



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 C.P.A.**

Tema:

“La responsabilidad social empresarial y la rentabilidad del sector cooperativo
segmento 1 del cantón Ambato”

Autora: De La Cruz Arellano, Diana Carolina

Tutora: Ing. Sánchez Herrera, Bertha Jeaneth

Ambato – Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera con cédula de identidad No. 180373657-6, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COOPERATIVO SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”**, desarrollado por Diana Carolina De La Cruz Arellano, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Enero 2021.

TUTORA



.....
Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera
C.I. 180373657-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Diana Carolina De La Cruz Arellano con cédula de identidad No. 180411097-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COOPERATIVO SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Enero 2021.

AUTORA



.....
Diana Carolina De La Cruz Arellano

C.I. 180411097-9

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Enero 2021.

AUTORA



.....
Diana Carolina De La Cruz Arellano

C.I. 180411097-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

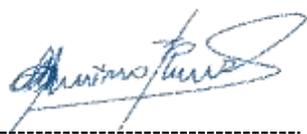
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COOPERATIVO SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO**, elaborado por Diana Carolina De La Cruz Arellano, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero 2021.



Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dra. Patricia Jiménez E.

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Daniela Bermúdez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

En la vida estamos expuestos a un sin número de situaciones y obstáculos, lo cual forma parte de la vida misma y dentro de ello nos encontramos inmersos día a día, al estar en la universidad nos enfrentamos a retos y experiencias los cual nos va formando en todos los ámbitos posibles, puesto que las circunstancias que vivimos en la vida diaria nos van fortaleciendo para un desarrollo favorable como personas y como profesionales.

Este trabajo va dedicado sin duda alguna a mi Dios, por ser la fuerza y la inspiración necesaria para cumplir mis metas propuestas con la bendición que me da en cada paso que doy.

A mamita María Carmelina quien desde pequeña me crio y me enseñó que debo trabajar y esforzarme por lo que deseo conseguir, a mi madre Aida por su sacrificio contante que realiza día a día, gracias por no soltarme la mano en esta etapa de mi vida profesional. A mi querido esposo y compañero de vida Edwin, mis hijos Irvin Johansen y Kylian Didier quienes son mi apoyo e inspiración para no darme por vencida en cada tropiezo, que el solo mirarles me alientan para seguir luchando por nuestros sueños.

Diana Carolina De La Cruz Arellano

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer infinitamente a Dios por darme salud y vida, por brindarme la fortaleza espiritual y física que necesito para seguir de pie.

A mi querida Universidad Técnica de Ambato y a sus docentes que semestre a semestre me han brindado sus conocimientos y amistad, en especial a mis queridos profesores Ing. Bertita, Ing. Daniela, Ing. Patricia, Ing. Anita Romo por su paciencia y tiempo invertido en la revisión de mi tesis.

A mi madre quien se ha convertido en un apoyo constante en esta etapa de mi vida, gracias por brindarme su cariño, apoyo moral y económico que pese a la distancia logra hacerme sentir que siempre puedo contar con ella lo cual alegra mi corazón y me fortalece.

A mi padre Gerardo por sus palabras y como no a mi querida familia que con sus mensajes de aliento que me dieron a lo largo de este camino y cada una de las personas que me inspiraron para culminar una etapa más de mi vida.

A mis amigas Verito, Sonia, a todas y todos los forman parte de este sueño tan anhelado, por brindarme su amistad incondicional tanto en mi carrera profesional como en lo personal, por ser mi familia de corazón, que me han demostrado que no importa nada más que la amistad incondicional sin ningún interés, en especial a ti Gabyta que te has convertido en una hermana eres una persona única gracias x todo a ti y a tu mami por el cariño que nos brindan a toda mi familia.

Gracias a cada uno de ustedes.

Con amor y agradecimiento total.

Diana Carolina De La Cruz Arellano

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

TEMA: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COOPERATIVO SEGMENTO 1 DEL CANTÓN AMBATO”

AUTORA: Diana Carolina De La Cruz Arellano

TUTORA: Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera

FECHA: Enero 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, guarda relación con la obligación que tiene con los grupos de interés, como son la comunidad, colaboradores, el gobierno corporativo, la familia, y proveedores. La investigación tiene como objetivo, analizar las actuaciones de responsabilidad social empresarial y la rentabilidad del sector cooperativista del segmento 1 en la ciudad de Ambato. Donde se utilizó el enfoque cuantitativo, modalidad de campo y bibliográfica, dentro de un nivel descriptivo y correlacional, aplicando las encuestas, y datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el levantamiento de información cuantitativa y para determinar las actuaciones de responsabilidad social empresarial en base a los informes de balances sociales que presentan cada cooperativa de este segmento de estudio, para la segunda variable rentabilidad se aplicó indicadores financieros en base a los estados financieros. Los resultados fueron que las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato tienen buenas actuaciones de responsabilidad social empresarial y su rentabilidad muestra un crecimiento en la misma. Además, se muestra la relación entre RSE y la rentabilidad es positiva.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), RENTABILIDAD, SECTOR COOPERATIVO, CRECIMIENTO PATRIMONIAL.

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

TOPIC: “CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND PROFITABILITY OF THE COOPERATIVE SECTOR SEGMENT 1 OF THE AMBATO CANTON”.

AUTHOR: Diana Carolina De La Cruz Arellano

TUTOR: Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera

DATE: January 2021

ABSTRACT

Social responsibility is defined as the active and voluntary contribution to social, economic and environmental improvement, it is related to the obligation it has with stakeholders, such as the community, employees, corporate governance, the family, and suppliers. The objective of the research is to analyze the actions of corporate social responsibility and the profitability of the cooperative sector of segment 1 in the city of Ambato. Where the quantitative approach, field and bibliographic modality was used, within a descriptive and correlational level, applying surveys, observation sheet for the collection of quantitative information and to determine the actions of corporate social responsibility based on the balance reports presented by each cooperative in this study segment, for the second profitability variable, financial indicators were applied based on the financial statements. The results were that the cooperatives in segment 1 of Ambato canton have good corporate social responsibility performances and their profitability shows growth in the same. In addition, the relationship between CSR and profitability is shown to be positive.

KEYWORDS: SOCIAL RESPONSIBILITY, PROFITABILITY, COOPERATIVE SECTOR, HERITAGE GROWTH.

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	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación.....	1
1.1.1 Justificación teórica.....	1
1.1.2 Justificación metodológica.....	3
1.1.3 Justificación práctica.....	4
1.1.4 Formulación del problema de investigación	5
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivo específico.....	5
CAPÍTULO II	6

MARCO TEÓRICO	6
2.1. Revisión de literatura	6
2.1.1. Antecedentes investigativos	6
2.1.2 Fundamentos teóricos	9
2.1.2.1.2 Características de responsabilidad social	11
2.1.2.1.3 Niveles de responsabilidad social	11
2.1.2.1.4 Los 7 Principios de la responsabilidad social	12
2.1.2.1.5 Responsabilidad social en las cooperativas.....	14
2.1.2.2 Balance social cooperativo BSCoop	15
2.1.2.3 Rentabilidad	17
2.1.2.4. Principios universales del cooperativismo	18
2.1.2.5 Relación entre la rentabilidad y la responsabilidad.....	27
2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación	28
CAPÍTULO III.....	29
METODOLOGÍA	29
3.1 Recolección de la información.....	29
3.2 Tratamiento de la información	34
3.3 Operacionalización de las variables	36
3.3.1 Operacionalización de la variable dependiente.....	37
CAPÍTULO IV	1
RESULTADOS.....	1
4.1 Resultados y discusión	1
4.1.1 Análisis de la encuesta	37
4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación...	59
4.3 Limitaciones del estudio	59
CAPÍTULO V.....	60

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 Conclusiones	60
5.2 Recomendaciones.....	61
MATERIAL DE REFERENCIA.....	62
Referencias bibliográficas:	62
Anexos	69

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1 Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos .	22
Tabla N° 2 Cooperativas según su segmento 1	23
Tabla N° 3 Población	30
Tabla N° 4 Indicadores de RSE	32
Tabla N° 5 Valoración de RSE en base a los Informes de Balance Social	33
Tabla N° 6 Valoración de rentabilidad según sus porcentajes	33
Tabla N° 7 Indicadores de rentabilidad.....	34
Tabla N° 8 Variable dependiente: Responsabilidad social	36
Tabla N° 9 Variable independiente: Rentabilidad	37
Tabla N° 10 Calificaciones con las que se rige el sector cooperativo para evaluar Rentabilidad	1
Tabla N° 11 Responsabilidad social San Francisco Ltda.....	2
Tabla N° 12 Responsabilidad social El Sagrario Ltda.	9
Tabla N° 13 Responsabilidad social Oscus Ltda.	15
Tabla N° 14 Responsabilidad social cooperativa Mushuc Runa Ltda.	22
Tabla N° 15 Rentabilidad cooperativa San Francisco Ltda.	29
Tabla N° 16 Rentabilidad cooperativa El Sagrario Ltda.....	31
Tabla N° 17 Rentabilidad cooperativa Oscus Ltda.	32
Tabla N° 18 Rentabilidad cooperativa Mushuc Runa Ltda.	34
Tabla N° 19 Rentabilidad cooperativa Ambato Ltda.	35
Tabla N° 20 Género	37
Tabla N° 21 Herramientas de Responsabilidad Social Empresarial	38
Tabla N° 22 Implementación en misión, visión enlazada ala RSE.....	40
Tabla N° 23 Frecuencia de colaboración con programas o aspectos culturales.	41
Tabla N° 24 Mercadeo Responsable (Publicidad)	43
Tabla N° 25 Frecuencia de Patrocinios, Donaciones	44
Tabla N° 26 Alternativas Estratégicas	45
Tabla N° 27 Diagnóstico y estrategia.....	47
Tabla N° 28 Relación con la rentabilidad	48

Tabla N° 29 Estadística de Fiabilidad.....	49
Tabla N° 30 Membresía Abierta Voluntaria y Rentabilidad.....	51
Tabla N° 31 Rentabilidad y Control Democrático de los miembros	52
Tabla N° 32 Rentabilidad y Autonomía e Independencia.....	53
Tabla N° 33 Rentabilidad y Educación Formación e Información	54
Tabla N° 34 Rentabilidad y Cooperación entre Cooperativas	55
Tabla N° 35 Rentabilidad y Compromiso con la comunidad	56
Tabla N° 36 Estadística de Fiabilidad.....	57
Tabla N° 37 Indicadores de RSE* Rentabilidad tabulación cruzada	58
Tabla N° 38 Prueba Del Chi-Cuadrado.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1 Pilares de responsabilidad social empresarial	10
Gráfico N° 2 Niveles de Responsabilidad Social.....	12
Gráfico N° 3 Principios de la Responsabilidad Social.....	13
Gráfico N° 4 Sector Cooperativo	21
Gráfico N° 5 Membresía Abierta y Voluntaria Cooperativa San Francisco Ltda.....	3
Gráfico N° 6 Control Democrático de los Miembros Cooperativa San Francisco Ltda.	4
Gráfico N° 7 Autonomía e independencia Cooperativa San Francisco Ltda.....	5
Gráfico N° 8 Educación, formación e información Cooperativa San Francisco Ltda.	6
Gráfico N° 9 Cooperación entre cooperativas Cooperativa San Francisco Ltda.	7
Gráfico N° 10 Compromiso con la comunidad Cooperativa San Francisco Ltda.	8
Gráfico N° 11 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa El Sagrario Ltda.	10
Gráfico N° 12 Control democrático de los miembros Cooperativa El Sagrario Ltda.	11
Gráfico N° 13 Autonomía e independencia Cooperativa El Sagrario Ltda.	12
Gráfico N° 14 Educación, formación e información Cooperativa El Sagrario Ltda.	13
Gráfico N° 15 Compromiso con la comunidad Cooperativa el Sagrario Ltda.....	14
Gráfico N° 16 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa Oscus Ltda.	16
Gráfico N° 17 Control democrático de los miembros Cooperativa Oscus Ltda.	17
Gráfico N° 18 Autonomía e independencia Cooperativa Oscus Ltda.....	18
Gráfico N° 19 Educación, formación e información Cooperativa Oscus Ltda.....	19
Gráfico N° 20 Cooperación entre Cooperativa Oscus Ltda.	20
Gráfico N° 21 Compromiso con la comunidad Cooperativa Oscus Ltda.	21
Gráfico N° 22 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa Mushuc Runa Ltda.	23
Gráfico N° 23 Control democrático de los miembros Cooperativa Mushuc Runa Ltda.	24
Gráfico N° 24 Autonomía e independencia Cooperativa Mushuc Runa Ltda.	25
Gráfico N° 25 Educación, formación e información Cooperativa Mushuc Runa....	26
Gráfico N° 26 Cooperación entre cooperativas Cooperativa Mushuc Runa.....	27
Gráfico N° 27 Compromiso con la comunidad Cooperativa Mushuc Runa.....	28

Gráfico N° 28 Rentabilidad de la cooperativa San Francisco Ltda.	30
Gráfico N° 29 Rentabilidad de la cooperativa El Sagrario Ltda.	31
Gráfico N° 30 Rentabilidad de la cooperativa Oscus Ltda.	33
Gráfico N° 31 Rentabilidad de la cooperativa Mushuc Runa Ltda.	34
Gráfico N° 32 Rentabilidad de la cooperativa Ambato Ltda.	36
Gráfico N° 33 Género	37
Gráfico N° 34 Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial.	39
Gráfico N° 35 Implementación en misión, visión enlazada ala RSE.	40
Gráfico N° 36 Frecuencia de colaboración con programas o aspectos culturales. ...	42
Gráfico N° 37 Mercadeo Responsable (Publicidad)	43
Gráfico N° 38 Frecuencia de Patrocinios, Donaciones	44
Gráfico N° 39 Alternativas Estratégicas	46
Gráfico N° 40 Diagnóstico y estrategia	47
Gráfico N° 41 Relación con la rentabilidad	48

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

1.1.1 Justificación teórica

La responsabilidad social empresarial se encuentra inmersa en todas las entidades económicas del país, la misma que pretende aportar con un valor agregado, es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito actualmente cuenta con medios y herramientas para obtener un crecimiento firme y sostenible, y así poder generar estrategias que permitan captar nuevos clientes y de esta manera generar ingresos que aporten a la rentabilidad de la misma.

Además para (Echeverría-Ríos, 2018) La responsabilidad social empresarial se encuentra vinculada al desarrollo sustentable, a la orientación de operaciones al crecimiento económico y, a su vez, a garantizar la protección del medio ambiente y respeto social, incluidos los derechos humanos y el interés de los consumidores.

En palabras de (De La Hoz Suárez, 2018) “El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas.

(Castro, 2014) Las cooperativas son sociedades de derecho privado que no tiene finalidad de lucro, su finalidad es la planificación y realización de actividades de beneficio social o colectivo, sobre la base de la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocos años, se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

La legislación Cooperativa en el Ecuador data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se dio la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, pero es el 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, que se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo, el control lo realiza la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y están sujetas a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Así Tungurahua, con la ciudad de Ambato, es una provincia notoriamente comercial, Carchi es conocida por sus intercambios con Colombia, Manabí y El Oro por ser áreas agrícolas de 6 exportaciones, Pichincha por ser zona de expansión del sector público y del sector terciario en general.

Según la información publicada en la página web de (JEP, 2012) señala que, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (Seps) terminó el registro de cooperativas y asociaciones relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y determinó que 6 059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador. Aunque el sector de las cooperativas pueden aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total de los activos cercano de los USD 5 000 millones, que equivale a cerca del 6% del PIB (Producto Interno Bruto).

1.1.2 Justificación metodológica

La La elaboración de la investigación permitirá conocer cómo influye la responsabilidad social en el incremento de la rentabilidad del sector corporativo del segmento 1 en la ciudad de Ambato, el mismo que tendrá un enfoque cuantitativa que permitirá recolectar y analizar los datos correspondientes a estas variables. Además para (Bernal C., 2010) la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone una método o una estrategia para generar un conocimiento valido y confiable.

Así mismo en lo referente al tipo de investigación se utilizará el método de análisis descriptivo en base al cuestionario y la ficha de observación que se formulará con el desarrollo de la investigación en el cual se detallará la situación del sector cooperativo en los últimos años, previas investigaciones de las variables de responsabilidad social como herramienta de rentabilidad. En el cuál (Bernal, 2010) sostiene que la estadística descriptiva es aquella que utilizando métodos gráficos y/o numéricos tienen por objetivo, obtener, resumir, y presentar información contenida en un conjunto de datos, con ello se pretende obtener información verdadera y acertada para beneficio de la misma.

La investigación recopila información durante su desarrollo, con la cual se pueda recomendar e inclusive implementar acciones de mejora que permita obtener como resultado una rentabilidad alta, acoplándose a las necesidades que hay y al escenario en el cual se desenvuelven estas entidades de economía popular.

Para la elaboración de la presente investigación disponemos del tiempo suficiente para la recopilación de información necesaria y oportuna por parte de la investigadora, así como también, los recursos económicos, esta investigación es factible ya que se cuenta con la colaboración de los funcionarios de las cooperativas y son quienes facilitan los documentos necesarios para poder analizarlos, la misma que es real y verídica tomada del lugar de los hechos.

1.1.3 Justificación práctica

Esta investigación se realiza por la necesidad de conocer la influencia que tiene la responsabilidad social en la rentabilidad del sector cooperativo del segmento 1 en la ciudad de Ambato.

Los beneficiarios directos será la población en general, específicamente los grupos de atención prioritaria (embarazadas, tercer edad, discapacitados), a nivel profesional aportará en el conocimiento de las leyes y normas que rigen cada institución financiera, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en área financiero y cooperativo, así también en el área estadística que servirá para la adecuada toma de decisiones acordes a los resultados obtenidos, además se consideró que algo de este trabajo realizado contribuirá al desarrollo de un futuro profesional.

Desarrollar el control y análisis de los procesos que generan información financiera en los sectores de su influencia, para apoyar la toma de decisiones, utilizando la comunicación verbal y no verbal, tecnologías de la información y procesos de investigación de fuente nacional o internacional. Así también participar en la evaluación y determinación de la razonabilidad de la información financiera, para fines internos y externos relacionados con el ámbito empresarial y cooperativo.

El sector cooperativo en la actualidad está ganando terreno en el fragmento financiero, debido a que está integrando a la población marginada por las entidades bancarias, manteniendo como fin el trabajo colectivo, y apoyo social.

Es por eso que se puede ver a qué nivel nacional las cooperativas de ahorro y crédito están siendo un ente de gran contribución económica para el desarrollo del país ya que conforman el segmento de crecimiento, en la publicación de enero de 2006 las cooperativas de ahorro y crédito, están representadas por el Sistema Financiero por el 10.4% de las captaciones, en Diciembre del 2017, subiendo al 26.2% según los datos proporcionados del (BCE, 2018), así como también se puede ver un crecimiento entre enero de 2006 a diciembre del 2017, las captaciones de las cooperativas de ahorro y crédito las que subieron de \$ 535 millones a \$6.848 millones, multiplicándose por más de 12 al igual que el número de años. (Cordes, 2018).

1.1.4 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la responsabilidad social empresarial en el incremento de la rentabilidad del sector cooperativista del segmento 1 en la ciudad de Ambato?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la responsabilidad social empresarial y la rentabilidad del sector cooperativista del segmento 1 en la ciudad de Ambato.

1.2.2 Objetivo específico

- Determinar el nivel de aplicación de la responsabilidad social empresarial en el sector cooperativo del segmento 1 en la ciudad de Ambato, a través de los indicadores de RSE.
- Evaluar la rentabilidad del sector cooperativista del segmento 1 de la ciudad de Ambato para el análisis de la situación actual con base en los estados financieros a través de los indicadores.
- Medir la relación existente entre la responsabilidad social empresarial y la rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Revisión de literatura

2.1.1. Antecedentes investigativos

(Solís González, 2008) Surgimiento y desarrollo de la RSE. El impresionante crecimiento experimentado por las economías capitalistas altamente industrializadas en la época de la posguerra, dio paso a una nueva modalidad de regulación de la economía de mercado, que incorporó como uno de sus componentes fundamentales una creciente intervención estatal. La responsabilidad social empresarial desde el ángulo de su relativamente reciente surgimiento y evolución histórica, así como desde la perspectiva de las principales teorías en boga que pretenden explicarlo.

(Terán Rosero, 2011) RSE propone que: una entidad que desee ser competitiva, no puede dedicarse solo a conseguir beneficios, sino que tendrá que hacer simultáneo su trabajo lucrativo con la política que funcione en beneficio del entorno en el que desarrolla su actividad, basándose en principios como el respeto a los derechos humanos, la mejora de las relaciones con la sociedad que le rodea y el respeto al medio ambiente.

Las finanzas, en el contexto de la RSE se plasman de forma notoria en los Estados Unidos, donde es creciente la presión pública y ha surgido el intento de crear, junto a los indicadores de calidad usuales, un ISO de calidad social que permita a los “inversionistas” elegir empresas que la practiquen.

Las firmas con estrategias claras y desarrolladas con responsabilidad social son “mejor” valoradas por los mercados y además, los más prestigiosos fondos de inversión americanos ya no invierten en empresas que no dispongan de memoria social y medioambiental.

(Vargas Forero, 2011) En la teoría neoclásica, la participación de las firmas en un mercado competitivo es ya una contribución importante a la sociedad, no solo porque satisface las demandas de los consumidores sino porque contribuye a la optimización de recursos escasos, particularmente del capital.

Según (López & Moneva, 2013) La responsabilidad corporativa, para su diferenciación, es usada para establecer nuevas demandas y obtener un precio Premium, para un producto o servicio ya existente.

En el ejercicio de la (RSE) la empresa actúa en dos dimensiones: enfocado al público-interno, es decir, empleados y enfocado al público externo, es decir, comunidad y sociedad, cumpliendo con su responsabilidad social externa.

Esto puede establecer ventajas competitivas de manera positiva en su rentabilidad financiera. Está directamente reflejada en las capacidades de la empresa para obtener un resultado financiero superior.

(Aguilera Castro, 2012) El origen de la RSE viene de los años 50 y 60 en Estados Unidos y se ratifique en Europa en los 90, la Comisión Europea manejó esta noción para que los empresarios tengan una estrategia de empleo que generase mayor conexión social. El proceso de incluir a los empresarios en las soluciones de tipo social estableció la reconciliación entre las empresas y comunidad; tal hecho propició la conexión social, la solidaridad y el respeto al medio ambiente.

Es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social la empresa socialmente responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos; todo esto conlleva a beneficios a largo plazo, tendientes a lograr un desarrollo sostenible.

Responsabilidad Social Empresarial” como la obligación de los ejecutivos de tomar decisiones y emprender medidas que contribuyan al bienestar y a los intereses de la sociedad y de la organización y la naturaleza de la RSE se encuentra en la creencia general de que la empresa moderna tiene responsabilidades con la sociedad y que se extienden más allá de sus obligaciones con los accionistas o los inversionistas.

(Espinoza Pérez, 2016) La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha retenido exclusiva importancia en las últimas décadas. El grado de importancia se ha visto reflejado en un contexto internacional por la propagación de normativas e índice que tiene como objetivo principal, establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE.

(Freire Quintero, 2018) La rentabilidad mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos, se denomina utilidad neta al valor residual de los ingresos, que se obtiene

después de haber restado todos sus costos y gastos, siempre que los gastos sean menores a los ingresos, de un periodo contable, es decir cuando los egresos sean mayores a todos los ingresos obtenidos, al resultado se lo denomina una pérdida neta.

(Gutiérrez de Benito, 2017) El objetivo principal del estudio es comprobar la relación existente entre la rentabilidad financiera y la responsabilidad social corporativa, sector del petróleo y gas a nivel mundial. Tiene como variable a explicar la rentabilidad financiera y variable explicativa un índice propio global de responsabilidad social corporativa, que simplifica las tres dimensiones de responsabilidad en aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo. También, se consideran como variables de control el tamaño empresarial, medido por el logaritmo natural del número de empleados, y el apalancamiento financiero.

El cual trabaja con 36 empresas de muestra que cotizan en distintos mercados bursátiles. Los datos corresponden al periodo 2008-2014. Proceden de la base ORBIS para las variables económico-financieras; y de la base Asset para las dimensiones de la responsabilidad social corporativa.

En cambio el estudio (Guamán, 2018), presenta que la RSE se concreta como la forma positiva y voluntaria al progreso social, económico y ambiental por parte de las empresas grandes hasta las más pequeñas, dando como objetivo principal analizar el grado de relación de la Responsabilidad Social en el Crecimiento Empresarial del sector de Curtiembres de la provincia de Tungurahua; la metodología utilizada fue el paradigma Crítico Propositivo, cualitativa – cuantitativa, orienta hacia el problema e investiga a profundidad.

El instrumento utilizado fue la encuesta a las empresas relacionadas, mediante el planteamiento de un cuestionario que permite la investigación de campo, asimismo describe los factores empresarial, social, legal y político que se consideran responsables; finalmente se complementará con los elementos de voluntariedad, identidad-sostenibilidad y con la relación entre grupos de interés como clave esencial para lograr así el crecimiento empresarial en el sector como también a nivel nacional. Por lo que se considera que la poca RSE provocaría mala calidad del producto y daños de los recursos naturales por ende es necesaria su aplicación.

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 La responsabilidad social empresarial

(Nowajewski Vega, Pérez Neumann, & Schlesinger, 2008) Define la RSE como la responsabilidad de una entidad con respecto a las consecuencias de su accionar tanto social como con el medio ambiente, considerando las acciones tanto como sus decisiones cómo actividades dentro como fuera del negocio.

La medición de los efectos se genera por medio de un comportamiento transparente y ético, entendiendo lo ético como el acto que no genera beneficios negativos para un tercero para generar un beneficio propio. El objetivo de las acciones de RSE es contribuir con la estabilidad, con la fortaleza y la armonía de la sociedad, por lo que es necesario identificar cuáles son los objetivos y los valores de la comunidad para alinearse con ellos y generar valor tanto social como medioambiental.

(De La Cruz Ruiz, 2013) RSE.- Es la integración en las operaciones de la empresa de políticas y actuaciones que recogen las preocupaciones sociales y medioambientales con la finalidad de impulsar en paralelo al desarrollo de su actividad económica.

(M.A.Montoya Arévalo & Dr.Martínez Ramos, 2016, pág. 35) La RSE es el compromiso de las empresas con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible, buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental.

(Cajiga Calderón, 2017) Responsabilidad Social Empresarial, es un compromiso oportuno de cumplir integralmente con la entidad, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

(Clavijo Veintimilla, 2018) La responsabilidad social dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, aporta en la correcta toma de decisiones para renovar o reforzar los mecanismos, que permitan alcanzar el compromiso de responsabilidad social que tienen con la sociedad.

De esa forma, se pretende ayudar a fortalecer el sistema económico financiero y reconocimiento, consecuentemente se podrá tener más socios o clientes que optarán por

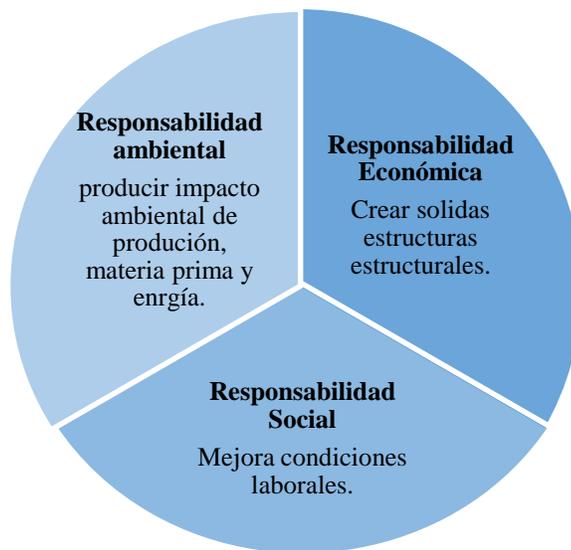
estas instituciones, con mayor reconocimiento y apoyo en prácticas responsables con la sociedad.

