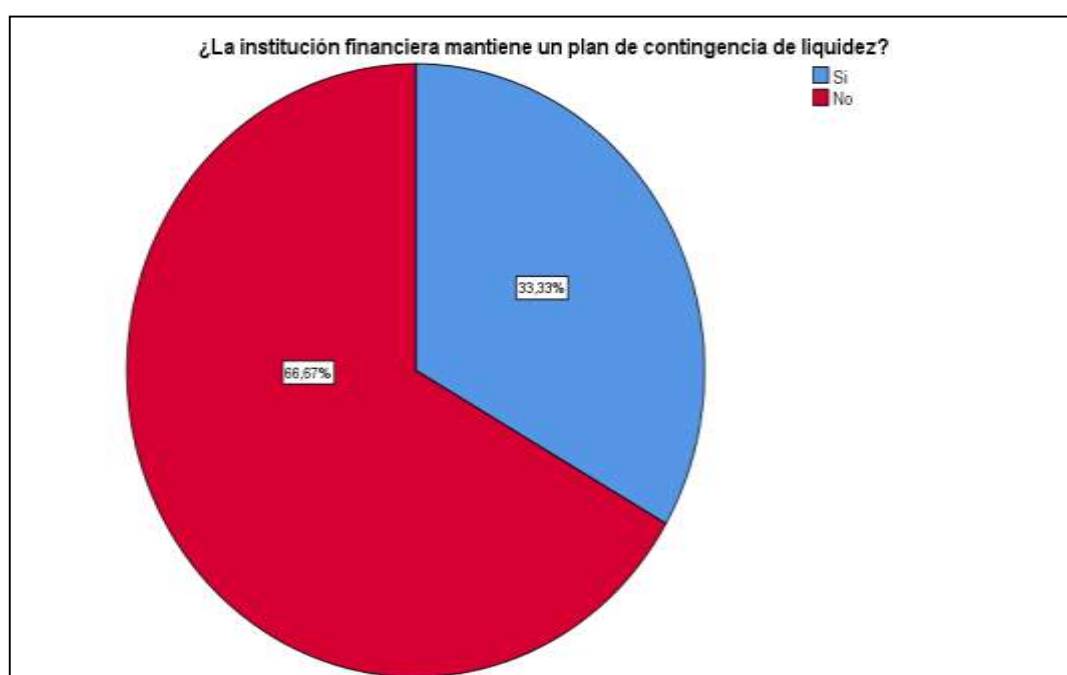
Tabla N° 42: Las instituciones financieras no mantienen un plan de contingencia de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	33,3	33,3	33,3
No	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 30: las instituciones financieras no mantienen un plan de contingencia de liquidez



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De los encuestados el 66,7%, aduce que las instituciones financieras no mantienen un plan de contingencia de liquidez; consiguiente el 33,3% menciona que dichas instituciones financieras si mantienen un plan de contingencia de liquidez. Por ende, se interpreta que se debe impulsar un plan de contingencia liquidez, considerándose que las empresas financieras deben cumplir con uno de los lineamientos de las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (SEPS).

B) Morosidad y Cobranza

Pregunta 27. ¿Cree usted que la institución financiera mantiene altos índices de morosidad?

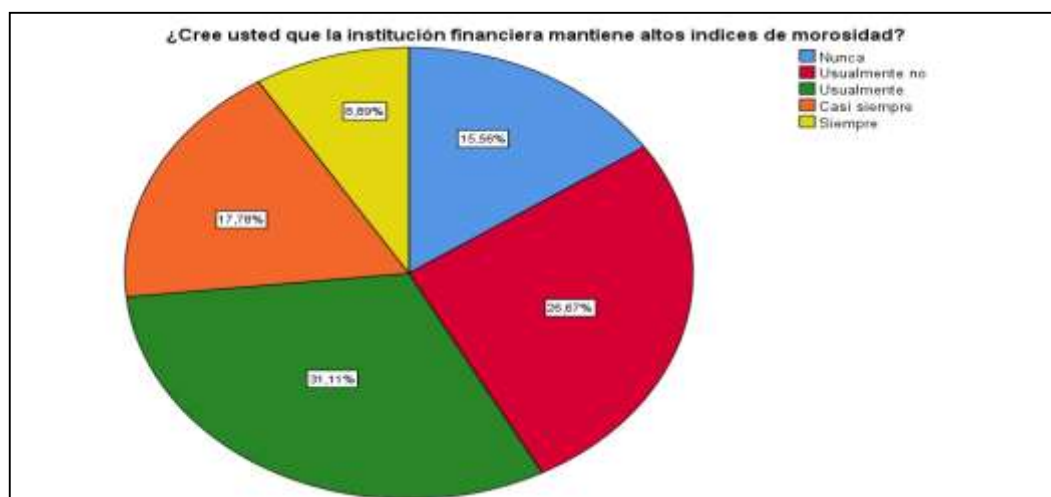
Tabla N° 43: Las instituciones financieras mantienen altos índices de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	15,6	15,6	15,6
Usualmente no	12	26,7	26,7	42,2
Usualmente	14	31,1	31,1	73,3
Casi siempre	8	17,8	17,8	91,1
Siempre	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 31: Las instituciones financieras mantienen altos índices de morosidad



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

El 31,1%, aduce que usualmente las instituciones financieras mantienen altos índices de morosidad, asimismo el 26,7% indica que usualmente no o inusualmente las instituciones financieras mantienen altos índices de morosidad; consiguiente el 17,8% menciona que casi siempre presenta altos índices de morosidad; así también el 15,6% señala mantienen altos índices de morosidad y por último el 8,9% sostiene que siempre las instituciones financieras mantienen altos índices de morosidad. Por ende, se interpreta que se debe analizar a los clientes para la otorgación de crédito siguiendo los lineamientos de cada uno de los servicios que ofrece la entidad financiera.

Pregunta 28. ¿Se encuentran establecidas técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas?

