



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**TEMA:**

**INCIDENCIA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN  
EL BALANCE SOCIAL DE LOS SOCIOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “METRÓPOLIS”  
LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PERIODO 2011 - 2012.**

**AUTOR:**

**RUMIGUANO CARRERA SANDRO BENITO**

**DIRECTOR:**

**ING. ANTONIO DÁVILA**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. ARTURO ROJAS**

**LIC. GONZALO PAREDES**

**GUARANDA, 2014**

## **II. DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de grado a mi familia quienes formaron parte de mi primer educación, que me vieron trascender en el infinito camino del conocimiento, que han estado en el logro de mis metas para la consecución de mis objetivos en la vida intelectual, moral y social, para llegar a ser un individuo de servicio a la sociedad, como persona y como profesional.

Sandro

### **III. AGRADECIMIENTO**

Primeramente quiero agradecer al omnipotente quien me ha permitido la vida, porque a pensar de lo largo que sea el camino y de mi cansancio, he aprendido a confiar en Dios, quien me concedió el don de verdadera sabiduría y capacidad para elaborar con éxito este trabajo de grado.

A la Universidad Estatal de Bolívar, que me permitió ingresar a la educación superior y formarme como profesional para servir a mi Cantón y País.

Agradezco a mi Director y Pares Académicos por ser los guías en esta investigación de grado, que han brindado sus orientaciones para el logro de los objetivos.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., por permitirme el acceso a su información y por las facilidades brindadas para la realización del estudio.

Sandro

#### **IV. CERTIFICACIÓN**

Ing. Antonio Dávila, Director del Trabajo de grado, certifico que el Sr. Sandro Benito Rumiguano Carrera estudiante de la carrera de contabilidad y auditoría realizó el trabajo de grado titulado “INCIDENCIA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PERIODO 2011 - 2012” ha sido revisado y se acogido las sugerencias emitidas por los pares académicos, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias.

Guaranda, 15 de octubre de 2014



---

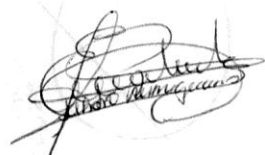
Ing. Antonio Dávila

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## V. AUTORÍA NOTARIADA

Yo, RUMIGUANO CARRERA SANDRO BENITO, con cedula de identidad N° 120496009-8, declaro bajo juramento y en pleno conocimiento que el presente trabajo de graduación titulado “INCIDENCIA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PERIODO 2011 – 2012,” es un trabajo de investigación único, original, de mi creación, elaborado con mi esfuerzo y dedicación, las ideas, criterios y propuesta expuesta en el presente trabajo de grado, son de exclusiva responsabilidad del autor.

AUTOR:



Sandro Benito Rumiguano Carrera

CI: 1204960098



Lic. Guillermo E. Ribadeneira Lemos

**NOTARIO**

201420104D000357

V. AUTORIA NOTARIAL

De conformidad con la facultad que me confiere el artículo dieciocho numeral nueve de la Ley Notarial, DOY FE.- Que el señor SANDRO BENITO RUMIGUANO CARRERA. **Portador de la cedula de identidad número uno dos cero cuatro nueve seis cero cero nueve ocho.** Concurrió a mí y reconoció la firma y rubrica impuesta en el documento que antecede como ser las suyas propias y que la usa tanto en sus documentos públicos como privados, firmando en unidad de acto, conmigo el Notario, Guaranda a cinco de noviembre del dos mil catorce.-



Sandro Benito Rumiguano Carrera

C.C.1204960098

EL NOTARIO.-



Lic. Guillermo E. Ribadeneira Lemos  
NOTARIO CUARTO  
Guaranda Ecuador

---

NOTARIO CUARTO DEL CANTON GUARANDA  
Lic. Guillermo Ribadeneira Lemos

## VI. ÍNDICE

### Tabla de contenido

II. DEDICATORIA .....	2
III. AGRADECIMIENTO .....	3
IV. CERTIFICACIÓN .....	4
V. AUTORÍA NOTARIADA .....	5
VI. ÍNDICE.....	6
VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	9
VIII. LISTA DE ANEXOS.....	10
IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	11
X. INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I.....	14
1. TEMA. ....	14
2. ANTECEDENTES.....	15
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
3.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	18
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
4. JUSTIFICACIÓN .....	21
5. OBJETIVOS .....	23
5.1. GENERAL .....	23
5.2. ESPECÍFICOS.....	23
6. MARCO TEÓRICO .....	24
6.1. MARCO REFERENCIAL.....	24
6.1.1. GEOREFERENCIAL .....	26
6.1.2. MARCO LEGAL .....	27
6.2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	31
6.3. TEORÍA CIENTÍFICA .....	33
7. HIPÓTESIS .....	56
8. VARIABLES .....	56
8.1. INDEPENDIENTE.....	56
8.2. DEPENDIENTE .....	56
8.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	57