2.1.2.1.1 Origen de responsabilidad social empresarial

(Unknown, 2016) El origen RSE, se vincula a la tradicional tensión que surge entre las organizaciones, la sociedad que las acoge y el equilibrio dinámico entre las dimensiones de la relación social.

Sobre el origen de las responsabilidades de las empresas en la sociedad podemos encontrar dos posiciones claramente diferenciadas: una corriente de pensamiento sostiene que “la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas”, posición que defiende al rol económico centrado en la maximización de beneficios, como la principal y única responsabilidad de las organizaciones, solamente matizado por una “conciencia ética de los empresarios y la normativa vigente.”

Gráfico N° 1 Pilares de responsabilidad social empresarial



Elaborado por: Diana Carolina De La Cruz (2019)

Fuente: Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano - Alemana (2019)

2.1.2.1.2 Características de responsabilidad social

- Se trata de una visión integral de negocios, donde la compañía crea valor económico (beneficio económico), ambiental (planeta) y social (personas).
- La RSE está integrada en todos los procesos del negocio. Esto significa que todas las decisiones de negocios buscan un equilibrio entre los intereses de los diferentes actores involucrados.
- La RSE es personalizada. Cada empresa implementa la RSE de manera diferente, dependiendo de su tamaño, sector, cultura empresarial y estrategia.
- La RSE es una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo: reduce sus costos optimizando procesos, genera crecimiento (nuevos productos, mercados y consumidores) y mejora la imagen de su empresa.
- La RSE se puede implementar en PYMES y en grandes multinacionales. A veces, es hasta más fácil implementarla en una PYME, dado que se implementa el modelo de gestión sustentable antes de que la empresa empieza a crecer y así forma parte de la cultura organizacional.

2.1.2.1.3 Niveles de responsabilidad social

Carroll (1991) establece cuatro tipos de responsabilidades que los empresarios deben poseer, estas son las responsabilidades económicas, jurídicas, éticas y filantrópicas; como se puede ver en el grafico 2, se presenta lo que ella denomino la pirámide de la responsabilidad social, donde se resaltan algunos aspectos de las responsabilidades mencionadas.

Gráfico N° 2 Niveles de Responsabilidad Social



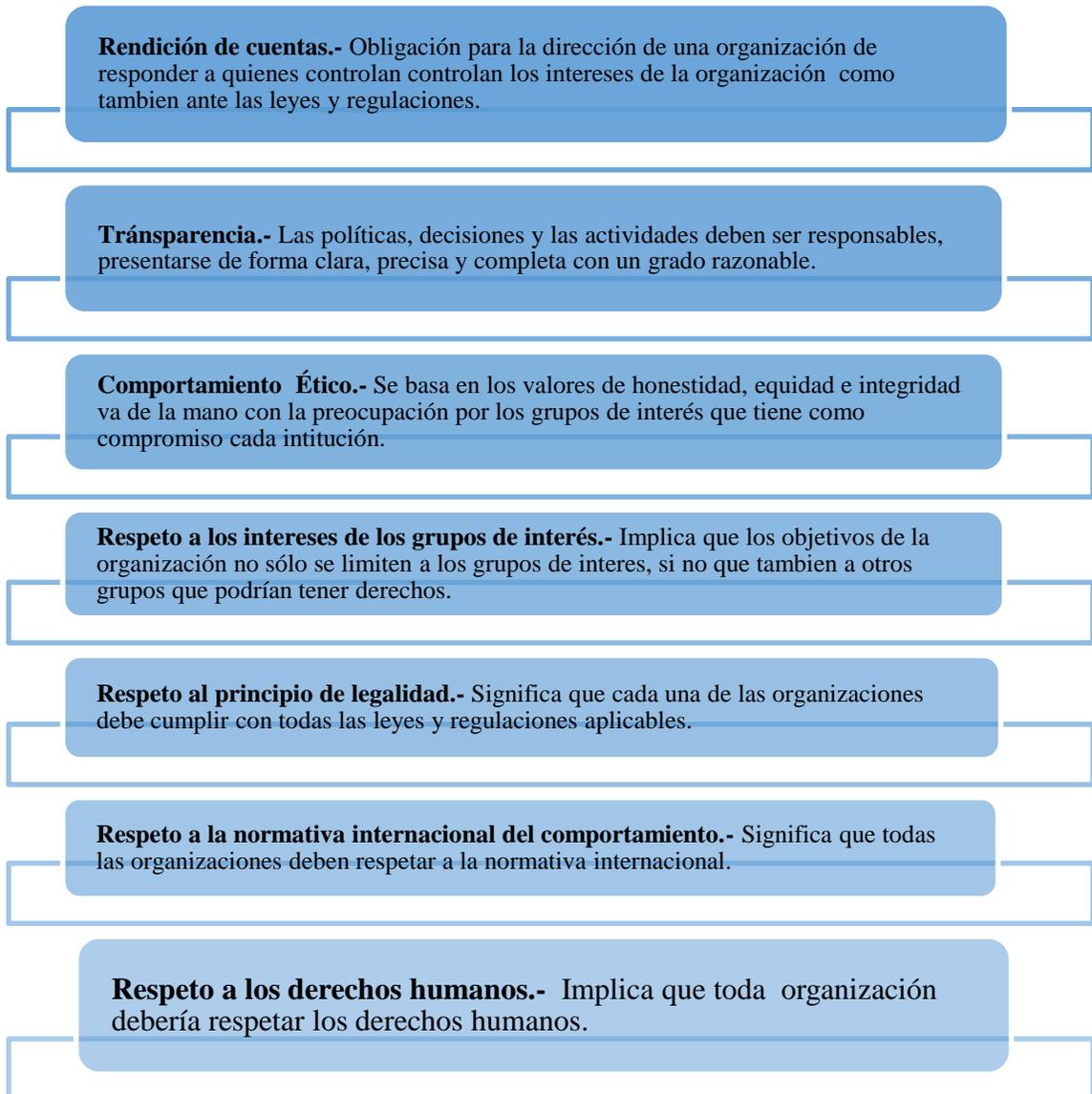
Elaborado por: Diana Carolina De La Cruz (2019)

Fuente: Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano - Alemana (2019)

2.1.2.1.4 Los 7 Principios de la responsabilidad social

Uno de los mayores aportes de la Norma ISO 26000 ha sido la definición de los 7 principios de la Responsabilidad Social. El objetivo primordial de una organización que se base en responsabilidad social debería ser el maximizar su contribución al desarrollo sostenible y en esa línea las organizaciones deberían respetar los siete principios que se determinan en la Norma ISO 26000 y que se describen a continuación:

Gráfico N° 3 Principios de la Responsabilidad Social



Elaborado por: Diana Carolina De La Cruz (2019)
Fuente: Norma ISO 26000

2.1.2.1.5 Responsabilidad social en las cooperativas

La Responsabilidad Social Empresarial está catalogada como la nueva estrategia empresarial, que lleva a la organización a garantizar su competitividad global, su sustentabilidad y rentabilidad en el largo plazo de acuerdo al buen impacto y el beneficio recíproco que genere la interacción con sus Stakeholders.

En el ámbito cooperativo LORENZO, GEBA, MONTES, SCHAPOSNIK; plantean que “no es suficiente en cuanto a responsabilidad social se refiere, que la empresa no haga lo considerado social y legalmente incorrecto en un lugar y tiempo determinados; debe asumir un rol positivo tratando de mejorar la sociedad en la que se inserta. Pero 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”. (SEPS, Fortalecimiento de la Economía Popular y Ecuatoriana, 2018)

Actuar asumiendo esa responsabilidad es esencial, pero el ser cooperativa no garantiza una gestión socialmente responsable.

Si las empresas de capital empiezan a reconocer responsabilidades más allá de las aceptadas para con sus accionistas y a buscar consecuentes mejoras en sus mecanismos de rendición de cuentas, esta tarea es aún más urgente en organizaciones que recogen explícitamente en sus principios compromisos socioeconómicos; como es el caso de las cooperativas. (SEPS, 2018)

2.1.2.2 Balance social cooperativo BSCoop

El balance social cooperativo es un tema no muy tratado en el Ecuador. Pero este instrumento es el que permite a las cooperativas la medición de la responsabilidad social a partir del análisis de 6 principios universales del cooperativismo. (26000, s.f.)

El Balance Social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable de la cual se cuantifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medioambiental, el económico y el social, por medio de un documento público como referencia de una serie de principios y valores. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas convierte en la práctica a las COAC en empresas socialmente responsables. (Gavilánez, 2016)

El Balance Social es un instrumento que permite medir el impacto de su gestión de responsabilidad social con la comunidad y el cumplimiento de su misión institucional (SEPS, 2014).

El balance social permite realizar una valoración adecuada de las acciones desarrolladas, proporcionando una idea del camino a seguir asumiendo los desafíos y objetivos planteados con el apoyo de este instrumento (SEPS, 2014).

2.1.2.2.1 Modelo de balance social

Según la (SEPS, 2014) Expresa en la disposición la Disposición General Segunda de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario LOEPS, “Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”, de esta manera se trata de que las cooperativas incorporen en la balance social.

2.1.2.2.2 Modelo alianza cooperativa internacional (ACI)

El Balance Social Cooperativo –BSCoop- “Es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as —sus dueños/as— especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos. Además que permite el análisis interno de cada cooperativa, este caudal de información ayuda a construir la imagen del movimiento cooperativo sobre parámetros objetivos y fiables” (ACIA, 2014).

2.1.2.2.3 Modelo SEPS

Su aplicación al parecer ya es obligatoria para las COAC controladas por la SEPS, que al respecto señala “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” (Páez, 2014).

2.1.2.3 Rentabilidad

Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

$$FÓRMULA = \frac{\text{Resultado del ejercicio.}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

ROE mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.

$$FÓRMULA = \frac{\text{Resultado del ejercicio.}}{\text{Activo Promedio.}}$$

ROA mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.

2.1.2.3.1. Intermediación financiera.

Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.

$$FÓRMULA = \frac{\text{Cartera Bruta.}}{(\text{Depósito a la vista} + \text{depósitos a plazo})}$$

2.1.2.3.2. Eficiencia financiera

Estos indicadores permiten determinar la utilización de los recursos de intermediación y su productividad financiera.

$$FÓRMULA = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.

$$FÓRMULA = \frac{\text{Margen de intermediación.}}{\text{Activo promedio.}}$$

2.1.2.4. Principios universales del cooperativismo

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica los valores que las definen, estos principios son aplicados mediante una misión de cada una de las cooperativas (García, 2013).

La Declaración de Identidad acordada por la Alianza Cooperativa Internacional en la Ciudad de Manchester, Inglaterra, el 23 de septiembre de 1995, define un conjunto de siete principios cooperativos fundamentales que son:

- **Membresía abierta y voluntaria:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas las personas que están dispuestas a ser parte de la institución, a utilizar sus servicios, a aceptar los compromisos que conlleva la membresía sin distinción de raza, clase, género, social, posición religiosa o política (Uribe, 2013).
- **Control democrático de los miembros:** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y las mujeres elegidos para representar su cooperativa, responden ante los miembros (Uribe, 2013).
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son establecimientos autónomos de ayuda mutua, vigiladas por sus miembros. Si convienen con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o poseen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que velen el control democrático de sus miembros y conserven la independencia cooperativa (Arcenes, 2013).

- Educación, entrenamiento e información: Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas comunican al público especialmente a jóvenes y productores de opinión, sobre los beneficios y la naturaleza del cooperativismo (Arcenes, 2013).
- Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a sus miembros eficientemente y robustecen el pensamiento cooperativo, trabajando de forma conjunta mediante estructuras nacionales, regionales, locales e internacionales (Hidalgo, 2013).
- Compromiso con la comunidad: Las cooperativas deben trabajar para el desarrollo sostenible de su colectividad mediante políticas aprobadas por sus miembros (Hidalgo, 2013).

2.1.2.4.1. Sector cooperativo

Avances de la economía popular y solidaria en el Ecuador, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) disponibles a mayo de 2017, existen 8.154 organizaciones de la EPS. De estas, se tienen: en el sector real, 7.237 organizaciones comunitarias, asociaciones, cooperativas, y unidades económicas populares; y, en el sector financiero, 917 cooperativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Muñoz, 2019)

En el caso de Ecuador, durante los últimos nueve años (2008-2016) se han producido cambios y transformaciones importantes en pro de la ampliación y profundización de la EPS (economía popular y solidaria): avances en su legislación y marco normativo; en la institucionalidad, tanto pública como del propio sector; en el control y supervisión; en el fortalecimiento y financiamiento de organizaciones, así como en la propia dinámica económica del sector, que ubican al país como el de mayores logros en este campo en América Latina.

Un eje vertebrador de estas transformaciones fue la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que, a partir de mayo de 2012, edificó un sistema integral y eficiente de supervisión, regulación y control, con una visión que ha ido más allá de su natural gestión, sin escatimar esfuerzos para aportar mecanismos para el desarrollo del sector.

Las acciones efectivas y adecuadas en este ámbito se convirtieron en una suerte de motor para las organizaciones que, día a día, ha permitido a éstas, ir cumpliendo el ordenamiento jurídico, mejorar su gobernabilidad, su compromiso con la comunidad, organizar de manera más eficiente sus procesos de control interno, sus estándares financieros, su gestión administrativa y transparencia.

Por otro lado, la tarea de supervisión a la economía popular y solidaria trajo consigo un valor agregado fundamental para el sector: su mayor visibilidad. Gracias a la creación de fuentes de información y bases de datos del sector, es ahora posible conocer de manera clara la realidad de las cooperativas, de asociaciones y organizaciones del sector, las mismas que han arrojado datos inéditos y consolidados sobre socios, crédito, ingresos, depósitos, actividades económicas, servicios, alcance, profundización, etc. Un catastro que da cuenta de la amplitud e importancia nacional de este sector. (Azam, 2019)

Gracias a ello se puede valorar y dimensionar lo significativo de este proceso, y se pueden sustentar empíricamente los avances de la EPS en la construcción de esa otra economía, esa economía que implica mayor inclusión económica y financiera, y cuyas estructuras organizativas (redes, cooperativas, asociaciones, organizaciones comunitarias) configuran procesos económicos de distribución y redistribución de la riqueza más justos y equitativos y en un marco de mayor estabilidad, propiciados por el aporte de las decisiones y políticas de fomento, regulación y control mencionadas (Ruiz, 2015).

(Solidaria., 2019) La Economía Popular y Solidaria en el país evidencia su rol de inclusión económica y social, así como su carácter distributivo y redistributivo. En los últimos seis años, el número de organizaciones, tanto del sector financiero como del sector no financiero, registradas en la SEPS pasó de 6.016 a 9.139, es decir un crecimiento del 52%, cubriendo todo el territorio nacional lo que significó avances y desafíos de la economía popular y solidaria en el Ecuador.

La experiencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la presencia de más de 214.000 socios o asociados en el sector no financiero y cerca de 5 millones en el sector financiero, que tomaron la opción de ser parte de este importante sector económico, de compartir sus valores y principios, y de ejercer, en el mismo, su derecho al trabajo y a mejorar sus condiciones de vida y solidaria 2012-2016.

Ministerio de Inclusión Económica y Social, Conjunto de instituciones que podemos trabajar de manera articulada para crear políticas y acciones de fomento que aseguren el crédito hacia los actores de este sector”, dijo la ministra Betty Tola. (Solidaria M. d., 2019).

El sector popular y solidario se encuentra dividido en 5 segmentos, los cuales rigen también para todas las cooperativas de ahorro y crédito existentes en Ecuador.

“La Economía Popular y Solidaria es seguramente el factor principal para poder avanzar hacia ese sistema económico de la solidaridad, de la cooperación, de la reciprocidad. Hablar de la Economía Popular y Solidaria no es hablar de una sola institución.

Gráfico N° 4 Sector Cooperativo



Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Tabla N° 1 Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos

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

Fuente: SEPS

Elaborado por: Diana De La Cruz (2019)

En el Art. 21 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria se define que el sector cooperativo es un "conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social" (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS, 2014, pág. 8).

Las cooperativas de acuerdo a "la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios" (Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS, 2014, pág. 8).

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo apoyar a los individuos de "los sectores menos favorecidos a prosperar por medio de un préstamo con tasas moderadas y así que ellos implementen un negocio para surgir en su vida personal" (Poveda, Erazo, & Neira, 2017, pág. 7).

Tabla N° 2 Cooperativas según su segmento 1

Segmento	Número de cooperativas
Segmento Número de COACS	25 cooperativas primer piso, 1 de segundo piso (Caja central
Segmento 1:	FINANCOOP)
Segmento 2:	38 cooperativas, de un total de 38 cooperativas
Segmento 3:	82 cooperativas, de un total de 82 cooperativas
Segmento 4:	166 cooperativas, de un total de 181 cooperativas
Segmento 5:	258 cooperativas, de un total de 340 cooperativas
TOTAL	570 cooperativas, de un total de 668 cooperativas

Fuente: SEPS

Elaborado por: Diana De La Cruz (2019)

Reseñas Históricas de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 catón Ambato

- Reseña Histórica Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, en Tungurahua para el año 1962, la iglesia ecuatoriana asume una campaña de fomento para la creación de cooperativas, logrando incentivar la idea de unir esfuerzos y trabajar en equipo para dar soluciones a problemas de acceso a crédito, esto se realizó a través de su centro de distribución de alimentos denominado CARITAS, pensamiento católico que valoró el sentido solidario y de unión de las personas de bajo recursos económicos.

Cooperativa San Francisco nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos con un pequeño grupo de madres pobres del popular barrio de la Yahaira con grandes sueños e ideales de conformar una institución que les apoye a satisfacer sus necesidades básicas financieras.

El 28 de mayo de 1963, mediante acuerdo ministerial No. 6317 se emite la aprobación de los estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres”, bajo el control de la Dirección de Cooperativas, se registra un total de 286 socios

y un capital de 38.490 sucres (balance al 30 de junio de 1963). En 1976, ya con más de 4.000 socios y un activo de 40.000. Actualmente, la Cooperativa San Francisco cuenta con más de 270.000 personas de distintos estratos económicos entre socios, socios y niños que tienen firme la promesa de cambio. (Francisco, 2019)

- Reseña Histórica Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, desde sus inicios, se ha adaptado a la línea de conducta crediticia tradicional cooperativa: captar ahorros y conceder préstamos, complementando estas operaciones con servicios directos al socio de atención médico-dental, mortuoria y seguro sobre préstamos, posteriormente y hasta la actualidad. Referentes importantes de la expansión geográfica y del crecimiento sostenido de la Cooperativa son su Matriz y Agencia Sur en Ambato, las Sucursales de Riobamba y Latacunga, y las Agencias Quito, El Salto, Guaranda, Babahoyo, Terminal Terrestre y Milagro. Así es como fue forjada la Cooperativa, su destino con una nueva y moderna misión y visión en la diversificación de servicios y productos financieros, con una filosofía propia que produce y expresa valores y virtudes institucionales, con una imagen corporativa que da confianza, seguridad y credibilidad y que ha facilitado el acercamiento a la comunidad, con una convicción de gobernabilidad que significa progreso y desarrollo sostenido de la institución, y, con una calificación de riesgo global privilegiada que es la carta de presentación en los mercados financieros y es garantía para mantener el apoyo de socios y clientes. (Sagrario, 2019)
- Reseña Histórica Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, 1962 se convierte en el año de arranque para que varias agrupaciones se organicen en torno a una idea, juntar esfuerzos y pequeñas economías para ayudarse solidariamente. En este contexto, en la ciudad de Ambato. Se generan también algunos movimientos de esta corriente. En el caso de OSCUS se debe resaltar que su origen se da en torno a una agrupación de Trabajadores, que no era de tipo sindical y con el apoyo de la Iglesia Católica de la ciudad.

La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962. El 23 de junio de 1963. OSCUS amplía su cobertura a través de su primera oficina, ubicada en el cantón Patate e inaugurada el 13 diciembre de 1968, lo que constituyó el inicio de la expansión de sus servicios para beneficio de sus asociados y la comunidad. Durante la década del setenta se abrieron nuevas oficinas ubicadas en los cantones de Pillaro, Baños y Pelileo.

La Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción conservo su razón social hasta 1975. Fecha en la cual cambió su nombre a Obra Social Cultural SOPEÑA 'OSCUS'. Registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas. Mediante Acuerdo Ministerial No. 5470 del 19 de septiembre de 1975. A inicios de los años ochenta OSCUS incursiona en otra provincia abriendo la oficina de Latacunga. En octubre de 1981.

El 8 de agosto de 1993 la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador, otorga el certificado de autorización para que pueda operar la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" LTDA. en la ciudad de Ambato. (Oscus, 2019)

- Reseña Histórica Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, nace Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., cuyo significado es “Hombre Nuevo”. Iniciaron como socios 38 jóvenes indígenas visionarios de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha perteneciente a Tungurahua, bajo el liderazgo del abogado Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la parroquia de Juan Benigno Vela, el 17 de diciembre de 1997.

Inicialmente las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria, pero la atención fue incrementándose en forma paulatina, hasta ofrecer un servicio óptimo de domingo a domingo, tal como ocurre en la actualidad.

Actualmente contamos con 24 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro, Riobamba, Guaranda, Latacunga, Machachi, Huachi Chico, Puyo, Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Cuenca, Control sur, Sinincay, Azoguez, Biblian, Troncal, Zhondeleg, Jima, Guachapala, Guel, Sigsig, Gualaquiza.

Mushuc Runa, es una Cooperativa fuerte y solvente, con el propósito de convertirse en la mano ayuda de todos los ecuatorianos. (Runa, 2019)

- Reseña Histórica Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico con el objetivo de remediar necesidades de crédito del Ecuador. Es así como el 10 de enero del 2003. El 13 de enero del 2003 abre las puertas a la ciudadanía la Cooperativa, en la ciudad de Ambato en una oficina pequeña y modesta ubicada en la calle Juan Benigno Vela y Lalama. Cooperativa Ambato con miras al crecimiento y cobertura nacional: En el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, transformándose en nuestro edificio matriz. A fines del año 2003 se abre una agencia en Latacunga, provincia de Cotopaxi, en el año 2011 se adquiere el edificio propio en el centro de la ciudad. En el 2004 ampliamos nuestro servicio al cantón Cevallos. Para el año 2006 extendemos nuestro servicio con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí para brindar un mejor servicio a la provincia de Cotopaxi. En el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura la oficina Quito provincia de Pichincha y otra en la ciudad de Guaranda provincia de Bolívar. En el año 2015 se resuelve Autorizar el Proceso de Fusión por absorción a la COAC Mushuk Yuyay y de esa manera brindar servicios financieros en la Provincia de Napo, Cantón Tena. En el mismo año autorizan el Proceso de Fusión por Absorción a la COAC Alli Pushak, permitiendo brindar servicios financieros con responsabilidad social en la provincia de Cañar cantón Azogues. Y en el año 2018 la SEPS resuelve autorizar el Proceso de Fusión por absorción a la COAC Cordillera de los Andes en la ciudad de Quito Centro, COAC Fenix en la ciudad de Quito Norte, ampliando la cobertura en la mayor parte de la Provincia de Pichincha. (Cooperativa Ambato, 2019)
- Reseña Histórica Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato empieza en 1960, cuando nace la idea de formar una Institución Financiera al servicio de sus afiliados. En 1963 el directorio de la Cámara de Comercio de Ambato resuelve

establecer este servicio y para ello puso en circulación una encuesta relacionada con la posibilidad de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito. En 1984 la vieja aspiración de la Cámara de Comercio de Ambato se convierte en realidad para que todos los directivos y afiliados tengan la seguridad de que bajo el sistema.

Se designa al Señor Hector Herdoíza Cobo como su primer presidente, para el presente año 2019 el presidente de la CCCA es el Señor Pablo Vásquez y el Gerente General el Doctor Ramiro Portero López. (Ambato, 2019)

- “Historia La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas de nuestro país. Con más de 120 mil socios y 17 Agencias: Quito Sur, Quito Centro, Calderón, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolquí, Pujilí, Cayambe, Otavalo, Ibarra, Tulcán, Pelileo, M. Mayorista e Izamba (Ambato) y su principal con un edificio propio de última generación ubicado en la ciudad de Ambato Este sitio de honor se ha obtenido gracias al respaldo que hemos recibido de todos nuestros socios que con gran orgullo, lealtad y confianza continúan apoyando esta Institución Cooperativa. (Chibuleo, 2019)

2.1.2.5 Relación entre la rentabilidad y la responsabilidad

(Govea Andrade, Freire Quintero, & Cevallos, 2018) Incidencia de la RSE en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas plasmaron como el que las empresas se

enfrentaban a un equilibrio entre la responsabilidad social y el rendimiento financiero. Los defensores de esa visión proponían que las empresas incurrieran en gastos de acciones de responsabilidad social poniéndolos en una desventaja económica en comparación con otros. Segundo punto de vista era que los costos explícitos de responsabilidad social de las empresas eran mínimos por lo tanto las entidades podían beneficiarse de las acciones socialmente responsables en lo moral y la productividad de los empleados. Y por último era que los costos de las acciones socialmente responsables eran significativos, pero se compensaban con reducción en otros costos. También mencionó que la responsabilidad social se refiere a "decisiones y medidas adoptadas por razones al menos más allá del interés económico o técnico directo de la empresa". Casi al mismo tiempo (Adil Belhouari, 2005) Argumentaron que la RSE se refería a problemas que surgen cuando la empresa corporativa proyecta su sombra sobre la escena social, y los principios éticos que deben regir entre empresa y sociedad, el apoyo de la RSC crea un entorno confiable con consumidores honestos que suelen suponer que los productos de una empresa serán de alta calidad. La publicidad proporciona información que puede ser utilizada para construir o mantener una reputación de calidad, fiabilidad, o la honestidad que son importantes pero difíciles de determinar por sí sola, lo que permite a la empresa cobrar un precio superior.

2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación

H0: La responsabilidad social empresarial no influye en la rentabilidad del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato

H1: La responsabilidad social empresarial influye en la rentabilidad del sector cooperativo segmento 1 del cantón Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Recolección de la información.

En esta investigación se plantea analizar la responsabilidad social empresarial y la rentabilidad del sector cooperativo del segmento 1 en la ciudad de Ambato, es por ello que la investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, por que empieza con la aplicación de una ficha de observación estructurada a base del balance social y el cálculo de los indicadores de rentabilidad, a su vez también se obtendrá información sobre la responsabilidad social empresarial aplicando una encuesta previamente estructurada y aprobada para cada departamento encargado de dicha área y así se podrá obtener una relación entre las variables mediante el método estadístico de correlación de dos variables en el sistema SPSS.

Por tanto, para el análisis de RSE se elaboró una ficha de observación estructurada en base a los informes de balances sociales, en conjunto con la aplicación de la encuesta a cada una de las entidades, información proporcionada por las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato de los años 2017, 2018 y 2019.

Mientras tanto para la evaluación de la rentabilidad se procedió a calcular los indicadores financieros de los años 2017, 2018 y 2019, en base a los estados financieros presentados por la SEPS.

La población utilizada en el proyecto de investigación está conformada por las empresas del sector financiero segmentos cooperativos del cantón Ambato.

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos: (Solidaria, 2019).

Para efectos del presente proyecto investigación la población está constituida por 7 cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato.

Tabla N° 3 Población

N°	Entidades
1	Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.
2	Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda
3	Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda
4	Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda
5	Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda

Fuente: Elaboración Propia en base a la SEPS
Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

De las 7 cooperativas que pertenecen al segmento 1 en la ciudad de Ambato no se trabajó con 2 de estas organizaciones, la cuales son: la cooperativa Cámara de Comercio Ltda. y la cooperativa Chibuleo Ltda., Debido a que no proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de este trabajo puesto que no disponían de los balances sociales los cuales lo implementaran el año 2020 para la SEPS.

Considerando que la población es finita se trabajó con promedio permitido por la población es decir la muestra del presente estudio es de 5 cooperativas.

La unidad de análisis de la investigación es el segmento 1 de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Ambato.