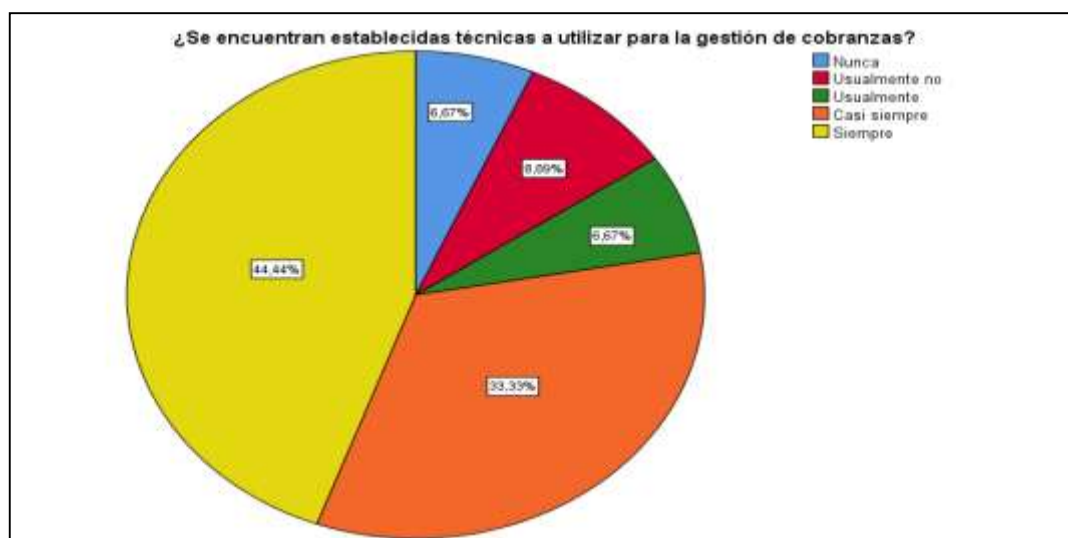
Tabla N° 44: Establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,7	6,7	6,7
Usualmente no	4	8,9	8,9	15,6
Usualmente	3	6,7	6,7	22,2
Casi siempre	15	33,3	33,3	55,6
Siempre	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 32: Establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

Como podemos observar en el gráfico 32 el 44,4%, indica que siempre se establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas, mientras que el 33,3% aduce que casi siempre se utiliza las técnicas para la gestión de cobranzas; consiguiente el 8,9% menciona que usualmente no o inusualmente se utiliza dichas técnicas de gestión de cobranza y por último el 6,7% sostiene que usualmente y nunca se establece técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas. Por ende, se interpreta que las técnicas de cobranzas deben estar establecidas dentro de un manual de procedimientos y socializada con los clientes y socios para su conocimiento.

Pregunta 29. ¿Existen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas?

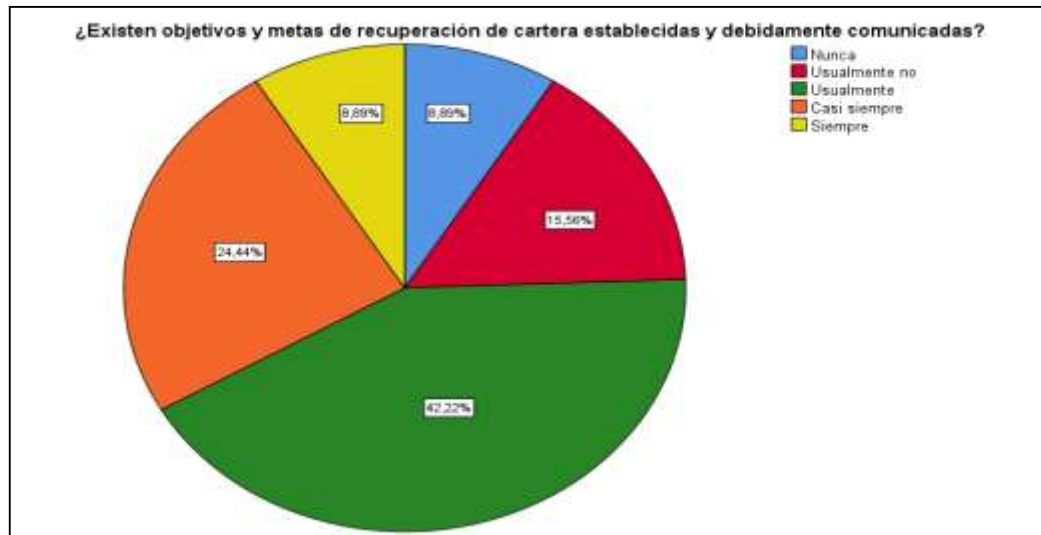
Tabla N° 45: Existen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,9	8,9	8,9
Usualmente no	7	15,6	15,6	24,4
Usualmente	19	42,2	42,2	66,7
Casi siempre	11	24,4	24,4	91,1
Siempre	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 33: Existen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos observados el 42,2%, aduce que usualmente existen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas, asimismo el 24,4% indica que casi siempre mantienen objetivos de recuperación de cartera; consiguiente el 15,6% menciona que usualmente no o inusualmente mantienen objetivos de recuperación de cartera; así también el 8,9% señala que siempre y nunca mantienen objetivos, metas de recuperación de cartera establecidas y comunicas. Por lo tanto, se interpreta que las políticas de las empresas financieras se ven enmarcadas en la recuperación de cartera bajo normativas establecidas por la SEPS.