9.	METODOLOGÍA .....	59
9.1.	MÉTODOS .....	59
10.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	60
11.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS .....	61
12.	UNIVERSO Y MUESTRA .....	62
12.1.	UNIVERSO .....	62
12.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	64
12.3.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	65
	CAPITULO II .....	66
2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	66
2.1.	ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS .....	66
2.2.	RESULTADO DE APLICACIÓN DE ENTREVISTAS .....	79
2.3.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	80
2.4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
2.4.1.	CONCLUSIONES .....	81
2.4.2.	RECOMENDACIONES .....	82
	CAPITULO III .....	83
3.	PROPUESTA .....	83
3.1.	DATOS INFORMATIVOS .....	83
3.2.	TÍTULO:.....	83
3.3.	INTRODUCCIÓN .....	84
3.4.	JUSTIFICACIÓN .....	85
3.5.	OBJETIVOS .....	86
3.5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	86
3.5.2.	OBJETIVO ESPECIFICO .....	86
3.6.	FUNDAMENTACIÓN .....	87
3.7.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	92
3.8.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	94
3.9.	METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO .....	132
3.10.	RESULTADOS OBTENIDOS .....	136
3.11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	137
3.11.1.	CONCLUSIONES .....	137
3.11.2.	RECOMENDACIONES.....	137
3.12.	BIBLIOGRAFÍA .....	138



3.13. ANEXOS.....142

## VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.

CUADRO Y GRÁFICO N° 1 Los requisitos que solicita la cooperativa para ser socio, cómo los califica.....	66
CUADRO Y GRÁFICO N° 2 Desde hace que tiempo es socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis LTDA.....	67
CUADRO Y GRÁFICO N° 3 Usted ha participado en una asamblea de socios de la Cooperativa .....	68
CUADRO Y GRÁFICO N° 4 Ha participado activamente en la definición de las nuevas políticas de la economía popular y principios cooperativos.....	69
CUADRO Y GRÁFICO N° 5 Alguna vez la cooperativa ha organizado capacitación en la que usted pudo asistir.....	70
CUADRO Y GRÁFICO N° 6 Conoce usted si la cooperativa realiza programas con la comunidad para mejorar el bien común .....	71
CUADRO Y GRÁFICO N° 7 El servicio al cliente brindado por la institución como la considera .....	72
CUADRO Y GRÁFICO N° 8 Cómo califica usted los servicios financieros han sido creados de acuerdo a las necesidades de sus socios.....	73
CUADRO Y GRÁFICO N° 9 Los requisitos solicitados para acceder a un crédito.....	74
CUADRO Y GRÁFICO N° 10 Cómo califica las tasas de interés de los préstamos concedidos por la institución .....	75
CUADRO Y GRÁFICO N° 11 El encaje pedido para aprobar a un crédito en la cooperativa le parece.....	76
CUADRO Y GRÁFICO N° 12 Piensa usted que la cooperativa ha mejorado su economía popular y solidaria .....	77
CUADRO Y GRÁFICO N° 13 Su nivel de bienestar en proporción a los servicios sociales que brinda la cooperativa, como los califica .....	78

## **VIII. LISTA DE ANEXOS**

ANEXO I ENCUESTA ASOCIADOS.....	142 - 144
ANEXO II ENTREVISTA DIRECTIVOS.....	145
ANEXO III FOTOGRAFÍAS COOPERATIVA.....	146 - 147
ANEXO IV CERTIFICADO ENTIDAD BENEFICIARIA.....	148

## **IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

Partiendo desde la aprobación de la nueva Constitución de la República del Ecuador en la que se contempló en el capítulo cuarto, soberanía económica, en el que se establece que *“el sistema económico es social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y fin, garantizando una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza”* (ASAMBLEA NACIONAL, 2011) con el propósito de lograr el buen vivir.

Se origina la elaboración del presente trabajo de grado previo a la obtención del título de Contabilidad y Auditoría, está desarrollado para facilitar el acatamiento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero y Solidario (LOEPS), a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., por medio de la elaboración de una guía teoría y práctica para la implementación del Balance Social a sus informes de gestión, para informar a la sociedad y a los entes de control del gobierno el cumplimiento de los principios cooperativos y la ley.

La investigación inicia con la problemática que da origen al desarrollo del trabajo encaminado a determinar cómo influye la normatividad de la economía popular y solidaria en los procesos del Balance Social de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., llegando a la conclusión durante el desarrollo del marco teórico que la implementación de esta herramienta es una disposición legal que se menciona se *“incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales”* (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

El trabajo se desarrolló con un marco teórico que hace la recopilación de los diferentes conceptos, teorías, sobre el Balance Social, se utilizó los métodos de investigación inductivo, deductivo, histórico lógico, científico y analítico, además de los tipos de investigación por el propósito, por el nivel del estudio, por el lugar, finalmente se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, todo esto con el propósito de comprobar la hipótesis. Los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los socios están presentados en cuadros y gráficos para una mejor comprensión, definitivamente esto es plasmado en conclusiones y recomendaciones.