Fuentes Primarias y Secundarias

- Primarias

Esta información se pudo obtener gracias a los departamentos de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) de cada una de las entidades que integran el estudio realizado, se estableció una investigación de campo puesto que se obtuvo la información en forma directa ya que se facilitó las memorias de los balances sociales de los años 2016, 2017,

2018 y 2019, de igual manera a este departamento se le aplicó una encuesta la misma que fue contestada por la persona encargada de dicho departamento.

- Secundarias

Para el presente proyecto se trabajó también con los estados financieros mismos que fueron bajados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; además se accedió información general de cada una de las cooperativas la misma que se levantó de las páginas web de cada cooperativa, a su vez para el complemento de esta investigación se trabajó con libros, artículos de internet e información de bases de datos fueron las herramientas necesarias que también ayudaron a la obtención de la información y datos durante toda fase de investigación, entre otras instituciones relacionadas.

Instrumentos y Métodos para recolectar Información

Para el levantamiento de información cuantitativa y para determinar las actuaciones de responsabilidad social empresarial que poseen las cooperativas, la ficha de observación y la encuesta previamente estructuradas, lo cual permite analizar las actuaciones de la responsabilidad social en todas sus dimensiones.

La Responsabilidad Social Empresarial esta segmentada mediante indicadores para la distinción de cada área, partiendo de cada dimensión, para analizar el nivel de cumplimiento de las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato en basa a los informes de responsabilidad social, esta clasificación se presentan en la tabla N° 4 la cual detalla la puntuación máxima con la que se puede calificar cada área.

Tabla N° 4 Indicadores de RSE

N°	Indicadores	Valoración por área
RSE 1	Membresía Abierta y Voluntaria	5
RSE 2	Control democrático de los miembros	5
RSE 3	Autonomía e Independencia	5
RSE 4	Educación formación e información	5
RSE 5	Cooperación entre cooperativas	5
RSE 6	Compromiso con la comunidad	5

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Considerando que se ha concluido la recopilación de datos a través de una encuesta y ficha de observación en cada una de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la ciudad de Ambato se obtendrá los niveles de cumplimientos de responsabilidad social en cada dimensión mencionada anteriormente en la tabla número 4.

El puntaje se realizó en las fichas de observación para cada una de las CAC, de acuerdo con los informes de balance sociales de las entidades.

En la tabla N°5 que se presenta a continuación cuenta con la interpretación de ser mayor el porcentaje con mayor calificación.

Tabla N° 5 Valoración de RSE en base a los Informes de Balance Social

Porcentaje	Calificación	Interpretación
0%	0	Nulo
1%-20%	1	Deficiente
21%-40%	2	Insuficiente
41%-60%	3	Aceptable
61%-80%	4	Suficiente

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Tabla N° 6 Valoración de rentabilidad según sus porcentajes

Porcentaje	Calificación	Interpretación
81%-100%	1	Deficiente
61%-80%	2	Insuficiente
41%-60%	3	Aceptable
21%-40%	4	Suficiente
1%-20%	5	Sobresaliente
81%-100%	1	Deficiente

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Para la evaluación de la variable dependiente que es la rentabilidad se aplicó indicadores de rentabilidad los cuales permitan determinar cómo se encuentra el nivel de rentabilidad en cada una las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato la interpretación será de menor porcentaje tendrá mayor calificación. Los indicadores a calcular son los siguientes:

Tabla N° 7 Indicadores de rentabilidad

Indicador	Formula	Concepto
Rentabilidad	$F\acute{O}R M U L A = \frac{R e s u l t a d o \ d e l \ e j e r c i c i o .}{P a t r i m o n i o \ p r o m e d i o}$	<p>Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.</p>
	$F\acute{O}R M U L A = \frac{R e s u l t a d o \ d e l \ e j e r c i c i o .}{A c t i v o \ P r o m e d i o .}$	<p>Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.</p>

Fuente: Elaboración Propia
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

3.2 Tratamiento de la información

Esta investigación recaudo la información basándose en las variables de estudio la responsabilidad social empresarial y la rentabilidad de las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato, la información obtenida fue mediante las fichas de observación, encuesta y estados financieros.

La información obtenida de la responsabilidad social empresarial se consiguió en base a los informes de balances sociales de los años 2017, 2018 y 2019 analizados mediante 6 dimensiones como lo indica la tabla 4 y la aplicación de la encuesta dirigida al departamento de dicha área de cada institución la misma que fue contesta por la persona encargada de dicho departamento.

La calificación que se le dio a la información es de 1 al 5 indicando que el valor más alto las cooperativas lo reconocen con el cumplimiento de la misión en cada una de las dimensiones.

Análisis Descriptivo

En lo que se refiere al tipo de investigación se utilizó el método de análisis descriptivo mediante tablas y gráficos de la variable responsabilidad social y rentabilidad que permitió analizar e interpretar cada uno de los indicadores en base a los años de estudio 2017, 2018 y 2019 de las cooperativas de los segmentos 1 del cantón Ambato.

En el cuál (Bernal, 2010) menciona que la estadística descriptiva como aquella que utilizando métodos gráficos y/o numéricos tienen por objetivo, obtener, resumir, y presentar información contenida en un conjunto de datos, con ello se pretende obtener información verdadera y acertada para beneficio de la misma.

Análisis Correlacional

La Investigación Correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernandez, Sampieri, Fernandez, & Collado, 2010)

La investigación es correlacional, debido que busca conocer el cumplimiento de la variable de responsabilidad social con respecto a la variable de la rentabilidad, con la finalidad de identificar el grado de relación de la variable independiente frente a la dependiente.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla N° 8 Variable dependiente: Responsabilidad social

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos de recolección de información
La responsabilidad del ejecutivo es manejar los negocios de acuerdo a sus deseos, que generalmente es ganar tanto dinero como sea posible, cumpliendo con las reglas básicas de la sociedad, tanto las establecidas en las leyes como aquellas plasmadas en las costumbres éticas.	<ul style="list-style-type: none"> % socios activos % socios activos mujeres % socios activos crédito vigente % mujeres "representantes" % de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito # de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito % de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Membresía Abierta y Voluntaria. • Control democrático de los miembros. • Autonomía e Independencia. • Educación formación e información. • Cooperación entre cooperativas. • Compromiso con la comunidad 	<p>¿Los siguientes ítems utilizados por la cooperativa: Control democrático de los miembros, Autonomía e Independencia, Educación formación etc., son adecuadas para calificar el nivel de RSE?</p> <p>¿Califique en la siguiente escala, si es necesario que en la misión, visión o políticas de la entidad estén sujetas al apoyo a la sociedad o a su vez a la responsabilidad social empresarial?</p> <p>¿Con que frecuencia en la entidad realizan colaboración con programas o aspectos culturales, tradicionales y de inclusión social?</p> <p>¿En la cooperativa ejecuta mercadeo responsable (Publicidad), señale en la siguiente escala?</p> <p>¿En la entidad con qué frecuencia realiza patrocinios, donaciones o financiación de proyectos en beneficios a la sociedad?</p> <p>¿Señale con qué herramientas de responsabilidad social empresarial cuenta o aplica la cooperativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: Investigación de campo.

3.3.1 Operacionalización de la variable dependiente

Tabla N° 9 Variable independiente: Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos de recolección de información
Es uno de los indicadores que se utilizan para medir el éxito de una institución de micro finanzas en términos de su rentabilidad.	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados del ejercicio / activo promedio • Resultado del ejercicio / patrimonio promedio 	<p>ROE mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.</p> <p>ROA mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.</p>	Indicadores Financieros

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: Investigación de campo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

Los datos para el análisis de la presente investigación fueron de las siguientes fuentes. Informes de los balances sociales presentados por las cooperativas de ahorro y créditos del segmento 1 del cantón Ambato para establecer los desempeños de responsabilidad social empresarial y medir la rentabilidad en el sector cooperativo se recopiló información de la página de la Superintendencia de economía popular y solidaria.

En especial la responsabilidad social empresarial ha cumplido un papel muy importante dentro de las entidades financieras, la investigación elaborada en el segmento 1 de las cooperativas del cantón Ambato se estableció de acuerdo a los informes de balances social en de los últimos de tres periodos. Considerando que los resultados obtenidos son de 5 cooperativas de acuerdo a las limitaciones del estudio. Y a su vez se pone en consideración el cuadro de calificación con el que el segmento de cooperativas son evaluadas anualmente.

Tabla N° 10 Calificaciones con las que se rige el sector cooperativo para evaluar Rentabilidad

Color	Calificación	Descripción	Letra
	0	Bajo	F
	1	Deficiente	E
	2	Insuficiente	D
	3	Aceptable	C
	4	Suficiente	B
	5	Sobresaliente	A

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

El análisis hace referencia a cada una de las cooperativas del segmento 1 en el siguiente orden:

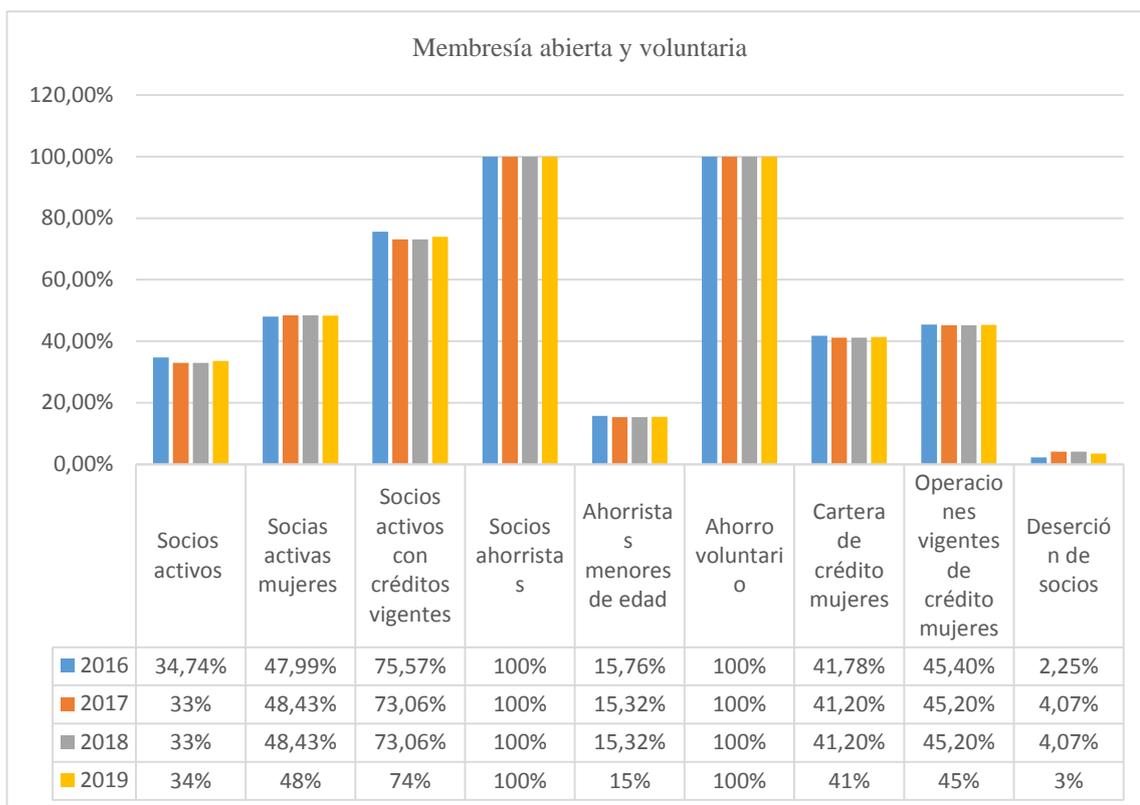
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla N° 11 Responsabilidad social San Francisco Ltda.

Membresía abierta y voluntaria				
Años	2016	2017	2018	2019
Total	39	38	38	38
Promedio	4,33	4,32	4,32	4,32
Control democrático de los miembros.				
Total	12	13	12	12
Promedio	4	4,33	4	4,11
Autonomía e independencia				
Total	10	11	11	11
Promedio	3,33	3,67	3,67	3,56
Educación, formación e información				
Total	17	19	19	18
Promedio	4,25	4,75	4,75	4,58
Cooperación entre cooperativas.				
Total	19	19	22	20
Promedio	3,8	3,8	4,4	4,00
Compromiso con la comunidad				
Total	19	21	22	21
Promedio	3,8	2,7	3	3,17
Suma total	19,18	19,25	19,82	19,42
Total balance social	3,87	4,03	4,13	4,01

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)
Fuente: Informes de balances social (2019)

Gráfico N° 5 Membresía Abierta y Voluntaria Cooperativa San Francisco Ltda.



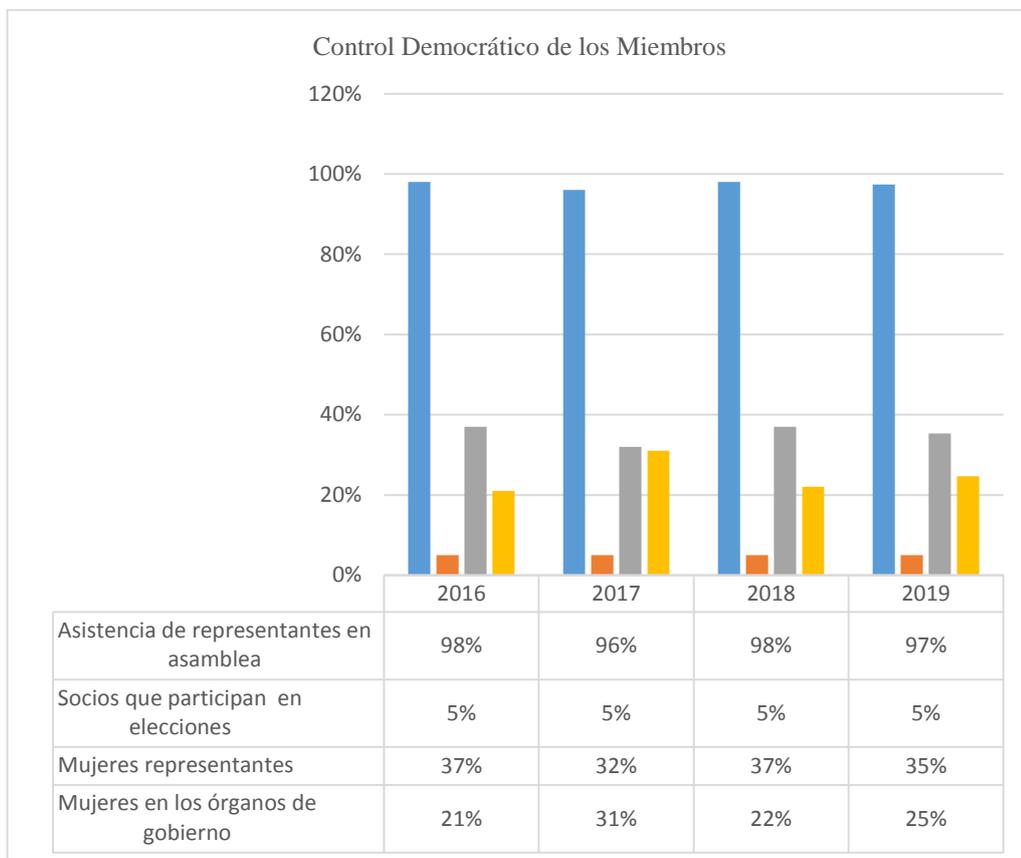
Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En el gráfico N° 5 anterior de membresía abierta y voluntaria de la cooperativa San Francisco se puede observar que los socios invierten sus ahorros de forma voluntaria en un 100% en los diferentes años analizados, así también se puede notar que en un 74% los socios de la cooperativa mantienen créditos vigentes.

Los socios activos de la cooperativa en su mayoría son mujeres y de la misma manera refleja un índice del 41% de cartera de crédito vigente debido a que las mujeres son el eje fundamental del emprendimiento y a su vez ellas buscan la forma de salvaguardar el futuro de sus hijos creándoles sus cuentas de ahorro infantil o menores de edad teniendo como resultado un 15% de aportación en este tipo de categoría hacia la cooperativa.

Gráfico N° 6 Control Democrático de los Miembros Cooperativa San Francisco Ltda.



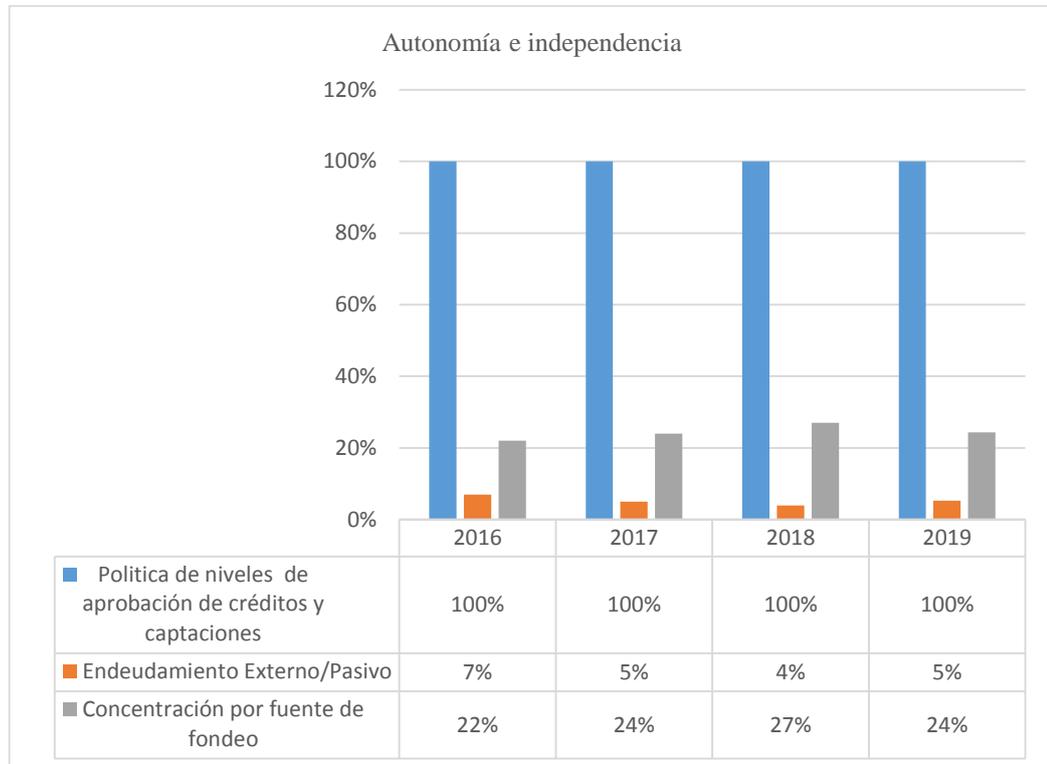
Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En cuanto se refiere al control democrático de los miembros de la entidad San Francisco en los años analizados se puede determinar que sus miembros en un 98% asisten a las diferentes asambleas convocadas por sus representantes, además en un 37% se consideran la presencia de mujeres dentro de la asamblea.

Además dentro de los años analizados hombres y mujeres socios de la cooperativa en un 5% participan plenamente en las elecciones.

Gráfico N° 7 Autonomía e independencia Cooperativa San Francisco Ltda.



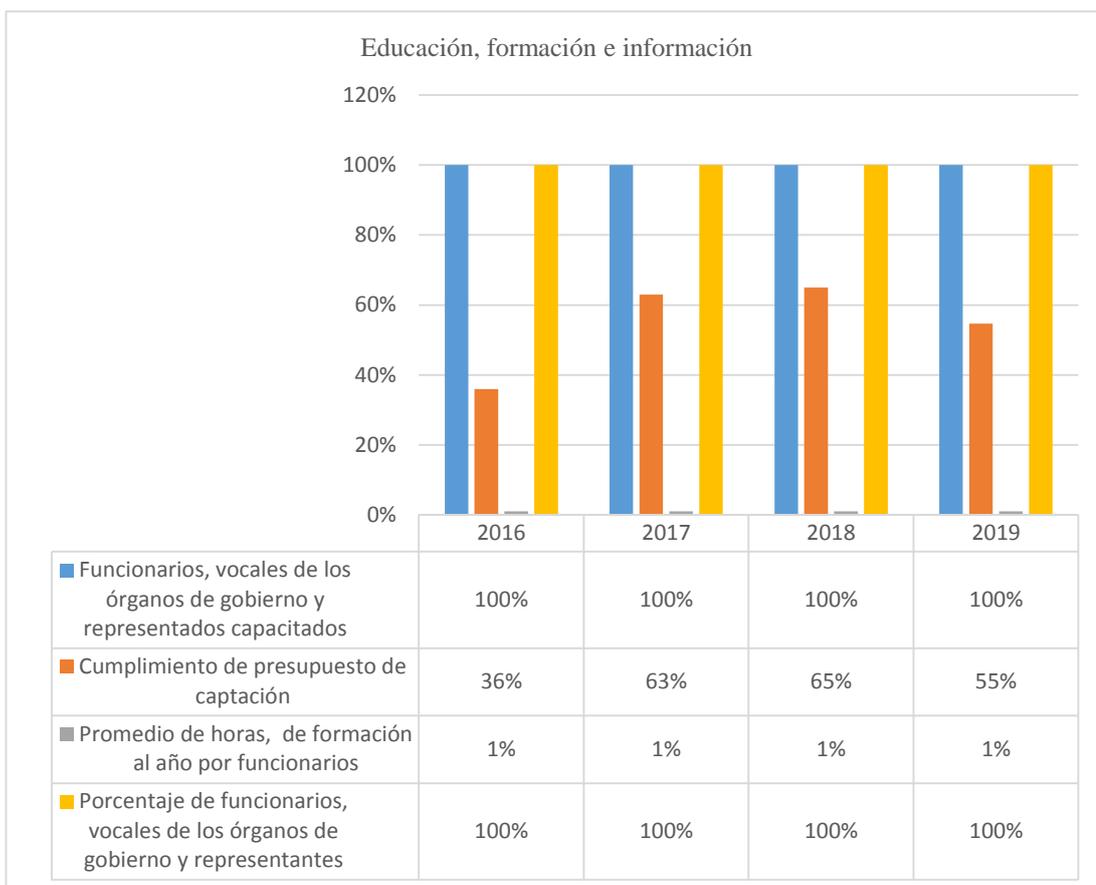
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

La autonomía e independencia en la cooperativa San Francisco en la política de niveles de aprobación de créditos y capacitaciones en los cuatro años consecutivos 2016, 2017, 2018, 2019 tienen un porcentaje del 100% y se puede decir que el nivel de endeudamiento externo/ pasivo y en porcentaje de concentración por fuentes de fondeo es deficiente debido a que en porcentaje que tienen es menor a 40%, rango establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con el fin de dar una calificación a la responsabilidad social de la cooperativa.

Gráfico N° 8 Educación, formación e información Cooperativa San Francisco Ltda.

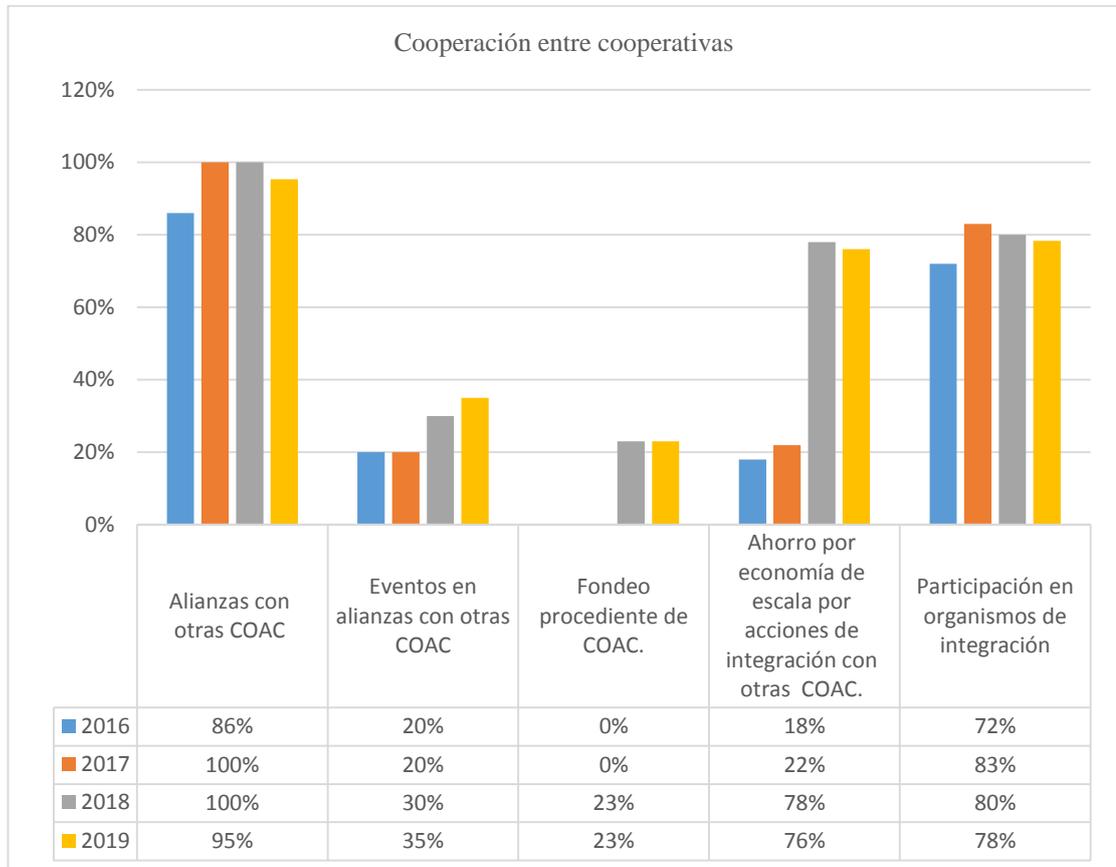


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En los resultados que podemos observar a través de la gráfica en la educación, formación e información en los años estudiados, los puntos más altos en los que se destaca la cooperativa es en funcionarios vocales de los órganos de gobierno, representantes de funcionarios vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados con el 100%, dando como resultado ver que la cooperativa tiene una educación, formación e información sobresaliente.

Gráfico N° 9 Cooperación entre cooperativas Cooperativa San Francisco Ltda.