4.3. Check List

Tabla N° 46: Check list de la gestión financiera

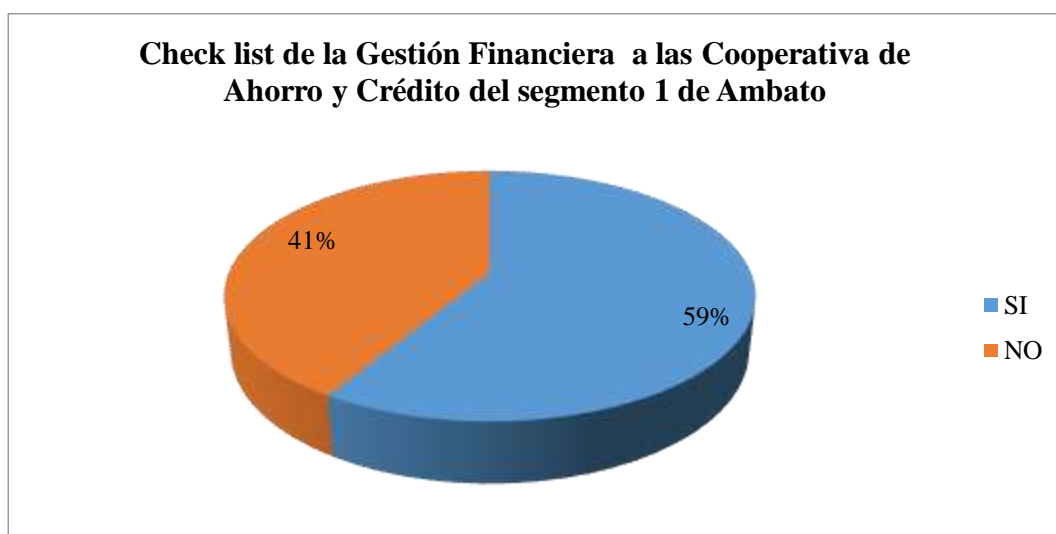
Check list de la Gestión Financiera a las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 de Ambato					
N°	Ítems	SI	NO	TOTAL	Observ.
Generalidades					
1	Las cooperativas de ahorro y crédito han determinado las necesidades de recursos financieros.	9	0	9	
2	Las cooperativas mantienen desde la consecución de financiación las formas más beneficiosas.	7	2	9	
3	Las entidades financieras generan aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería.	5	4	9	
4	Las entidades financieras conllevan a cabo análisis financiero	8	1	9	
5	La instituciones financieras trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada	6	3	9	
6	Las cooperativas de ahorro y crédito mantienen análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.	7	2	9	
7	La entidad financieras efectúa análisis de su estructura financiera para la administración y mitigación de riesgos	3	6	9	
8	Las cooperativas de ahorro y crédito determinar el nivel competitivo, entidad ha comparado sus resultados financieros con entidades similares	2	7	9	
9	La entidad financieras ha definido indicadores financieros y de gestión para la toma adecuada de cisiones sobre su actual situación financiera económica	1	8	9	
10	Las cooperativas se encuentran preparadas para implementar cambios en la gestión financiera y económica de la entidad	8	1	9	
11	Los colaboradores de la cooperativas están debidamente capacitados para determinar un plan de acción en base a los resultados de la situación financiera y económica actual de la entidad	2	7	9	
12	Dentro de la gestión financiera, la entidad ha definido claramente los procesos y procedimientos de la administración de pagos	8	1	9	
13	Dentro de la administración de activos (uso de fondos) se considera que el rendimiento de la cartera bruta de crédito para generar ingresos financieros	9	0	9	
14	Efectúa monitoreo de la liquidez para conocer cuando de efectivo o “liquido” tiene disponible la entidad.	7	2	9	
15	Los índices de productividad de activos miden la eficiencia de la estructura de la entidad, especialmente la cartera de crédito, por la generación de una alta tasa de ingreso financiero.	4	5	9	
16	Realizan los análisis del gasto de financiamiento en relación a su cartera bruta de créditos	6	3	9	
17	La entidades financieras efectúa permanentemente el seguimiento de los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad para medir el crecimiento del	6	3	9	

	patrimonio, ya que es la base para el crecimiento futuro de los activos			
18	La entidades financieras ha analizado en implementar un modelo de gestión que alineen a sus procesos y procedimientos financieros y económicos	2	7	9
19	El desarrollo financiero, económico y social está relacionado estrechamente con el crecimiento de la entidad	5	4	9
20	La entidades financieras ha considerado proveer de servicios financieros a la población pobre de una manera sostenible	6	3	9
21	La entidades financieras ha determinado los propósitos para los cuales los servicios financieros pueden ser utilizados competitivamente	6	3	9
22	Los indicadores financieros determinados por la entidad, permiten definir si la gestión es eficiente, rentable y sostenible	5	4	9
23	Las cooperativas han identificado plazos de captaciones de ahorros coinciden con los plazos de la cartera colocada	7	2	9
24	Para la adecuada gestión financiera y económica, cuenta la entidad con área de Tesorería en las cooperativas	6	3	9
25	Se realiza análisis de solvencia y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato	8	1	9
26	Las cooperativas cuentan con un plan de contingencia para la generación inmediata de recursos económicos líquidos	6	3	9
27	Las cooperativas realizan el análisis del desempeño de la gestión financiera	6	3	9
28	Las cooperativas elabora estrategias de captaciones en ahorro y colocaciones	2	7	9
29	Las cooperativas se aplica el análisis, evaluación de logros y objetivos de las metas propuestas	3	6	9
30	La entidades financieras lleva un control de incremento de activos	5	4	9
31	Las cooperativas analizan los problemas que se deben resolver, para alcanzar mejoras en la productividad	6	3	9
32	La lealtad de los socios y clientes es un motor secundario para el desempeño financiero a largo plazo	7	2	9
33	La entidades financieras ha fijado metodologías para el tratamiento y mitigación de los riesgos asociados al negocio	3	6	9
34	Realiza periódicamente evaluaciones a las expectativas de los socios de los productos y servicios financieros brindados por la entidad	1	8	9
35	Analiza la entidades financieras los efectos en el cambio de la cultura institucional y la imagen organizacional	3	6	9
	TOTAL	185	130	315
		59%	41%	100%

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Documentación revisada de las cooperativas del segmento 1

Gráfico N° 34: Check list de la Gestión Financiera en las Cooperativas del segmento 1



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis e interpretación

Se realiza un estudio de la gestión financiera en las nueve cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del canon Ambato, considerándose que dentro de su gestión un 59%, si mantiene y aplica adecuados procedimientos para su respectivo análisis financiero; mientras el 41% de cuestionamientos realizados a nueve cooperativas de ahorro y crédito con segmento uno de la ciudad de Ambato, no aplica adecuadamente los instrumentos o modelos de gestión financiera, por ende se interpreta que cada cooperativa debe mantener un modelo de gestión que sujete los aspectos más importantes que inquietaron a las políticas de crecimiento corporativo sostenible, basándose en los indicadores de cuantificación de componentes financieros. Además, con un enfoque amplio en la gestión financiera se involucra factores de crecimiento, entre ellos la planificación, dirección, manejo de recursos financieros, control, monitoreo y la evaluación de los resultados que generaron rentabilidad, aumento en el activo como también el patrimonio, cuyo propósito es de conservarse a lo largo del tiempo en los mercados competitivos.

4.4.Comprobación de hipótesis

El presente estudio de investigación, conlleva a una comprobación de la hipótesis, mediante el estadígrafo del Chi-Cuadro de Pearson, misma que se encuentra relacionada con el problema y que además permite descubrir la correlación de las variables planteadas, además que se ajusta al estudio puesto que este estadístico se lo utiliza cuando la muestra es representativa, normalmente supera los 30 casos de análisis, para el cálculo se utiliza la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O - E)^2}{E}$$

4.4.1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Responsabilidad Social no incide en los términos de la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

H₁: Responsabilidad Social incide en los términos de la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

4.4.2. Nivel de significancia y grado de libertad

$$gl = (nc - 1) (nf - 1)$$

Simbología

- e = Margen de error
- gl = Grado de libertad
- nf = Numero de filas
- nc = Numero de columnas
- X²t = Chi cuadrado tabulado a nivel de significancia
- Error (e) = 0,05

Calculo

$$gl = (5 - 1) (2 - 1)$$

$$gl = (4) (1)$$

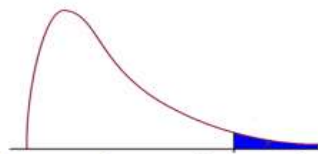
$$gl = 4$$

En consecuencia, con 4 gl de libertad y un nivel de significancia de 0,05 los valores de la tabla X^2_t arrojan un valor de 9,4877

Gráfico N° 35: Tabla de los valores críticos de la distribución

Distribución Chi-cuadrada

En las columnas se encuentran las áreas bajo la curva a la derecha.



g.l.	$x^2_{0.995}$	$x^2_{0.990}$	$x^2_{0.975}$	$x^2_{0.95}$	$x^2_{0.9}$	$x^2_{0.1}$	$x^2_{0.05}$	$x^2_{0.025}$	$x^2_{0.01}$	$x^2_{0.005}$
1	3.9E-05	0.0002	0.0010	0.0039	0.0158	2.7055	3.8415	5.0239	6.6349	7.8794
2	0.0100	0.0201	0.0506	0.1026	0.2107	4.6052	5.9915	7.3778	9.2103	10.5966
3	0.0717	0.1148	0.2158	0.3518	0.5844	6.2514	7.8147	9.3484	11.3449	12.8382
4	0.2070	0.2971	0.4844	0.7107	1.0636	7.7794	9.4877	11.1433	13.2767	14.8603
5	0.4117	0.5543	0.8312	1.1455	1.6103	9.2364	11.0705	12.8325	15.0863	16.7496
6	0.6757	0.8721	1.2373	1.6354	2.2041	10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5476
7	0.9893	1.2390	1.6899	2.1673	2.8331	12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777
8	1.3444	1.6465	2.1797	2.7326	3.4895	13.3616	15.5073	17.5345	20.0902	21.9550
9	1.7349	2.0879	2.7004	3.3251	4.1682	14.6837	16.9190	19.0228	21.6660	23.5894
10	2.1559	2.5582	3.2470	3.9403	4.8652	15.9872	18.3070	20.4832	23.2093	25.1882
11	2.6032	3.0535	3.8157	4.5748	5.5778	17.2750	19.6751	21.9200	24.7250	26.7568
12	3.0738	3.5706	4.4038	5.2260	6.3038	18.5493	21.0261	23.3367	26.2170	28.2995
13	3.5650	4.1069	5.0088	5.8919	7.0415	19.8119	22.3620	24.7356	27.6882	29.8195
14	4.0747	4.6604	5.6287	6.5706	7.7895	21.0641	23.6848	26.1189	29.1412	31.3193
15	4.6009	5.2293	6.2621	7.2609	8.5468	22.3071	24.9958	27.4884	30.5779	32.8013
16	5.1422	5.8122	6.9077	7.9616	9.3122	23.5418	26.2962	28.8454	31.9999	34.2672
17	5.6972	6.4078	7.5642	8.6718	10.0852	24.7690	27.5871	30.1910	33.4087	35.7185
18	6.2648	7.0149	8.2307	9.3905	10.8649	25.9894	28.8693	31.5264	34.8053	37.1565
19	6.8440	7.6327	8.9065	10.1170	11.6509	27.2036	30.1435	32.8523	36.1909	38.5823
20	7.4338	8.2604	9.5908	10.8508	12.4426	28.4120	31.4104	34.1696	37.5662	39.9968
21	8.0337	8.8972	10.2829	11.5913	13.2396	29.6151	32.6706	35.4789	38.9322	41.4011
22	8.6427	9.5425	10.9823	12.3380	14.0415	30.8133	33.9244	36.7807	40.2894	42.7957

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Estadístico descriptivo

Consiguiente, mediante el programa estadístico SPSS se realiza el análisis del Chi cuadrado calculado X^2_c , en las que se ejecutan el cruce de las variables de estudio es decir la Responsabilidad Social y la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 tal como se puede observar en la siguiente tabla cruzada:

4.4.3. Frecuencias observadas

Tabla N° 47: Tabla cruzada

		Tabla cruzada		
		La institución financiera realiza balance social		Total
		Si	No	
¿Con qué frecuencia se analizan los indicadores financieros?	Ocasionalmente	5	0	5
	Frecuentemente	20	5	25
	Muy Frecuentemente	5	10	15
	Total	30	15	45

Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Estadístico descriptivo

Tabla N° 48: Prueba del chi-cuadrado calculado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 ^a	2	,002
Razón de verosimilitud	13,171	2	,001
Asociación lineal por lineal	11,000	1	,001
N de casos válidos	45		

a. 2 casillas (19,48%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,19.

Elaborado por: Masaquiza (2020)

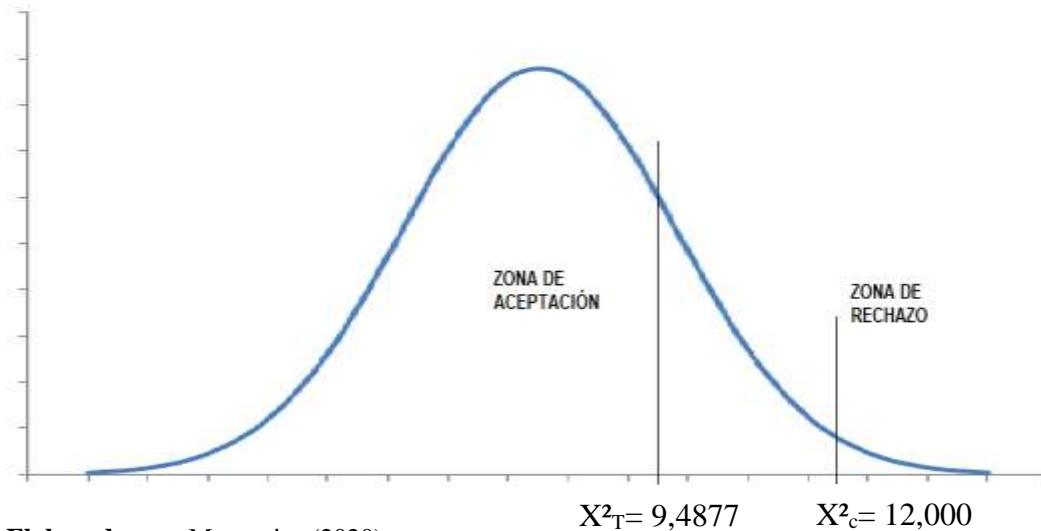
Fuente: Estadístico descriptivo

Análisis e Interpretación

El análisis de la prueba del estadígrafo del Chi-Cuadro de Pearson, que mediante el programa estadístico SPSS, indica tiene un nivel de significancia asintótica, es de 0,002; es decir, no sobrepasa 0,05.