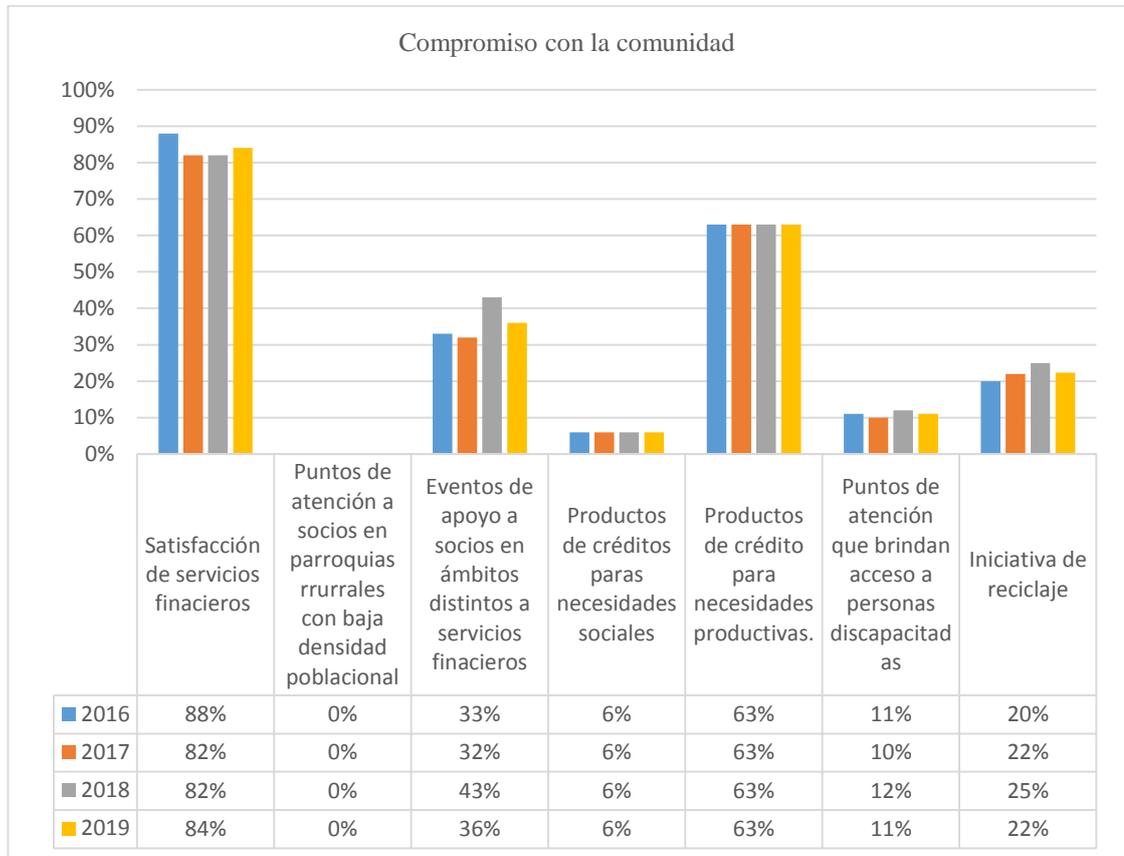
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

La cooperación entre cooperativas de ahorro y crédito tiene un porcentaje del 100% en cuanto se refiere al punto de alianzas permitiendo conocer que tiene un buen cumplimiento de alianza lo podemos observar en el grafico N° 9 antes expuesto esto nos permite determinar que la cooperación entre las entidades en muy buena dándole como calificación sobresaliente puesto que los demás ítems cumple el nivel deseado.

Gráfico N° 10 Compromiso con la comunidad Cooperativa San Francisco Ltda.



Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

El compromiso con la comunidad en la cooperativa es aceptable puesto que en los últimos cuatro años de sus sub segmentos tiene un porcentaje mayor a 40%, mientras que en el sub segmento de puntos de atención a socios en parroquias con baja densidad tiene 0%, y en productos de crédito para necesidades sociales tiene un 6%, representando un compromiso deficiente.

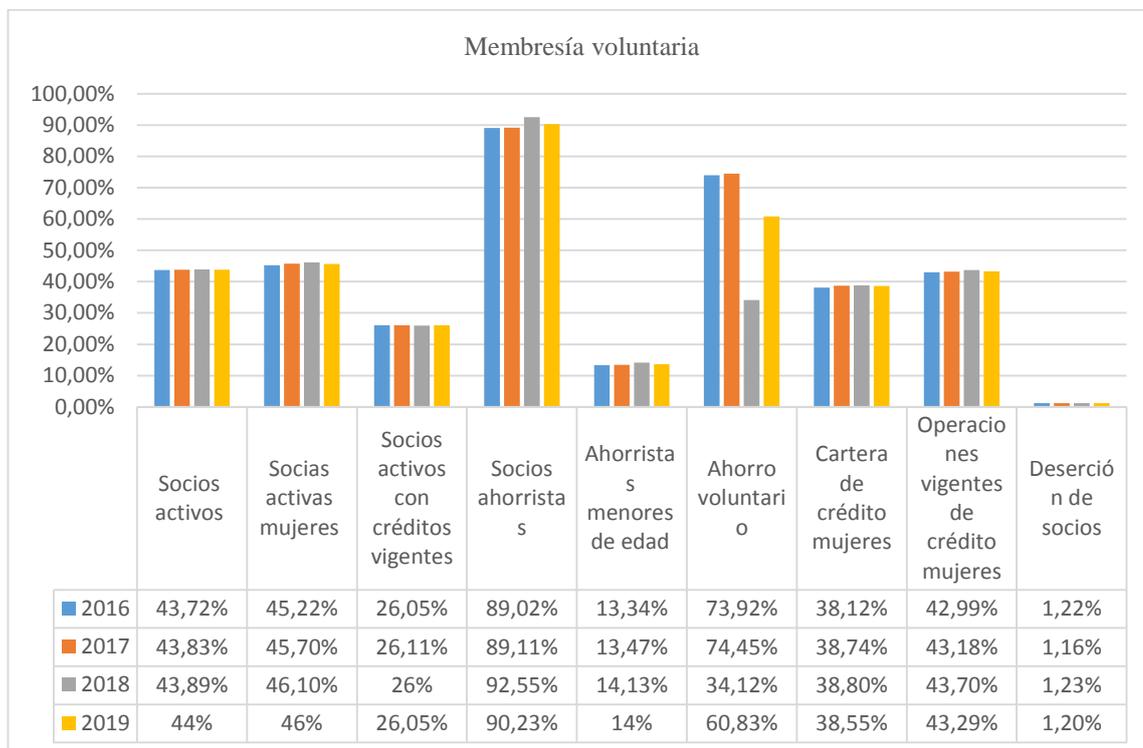
Tabla N° 12 Responsabilidad social El Sagrario Ltda.

Membresía abierta y voluntaria				
Años	2016	2017	2018	2019
Total	30,07	37	37	35
Promedio	3,34	4,11	4,11	3,85
Control democrático de los miembros.				
Total	12	12	14	13
Promedio	4	4	4,67	4,22
Autonomía e independencia				
Total	14	14	14	14
Promedio	4,67	4,67	4,67	4,67
Educación, formación e información				
Total	18	18	18	18
Promedio	4,5	4,5	4,5	4,50
Cooperación entre cooperativas.				
Total	20	20	20	20
Promedio	4	4	4	4,00
Compromiso con la comunidad				
Total	27	28	28	28
Promedio	3,86	4	4	3,95
Suma total	21,03	21,17	21,84	21,35
Total balance social	4,04	4,30	4,37	4,23

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: Informes de balances social (2019)

Gráfico N° 11 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa El Sagrario Ltda.



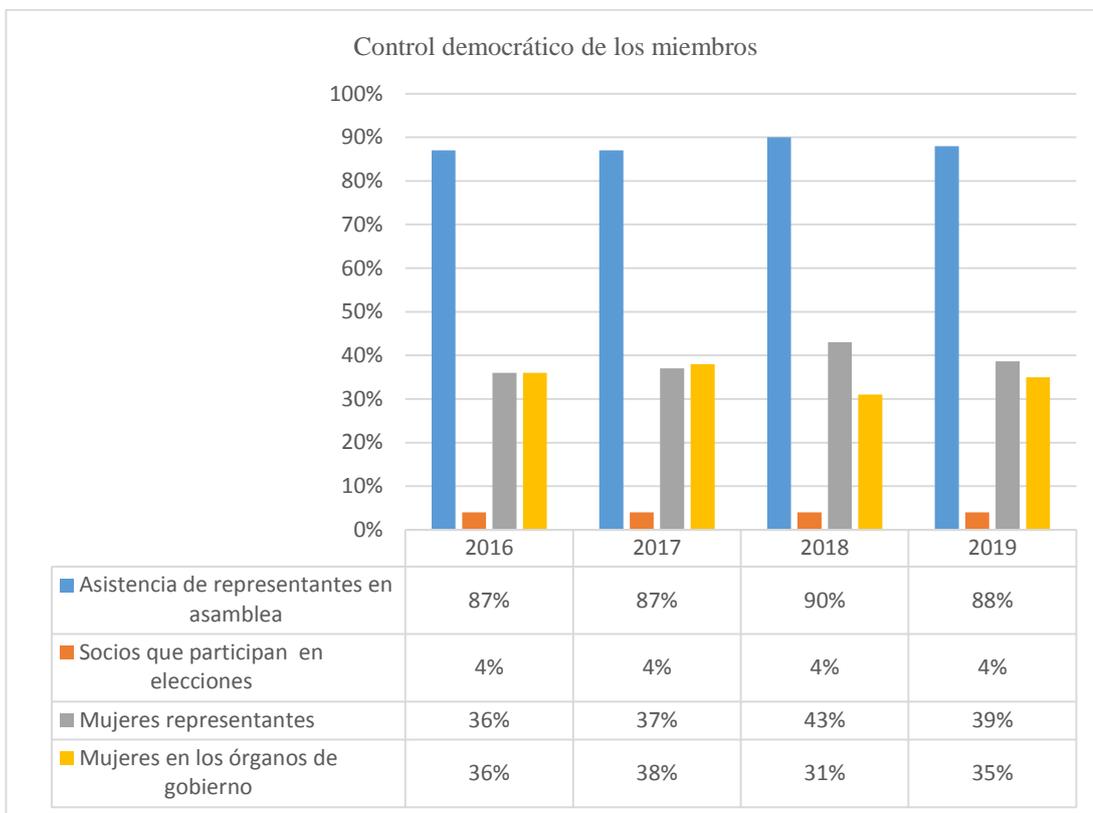
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En la tabla elaborada y analizada podemos observar que en los años estudiados en membresía abierta y voluntaria los ítems con los que se encuentran conformados poseen porcentajes promedios los mismos que son aceptados por la SEPS, mostrando así que las madres abren cuentas para sus niños y niñas menores de edad tienen hasta el 14% en dichos ahorros, seguido de la mano de los créditos que realizan las mismas mujeres para poder emprender o tener un bien poseen un máximo del 38.55%.

Gráfico N° 12 Control democrático de los miembros Cooperativa El Sagrario Ltda.

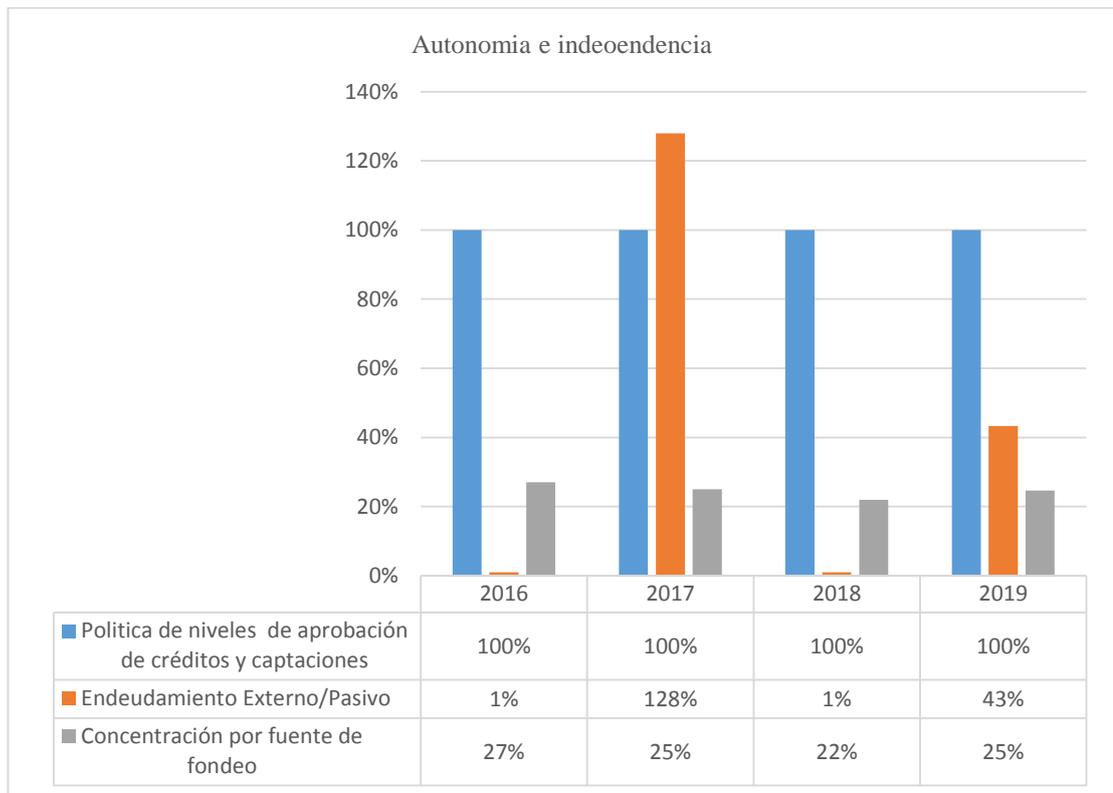


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Existen varios ítems que se encuentran dentro del control democrático de los miembros de la cooperativa El Sagrario dejado ver que la cooperativa tiene una calificación insuficiente debido a que en participación de socios, mujeres representantes y porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno es inferior a 40% que deben aplicar estrategias lo cual le ayude al aumento de este segmento para el bienestar de la entidad analizada.

Gráfico N° 13 Autonomía e independencia Cooperativa El Sagrario Ltda.

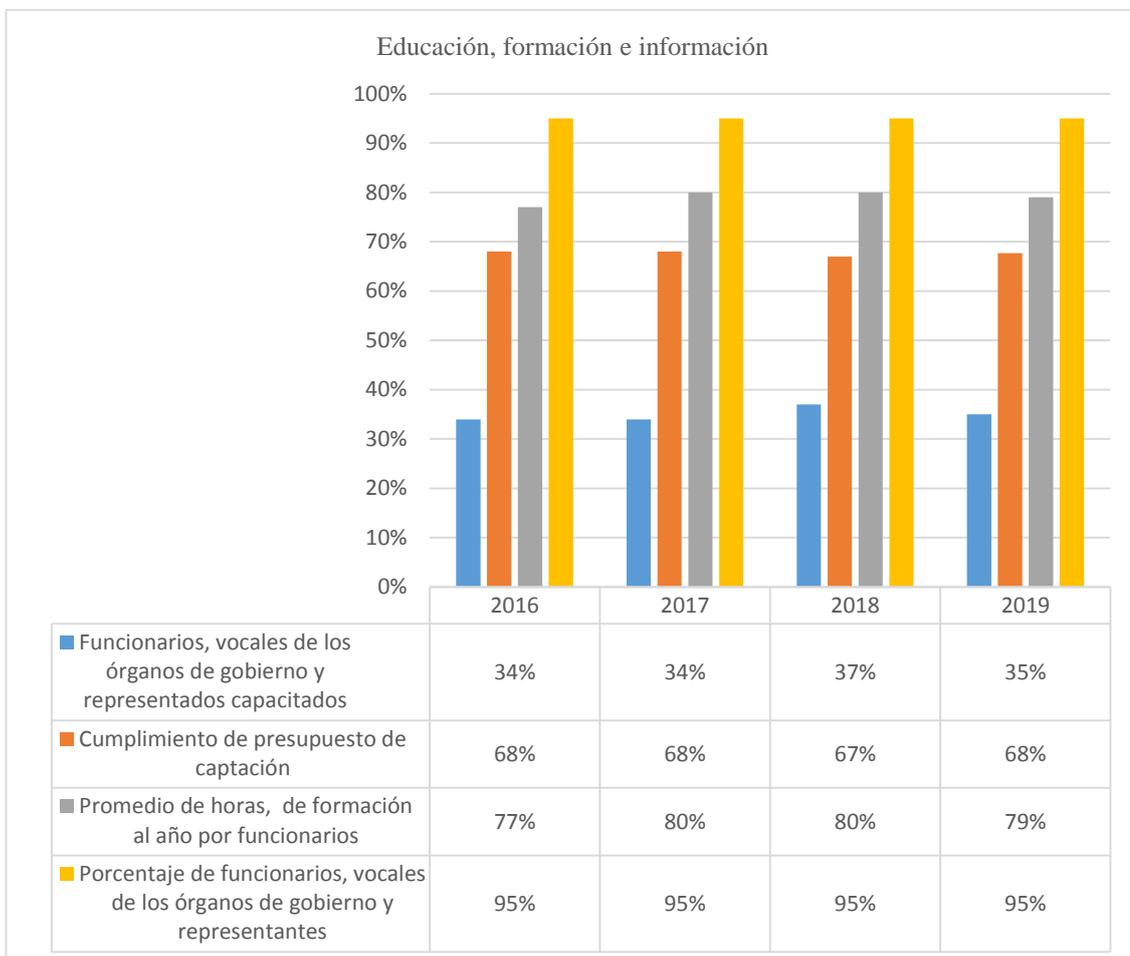


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En cuanto se refiere a la autonomía e independencia la cooperativa cuenta con un el 100% en la primera sub división mostrando que en este punto posee la calificación más alta, dejando claro que la cooperativa El Sagrario tiene autonomía e independencia aceptable porque se encuentran en los porcentajes promedios que designa las SEPS para determinar cómo se encuentra una entidad.

Gráfico N° 14 Educación, formación e información Cooperativa El Sagrario Ltda.



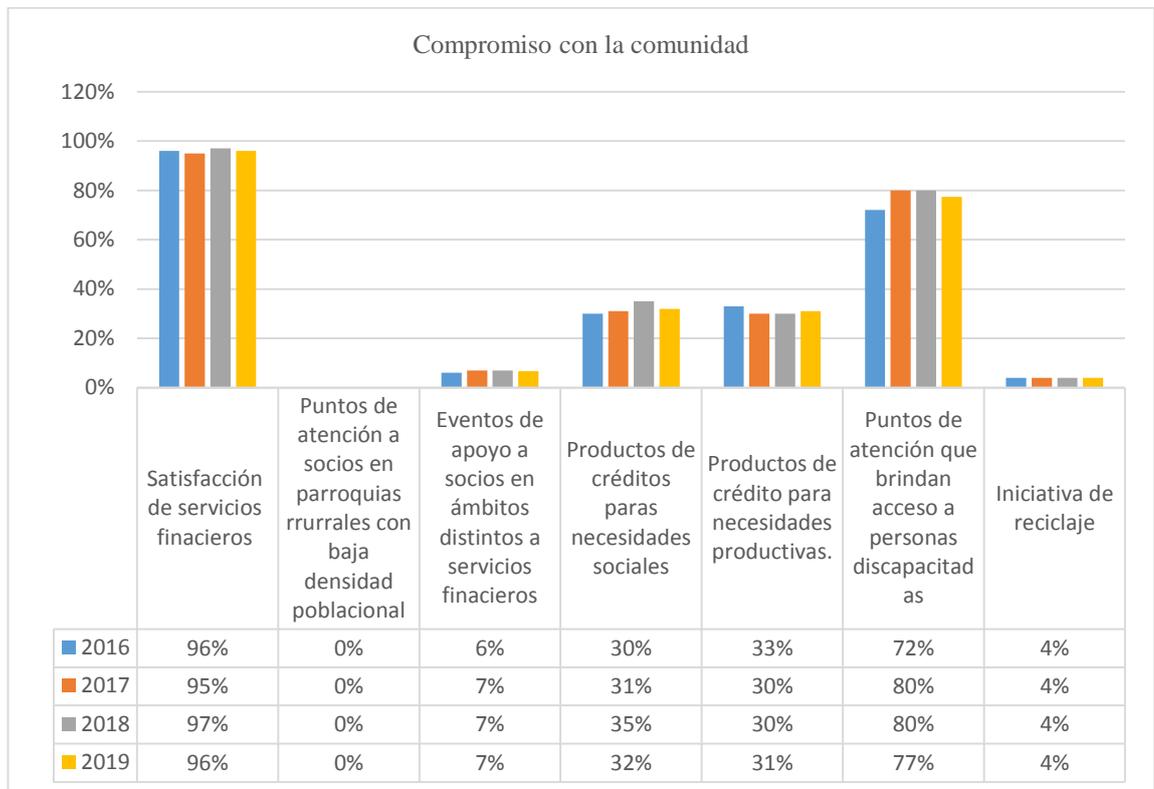
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En el presente gráfico mediante el cual se puede observar y analizar que la entidad en educación, formación e información tiene una calificación aceptable, puesto que el mayor número de sub segmentos tiene un porcentaje por debajo al 40%, mostrando que la institución tiene una responsabilidad alta con los grupos de interés mostrando un compromiso firme en lo que se refiere a este ítem analizado.

Gráfico N° 15 Compromiso con la comunidad Cooperativa el Sagrario Ltda.



Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

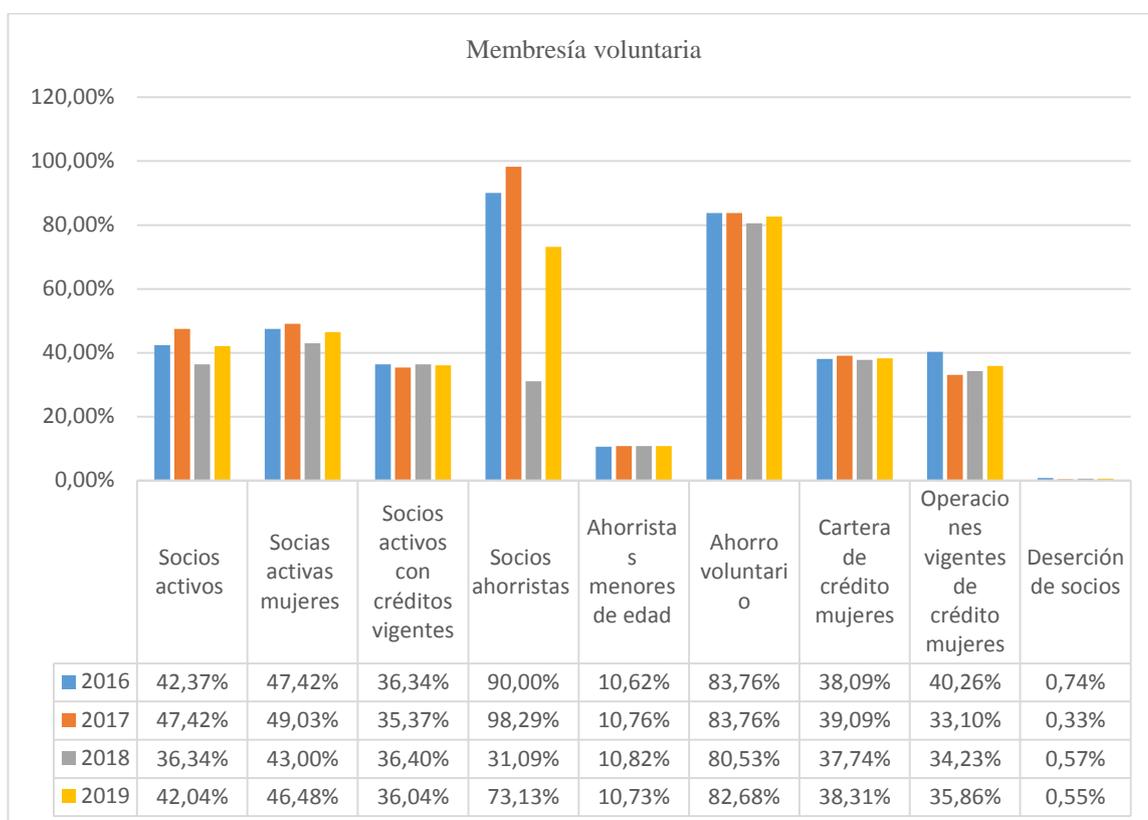
El compromiso con la comunidad en la cooperativa es aceptable ya que en los puntos de determinados de este segmento sobrepasa de un 40%, seguido de los demás porcentajes que está por debajo de un porcentaje aceptable en lo que queda tomar decisiones en estos ítems para de esta manera poder aumentar los puntajes en estos sub segmentos como ejemplo podemos observar que en lo que se refiere al trabajo del reciclaje se encuentran con un 4% en todos los años analizados.

Tabla N° 13 Responsabilidad social Oscus Ltda.

Membresía abierta y voluntaria				
Años	2016	2017	2018	2019
Total	36	38	37	37
Promedio	4	4,22	4,11	4,11
Control democrático de los miembros.				
Total	12	12	15	13
Promedio	4	4	5	4,33
Autonomía e independencia				
Total	15	14	14	14
Promedio	5	5	4,67	4,89
Educación, formación e información				
Total	14	19	19	17
Promedio	3,5	4,75	4,75	4,33
Cooperación entre cooperativas.				
Total	23	24	25	24
Promedio	5,75	4,8	5	5,18
Compromiso con la comunidad				
Total	26	31	32	30
Promedio	3,71	4,43	4,57	4,24
Suma total	21,96	22,98	23,99	22,98
Total balance social	4,20	4,60	4,73	4,51

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)
Fuente: Informes de balances social (2019)

Gráfico N° 16 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa Oscus Ltda.



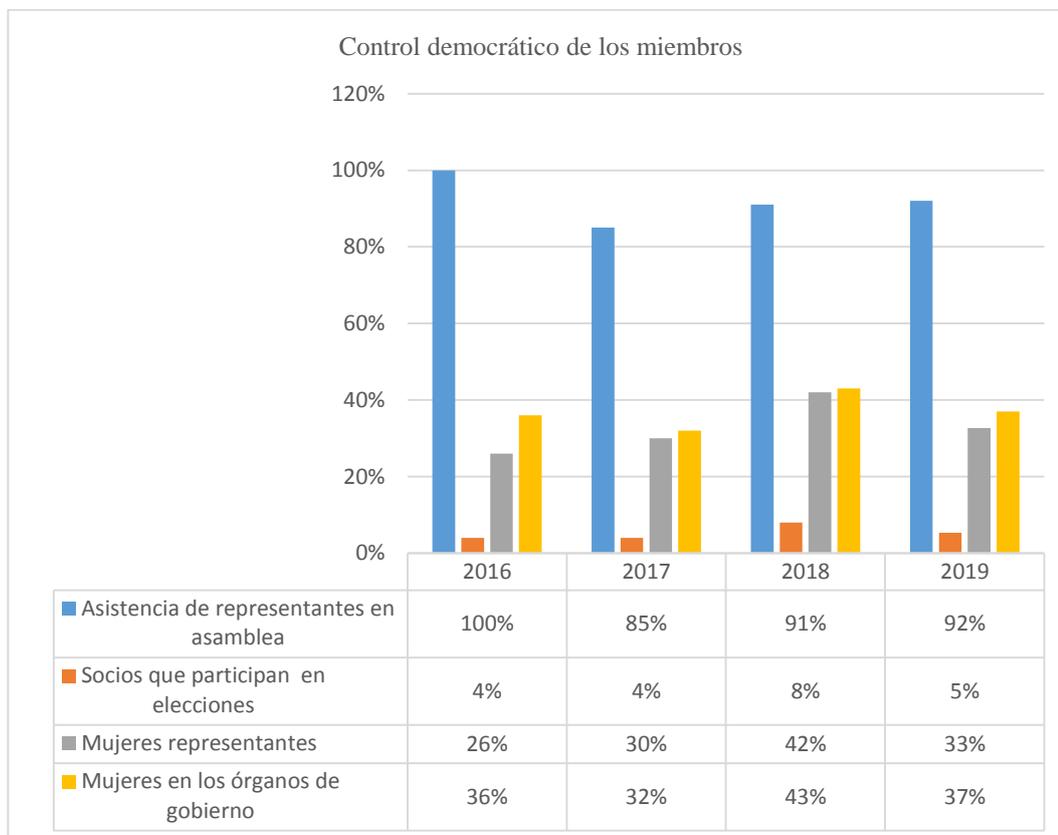
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En la cooperativa Oscus Cía. Ltda. A través del gráfico antes expuesto N° 16 nos deja ver claramente que la entidad en el segmento que conforma membresía abierta y voluntaria tiene un promedio aceptable debido que el mayor número de porcentajes es mayor de 41%, sin embargo en ahorristas menores de edad y deserción de socios tiene porcentaje deficiente debido a que su porcentaje es menor a 20% en el cual se debe prestar atención para mejorar su puntuación.

Gráfico N° 17 Control democrático de los miembros Cooperativa Oscus Ltda.