4.4.4. Verificación de hipótesis

Gráfico N° 36: Cálculo Chi Cuadrado



Elaborado por: Masaquiza (2020)

Fuente: Estadístico descriptivo

4.4.5. Regla de decisión

Si X^2_c es \geq a X^2_t ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se cumple la condición debido a que, 12,00 del chi-cuadrado calculado es mayor al 9,4877 del Chi-cuadrado encontrado en tablas.

4.4.6. Conclusión de la verificación de hipótesis

Una vez realizado la prueba de hipótesis en el chi-cuadrado se ha determinado que si cumple con la condición X^2_c es $>$ a X^2_t , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula es decir que “Responsabilidad Social incide en los términos de la Gestión Financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La responsabilidad social se convierte como uno de los requisitos de la gestión financiera, esencialmente en los sectores cooperativos, debido a que la comunidad requiere de una gestión eficiente de los riesgos financieros conjuntamente de aquellos que tienen que ver con la ética, el ambiente y la sociedad, frente a los entes reguladores gubernamentales, los socios y las instancias nacionales. Se puede concluir indicando que:

- En cuanto a la evaluación de los resultados se ha logrado identificar que los generaron una deficiente gestión financiera en cuanto al manejo integral de las organizaciones basándose en los factores más importantes de la Responsabilidad Social como la planificación, dirección, manejo de recursos financieros, control, monitoreo y la evaluación de los resultados que generaron rentabilidad, aumento en el activo como también el patrimonio y la gestión que se aplica para lograr sostenibilidad financiera.
- Se identificó el proceso de Gestión Financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, para fortalecer el sistema financiero social, que mediante una Check List, se evidencia que las cooperativas no aplican de manera adecuada la metodología e instrumentos que brindan las herramientas de gestión financiera cuyo propósito es de conservarse a lo largo del tiempo en los mercados competitivos.
- Mediante el desarrollo de la investigación se pudo observar la relación que existe entre la Responsabilidad Social y la influencia en el crecimiento económico de las instituciones financieras del sector cooperativista segmento 1, esto indica que la organización, dirección y control de los recursos financieros impiden el cumplimiento de los objetivos

organizacionales de la rentabilidad económica, social, y productiva limitando a dichas instituciones.

5.2. Recomendaciones

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se recomienda incorporar en las entidades financieras la Responsabilidad Social, para ayudar a fortalecer los valores y principios de la cultura organizacional de cada institución financiera, tomando en consideración el compromiso y la integridad con la sociedad.
- Para fortalecer el sistema financiero se recomienda aplicar herramientas, métodos adaptadas a cada institución, lo cual, ayudara a conocer la situación real de las instituciones financieras y así poder tomar decisiones mediante lineamientos estratégicos dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1.
- Para que la Responsabilidad Social contribuya en el crecimiento económico de las instituciones financieras del sector cooperativista segmento 1, se requiere una gestión sobre los recursos para que de esa manera aportar a la sociedad ofreciendo un sistema financiero sostenible, para esto es necesario tomar en consideración la planificación, organización, dirección, como también de control de los recursos que impiden el cumplimiento de los objetivos organizacionales, económicos, sociales, productivos. Para esto se recomienda la aplicación de herramientas y técnicas para conseguir un desempeño eficiente dentro del sistema financiero en cooperativas para así obtener resultados positivos.

Bibliografía

- Rubio, G. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE IBAGUÉ: UN ANÁLISIS MULTIVARIANTE. *Revista EIA*.
- Centro Europeo de Empresas Innovadoras*. (2010). Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de Guía de Responsabilidad Social de la Empresa: https://www.etnor.org/wp-content/uploads/2017/02/pub_guia-rse.pdf
- Alianza Cooperativa Internacional. (23 de Mayo de 2017). *Valores y principios*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Amaral, M. P., Pinto, F. J., & Medeiros, C. R. (2015). SOCIAL SKILLS AND DELINQUENT BEHAVIOR IN ADOLESCENCE. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 17-38.
- Arias, W. L., Rivera, R., & Ceballos, K. D. (2017). Psychometrical analysis of Warr, Cook & Wall Job Sasfacon Scale in a muloccupaonal sample from Arequipa, Peru. *Interacciones Revista de Avances en Psicología*, 79-85.
- Barrio, E. (Marzo de 2016). *La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Belhouari, & Buendía. (2015). La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas? *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Social skills conected to the process of communication in a sample of Adolescents. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas "PSICOESPACIOS"*, 33-148.
- Caballo, V. E. (2014). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. España.
- Cabrera , C., Fuentes, M., & Cerezo, G. (4 de Octubre de 2017). *La gestión financiera aplicada a las organizaciones*. Recuperado el 17 de Octubre de

- 2019, de file:///C:/Users/HP%202018/Downloads/Dialnet-LaGestionFinancieraAplicadaALasOrganizaciones-6174482%20(4).pdf
- Cadillo, L. A., Apayco, L. C., Bossio, M. R., & Torres, M. C. (2017). Uso de dos técnicas alternativas de manejo de conducta: musicoterapia y distracción audiovisual, en el control y manejo de ansiedad en pacientes pediátricos de 5 a 10 años. *Universidad Peruana de ciencias aplicadas*, 21-23.
- Cajiga, F. (Julio de 2017). *El concepto de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Carmona, M. G., & López, J. E. (2015). SELF-CONCEPT, INTERPERSONAL DIFFICULTIES, SOCIAL SKILLS & ASSERTIVENESS IN TEENAGER. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 42-58.
- Castillo, K., Alfaro, A., & Córdoba, M. (2019). Responsabilidad social empresarial y sus buenas prácticas en las instituciones bancarias. *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua*.
- Castro, C. (2015). Responsabilidad Social Empresarial En Las Cooperativas De Ahorro Y Credito En Chile. *IX Congreso Internacional Rulescoop*.
- Chicaiza, V. A. (2019). El enfoque de la responsabilidad social en la gestión financiera de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Latacunga. Ambato-Ecuador:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29591/1/T4497i.pdf>.
- Chimbo, V. (Marzo de 2018). *La responsabilidad social y la gestión financiera en el sector cooperativo segmento 2 de Tungurahua*. Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27429/1/T4215i.pdf>
- Chiñas, Á. C., Álvarez, H. R., & García, M. I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de a Salud en Tabasco. México. *Hitos de Ciencias Administrativas*, 43-52.
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación financiera*. Madrid: Esic Editorial .
- Ciordia, P., Grima, G., Brugos, A., & Ontoso, I. A. (2013). Job satisfaction and improvement factors in primary. *Anales Sis San Navarra*, 5-7.

- Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica :Estudios Gerenciales* , 3-18.
- Córdoba , M. (2012). *Gestion Financiera*. Bogotá: Primera Edición.
- Córdoba, M. (23 de Diciembre de 2016). *Gestión Financiera. Segunda Edición*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Esparza, A. G., & Sánchez, C. M. (2016). El entrenamiento en habilidades sociales y su impacto en la convivencia escolar dentro de un grupo. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación* , 151 - 164.
- Fernández, J., & Díaz, C. (2015). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *REVISTA EMPRESA Y HUMANISMO*.
- García , M. (2016). *Importancia de la Contabilidad Administrativa en la planeación, control y toma de decisiones de las Pymes*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de https://www.ccpm.org.mx/espaciouniversitario/trabajos_ganadores/trabajos_octavo/QUINTO%20LUGAR%20.pdf
- García, H. J., Pérez, B., & Nogueras, M. E. (2013). Guía de Autoayuda para la Depresión y los Trastornos de Ansiedad. <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiasautoayudadepresionansiedad.pdf>.
- García, M. (2015). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Decimosegunda edición.
- Gómez, B., & Martínez, R. (Enero-Julio de 2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. 39.
- Gualancañay, I. J. (2017). Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de

- Ambato. Ambato-Ecuador :
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25033/1/T3942i.pdf>.
- Guibert, J. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Competividad y casos de buenas prácticas en pymes*. España: Deusto.
- Gutiérrez, C. P., & Delgado, S. C. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 133-148.
- Hualla, A. (2019). "Modelo De Gestión De Responsabilidad Social Empresarial En Empresas Micro Financieras, Caso: Anónimas". *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA*.
- Lacovino, H. (Septiembre de 2016). *Responsabilidad Social Cooperativa. Balance Social Cooperativo*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <http://cgcym.org.ar/wp-content/uploads/2016/02/RSC-y-BSC-en-Argentina--Hugo-Iacovino--Ediciones-CGCyM.pdf>
- Lacunza, A. B. (2012). Las intervenciones en habilidades sociales:revisión y análisis desde una mirada salugénica. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)*, 74-76.
- Lacunza, A. B., & González, N. C. (2011). Social abilities in children and adolescents. Their importancein preventing psychopathological disorders. *Fundamentos en Humanidades*, 159-182 .
- Lacunza, A. B., & González, N. C. (2016). Social abilities in children and adolescents. Their importancein preventing psychopathological disorders. *Fundamentos en Humanidades*, 159-182.
- Mamani, E. F., Tejada, M. L., Ponce, W. C., & Sayco, A. Y. (2016). The social skills and the interpersonal communication of the students of the National University of Altiplano - Puno. *Comunicación*, 5-6.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Metas estratégicas*. Madrid: Diaz de Santos.
- Martínez, Y. (07 de Abril de 2014). *La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*. Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>

- Mera, R. (2012). *Eficacia de la Terapia Asertiva de Wolpe en el tratamiento de la inhabilidad social y baja autoestima en adolescentes de 12 a 17 años que acuden a consulta externa en la Dinapen Pichincha, Octubre 2011 – Octubre 2012.*
- Montes , V. (6 de Octubre de 2016). *Fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.* Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Vero%CC%81nica%20Montes.pdf/f5060c29-ba2e-498d-a3e8-08f31b8f6ca5>
- Morales, I. C., Barrera, Y. G., Veytia, G. G., & Arely. (2017). Social skills and their differences in university students. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud, 22-29.*
- Morán, V., & Olaz, F. (2014). Instruments to assess social skills in Latin America: A bibliometric study. *Revista de Psicología, 93-105.*
- Moran, V., Prytz, N., Suarez, A., & Olaz, F. (2012). Estado de investigación de Habilidades Sociales en el laboratorio de Comportamiento Interpersonal LACI. *Pesquisas Psicología, 507-527.*
- Núñez, G. (Noviembre de 2003). *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible.* Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf
- Oros, L. B., & Nalesso, F. A. (2015). SOCIALLY SKILLFUL CHILDREN: HOW MUCH INFLUENCE DO POSITIVE EMOTIONS AND EMPATHY HAVE? *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines, 109-125.*
- Otero, M. O., & Elvira, A. C. (2015). Lack of assertiveness in social interactions: a single-case study. *CLINICAL PRACTICE, 21-32.*
- Pacheco, J. R., Moreno, J. S., & Briceño, M. L. (2015). Behavioral Effects of a Social Skills Program among Young People 14 to 18 Years of Age in a Situation of Vulnerability. *Pensando Psicología, 45-58.*
- Páez, J. (16 de Octubre de 2014). *Balance Social, Modelo y primeros resultados agregados.* Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de Balance Social: [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%20)

20primeros%20resultados%20agregados_Jose%20Ramon%20Paez%20Pa
reja_III%20Jornadas.pdf/dd279fab-ff29-4a84-9614-31eff188e68f

- Pascual, J. M. (2014). Social abilities as a tool for an Educative Inclusion: A critical reflection. *Tejuelo. Didáctica de la lengua y la literatura*, 64-73.
- Pereira, M. L. (2010). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-27.
- Ramírez, S. (2017). *Contabilidad Administrativa*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ramos, Y. C., Cantillo, A. F., & Bestard, C. M. (2014). REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA. *Revista de Información Científica*, 949-958.
- Rissotto, H. (2013). *Responsabilidad Social*. Argentina: Letty.
- Rodríguez, M. M., Hernandez, M. B., & Santos, D. A. (2013). Life Skills (Cognitive and Social) in Teenagers in a Rural Area. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 98-113.
- Rodríguez, M. M., Hernandez, M. B., & Santos, D. A. (2013). Life Skills (Cognitive and Social) in Teenagers in a Rural Area. *Revista electrónica de investigación educativa*, 98-113.
- Rodriguez, P. I. (Junio de 2019). *La responsabilidad social empresarial y el desarrollo económico financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento-1 en la provincia de Tungurahua*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29728/1/T4519i.pdf>
- Rojas, A. D. (2014). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de Educación*, 225-240.
- Ruiz, M. Á., Díaz, M. I., & Villalobos, A. (2012). Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales. Desclée De Brouwer, S.A.; CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org–).
- Sánchez, V. (Marzo de 2019). *“La responsabilidad social empresarial en el manejo de la información financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua*. Recuperado el 16 de Octubre