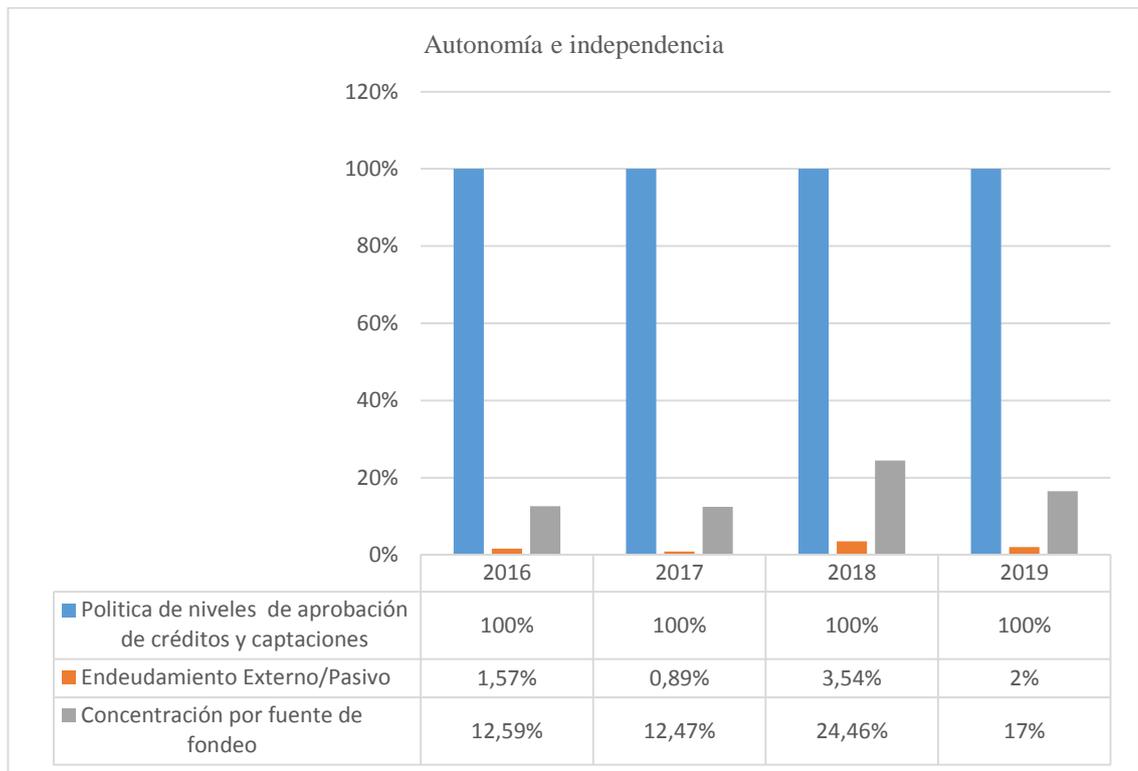


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

El control democrático de los miembros de la cooperativa nos permite observar que la entidad posee un control democrático de los miembros insuficiente debido a que en participación de socios, mujeres representantes y porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno es inferior a 40% en estos ítems que se puede observar en el gráfico que se encuentran con menor puntaje hay que prestar atención para de esta manera seguir aumentando en su porcentaje.

Gráfico N° 18 Autonomía e independencia Cooperativa Oscus Ltda.

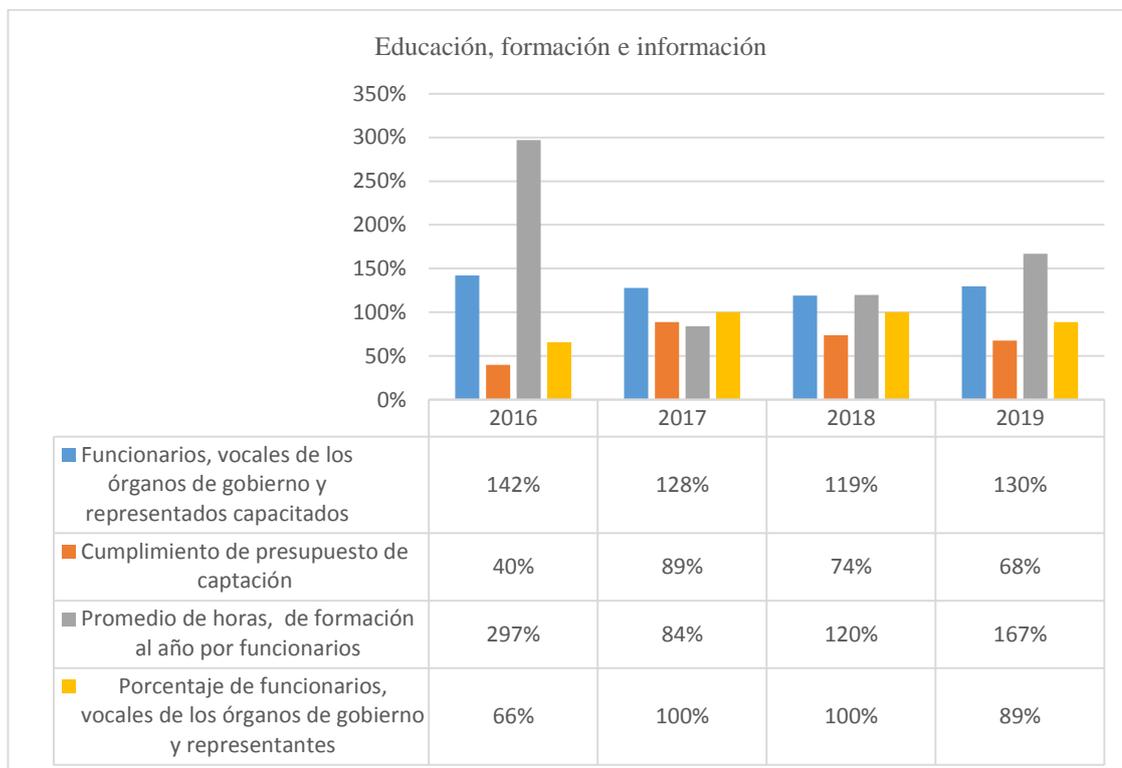


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Mediante el presente gráfico podemos determinar que la entidad en cuanto se refiere autonomía e independencia posee un 100%, en el sub segmento política de niveles de aprobación de créditos y capacidades esta es la puntuación más alta que tiene en este apartado, la institución dejando claro que la cooperativa Oscus Ltda. Tiene autonomía e independencia aceptable puesto que de esta manera muestra que es una entidad autónoma la cual se rige con sus propias normas velando por los grupos de interés sin mandatos externos.

Gráfico N° 19 Educación, formación e información Cooperativa Oscus Ltda.

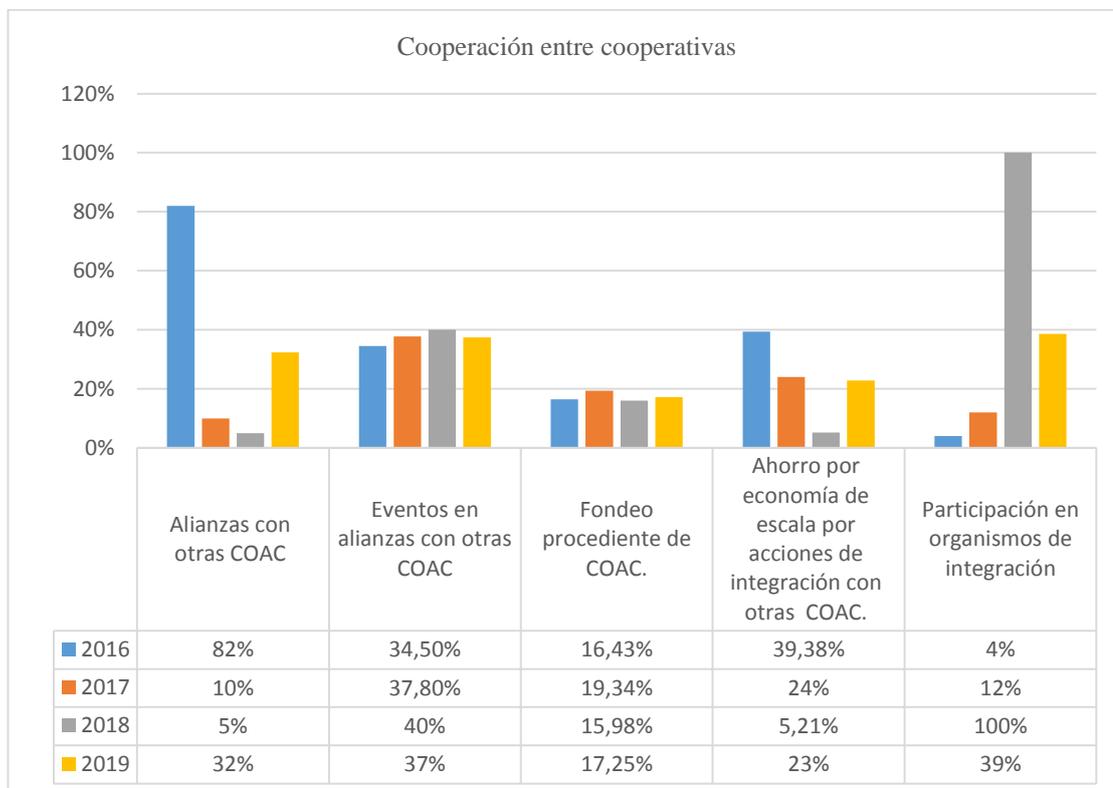


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

La educación, formación e información en esta cooperativa es excelente puesto que toman todas las medidas para que sea así, indicando con estos porcentajes que la institución brinda capacitaciones y entrenamiento a cada persona para que de esta manera puedan brindar un trabajo eficiente, dejando ver que la cooperativa en este subsegmento tiene como calificación designado por la SEPS como sobresaliente.

Gráfico N° 20 Cooperación entre Cooperativa Oscus Ltda.

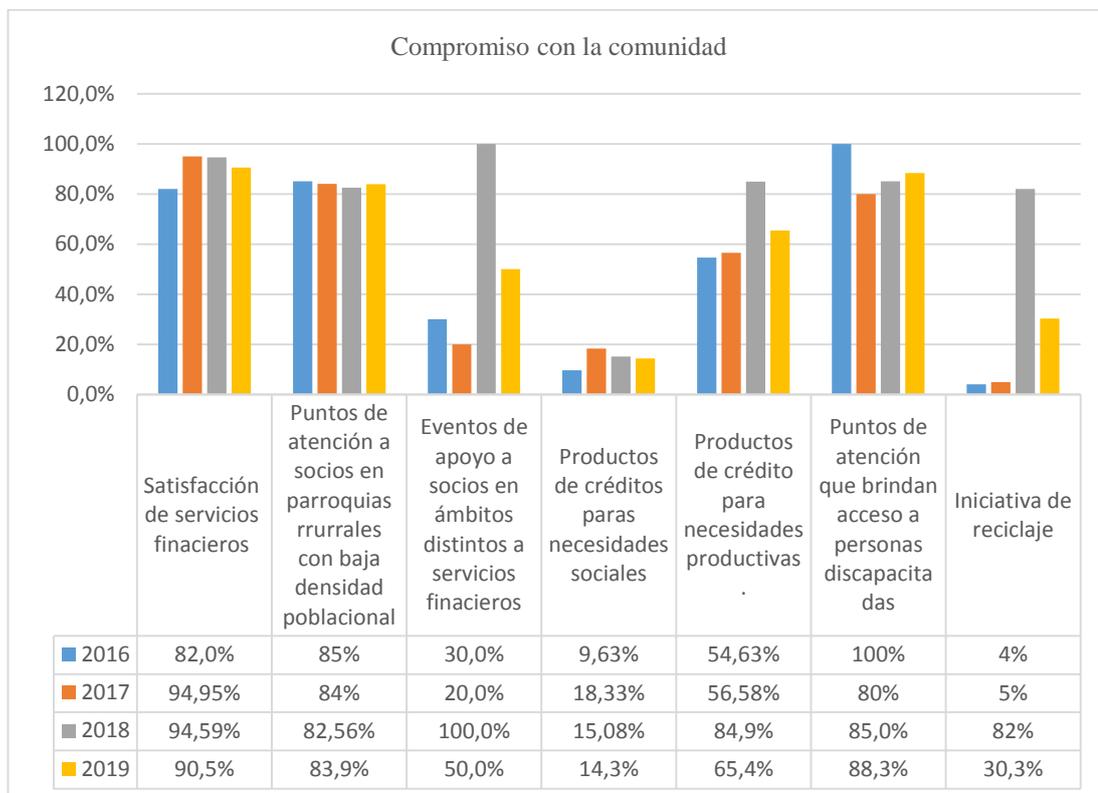


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

A través del presente gráfico podemos determinar que cooperación entre cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en un nivel considerable puesto que la institución se encuentra con porcentajes promedios los cuales trabajan conjuntamente con las demás instituciones, permitiendo conocer que tiene un cumplimiento de alianza y planificada deficiente, mientras que en los demás sub segmentos es aceptable.

Gráfico N° 21 Compromiso con la comunidad Cooperativa Oscus Ltda.



Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

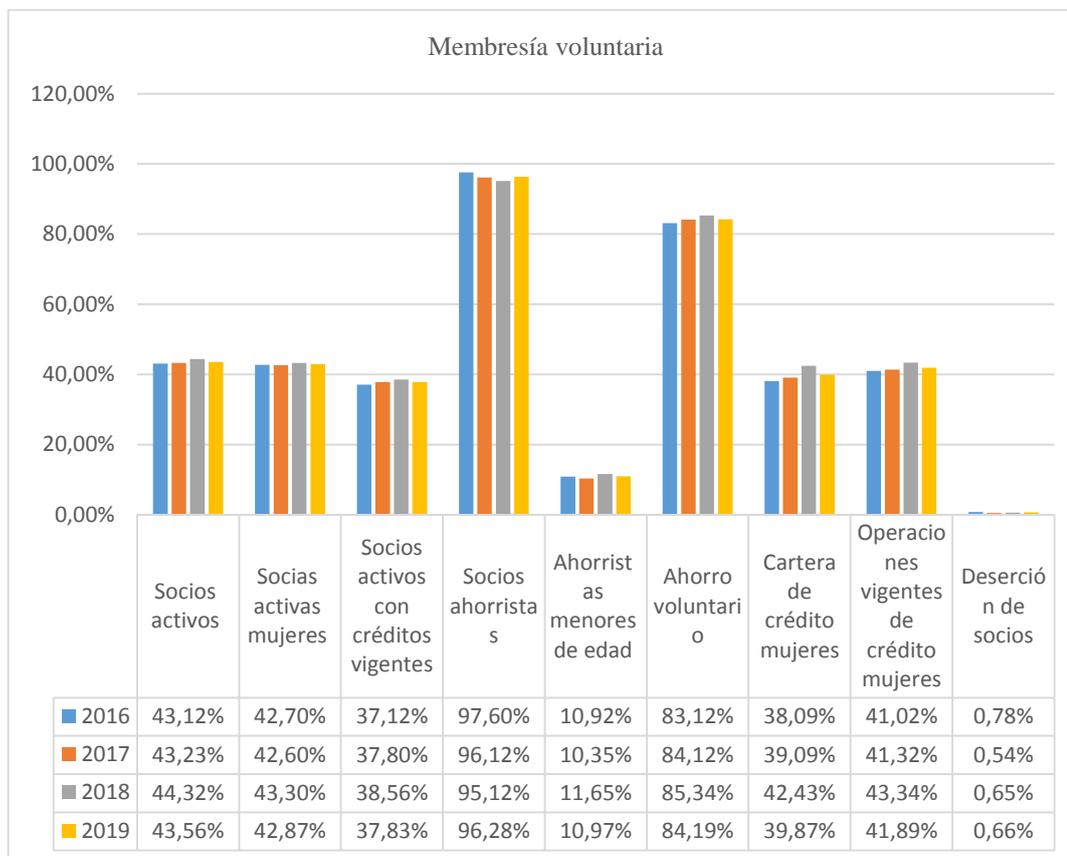
El compromiso con la comunidad en la cooperativa es suficiente ya que dos de sus subsegmentos cuentan con los siguientes porcentajes en satisfacción de servicios financieros teniendo como un porcentaje máximo del 84.9%, con los puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad sobrepasa de un 80% mediante estos porcentajes nos permiten ver claramente que la entidad muestra trabajos continuos para poder alcanzar puntuaciones altas bajo lo que determine la SEPS.

Tabla N° 14 Responsabilidad social cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Membresía abierta y voluntaria				
Años	2016	2017	2018	2019
Total	38	37	38	38
Promedio	4,22	4,11	4,22	4,18
Control democrático de los miembros.				
Total	15	14	15	15
Promedio	5	4,67	5	4,89
Autonomía e independencia				
Total	14	13	15	14
Promedio	4,67	4,33	5	4,67
Educación, formación e información				
Total	18	18	20	19
Promedio	4,5	4,8	5	4,77
Cooperación entre cooperativas.				
Total	23	24	25	24
Promedio	5	4,8	4,6	4,80
Compromiso con la comunidad				
Total	30	32	34	32
Promedio	4,29	4,57	4,86	4,57
Suma total	23,46	23,17	24,46	23,70
Total balance social	4,60	4,60	4,90	4,70

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)
 Fuente: Informes de balances social (2019)

Gráfico N° 22 Membresía abierta y voluntaria Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

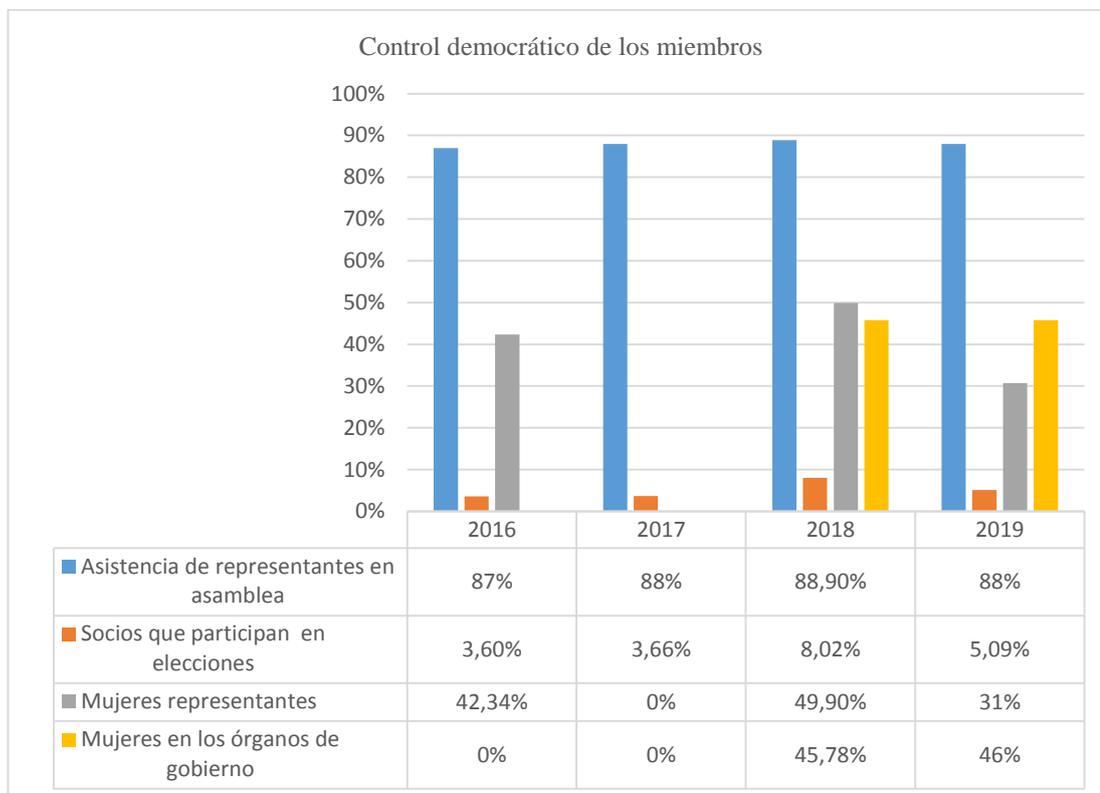


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Se puede ver que el porcentaje de ahorristas representa una puntuación más alta que los demás sub segmentos de la cooperativa Mushuc Runa Ltda. En los 4 periodos estudiados, dejando claro que la cooperativa en Membresía abierta y vulnerable tiene un promedio aceptable debido que el mayor número de porcentajes es mayor de 41%, sin embargo en ahorristas menores de edad y deserción de socios tiene porcentaje deficiente debido a que su porcentaje es menor a 20% el mismo ítem, en el cual hay que generar estrategias para subir su promedio.

Gráfico N° 23 Control democrático de los miembros Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

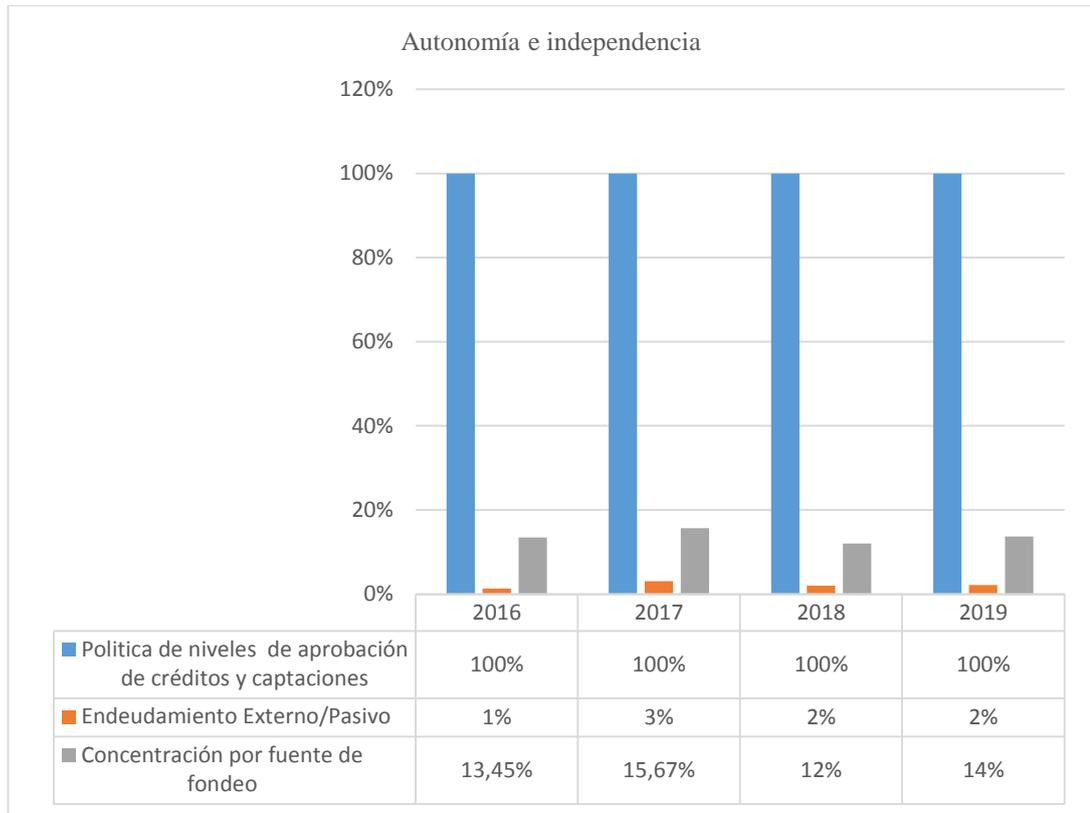


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Mediante el gráfico antes expuesto podemos determinar que en lo que se refiere al control democrático de los miembros de la cooperativa Mushuc Runa Ltda. Podemos observar que la institución tiene un control democrático de los miembros insuficiente debido a que en participación de socios, mujeres representantes y porcentaje de mujeres en los órganos de gobierno es inferior a 40% los mismos que se encuentra expuestos por SEPS.

Gráfico N° 24 Autonomía e independencia Cooperativa Mushuc Runa Ltda.



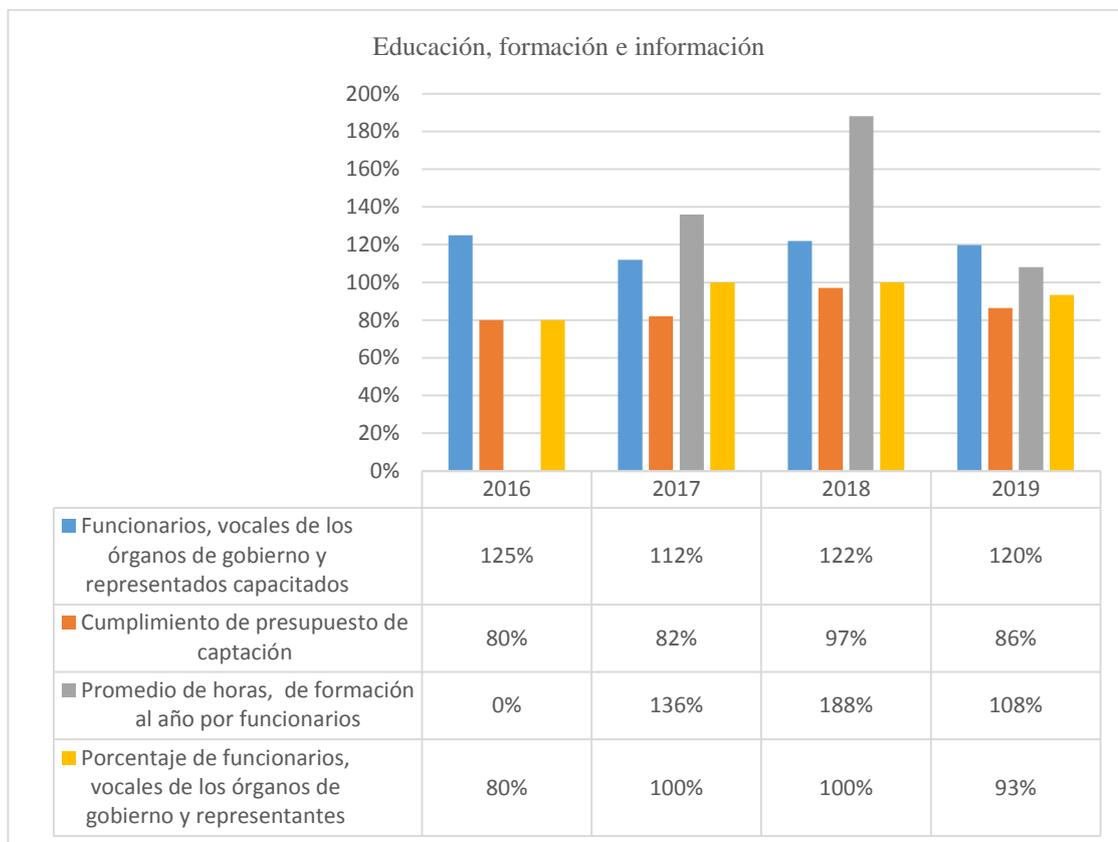
Fuente: Informes de balances social (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En autonomía e independencia la cooperativa tiene el 100% de política de niveles de aprobación de créditos y capacidades en los cuatro años estudiados, dejando claro que la cooperativa Mushuc Runa Ltda. Tiene autonomía e independencia aceptable, mientras que en porcentaje se endeudamiento externo es deficiente en endeudamiento externo y en concentración por fuentes de fondeo, mientras que en políticas de nivel de aprobación de créditos y captaciones es sobresaliente.

Gráfico N° 25 Educación, formación e información Cooperativa Mushuc Runa.