- de 2019, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29456/1/T4476i.pdf>
- Sartor, M. S., & López, M. C. (2016). Habilidades sociales: Su importancia en mujeres con diagnóstico de Síndrome de Turner. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1055-1067.
- Sellero, M. C., Sellero, P. S., González, M. M., & Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 537-547.
- Suing, Q. K. (2019). La responsabilidad social empresarial y la rentabilidad en el sector de la construcción de la ciudad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29471/1/T4479i.pdf>.
- Telenchana, M. (2017). *La Gestión Financiera y la Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25940/1/T4050M.pdf>
- Terrazas, R. (23 de Junio de 2009). *Modelo de Gestión Financiera para una Organización*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Trujillo, M. G., & Vargas, M. D. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Vargas, F. J., & Ibáñez, R. E. (2016). Aplicación de la Terapia Racional Emotiva y del Entrenamiento Asertivo a un Caso de Depresión. <http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/jesus.html>.
- Velásquez, C., Montgomery, W., Pomalaya, R., Vega, J., Guevara, W., García, P., y otros. (2010). SOCIAL SKILLS AND LIFE'S PHILOSOPHY IN PUPILS OF SECONDARY WITH AND WITHOUT PARTICIPATION IN VIOLENT ACTS OF METROPOLITAN LIMA. *Revista de investigación en Psicología*, 69 - 82.
- Viteri, J. (2010). *Responsabilidad social*. Recuperado el 17 de Octubre de 2019, de <http://oaji.net/articles/2015/1783-1426291813.pdf>
- Yfarraguerri, L. (Marzo de 2014). *Necesidad de Indicadores de Medición de la Responsabilidad Social en las Universidades*. Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de [http://spentamexico.org/v9-n1/A13.9\(1\)142-157.pdf](http://spentamexico.org/v9-n1/A13.9(1)142-157.pdf)



Anexos



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

Objetivo:

El objetivo de la presente encuesta es indagar la incidencia de la responsabilidad social empresarial en la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 según la Resolución 521-2019-F.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas y conteste con serenidad
- Las preguntas son confidenciales
- Marque con una (x) su respuesta.
- Es importante que procure contestar todas las preguntas.
- No se admiten tachones o corrector.

DATOS INFORMATIVOS: Marque con una (x) y conteste la información solicitada.

Género	Edades	Nivel de educación
Femenino ()	Entre 21-30 ()	Bachillerato ()
Masculino ()	Entre 31-40 ()	Pregrado ()
	Entre 41-50 ()	Postgrado ()
	Entre 51- 60 ()	

I. Responsabilidad Social Empresarial

A. ACCIÓN ECONÓMICA

¿Los empleados en la empresa reciben el salario de acuerdo a la Ley que busca mantener una buena calidad de vida?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

¿El salario que reciben los empleados es acorde a las funciones y responsabilidades que realizan?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

¿Se apertura plazas de trabajo acorde a la carga laboral?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

B. SECCIÓN SOCIAL

¿La empresa apoya a los empleados que quieran actualizar en sus estudios?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿La empresa ofrece diversas oportunidades para que los empleados desarrollen sus habilidades?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿La empresa ofrece igualdad de oportunidades a todos los empleados?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Usualmente	<input type="checkbox"/>
Usualmente no	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿Uno de los principales principios de la empresa es proporcionar servicios de alta calidad a sus socios?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Usualmente	<input type="checkbox"/>
Usualmente no	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿La empresa respeta los derechos de los socios y responde a sus reclamaciones?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Usualmente	<input type="checkbox"/>
Usualmente no	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿La empresa contribuye a campañas y proyectos que fomentan el bienestar de la sociedad?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿La empresa cumple con las normas legales completa y prontamente?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Usualmente	<input type="checkbox"/>
Usualmente no	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

C. SECCIÓN AMBIENTAL

La empresa implementa programas para reducir al mínimo los efectos negativos en el medio ambiente.

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

La institución financiera participa en actividades que pretenden proteger y mejorar la calidad del medio ambiente natural.

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

La empresa promueve programas de reciclaje para reducir sus efectos ambientales negativos.

Sí No

¿La institución financiera posee indicadores del impacto ambiental que producen sus actividades económicas?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

La institución financiera realiza balance social

Sí No

II. Gestión Financiera

A. SECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

¿Con qué frecuencia se revisa los estados financieros?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿Existe un manual de Gestión Financiera dentro de la empresa?

Sí No

¿La institución financiera proporciona a los empleados los conocimientos y herramientas necesarias para optimizar la toma de decisiones financieras?

Muy Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Raramente	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

¿Con qué frecuencia se analizan los indicadores financieros?

- Muy Frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Los servicios financieros que ofrece la institución son acordes a las necesidades de los socios?

- Sí No

¿La institución trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada?

- Sí No

B. SECCIÓN DE LIQUIDEZ

¿La institución financiera cuenta con políticas de liquidez?

- Sí No

¿La institución financiera mantiene un plan de contingencia de liquidez?

- Sí No

C. SECCIÓN DE MOROSIDAD Y COBRANZAS

¿Cree usted que la institución financiera mantiene altos índices de morosidad?

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Usualmente no
- Nunca

¿Se encuentran establecidas técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas?

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Usualmente no
- Nunca

¿Existen objetivos y metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas?

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Usualmente no
- Nunca

Gracias por su colaboración

Check list

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Objetivo:

El objetivo de la presente encuesta es indagar la incidencia de la responsabilidad social empresarial en la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 según la Resolución 521-2019-F.

Check list de la Gestión Financiera a las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 de Ambato				
N°	Ítems	SI	No	Observaciones
Generalidades				
1	Las cooperativas de ahorro y crédito han determinado las necesidades de recursos financieros.			
2	Las cooperativas mantienen desde la consecución de financiación las formas más beneficiosas.			
3	Las entidades financieras generan aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería.			
4	Las entidades financieras conllevan a cabo análisis financiero			
5	La instituciones financieras trabaja bajo el concepto de una planificación financiera estructurada			
6	Las cooperativas de ahorro y crédito mantienen análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.			
7	La entidad financieras efectúa análisis de su estructura financiera para la administración y mitigación de riesgos			
8	Las cooperativas de ahorro y crédito determinar el nivel competitivo, entidad ha comparado sus resultados financieros con entidades similares			
9	¿La entidad financieras ha definido indicadores financieros y de gestión para la toma adecuada de cisiones sobre su actual situación financiera económica?			
10	Las cooperativas se encuentran preparadas para implementar cambios en la gestión financiera y económica de la entidad			
11	Los colaboradores de la cooperativas están debidamente capacitados para determinar un plan de acción en base a los resultados de la situación financiera y económica actual de la entidad			
12	Dentro de la gestión financiera, la entidad ha definido claramente los procesos y procedimientos de la administración de pagos			
13	Dentro de la administración de activos (uso de fondos) considera que el rendimiento de la cartera bruta de crédito para generar ingresos financieros			
14	Efectúa monitoreo de la liquidez para conocer cuando de efectivo o "liquido" tiene disponible la entidad.			
15	Los índices de productividad de activos miden la eficiencia de la estructura de la entidad, especialmente la cartera de crédito, por la generación de una alta tasa de ingreso financiero.			
16	Realizan los análisis del gasto de financiamiento en relación a su cartera bruta de créditos			
17	La entidades financieras efectúa permanentemente el seguimiento de los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad			

	para medir el crecimiento del patrimonio, ya que es la base para el crecimiento futuro de los activos			
18	La entidades financieras ha analizado en implementar un modelo de gestión que alineen a sus procesos y procedimientos financieros y económicos			
19	El desarrollo financiero, económico y social está relacionado estrechamente con el crecimiento de la entidad			
20	La entidades financieras ha considerado proveer de servicios financieros a la población pobre de una manera sostenible			
21	La entidades financieras ha determinado los propósitos para los cuales los servicios financieros pueden ser utilizados competitivamente			
22	Los indicadores financieros determinados por la entidad, permiten definir si la gestión es eficiente, rentable y sostenible			
23	Las cooperativas han identificado plazos de captaciones de ahorros coinciden con los plazos de la cartera colocada			
24	Para la adecuada gestión financiera y económica, cuenta la entidad con área de Tesorería en las cooperativas			
25	Se realiza análisis de solvencia y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato			
26	Las cooperativas con un plan de contingencia para la generación inmediata de recursos económicos líquidos			
27	Las cooperativas realiza el análisis del desempeño de la gestión financiera			
28	Las cooperativas elabora estrategias de captaciones en ahorro y colocaciones			
29	Las cooperativas se aplica el análisis, evaluación de logros y objetivos de las metas propuestas			
30	La entidades financieras lleva un control de incremento de activos			
31	Las cooperativas analizan los problemas que se deben resolver, para alcanzar mejoras en la productividad			
32	La lealtad de los socios y clientes es un motor secundario para el desempeño financiero a largo plazo			
33	La entidades financieras ha fijado metodologías para el tratamiento y mitigación de los riesgos asociados al negocio			
34	Realiza periódicamente evaluaciones a las expectativas de los socios de los productos y servicios financieros brindados por la entidad			
35	Analiza la entidades financieras los efectos en el cambio dela cultura institucional y la imagen organizacional			

Gracias por su colaboración



Junta de Regulación
Monetaria y Financiera



Resolución No. 521-2019-F

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

CONSIDERANDO:

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

Que el artículo 14, numeral 35 del referido Código determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante resolución No. 038-2015-F de 13 de febrero de 2015, expidió la "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario", reformada mediante resoluciones No. 127-2015-F de 23 de septiembre de 2015; No. 208-2016-F de 12 de febrero de 2016; No. 272-2016-F de 22 de agosto de 2016; y, No. 361-2017-F de 8 de mayo de 2017;

Que mediante resolución No. 385-2017-A de 22 de mayo de 2017, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 22 de 26 de junio de 2017, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que en el Libro I "Sistema Monetario y Financiero", del Título II "Sistema Financiero Nacional", Capítulo XXXVII "Sector Financiero Popular y Solidario" de la mencionada Codificación, se encuentra la Sección I "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario";

Que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante oficio No. SEPS-SGD-2019-12896-OF de 2 de mayo de 2019, remite para conocimiento y aprobación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera el proyecto de norma que reformará la Sección I "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario", del Capítulo XXXVII "Sector Financiero Popular y Solidario", del Título II "Sistema Financiero Nacional", del Libro I "Sistema Monetario y Financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión ordinaria por medios tecnológicos convocada el 5 de junio de 2019, con fecha 14 de junio de 2019, conoció y aprobó el proyecto de resolución indicado en el considerando precedente; y,

En ejercicio de sus funciones,

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- En la Sección I "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario", del Capítulo XXXVII "Sector Financiero Popular y Solidario", del Título II "Sistema Financiero Nacional", del Libro I "Sistema Monetario y Financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, efectúense las siguientes reformas:

1. Reemplazar el cuadro del artículo 1, por el siguiente:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

2. Sustituir el artículo 3, por el siguiente:

"Art. 3.- La ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponda, se actualizará a partir del 1 de junio de cada año, de acuerdo al valor de los activos reportados al Organismo de Control en los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

Las entidades que a partir de junio de cada año se ubicaren en un segmento inferior, deberán mantener su accionar y actividad de conformidad con las normas del segmento del cual provienen, durante un año a partir del cambio de segmento."

3. Sustituir la Disposición General Primera, por la siguiente:

"PRIMERA.- En el caso de las entidades que a partir de la referida publicación pasaran a formar parte del segmento 1, adoptarán y adecuarán su accionar y actividad a las normas del nuevo segmento, dentro del plazo de 90 días.

Las cooperativas de ahorro y crédito que de acuerdo con la publicación de segmentos efectuada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fueren ubicadas en un segmento superior, adoptarán y adecuarán su accionar y actividad a las normas que rigen al segmento al cual acceden, dentro del plazo de 180 días contados desde la fecha de dicha publicación."

4. Incluir como Disposición General Segunda, la siguiente:

"SEGUNDA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no ubicará a una entidad financiera en un segmento superior, pese al valor reportado de sus activos, si determinara que la misma ha incumplido con las normas emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y/o el propio Organismo de Control"


5. Incluir como Disposición Transitoria, la siguiente:

"PRIMERA.- La ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponda del año 2019, se actualizará el 30 de junio de dicho año, de acuerdo al valor de los activos reportados al Organismo de Control cortados al 31 de diciembre de 2018."

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

COMUNÍQUESE. - Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 14 de junio de 2019.

EL PRESIDENTE,



Econ. Richard Martínez Alvarado

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Richard Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 14 de junio de 2019. **LO CERTIFICO**

EL SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO



Ab. Ricardo Mateus Vásquez