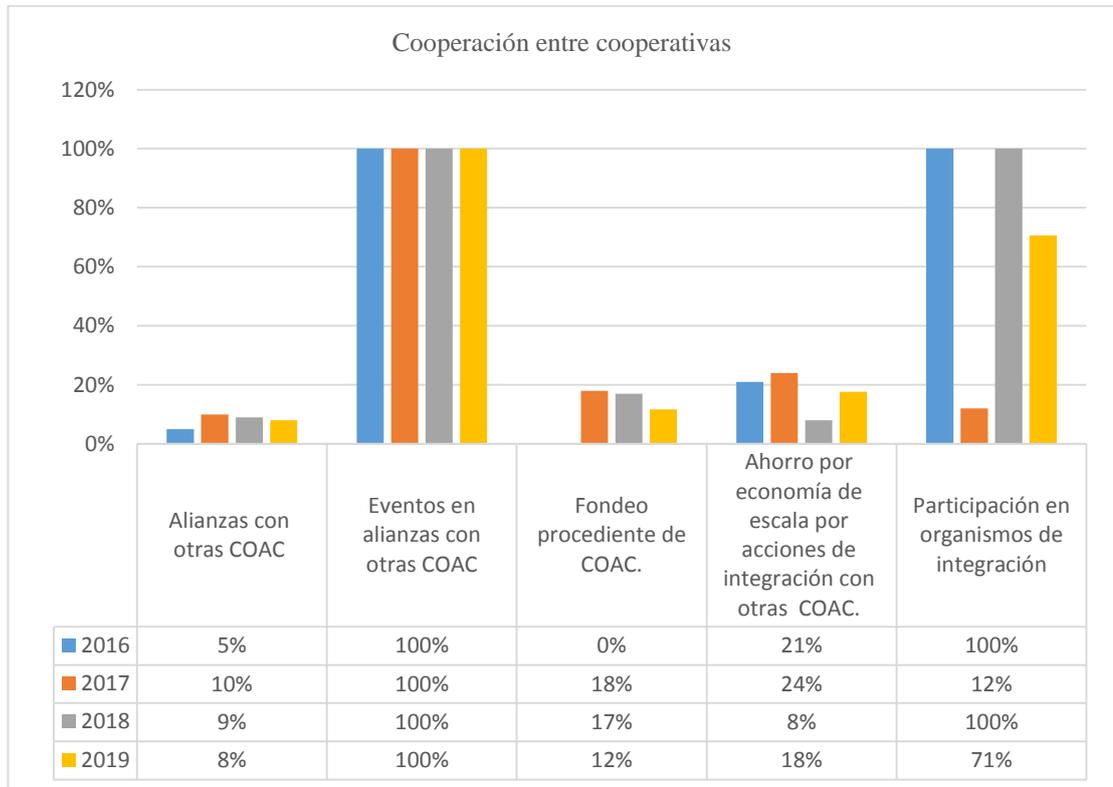


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

La educación, formación e información con la que cuenta la entidad se encuentra en un nivel alto por lo que se puede interpretar que la cooperativa brinda una adecuada capacitación y entrenamiento a sus colaboradores para que muestren un trabajo eficaz en cada área en la cual se desenvuelvan, dejando ver que la cooperativa tiene una puntuación sobresaliente mediante SEPS.

Gráfico N° 26 Cooperación entre cooperativas Cooperativa Mushuc Runa.

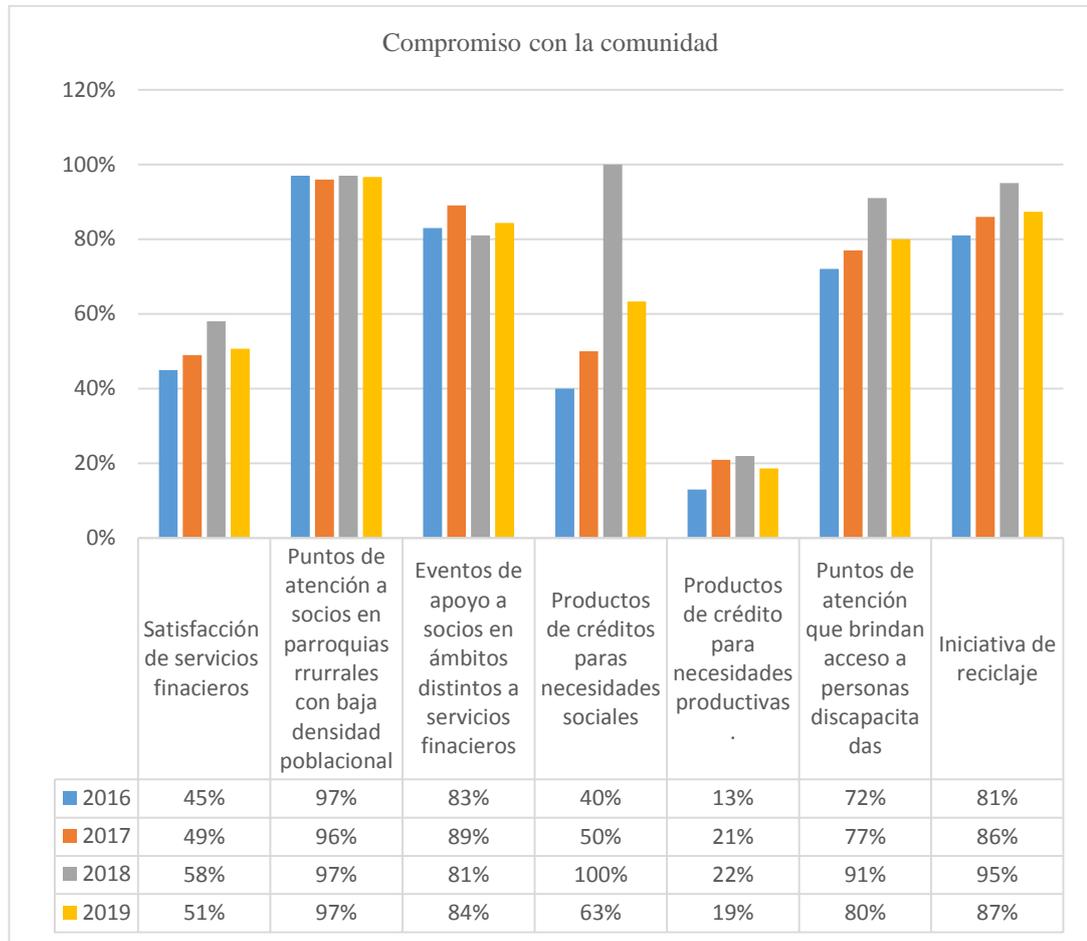


Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

La cooperación entre cooperativas de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. En el sub segmento de eventos en alianzas con otras COAC posee un porcentaje del 100% en los 4 años estudiados mostrando así que trabajan eficientemente en conjunto con las demás instituciones, dando a conocer que el nivel en cumplimiento de alianza y planificada es deficiente, mientras que en los demás ítems es aceptable.

Gráfico N° 27 Compromiso con la comunidad Cooperativa Mushuc Runa



Fuente: Informes de balances social (2019)
 Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

El compromiso con la comunidad en la cooperativa es suficiente puesto que tiene en satisfacción de servicios financieros un porcentaje mayor a 45%, mientras que en puntos y la iniciativa del reciclaje su porcentaje mínimo es del 81% indicando que tienen un compromiso arduo con el cuidado del medioambiente el cual es un grupo de interés el cual debe velar la institución.

Rentabilidad

Los resultados obtenidos de la rentabilidad mediante los estados financieros de los años 2016, 2017, 2018 y 2019 de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del cantón Ambato se detallan a continuación, indicando que de acuerdo a las limitaciones de estudio se analiza de 5 cooperativas.

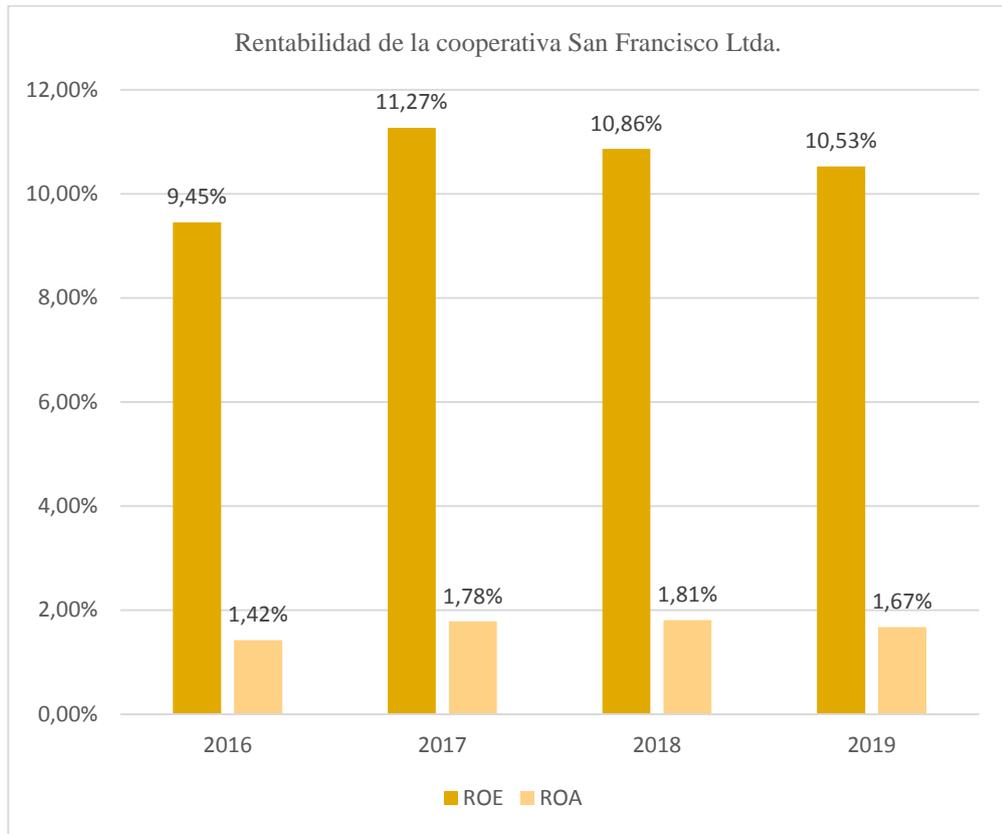
Tabla N° 15 Rentabilidad cooperativa San Francisco Ltda.

RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA SAN FRANCISCO LTDA.								
AÑOS	2016		2017		2018		2019	
INDICADORES	RESULSA DO DEL EJERCICI O / PATRIMO NIO PROMEDI O	RESULSAD O DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULSA DO DEL EJERCICI O / PATRIMO NIO PROMEDI O	RESULSA DO DEL EJERCICI O / ACTIVO PROMEDI O	RESULSA DO DEL EJERCICI O / PATRIMO NIO PROMEDI O	RESULSA DO DEL EJERCICI O / ACTIVO PROMEDI O	RESULSAD O DEL EJERCICIO / PATRIMO NIO PROMEDI O	RESULSA DO DEL EJERCICI O / ACTIVO PROMEDI O
	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)
	9,45%	1,42%	11,27%	1,78%	10,86%	1,81%	10,53%	1,67%

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: SEPS (2019)

Gráfico N° 28 Rentabilidad de la cooperativa San Francisco Ltda.



Fuente: SEPS (2019)
Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

En el siguiente gráfico se puede ver que la cooperativa en los cuatro últimos años analizados ha tenido un incremento en su rentabilidad, es decir que hubo un aumento de la inversión de los socios, en un 0.5%, demostrando eficiencia y desempeño, originado probablemente por el incremento de las valorizaciones de la entidad financiera y así demostrando a sus socios confiabilidad para la cooperativa.

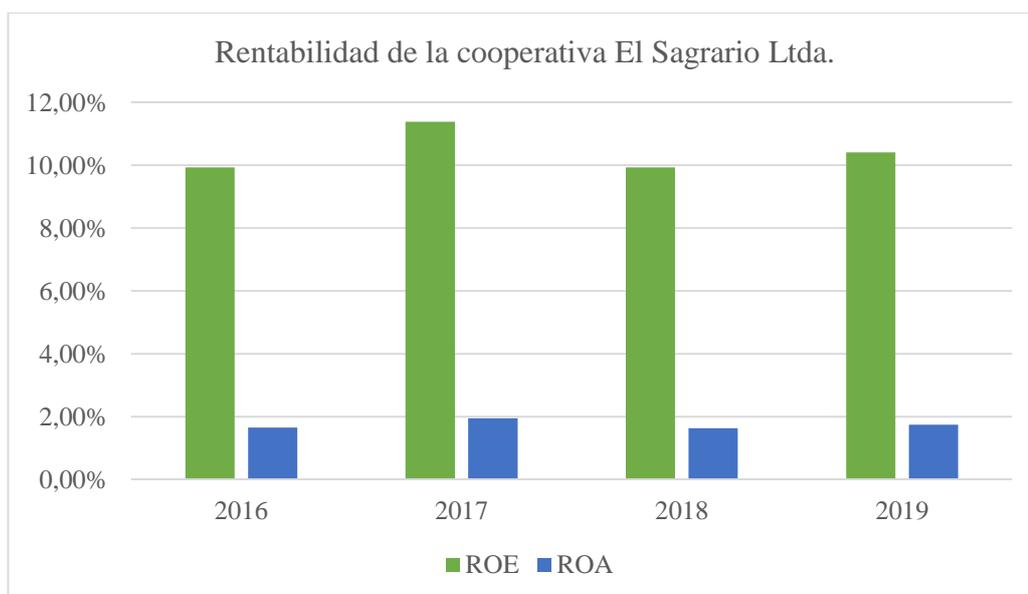
Tabla N° 16 Rentabilidad cooperativa El Sagrario Ltda.

RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA EL SAGRARIO LTDA.								
AÑOS	2016		2017		2018		2019	
INDICADORES	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO
	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)
	9,93%	1,65%	11,38%	1,95%	9,93%	1,63%	10,41%	1,74%

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: SEPS (2019)

Gráfico N° 29 Rentabilidad de la cooperativa El Sagrario Ltda.



Fuente: SEPS (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Mediante el gráfico N° 29 en la cooperativa El Sagrario podemos observar que en los años analizados el incremento que tiene en la rentabilidad es bueno, puesto que hubo un aumento de la inversión de los socios, en 0.5% originado por el incremento de las valorizaciones de la empresa, a su vez también muestra que durante estos años la entidad va creciendo paso a paso mostrando resultados favorables para dicha institución.

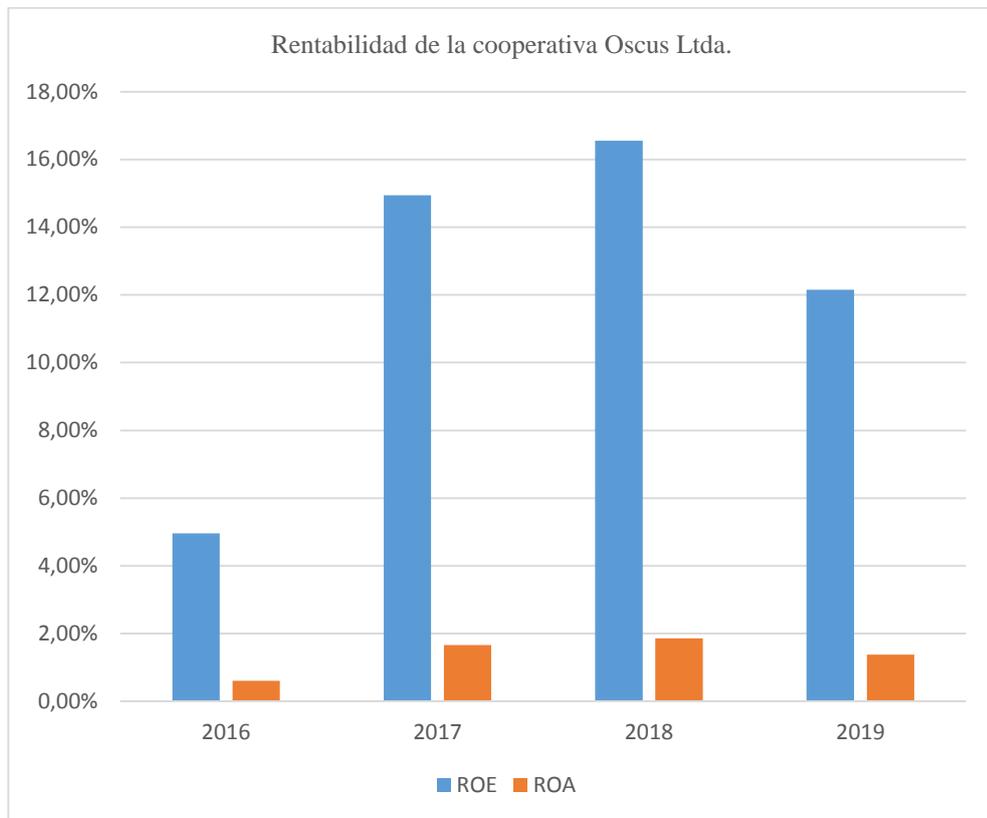
Tabla N° 17 Rentabilidad cooperativa Oscus Ltda.

RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA OSCUS LTDA.								
AÑOS	2016		2017		2018		2019	
INDICADORES	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO
	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)
	4,96%	0,61%	14,94%	1,66%	16,55%	1,86%	12,15%	1,38%

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: SEPS (2019)

Gráfico N° 30 Rentabilidad de la cooperativa Oscus Ltda.



Fuente: SEPS (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Con los resultados de presente gráfico se puede observar que la entidad financiera en los años analizados aumento su rentabilidad, es decir que hubo un incremento de la inversión de los socios, en 0.2% originado por el crecimiento en cuanto se refiere a las valorizaciones de la empresa, siendo así fiable para los socios de dicha entidad, tomando en cuenta que el progreso es de menos a más.

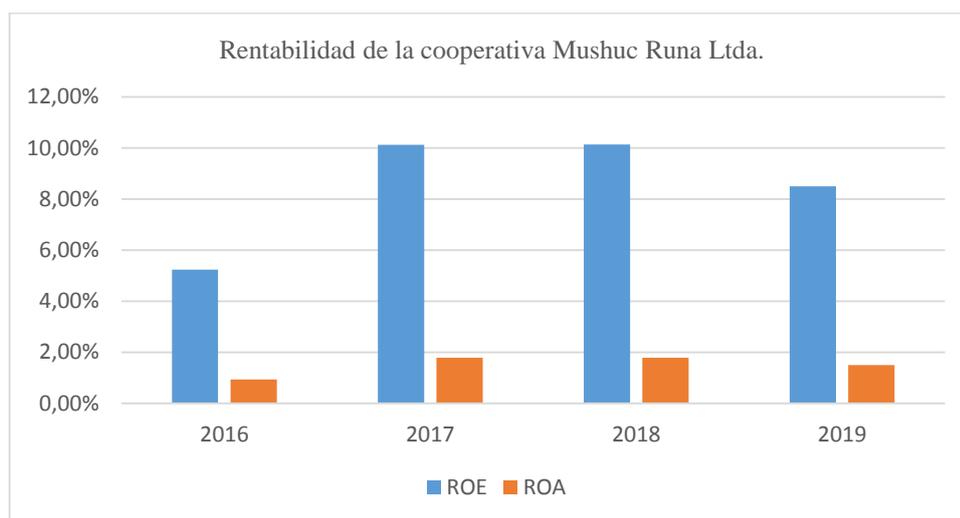
Tabla N° 18 Rentabilidad cooperativa Mushuc Runa Ltda.

RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA.								
AÑOS		2016		2017		2018		2019
INDICADORES	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO
	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)
	5,23%	0,93%	10,12%	1,79%	10,13%	1,78%	8,49%	1,50%

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: SEPS (2019)

Gráfico N° 31 Rentabilidad de la cooperativa Mushuc Runa Ltda.



Fuente: SEPS (2019)

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Mediante el gráfico se puede observar que la cooperativa en los años analizados muestra una mejoría aceptable en lo que se refiere a la rentabilidad, es decir que hubo un incremento de la inversión de los socios, en 0.2% originado por el crecimiento en cuanto se refiere a las valorizaciones de la empresa, siendo así fiable para los socios de dicha entidad, el año 2017 tiene una porcentaje mayo al de los demás año con el cual está representado con un aumento del 10% y en el siguiente año manteniéndose con el mismo porcentaje.

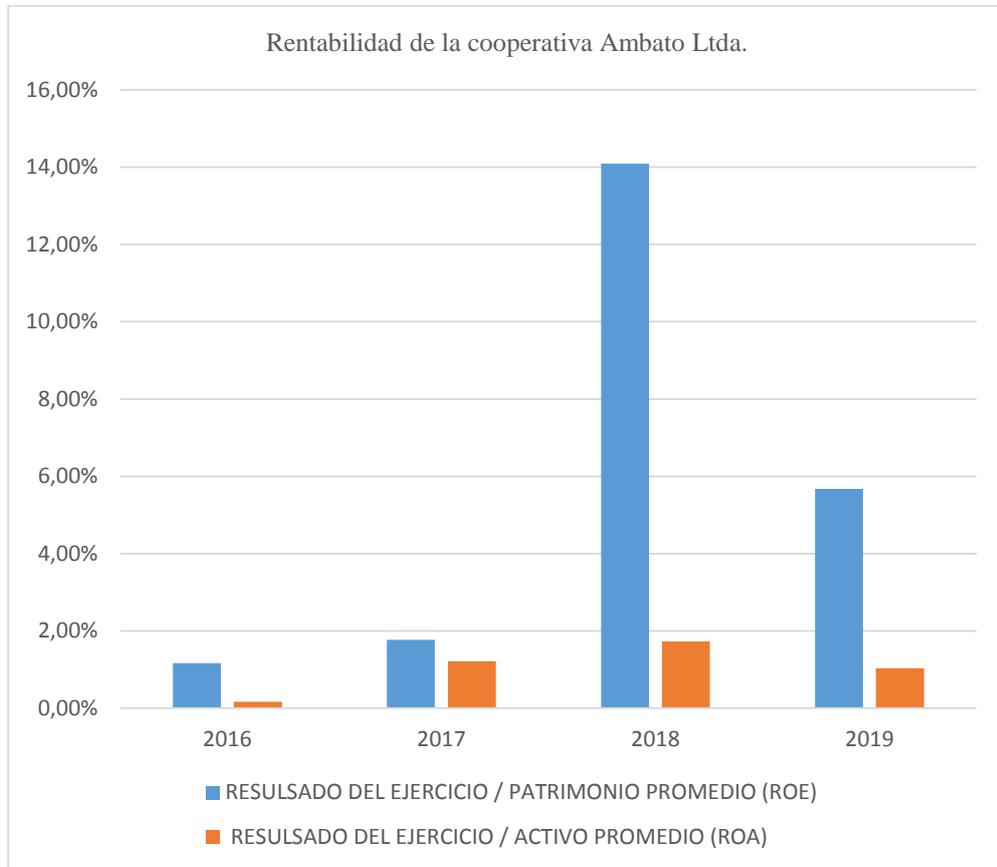
Tabla N° 19 Rentabilidad cooperativa Ambato Ltda.

Rentabilidad de la cooperativa Ambato Ltda.								
AÑOS	2016		2017		2018		2019	
INDICADORES	RESULSA DO DEL EJERCICIO / PATRIMON IO PROMEDI O	RESULSA DO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDI O						
	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)	(ROE)	(ROA)
	1,17%	0,17%	1,77%	1,22%	14,09%	1,73%	5,68%	1,04%

Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Fuente: SEPS (2019)

Gráfico N° 32 Rentabilidad de la cooperativa Ambato Ltda.



Fuente: SEPS (2019)
Elaborado por: Diana De La Cruz (2020)

Análisis e interpretación

Mediante el gráfico se pudo determinar que la cooperativa en los años analizados muestra un crecimiento del 14% en su rentabilidad, es decir que hubo un incremento de la inversión de los socios, en 0.2% originado por el crecimiento en cuanto se refiere a las valorizaciones de la empresa, siendo así fiable para los socios de dicha entidad.

4.1.1 Análisis de la encuesta

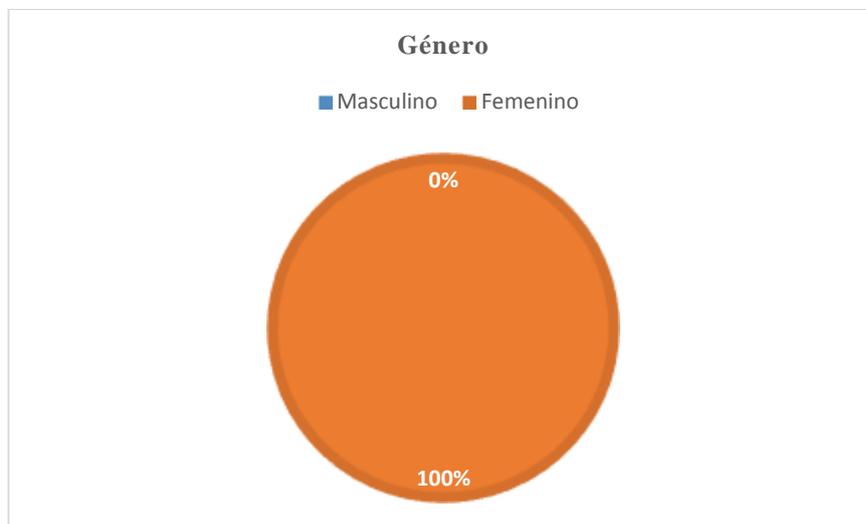
DATOS GENERALES

- Género

Tabla N° 20 Género

Masculino	0
Femenino	5

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Diana De La Cruz



Fuente: Tabla N° 21.
Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

En relación al género se puede notar que se clasifican en masculino y femenino, dando como resultado el 100% femenino respectivamente. En la actualidad los puestos de trabajo son ocupados equitativamente dando a notar que no es de importancia el género si no las capacidades con las cuentan cada una de las personas, en este caso al departamento encargado de responsabilidad social empresarial ocupado en su totalidad por mujeres.

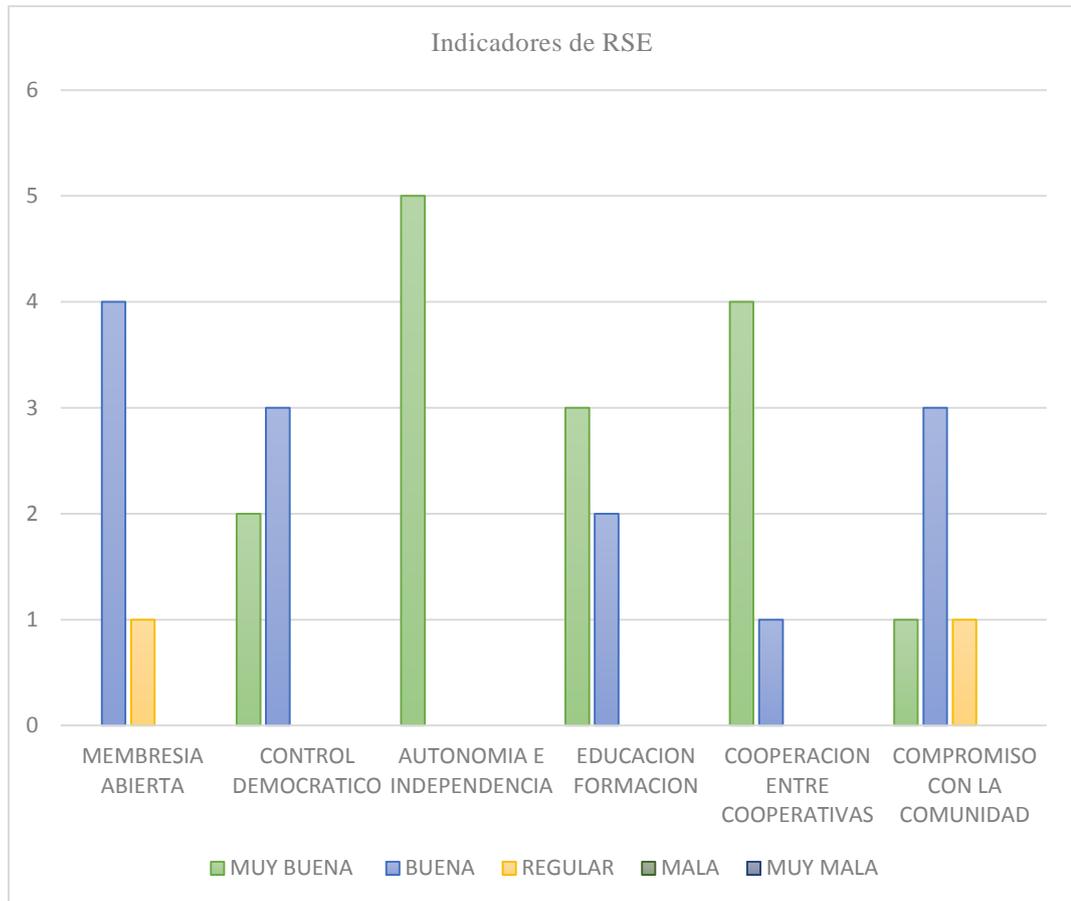
1. ¿Los siguientes ítems utilizados por la cooperativa: Control democrático de los miembros, Autonomía e Independencia, Educación formación e información, Cooperación entre cooperativas, Compromiso con la comunidad son adecuadas para calificar el nivel de RSE?

Tabla N° 21 Herramientas de Responsabilidad Social Empresarial

INDICADORES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
MEMBRESIA ABIERTA	0	4	1	0	0
CONTROL DEMOCRATICO	2	3	0	0	0
AUTONOMIA E INDEPENDENCIA	5	0	0	0	0
EDUCACION FORMACION	3	2	0	0	0
COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS	4	1	0	0	0
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	1	3	1	0	0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 34 Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Tabla N° 21.
Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Las entidades encuestadas en un 90% consideran que los ítems utilizadas por cada una de las cooperativas poniendo como prioridad Control democrático de los miembros, Autonomía e Independencia, Educación formación e información, Cooperación entre cooperativas, Compromiso con la comunidad son adecuadas para calificar el nivel de la Responsabilidad Social Empresarial.

2.- ¿Califique en la siguiente escala, si es necesario que en la misión, visión o políticas de la entidad estén sujetas al apoyo a la sociedad o a su vez a la responsabilidad social empresarial?

Tabla N° 22 Implementación en misión, visión enlazada ala RSE

No es importante	0
Poco importante	0
Ocasionalmente	0
Ni importante, Ni poco importante	0
Importante	5

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 35 Implementación en misión, visión enlazada ala RSE



Fuente: Tabla N° 22.

Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Los encuestados de cada cooperativa fueron los encargados del departamento de responsabilidad social empresarial que cumplen un rol importante trabajando y velando por el bienestar social, es por ello que el 100% los cuales conforman las 5 entidades encuestadas consideran que si es necesario que en la misión, visión o políticas de la entidad estén sujetas al apoyo a la sociedad, ya que con ello también se rige cada institución. Sin dejar de lado el aporte que tienen cada una de ellas con las normas que se rigen mediante la conformación de la cooperativa.

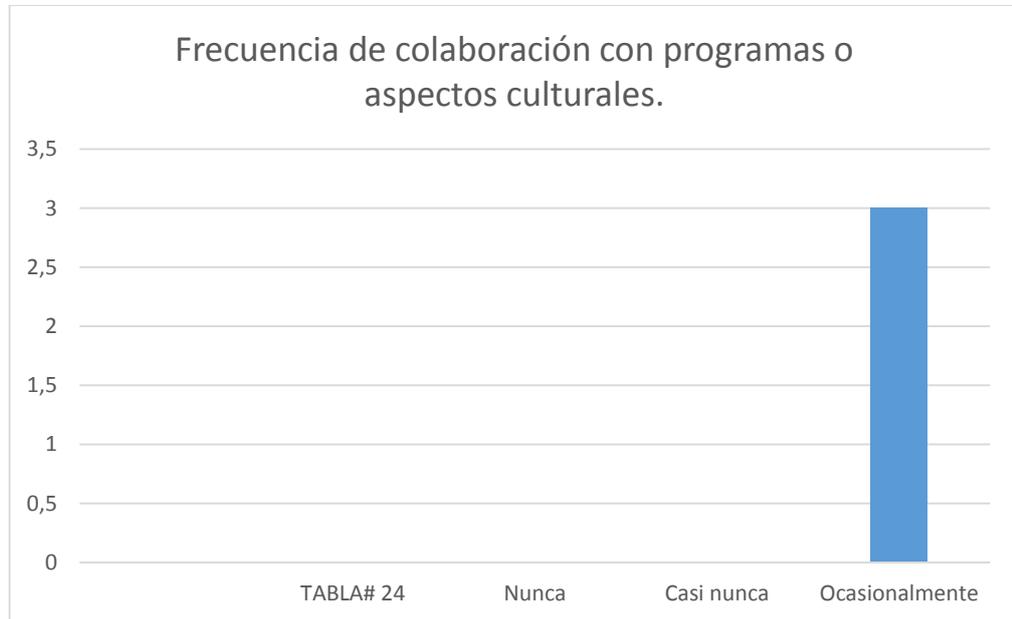
3.- ¿Con que frecuencia en la entidad realizan colaboración con programas o aspectos culturales, tradicionales y de inclusión social?

Tabla N° 23 Frecuencia de colaboración con programas o aspectos culturales.

Nunca	0
Casi nunca	0
Ocasionalmente	3
Frecuentemente	2
Muy frecuente	0

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 36 Frecuencia de colaboración con programas o aspectos culturales.



Fuente: Tabla N° 23.
Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta a los encargados del departamento de RSE, 3 entidades que dan el promedio del 60% de los encuestados mencionan que realizan colaboración en cuanto se refieren a programas o aspectos culturales, tradicionales y de inclusión social ocasionalmente y 2 cooperativas que representan el 40% de los encuestados expresan que lo hacen frecuentemente, siempre y cuando cualquiera de las dos formas lo requieran y cumplan con lo dispuesto por cada institución.

4 ¿En la cooperativa ejecuta mercadeo responsable (Publicidad), señale en la siguiente escala?

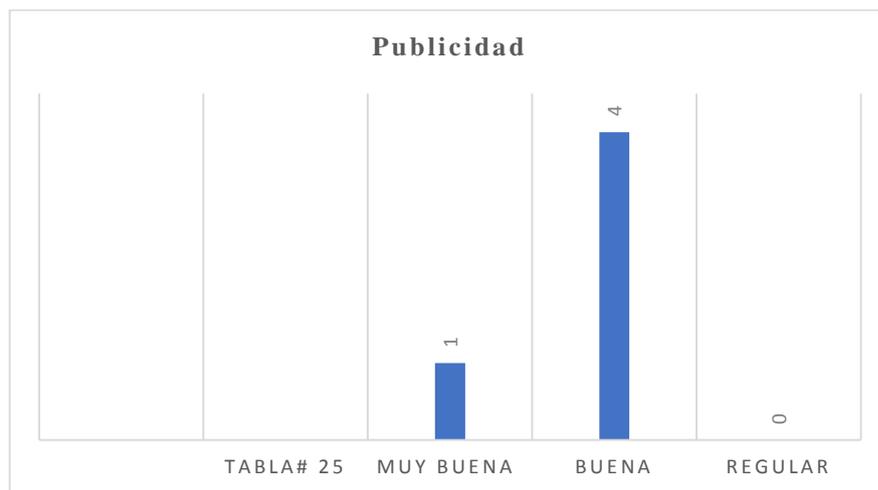
Tabla N° 24 Mercadeo Responsable (Publicidad)

Muy Buena	1
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Muy Mala	0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 37 Mercadeo Responsable (Publicidad)



Fuente: Tabla N° 24.

Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Los resultados que se obtuvieron a través de los encuestados el 90% contestan que en las cooperativa ejecutan mercadeo responsable puesto que consideran que se encuentran en un rango de buena ya que no se encuentran en todos los medios o a su vez no llegan a toda la sociedad que quisieran, el 10% que está conformada por 1 entidad que es la Cooperativa Oscus Ltda. Considera que han implementado una muy buena publicidad.

5.- ¿En la entidad con qué frecuencia realiza patrocinios, donaciones o financiación de proyectos en beneficios a la sociedad?

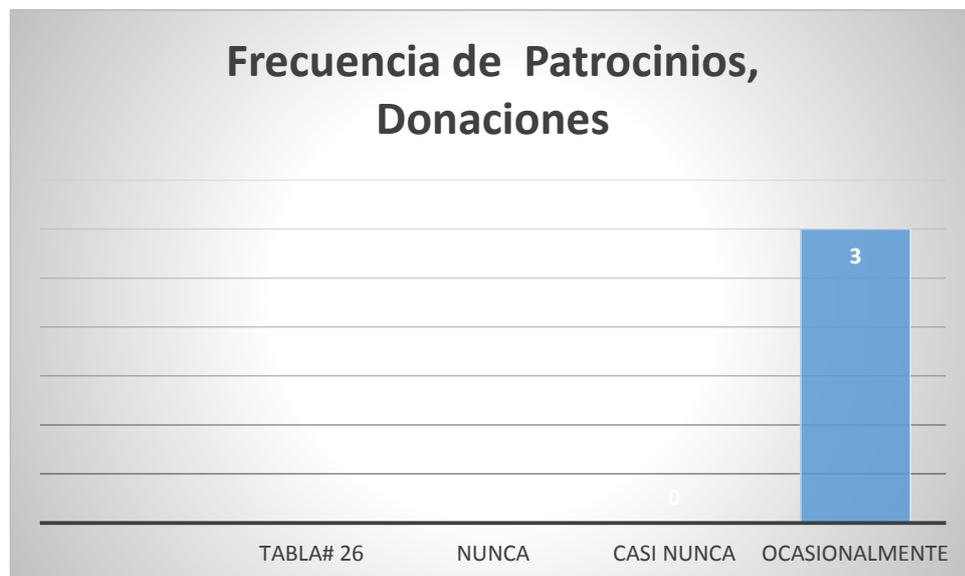
Tabla N° 25 Frecuencia de Patrocinios, Donaciones

Nunca	0
Casi nunca	0
Ocasionalmente	3
Frecuentemente	2
Muy frecuente	0

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 38 Frecuencia de Patrocinios, Donaciones



Fuente: Tabla N° 25.

Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

En la gráfica se puede notar que el factor de mayor importancia para los encuestados es que ocasionalmente realizan patrocinios, donaciones o financiación de proyectos en beneficios a la sociedad las cuales están conformadas por 3 instituciones que lo hacen de la misma manera y las 2 manifiestan que lo hacen frecuentemente siempre y cuando los beneficiados se rijan a lo dispuesto por cada una de las instituciones.

6 ¿Cuáles de las siguientes alternativas estratégicas de crecimiento utilizaría para la aplicación de RSE y esto a su vez ayude a la rentabilidad de la entidad? Numere según el grado de su importancia.

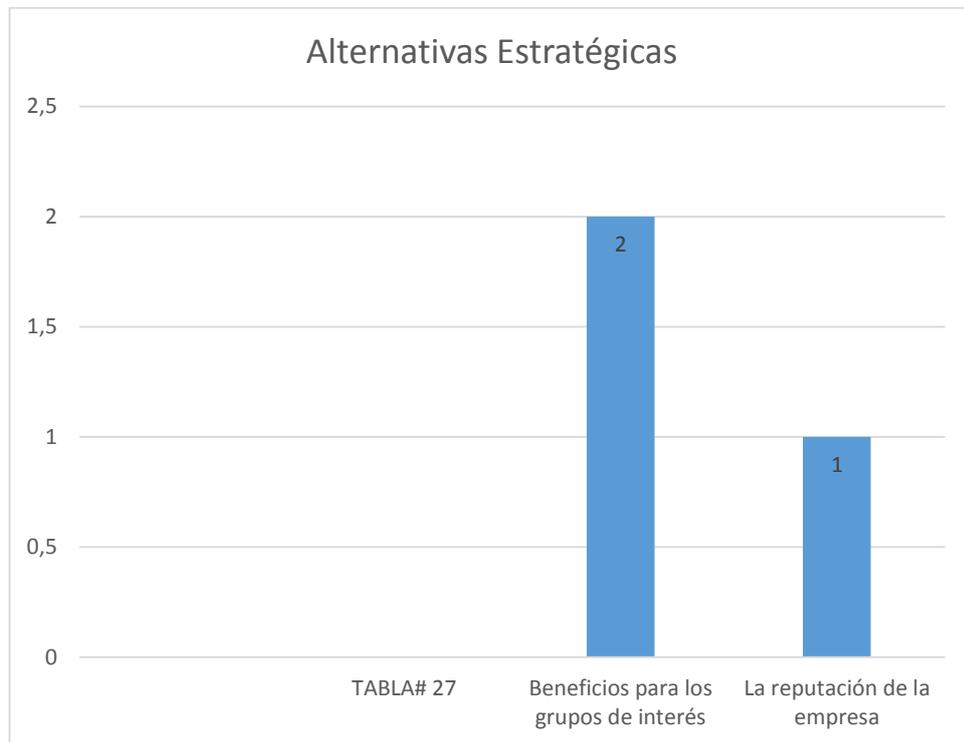
Tabla N° 26 Alternativas Estratégicas

Beneficios para los grupos de interés	2	1=menos importante 2= poco importante 3=importante 4= muy importante
La reputación de la empresa	1	
Las acciones socialmente responsables	4	
Crecimiento económico sostenible	3	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 39 Alternativas Estratégicas



Fuente: Tabla N° 26.

Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

La decisión del orden en la que las cooperativas aplican las alternativas estratégicas para el bienestar de las mismas son las siguientes: 4 entidades las cuales conforman el 90% de la muestra investigada, consideran que en primer lugar aplican las acciones socialmente responsables seguida del crecimiento económico sostenible, dando como tercer lugar los beneficios para los grupos de interés y como poco importante la reputación de la cooperativa, siendo así un plan estratégico aplicable en cada una de las instituciones de acuerdo a la necesidad o consideración de cada una de ellas.

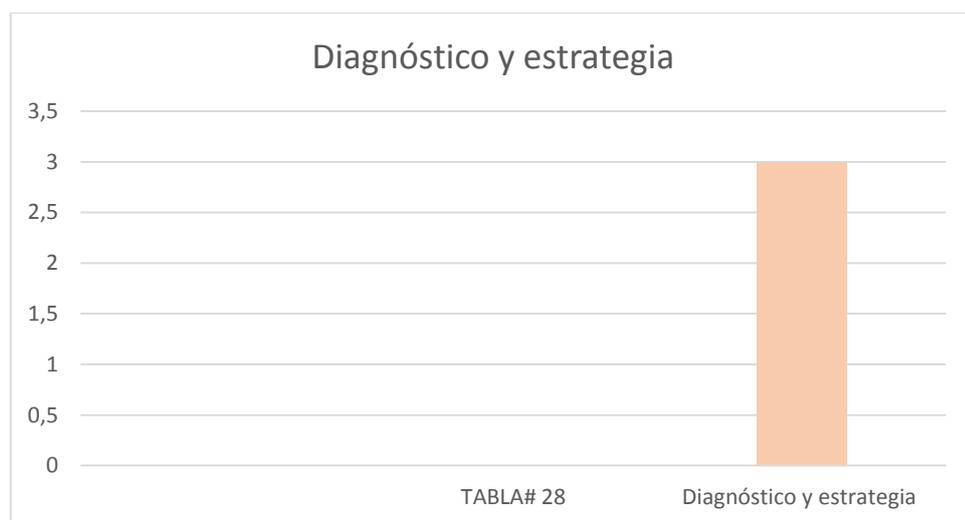
7.- ¿Señale con qué herramientas de responsabilidad social empresarial cuenta o aplica la cooperativa?

Tabla N° 27 Diagnóstico y estrategia

Diagnóstico y estrategia	3
Relacionamiento con grupos de interés	0
Comunicación de la gestión de RSE a los grupos de interés.	2

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N° 40 Diagnóstico y estrategia



Fuente: Tabla N° 27.
Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Los resultados que arrojaron mediante las personas encuestadas, 3 entidades consideran muy importante aplicar la herramienta de diagnóstico y estrategia en su institución puesto que cuentan con ella y les ha funcionado bien para cada una de las entidades, así también a 2 entidades que no les ha ido mal aplicando la comunicación de la gestión de RSE a los grupos de interés, mostrando así una buena herramienta para cada una.

8.- ¿Los indicadores de RSE utilizados por la cooperativa tiene relación con la rentabilidad de la misma?

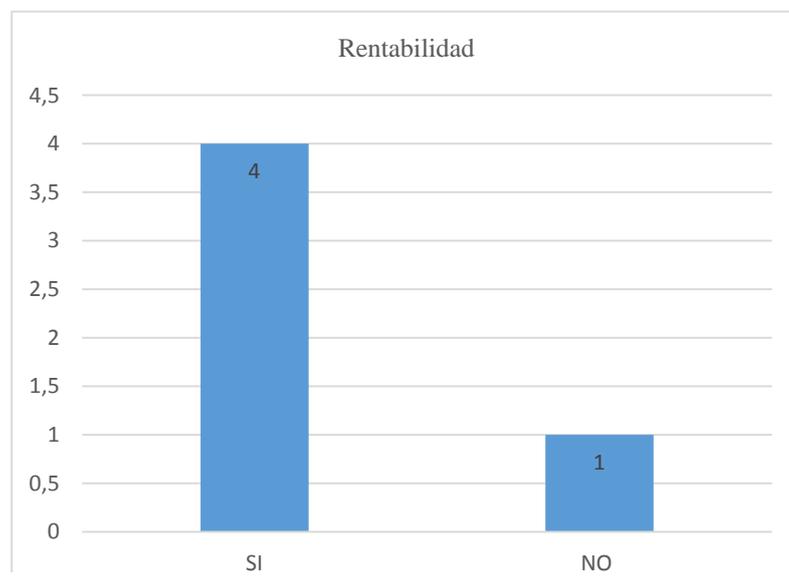
Tabla N° 28 Relación con la rentabilidad

RENTABILIDAD	
SI	4
NO	1
TOTAL	5

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Diana De La Cruz

Gráfico N°41 Relación con la rentabilidad



Fuente: Tabla N° 28.

Elaborado por: Diana De La Cruz 2020

Análisis e interpretación

Las personas encuestadas de 4 entidades consideran que los indicadores de RSE utilizados por las cooperativas tienen relación con la rentabilidad, ya que así ellos identifican el nivel en el que se encuentra cada una de las instituciones, tomando en cuenta que una respondió lo contrario de las demás.

Fiabilidad

Para la comprobación se realizó el análisis de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach. Para (Farias, D. 2014) El método de consistencia interna basado en el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach 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 una única dimensión teórica de un constructo latente. Cuando los datos tienen una estructura multidimensional el valor del alfa de Cronbach será bajo. Es decir, no se observa una consistencia en las puntuaciones que forman el constructo teórico que se desea medir. En el documento titulado Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida, Alfa de Cronbach: un coeficiente de fiabilidad de (Farias, D. 2014) como criterio general, cita a George y Mallery, 2003 los mismos que sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- ✓ 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

Tabla N° 29 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	9

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Como se puede observar en la tabla de estadísticas de fiabilidad el Alfa de Cronbach es = 0,852 es decir que existe una correlación “Bueno” y RSE y la Rentabilidad es aceptable entre los ítems del instrumento.

De la misma manera se ha correlacionado las preguntas del cuestionario dando como resultado los siguientes hallazgos:

Hallazgos

Para comprobar los hallazgos más representativos del cuestionario se especificará a través del programa SPSS para (Leal, A., 2012) El Startical Product and Service Solutions es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico, además se trata de un programa o software estadístico que se emplea muy a menudo en las ciencias sociales y, de un modo más específico por las empresas y profesionales de investigación de mercados, ello quiere decir que este software estadístico resultará de gran utilidad a la hora de llevar a cabo una investigación de carácter investigativo.

En el programa se puede analizar la Correlación de Pearson y la Significación bilateral: El coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección de la asociación de dos variables cuantitativas aleatorias con una distribución bivariada conjunta.

Los valores de la correlación de Pearson van desde -1 hasta 1, siendo los valores extremos los que indican mayor correlación entre variables, y siendo el 0 el punto que indica la no existencia de correlación.

El signo positivo o negativo del coeficiente indica si la relación es directa (positivo) o inversa (negativo). Si el coeficiente de correlación arrojado va entre 0 y 0,2, entonces la correlación es mínima; si va entre 0,2 y 0,4, es una correlación baja; si va entre 0,4 y 0,6, entonces es una correlación moderada, ya entre 0,6 y 0,8 es una correlación buena; finalmente, entre 0,8 y 1, es una correlación muy buena. Esto mismo aplica en negativo. (Lizama, P. & Boccardo, G, 2014)

La significación bilateral, que en su interpretación está estrechamente vinculado al nivel de confianza y al error alfa (α). El error alfa es equivalente al nivel de significación.

Un nivel de significación del 5% (significación=0,05) significa que, al señalar que existe asociación entre las variable (o rechazar que no existe asociación), tenemos un 5% de probabilidad de equivocarnos.

Como estamos trabajando con un 95% de confianza, valores iguales o menores a 0,05 en la significación corroboran que hay asociación entre las variables. (SPSS, 2010)

Sin embargo, si la significación es mayor al error alfa o nivel de significación establecido, no podemos señalar que existe asociación entre las variables, por más que el estadístico así lo indique, porque la probabilidad de estarnos equivocando al señalar

que hay asociación es muy alta o mayor al nivel de confianza establecido. (Lizama, P. & Boccardo, G, 2014)

Tabla N° 30 Membresía Abierta Voluntaria y Rentabilidad

Correlaciones	INDICADOR MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	RENTABILIDAD
INDICADOR MEMBRESIA ABIERTA Y VOLUNTARIA	1	,790
Correlación de Pearson		,042
Sig. (bilateral)		6
N	6	6
RENTABILIDAD	,790	1
Correlación de Pearson	,042	
Sig. (bilateral)		6
N	6	6

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

Como se puede observar en la tabla N° 30 se analizan los datos de la membresía abierta y voluntaria y la rentabilidad los resultados entre las variables son una correlación de Pearson de 0,790 siendo una correlación buena, la dirección de las correlación es positiva es decir es directa, por lo tanto al incrementar la frecuencia de membresía abierta y voluntaria incrementará la rentabilidad de la cooperativa, estas variables tienen una significación de 0,042 es decir que está bajo 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Tabla N° 31 Rentabilidad y Control Democrático de los miembros

Correlaciones		RENTABILIDAD	INDICADOR CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,679
	Sig. (bilateral)		,038
	N	6	6
INDICADOR CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS	Correlación de Pearson	,679	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	6	6

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

Mediante la tabla N° 31 se puede analizar los datos del control democrático de los miembros y la rentabilidad, lo cual nos permite decir que entre las variables existe una correlación de Pearson de 0,679 siendo una correlación buena, la dirección de las correlación es positiva esto nos indica que es directa, por lo tanto al incrementar la frecuencia de control democrático de los miembros a su vez aumentará la rentabilidad de la cooperativa, estas variables tienen una significación de 0,038 es decir que está bajo 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Tabla N° 32 Rentabilidad y Autonomía e Independencia

Correlaciones		RENTABILIDAD	INDICADOR AUTONOMIA E INDEPENDENCIA
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,775
	Sig. (bilateral)		,050
	N	6	6
INDICADOR AUTONOMIA INDEPENDENCIA	Correlación de Pearson	,775	1
	Sig. (bilateral)	,050	
	N	6	6

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

Una vez realizada la correlación entre las variables como se puede observar en la tabla N° 32 podemos determinar que los datos de autonomía e independencia y la rentabilidad son variables con una correlación de Pearson de 0,775 siendo una correlación buena, la dirección de las correlación es positiva es decir es directa, por lo tanto al incrementar la frecuencia de autonomía e independencia también aumentará la rentabilidad de la cooperativa, estas variables tienen una significación de 0,050 es decir que está igual a 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Tabla N° 33 Rentabilidad y Educación Formación e Información

Correlaciones		RENTABILIDAD	INDICADOR EDUCACION, FORMACION E INFORMACION
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,652
	Sig. (bilateral)		,041
	N	6	6
INDICADOR EDUCACION, FORMACION E INFORMACION	Correlación de Pearson	,652	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	6	6

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

En la tabla N° 33 podemos analizar que los datos del indicador educación, formación e información y la rentabilidad existe una correlación de Pearson de 0,652 siendo una correlación buena, la dirección de las correlación es positiva esto quiere decir que es directa, por lo tanto al incrementar la frecuencia de indicador educación, formación e información aumentara la rentabilidad de la cooperativa, estas variables tienen una significación de 0,041 es decir que es menor a 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Tabla N° 34 Rentabilidad y Cooperación entre Cooperativas

Correlaciones		RENTABILIDAD	INDICADOR COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	-1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	6	5
INDICADOR COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS	Correlación de Pearson	-1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

Como se puede ver en la tabla N° 34 los resultados que presentan con los datos del indicador cooperación entre cooperativas y la rentabilidad existe una correlación de Pearson de -1,000 siendo una correlación muy buena, la dirección de las correlación es negativa esto indica que es indirecta, por lo tanto al incrementar la frecuencia de cooperación entre cooperativas no incrementa la rentabilidad de la cooperativa , estas variables tienen una significación de 0,000 es decir que está por debajo del 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Tabla N° 35 Rentabilidad y Compromiso con la comunidad

Correlaciones		RENTABILIDAD	INDICADOR COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,542
	Sig. (bilateral)		,267
	N	6	6
INDICADOR COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Correlación de Pearson	,542	1
	Sig. (bilateral)	,267	
	N	6	6

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Análisis.

En la tabla N° 35 se analizaron los datos del indicador compromiso con la comunidad y la rentabilidad lo cual nos dio como resultado que hay una correlación de Pearson de 0,542 siendo una correlación moderada, la dirección de las correlación es positiva esto indica que es directa, por lo tanto al incrementar la frecuencia de compromiso con la comunidad también incrementa la rentabilidad de la cooperativa , estas variables tienen una significación de 0,267 es decir que está por debajo del 0,05 lo que indica que existe una fuerte correlación.

Fiabilidad

Para la comprobación se ha realizado el análisis de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach. Para (Farias, D. 2014) El método de consistencia interna basado en el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach 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 una única dimensión teórica de un constructo latente.

Cuando los datos tienen una estructura multidimensional el valor del alfa de Cronbach será bajo es decir, no se observa una consistencia en las puntuaciones que forman el constructo teórico que se desea medir.

En el documento titulado Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida, Alfa de Cronbach: un coeficiente de fiabilidad de (Farias, D. 2014) Como criterio general, cita a George y Mallery, 2003 los mismos que sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- ✓ 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

Tabla N° 36 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	9

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

Como se puede observar en la tabla de estadísticas de fiabilidad el Alfa de Cronbach es = 0,852 es decir que existe una correlación “Bueno” y RSE y la Rentabilidad es aceptable entre los ítems del instrumento.

De la misma manera se ha correlacionado las preguntas del cuestionario dando como resultado los siguientes hallazgos:

Tabla N° 37 Indicadores de RSE* Rentabilidad tabulación cruzada

Recuento		RENTABILIDAD		
		SI	NO	Total
INDICADORES DE RESPONSABILIDAD	MEMBRESIA ABIERTA	0	0	1
	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	0	1	1
	CONTROL DEMOCRATICO	1	0	1
	EDUCACION	1	0	1
	COOPERACION	1	0	1
	AUTONOMIA	1	0	1
Total		4	1	5

Fuente: Programa Estadístico SPSS.

Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

La tabla de contingencia toma como datos de las variables los factores a evaluarse y está basado en el cálculo de porcentajes, y representa dos caracteres; observados y esperados en un mismo grupo de datos además esta técnica estadística tiene como objetivo averiguar si las dos variables están relacionadas y consiste en estudiar una variable en función de la otra.

Al analizar la tabla de contingencia se puede notar que la responsabilidad social empresarial y la rentabilidad tienen una relación del 80%, es por ello que tiene relación con los factores que intervienen para la calificación de RSE.

Tabla N° 38 Prueba Del Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 ^a	10	,0285
Razón de verosimilitud	10,411	10	,0405
Asociación lineal por lineal	,143	1	,705
N de casos válidos	6		

a. 18 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Fuente: Programa Estadístico SPSS.
Elaborado por: Diana De La Cruz. 2020

4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

El resultado del modelo acepta la hipótesis que la responsabilidad social empresarial influye en la rentabilidad, es decir mientras mayor sea las actuaciones de responsabilidad social empresarial mayor será la rentabilidad en las cooperativas del segmento 1 del cantón Ambato.

4.3 Limitaciones del estudio

El presente proyecto investigación tuvo sus limitaciones 2 cooperativas abandonaron el estudio, por las cuales no se pudo acceder la información de los balances sociales de la cooperativa, Cámara de Comercio y Chibuleo mismo que se realizó el tramite pertinente como se lo realizo con las demás entidades, pero se negó la información por parte de las cooperativas y se procedió a la culminación de la investigación con las 5 cooperativas restantes que colaboro de forma amable a la información requerida y solicitada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Las entidades que conforman el segmento 1 en la ciudad de Ambato realizan acciones de responsabilidad social empresarial en relación a sus indicadores, mostrando niveles que son aceptables con una puntuación de 3 como mínimo para la SEPS, los mismos que en su mayoría muestran parámetros y dimensiones que reflejan los beneficios que aportan a las mismas entidades, de esta manera muestran un crecimiento progresivo cada año.
- Las cooperativas tienen un crecimiento cada año en Responsabilidad Social Empresarial las cuales no se diferencian mucho en sus porcentajes ya que la Mushuc Runa cuenta con un 4,7% seguida de las demás que varían por decimales mostrando de esta manera que se encuentran en un nivel bueno de RSE.
- La rentabilidad de las cooperativas segmento 1 del cantón Ambato en base a los Estados Financieros presentados por la SEPS muestran que la rentabilidad en las cooperativas San Francisco y El Sagrario muestran un mayor crecimiento, seguido de la Oscus, Mushuc Runa, Ambato. Durante los últimos años ha obtenido un crecimiento patrimonial, su rentabilidad ha mejorado elocuentemente, permitiendo que las cooperativas se desenvuelvan de la mejor manera formando como un ente de soporte en la economía ambateña.
- Mediante la investigación se concluye que la Responsabilidad Social y Empresarial (RSE) y la Rentabilidad tienen una relación significativa directa debido a que mientras cada cooperativa genera acciones de mejora a favor de sus grupos de interés estos generan aportaciones y de esta manera crece la economía de las cooperativas.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las entidades trabajar en las dimensiones con menos porcentajes, para que de esta manera suba la puntuación a 5 que sería el punto ideal para cada institución y a su vez proporcionar la información de las cooperativas mediante las páginas autorizadas como la SEPS entre otros para la ciudadanía, con el fin de que se mantengan informadas o informados de la gran labor y aporte económico que realizan en el sector cooperativo del cantón Ambato.
- Impulsar a las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Ambato a medir la rentabilidad en base a las actuaciones de responsabilidad social empresarial puesto que es un indicador que ayuda a medir el éxito de un organismo en términos de su rentabilidad.
- De acuerdo a los resultados obtenidos la mayor correlación que deberían realizar las entidades para que su nivel de renta aumente sería la rentabilidad en relación a la membresía abierta y voluntaria yendo de la mano con el compromiso con la comunidad puesto que mientras más socios hayan mayor será el aumento de capital.

MATERIAL DE REFERENCIA.

Referencias bibliográficas:

- ACIA. (2014). Obtenido de [https://www.coomeva.com.co/dirigencia/publicaciones/44299/balance-social-cooperativo/#:~:text=El%20Balance%20Social%20Cooperativo%20\(BSCoop,du%C3%B1os%20gestores%20usuarios%20y%20a%20todos](https://www.coomeva.com.co/dirigencia/publicaciones/44299/balance-social-cooperativo/#:~:text=El%20Balance%20Social%20Cooperativo%20(BSCoop,du%C3%B1os%20gestores%20usuarios%20y%20a%20todos)
- Adil Belhouari. (noviembre de 2005). *La responsabilidad social de las empresas ¿da un nuevo valor a las cooperativas*. Obtenido de La responsabilidad social de las empresas ¿da un nuevo valor a las cooperativas: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405313.pdf>
- Aguilera Castro, A. (2012). *Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social*. Obtenido de Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3977/2823>
- Ambato, C. d. (20 de Noviembre de 2019). *Página Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato*. Obtenido de Página Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato: <https://www.ccca.fin.ec/resena-historica/>
- Arcenes. (2013). Obtenido de <https://covi6demayo.wordpress.com/principios-y-valores/>
- Arcenes. (2013). Obtenido de <https://coopvillagiardino.com.ar/principios/>
- Azam, G. (12 de Febrero de 2019). *Economía Solidaria y Territorialización de la Artículo: Economía. Un Desafío a la Solidaridad, un Objetivo para la Ecología*. Obtenido de Economía Solidaria y Territorialización de la Artículo: Economía. Un Desafío a la Solidaridad, un Objetivo para la Ecología: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/PAMPA/article/view/3164>
- BCE. (2018). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR PRESENTA NUEVA PUBLICACIÓN SOBRE INCLUSIÓN FINANCIERA*. Obtenido de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR PRESENTA NUEVA PUBLICACIÓN SOBRE

- INCLUSIÓN FINANCIERA: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1030-banco-central-del-ecuador-presenta-nueva-publicaci%C3%B3n-sobre-inclusi%C3%B3n-financiera>
- Bernal. (10 de Marzo de 2010). Obtenido de Metodología de la investigación: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Bernal, C. (2010). *La responsabilidad Social Empresarial influye en la Rentabilidad* . Obtenido de La responsabilidad Social Empresarial influye en la Rentabilidad : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25055/1/T3946i.pdf>
- Cajiga Calderón, J. (2017). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Castro. (2014). *EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY* . Obtenido de EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY : https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS_2.pdf
- Chibuleo, C. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina Cooperativa Chibuleo*. Obtenido de Pagina Cooperativa Chibuleo: <http://www.chibuleo.com/index.php/historia/>
- Clavijo Veintimilla, S. E. (2018). *Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1*. Obtenido de Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28021/1/T4274e.pdf>
- Cooperativa Ambato. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina de la Coperativa Ambato*. Obtenido de Pagina de la Coperativa Ambato: <http://www.cooperativaambato.com/index.php/nuestra-institucion>
- Cordes. (2018). *El crecimiento del cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador*. Obtenido de El crecimiento del cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador: <https://www.aciamericas.coop/El-crecimiento-del-cooperativismo-de-ahorro-y-credito-en-el-Ecuador>
- De La Cruz Ruiz, P. V. (30 de Mayo de 2013). *Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

- De La Hoz Suárez, B. (16 de Abril de 2018). *Indicadores de rentabilidad: herramientas*. Obtenido de Indicadores de rentabilidad: herramientas: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Echeverría-Ríos, O. M. (16 de Abril de 2018). *La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación*. Obtenido de La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81856556010/html/index.html>
- Espinoza Pérez, M. J. (Mayo de 2016). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO*. Obtenido de LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU ENFOQUE AMBIENTAL: UNA VISIÓN SOSTENIBLE A FUTURO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Francisco, C. S. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina Cooperativa San Francisco*. Obtenido de Pagina Cooperativa San Francisco: <http://www.coac-sanfra.com/conozca-a-su-cooperativa/>
- Freire Quintero, C. (29 de Enero de 2018). *Incidencia de la Responsabilidad Social*. Obtenido de Incidencia de la Responsabilidad Social: http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf?fbclid=IwAR01KAq-da_Vdc5a5cKaKSfjxl0Pm2wNK708EaYUgYQn0dpjrDa9v4l7RIc
- García. (2013). Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Gavilánez, B. &. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17442313009.pdf>
- Govea Andrade , K., Freire Quintero, C., & Cevallos, G. (29 de 01 de 2018). *Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas*. Obtenido de Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf?fbclid=IwAR1HIVHIUhsjponAxsVUkNMFoEvSKH5oysk0Xl1rYXlj7oq-6LqZjZnczQs>
- Guamán. (Marzo de 2018). *La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la provincia de Tungurahua. Tesis de*

- grado*,. Obtenido de La responsabilidad social empresarial y el crecimiento empresarial del sector curtiembres de la provincia de Tungurahua. Tesis de grado,: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27302/1/T4189i.pdf>
- Gutiérrez de Benito, R. (17 de Julio de 2017). *Desempeño financiero y responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Desempeño financiero y responsabilidad social empresarial: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/27307/TFG-E-371.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, Sampieri, Fernandez, & Collado. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>
- Hidalgo. (2013). Obtenido de https://www.codespa.org/aprende/publicaciones/credito-agropecuario-para-microproductores-agrocredito-y-microfinanzas-en-sector-agrario/?gclid=EAIaIQobChMI99bA0eiK7AIVDY-GCh3dOAXAEAAAYASAAEgLaOfD_BwE
- Hidalgo. (2013). Obtenido de https://www.codespa.org/blog/tag/objetivos-de-desarrollo-sostenible/?gclid=EAIaIQobChMI2ZvQlumK7AIVki7ICh26FwhWEAAYA_SAAEgJJS_D_BwE
- Leal, A. (2012). Obtenido de https://www.ugr.es/~diploeio/documentos/TEMA_SPSS_FIABYMDS.pdf
- Lizama, P. & Boccardo, G. . (2014). Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20(2).pdf)
- Lizama, P. & Boccardo, G. . (2014). Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20(1).pdf)

- Lopes, M., & Moneva, J. M. (Enero de 2013). *El desempeño económico financiero*. Obtenido de El desempeño económico financiero: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/152/152>
- M.A.Montoya Arévalo, B. E., & Dr.Martínez Ramos, P. (2016). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Una respuesta ética ante los desafíos globales: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038
- Muñoz, P. (15 de Marzo de 2019). *Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Planificación y Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/CHAKAN>
- Nowajewski Vega, F., Pérez Neumann, A., & Schlesinger, E. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Evolución, Presente y Tendencias*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Evolución, Presente y Tendencias.: <http://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>
- Oscus, C. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina Cooperativa Oscus*. Obtenido de Pagina Cooperativa Oscus: <https://www.oscus.coop/index.php/nosotros/institucional/nuestra-cultura/>
- Páez, A. (2014). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/382717940/Dialnet-GestionSocialEnLasCooperativasDeAhorroYCreditoDeUn-5774775>
- Ruiz, R. E. (9 de Marzo de (2015)). *La economía solcial y solidaria como modelo emergente del Ecuador. Tesis de grado, Quito*. Obtenido de http://elaboraciontesisquito.com/landing-asesoria-tesis/?gclid=EAIaIQobChMI0IyYyoPv7QIVk4CGCh0TtggAEAAYASAAEgLcsPD_BwE
- Runa, C. M. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina Cooperativa Mushuc Runa*. Obtenido de Pagina Cooperativa Mushuc Runa: <https://www.mushucruna.com/index.php/historia/>
- Sagrario, C. E. (20 de Noviembre de 2019). *Pagina Cooperativa El Sagrario*. Obtenido de Pagina Cooperativa El Sagrario: https://info.elsagrario.fin.ec/sagrario/?page_id=117

- SEPS. (2014). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-contribuyo-en-el-2014-al-fortalecimiento-del-sector-de-la-economia-popular-y-solidaria>
- SEPS. (2014). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria-presenta-su-informe-de-rendicion-de-cuentas-2014>
- SEPS. (2014). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria-presenta-su-informe-de-rendicion-de-cuentas-2014>
- SEPS. (2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- SEPS. (2018). *Fortalecimiento de la Economía Popular y Ecuatoriana*. Obtenido de Fortalecimiento de la Economía Popular y Ecuatoriana: <https://slideplayer.es/slide/11700475/>
- SEPS. (s.f.). *Superintendencia de economía popular solidaria*. Obtenido de Superintendencia de economía popular solidaria: <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Solidaria. (2019). *Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario: <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Solidaria, M. d. (3 de Junio de 2019). *La economía solcial y solidaria como modelo emergente del Ecuador*. . Obtenido de La economía solcial y solidaria como modelo emergente del Ecuador. : <https://www.inclusion.gob.ec/ministra-tola-el-gobierno-nacional-avanza-por-un-sistema-economico-social-y-solidario/>
- Solidaria., E. P. (19 de Abril de 2019). *Economía Solidaria*. Obtenido de Economía Solidaria.: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e>
- Solís González, J. L. (8 de Enero de 2008). *Responsabilidad social empresarial un enfoque alternativo*. Obtenido de Responsabilidad social empresarial un enfoque alternativo: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41311449011.pdf>

- SPSS, G. (2010). *Guía SPSS*. Obtenido de https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/spss_1.pdf
- Terán Rosero, A. C. (Julio de 2011). *La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas*. Obtenido de La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas: http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a04.pdf?fbclid=IwAR1e20eNwZm8zy7aY51s5T7sDclOIrTFvCc5sj5XEbYqwF2jwC_RIwJoJSc
- Unknown. (12 de DICIEMBRE de 2016). *4.3 LAS ORGANIZACIONES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TODOS LOS ÁMBITOS: LOCAL, REGIONAL, ESTATAL, NACIONAL E INTERNACIONAL*. Obtenido de 4.3 LAS ORGANIZACIONES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TODOS LOS ÁMBITOS: LOCAL, REGIONAL, ESTATAL, NACIONAL E INTERNACIONAL: <http://harumiga.blogspot.com/2016/12/43-las-organizaciones-y-la.html>
- Uribe. (2013). Obtenido de <https://www.alianzadelvalle.fin.ec/principios-cooperativos/>
- Uribe. (2013). Obtenido de <https://www.congente.coop/index.php/post-formats/video-post-format>
- Vargas Forero, G. A. (Junio de 2011). *Responsabilidad social empresarial ciudadanía y desarrollo*. Obtenido de Responsabilidad social empresarial ciudadanía y desarrollo: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20521435008.pdf>
- 26000, N. I. (s.f.). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Anexos

Fichas de observación de Responsabilidad Social de las Cooperativas

COAC A	MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA					
DETALLE	2017		2018		2019	
Indicador	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación
% socios activos	33.00%	3	33.00%	3	34.74%	3
% socios activos mujeres	48.43%	4	48.43%	4	47.99%	4
% socios activos crédito vigente	73.06%	4	73.06%	4	75.57%	4
% socios ahorristas	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
% ahorristas menores de edad	15.32%	5	15.32%	5	15.76%	5
% ahorro voluntario	100%	5	100%	5	100.00%	5
% cartera de crédito mujeres	41.20%	4	41.20%	4	41.78%	4
% operaciones vigentes crédito mujeres	45.20%	4	45.20%	4	45.40%	4
% deserción de socios	4.07%	4	4.07%	4	2.25%	5
TOTAL PROMEDIO		38		38		39
		4.22		4.22		4.33
CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.						
% de asistencia de representantes en asambleas	97.96%	5	96.00%	5	98.00%	5
% de socios que participan en elecciones	5.30%	1	5.30%	1	5.30%	1
% mujeres "representantes"	36.74%	4	32.00%	4	37.00%	4
% mujeres en los órganos de gobierno	22.23%	3	31.00%	4	21.00%	3
TOTAL PROMEDIO		12		13		12
		4		4.33		4
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	100%	5	100.00%	5	100.00%	5
% endeudamiento externo/pasivo	4.21%	3	4.63%	3	6.78%	2
% concentración por fuentes de fondeo	27.32	3	24.45%	3	22.42%	3
TOTAL PROMEDIO		11		11		10
		3.67		3.67		3.33
EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	65%	4	63.00%	4	36.00%	2
Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	0.88%	5	0.88%	5	0.88%	5
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100%	5	100.00%	5	100.00%	5
TOTAL PROMEDIO		19		19		17
		4.75		4.75		4.25
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.						

% de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	100%	5	100.00%	5	89.00%	5
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	3	4	200.00%	2	200.00%	2
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	23.34	3	0.00%	3	0.00%	3
% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	7.78	5	22.34%	4	18.34%	4
Participación en organismos de integración	80%	5	83.00%	5	72.00%	5
TOTAL PROMEDIO		22		19		19
		4.4		3.8		3.8
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
% de satisfacción de servicios financieros	82%	5	82.00%	5	88.00%	5
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	0%	1	0.00%	1	0.00%	1
% Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	43%	3	32.00%	2	33.00%	2
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	5.77%	2	5.77%	2	5.77%	2
% productos de crédito para necesidades productivas	63.37%	4	63.37%	4	63.37%	4
% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	12.00%	3	10.00%	3	11.00%	3
% Indicativas de reciclaje	25.00%	4	22.32%	4	20.00%	2
SUMA TOTAL TOTAL BALANCE SOCIAL	24.18		23.77		22.43	
	4.03		3.96		3.74	

Elaborado por: Diana De La Cruz. (2020)
Fuente: Informes de Balances Sociales (2019)

COAC B	MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA					
DETALLE	2017		2018		2019	
Indicador	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación
% socios activos	43.89%	3	43.82%	3	43.72	3
% socios activos mujeres	46.10%	4	45.70%	4	45.22%	4
% socios activos crédito vigente	26.00%	3	26.11%	3	26.05%	3
% socios ahorristas	92.55%	5	89.43%	5	89.02%	5
% ahorristas menores de edad	14.13%	5	13.47%	5	13.32%	5
% ahorro voluntario	71.23%	4	74.49%	4	73.92%	4
% cartera de crédito mujeres	38.80%	4	38.70%	4	38.12%	4
% operaciones vigentes crédito mujeres	43.70%	4	43.18%	4	42.99%	4
% deserción de socios	1.23%	5	1.16%	5	1.22%	5
TOTAL PROMEDIO		37		37		30.07
		4.11		4.11		3.34
CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.						
% de asistencia de representantes en asambleas	90%	5	86.67	4	87.12%	4
% de socios que participan en elecciones	3.66%		3.66%		3.60%	
% mujeres "representantes"	43.33%	5	36.67%	4	35.78%	4
% mujeres en los órganos de gobierno	31.25%	4	37.50%	4	36.12%	4
TOTAL PROMEDIO		14		12		12
		4.67		4		4
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	100%	5	100%	5	100%	5
% endeudamiento externo/pasivo	1%	5	28%	5	1%	5
% concentración por fuentes de fondeo	22%	4	25%	4	27%	4
TOTAL PROMEDIO		14		14		14
		4.67		4.67		4.67
EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	38%	5	31%	5	32%	5
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	70%	4	70%	4	70%	4
Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	89%	4	88%	4	85%	4
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100%	5	100%	5	100%	5
TOTAL PROMEDIO		18		18		18
		4.5		4.5		4.5
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.						

% de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	100%	5	100%	5	100%	5
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	1%	4	1%	4	1%	4
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	34%	4	35%	4	35%	4
% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	53%	3	53%	3	52%	3
Participación en organismos de integración	2%	4	2%	4	2%	4
TOTAL PROMEDIO		20		20		20
		4		4		4
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
% de satisfacción de servicios financieros	97%	5	95.25%	5	96.25%	5
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	0%	1	0%	1	0%	1
% Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	7%	5	7	5	6%	5
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	34.63%	4	30.62%	4	30.12%	4
% productos de crédito para necesidades productivas	29.52%	3	30.12%	3	33.12%	3
% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	80.0%	5	80.0%	5	72%	4
% Indicativas de reciclaje	4.0%	5	4.0%	5	4.0%	5
SUMA TOTAL TOTAL BALANCE SOCIAL	25.94		25.28		24.36	
	4.32		4.21		4.06	

Elaborado por: Diana De La Cruz. (2020)
Fuente: Informes de Balances Sociales (2019)

COAC C	MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA					
DETALLE	2017		2018		2019	
Indicador	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación
% socios activos	42.42%	3	41.71%	3	42.37%	3
% socios activos mujeres	49.14%	4	49.03%	4	47.42%	4
% socios activos crédito vigente	36.40%	3	35.37%	3	36.34%	3
% socios ahorristas	91.09%	5	98.29%	5	89.6	5
% ahorristas menores de edad	10.82%	5	10.76%	5	10.62%	5
% ahorro voluntario	80.53%	5	83.76%	5	83.76%	5
% cartera de crédito mujeres	37.74%	4	39.09%	4	38.09%	3
% operaciones vigentes crédito mujeres	34.23%	4	33.10%	4	40.26%	4
% deserción de socios	0.57%	4	0.33%	5	0.74%	4
TOTAL PROMEDIO		37		38		36
		4.11		4.22		4
CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.						
% de asistencia de representantes en asambleas	91.43%	5	84.85%	4	100.00%	5
% de socios que participan en elecciones	8.02%	3	3.66%		3.60%	
% mujeres "representantes"	42.25%	5	30.30%	4	26.47%	4
% mujeres en los órganos de gobierno	43.25%	5	32.14%	4	35.71%	3
TOTAL PROMEDIO		15		12		12
		5		4		4
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	100%	5	100%	5	100%	5
% endeudamiento externo/pasivo	3.54%	5	0.89	5	1.57%	5
% concentración por fuentes de fondeo	24.46%	4	12.47%	5	12.59%	5
TOTAL PROMEDIO		14		15		15
		4.67		5		5
EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	119.04 %	5	128.06	5	141.93%	5
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	73.97%	4	88.67%	5	39.97%	1
Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	120.42 %	5	84%	4	296.76%	5
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100.00 %	5	100%	5	66%	3
TOTAL PROMEDIO		19		19		14
		4.75		4.75		3.5
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.						

% de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	5.00%	5	10%	5	82%	3
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	400.00 %	5	378%	5	345%	5
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	15.98%	5	19.34%	5	16.43%	5
% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	5.21%	5	24.00%	4	39.38%	5
Participación en organismos de integración	100.00 %	5	12%	5	4	5
TOTAL PROMEDIO		25		24		23
		5		4.8		5.75
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
% de satisfacción de servicios financieros	94.59%	5	94.95%	5	82.00%	4
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	82.56%	5	84%	5	85%	5
% Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	100.00 %	5	2	4	3	1
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	15.08%	3	18.33%	3	9.63%	1
% productos de crédito para necesidades productivas	84.92%	5	56.58%	5	54.63%	5
% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	85.00%	4	80.00%	4	100%	5
% Indicativas de reciclaje	82.00%	5	5.00%	5	4%	5
SUMA TOTAL TOTAL BALANCE SOCIAL		28.1		27.2		25.96
		4.68		4.53		4.33

Elaborado por: Diana De La Cruz. (2020)
Fuente: Informes de Balances Sociales (2019)

COAC D	MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA					
DETALLE	2017		2018		2019	
Indicador	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación
% socios activos	44.32%	3	43.23%	3	43.12%	3
% socios activos mujeres	43.30%	4	42.60%	4	42.70%	4
% socios activos crédito vigente	38.56%	3	37.80%	3	37.12%	3
% socios ahorristas	95.12%	5	96.12%	5	97.6	5
% ahorristas menores de edad	11.65%	5	10.35%	5	10.92%	5
% ahorro voluntario	85.34%	5	84.12%	5	83.12%	5
% cartera de crédito mujeres	42.32%	4	39.09%	3	38.09%	5
% operaciones vigentes crédito mujeres	42.32%	4	41.32%	4	41.02%	4
% deserción de socios	0.65%	5	0.54%	5	0.78%	4
TOTAL PROMEDIO		38		37		38
		4.22		4.11		4.22
CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.						
% de asistencia de representantes en asambleas	100%	5	100%	5	100%	5
% de socios que participan en elecciones	88.90%	5	88.00%	4	87.00%	5
% mujeres "representantes"	8.02%	3	3.66%		3.60%	
% mujeres en los órganos de gobierno	49.90%	5	43.18%	5	42.34%	5
TOTAL PROMEDIO	45.78%	5	44.66%	5	43.23%	5
		15		14		15
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	100%	5	100%	5	100%	5
% endeudamiento externo/pasivo	100.00%	5	100%	5	100%	5
% concentración por fuentes de fondeo	2.34%	5	3.12	4	1.32%	5
TOTAL PROMEDIO	12.43%	5	15.67%	4	13.45%	4
		15		14		13
EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	100%	5	100%	5	100%	5
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	122.34%	5	112.34	5	124.80%	5
Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	97.12%	5	82.34%	4	79.90%	4
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	187.90%	5	135.60%	4	167-89%	5
TOTAL PROMEDIO	100.00%	5	100%	5	79.80%	4
		20		18		18
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.						

% de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito						
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	5.00%	5	10%	5	9%	4
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	400.00%	5	1	5	1	5
% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	16.78%	5	17.56%	5	15.34%	5
Participación en organismos de integración	7.89%	5	24.00%	4	21.12%	4
TOTAL PROMEDIO	100.00%	5	12%	5	4	5
		25		24		23
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
% de satisfacción de servicios financieros	57.50%	5	48.80%	4	44.60%	5
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	96.78%	5	95.78%	5	96.78%	5
% Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	81.45%	5	89%	5	83%	5
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	100.00%	5	5	5	4	4
% productos de crédito para necesidades productivas	22.34%	4	20.78%	4	13.45%	3
% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	91.45%	5	76.89%	4	71.78%	4
% Indicativas de reciclaje	95.00%	5	86.00%	4	81%	4
SUMA TOTAL TOTAL BALANCE SOCIAL		29.08		26.98		27.27
		4.85		4.5		4.55

Elaborado por: Diana De La Cruz. (2020)
Fuente: Informes de Balances Sociales (2019)

COAC E	MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA					
DETALLE	2017		2018		2019	
Indicador	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación	Resultados	Calificación
% socios activos	43.89%	3	43.82%	3	43.72	3
% socios activos mujeres	46.10%	4	45.70%	4	45.22%	4
% socios activos crédito vigente	26.00%	3	26.11%	3	26.05%	3
% socios ahorristas	92.55%	5	89.43%	5	89.02%	5
% ahorristas menores de edad	14.13%	5	13.47%	5	13.32%	5
% ahorro voluntario	71.23%	4	74.49%	4	73.92%	4
% cartera de crédito mujeres	38.80%	4	38.70%	4	38.12%	4
% operaciones vigentes crédito mujeres	43.70%	4	43.18%	4	42.99%	4
% deserción de socios	1.23%	5	1.16%	5	1.22%	5
TOTAL PROMEDIO		37		37		30.07
		4.11		4.11		3.34
CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS.						
% de asistencia de representantes en asambleas	90%	5	86.67	4	87.12%	4
% de socios que participan en elecciones	3.66%		3.66%		3.60%	
% mujeres "representantes"	43.33%	5	36.67%	4	35.78%	4
% mujeres en los órganos de gobierno	31.25%	4	37.50%	4	36.12%	4
TOTAL PROMEDIO		14		12		12
		4.67		4		4
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	100%	5	100%	5	100%	5
% endeudamiento externo/pasivo	1%	5	28%	5	1%	5
% concentración por fuentes de fondeo	22%	4	25%	4	27%	4
TOTAL PROMEDIO		14		14		14
		4.67		4.67		4.67
EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN						
% de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	38%	5	31%	5	32%	5
% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	70%	4	70%	4	70%	4
Promedio de horas de formación al año por funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes por agencia o sucursal	89%	4	88%	4	85%	4
Porcentaje de funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes Informados sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	100%	5	100%	5	100%	5
TOTAL PROMEDIO		18		18		18
		4.5		4.5		4.5
COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS.						

% de cumplimiento del número de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	100%	5	100%	5	100%	5
# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	1%	4	1%	4	1%	4
% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	34%	4	35%	4	35%	4
% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	53%	3	53%	3	52%	3
Participación en organismos de integración	2%	4	2%	4	2%	4
TOTAL PROMEDIO		20		20		20
		4		4		4
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
% de satisfacción de servicios financieros	97%	5	95.25%	5	96.25%	5
Puntos de atención a socios en parroquias rurales con baja densidad poblacional	0%	1	0%	1	0%	1
% Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	7%	5	7	5	6%	5
% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	34.63%	4	30.62%	4	30.12%	4
% productos de crédito para necesidades productivas	29.52%	3	30.12%	3	33.12%	3
% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	80.0%	5	80.0%	5	72%	4
% Indicativas de reciclaje	4.0%	5	4.0%	5	4.0%	5
SUMA TOTAL TOTAL BALANCE SOCIAL	25.94		25.28		24.36	
	4.32		4.21		4.06	

Elaborado por: Diana De La Cruz. (2020)
Fuente: Informes de Balances Sociales (2019)