Finalmente la propuesta es la elaboración de una guía teórica y práctica para la elaboración del Balance Social, diseñada a base de los formatos internacionales de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas, el modelo de Balance Social Argentino y aplicando los indicadores recomendados por la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, con esta guía se da solución al problema planteado, esta guía será de gran ayuda a la gerencia y miembros del consejo de administración quienes serán los encargados de la implementación y ejecución de la guía y la elaboración del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

## **X. INTRODUCCIÓN**

La economía popular y solidaria en nuestro País está formada por el sector comunitario, asociativo, cooperativo, en el que debe existir un equilibrio entre sociedad, estado y mercado. Basados en valores como la solidaridad, cooperación, respeto a la naturaleza, inclusión, en el que se privilegia al ser humano como fin de la actividad y todas las acciones tomadas por este grupo irán encaminadas a lograr el buen vivir, para medir los indicadores del impacto social de las entidades del sector financiero popular y solidario, se lo debe realizar por medio del Balance Social.

El Balance Social al ser un instrumento socioeconómico que proporciona evaluar y rendir cuentas a los socios, directivos y entes del gobierno, es más que una necesidad, es una obligación que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., debe incorporar a sus informes de gestión, para de esta manera cumplir con la LOEPS por esta razón consideré la importancia de investigar para la elaboración de una guía metodológica y práctica para la preparación del Balance Social, en el que se podrá medir el nivel de bienestar de los socios, empleados, directivos y la comunidad en general.

Este trabajo de grado será muy útil para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., ya que es una institución que por sus principios administra su gestión a lograr el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, informar el grado de incidencia social, sin embargo, muy poco ha puesto en práctica la misión social internamente y externamente, al carecer de una herramienta que le permita evaluar el grado de incidencia, con esta propuesta la cooperativa podrá iniciar la implementación de su primer Balance Social que le permitirá rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos.

# **CAPÍTULO I**

## **1. TEMA.**

INCIDENCIA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PERIODO 2011 - 2012.

## **2. ANTECEDENTES.**

De acuerdo a lo manifestado por el Dr. (Cracogna), el Balance Social surge en la década del 60 en Estados Unidos, un país tradicionalmente capitalista, y no como una elucubración teórica de ámbitos académicos sino por iniciativa de los propios empresarios, que reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social. Canadá cuenta también con una amplia experiencia en medir el impacto social del accionar de la empresa. (Cracogna).

En los años 70 y 80 donde se produce un explosión del interés por la responsabilidad social de las empresas: Daniel Bell, en su libro *The Coming of Post-Industrial Society* de 1973, ya predecía que la cuestión de la responsabilidad social era el eje del debate que se convertiría en crucial en los siguientes años. Y consecuentemente asistimos en esos años a una manifestación de modelos y experimentos muy variados, desde proyectos realmente ambiciosos, como por ejemplo el propuesto por la consultoría estadounidense Abt Associates Inc, a la búsqueda de una cuenta socio-económica hasta iniciativas mucho más asequibles como tantos anexos descriptivos de actividades sociales incorporados a las memorias clásicas de muchas empresas, pasando por iniciativas legales como la Ley francesa N° 77-769 de 12 de julio de 1977, que se decanta por el uso de indicadores sociales como instrumento para medir la actuación empresarial desde la perspectiva social. (Mugarra A. , *Responsabilidad Social y Balance Social hoy en España*).

Y no olvidemos tampoco los interesantes trabajos promovidos por Raymond y Dan Fenn, 1973 Cit. (Mugarra A. , *Responsabilidad Social y Balance Social hoy en España*) Quienes desde 1973 propugnaban abiertamente la necesidad de una contabilidad cooperativa, “si la sociedad realmente cree que las empresas deben ampliar la concepción de su propia función para incluir la responsabilidad social, los miembros de la sociedad tienen que demostrar dicha creencia demandando algún tipo de contabilidad sobre la actuación empresarial en áreas no económicas” ” (Mugarra A. , *angelfire*). Siendo así de donde ha surgido la idea del Balance Social.



“Con ánimo de dar forma a ese modelo de balance social cooperativo, la Alianza Cooperativa Internacional sede Américas dio inicio en el año 1998 a su Proyecto Balance Social. El objetivo es establecer una metodología e instrumentos de medición del Balance Social, entendiendo por tal todos aquellos beneficios adicionales a los meramente económicos que las cooperativas transfieren a sus grupos de influencia: los asociados, los empleados y la comunidad en su conjunto” (Mugarra A. , angelfire, pág. 9).

En nuestro país se menciona en la constitución de la República del Ecuador en los artículos 283, 309, 311 y 319, establece que el sistema económico es social y solidario, se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y Solidaria. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Siendo así que se crea la LOEPS publicada en el registro oficial N° 444 el 10 de mayo del 2011, consecutivamente se elabora el Reglamento General de la LOEPS publicado en el registro oficial N° 648 del 27 de febrero del 2012. A raíz de esto se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El superintendente de Economía Popular y Solidaria expreso que “Ecuador es el segundo país en América Latina, solamente después de Brasil, con mayor número de cooperativas” (REVISTA LIDERES, 2012). Tan bien declaró que “las microempresas y los emprendimientos familiares representan más del 86% de la totalidad de establecimientos económicos del país, según los resultados del último censo económico, manifestó que la economía popular y solidaria genera ingresos percibidos o calculados por sus ventas por alrededor del 35% del PIB y genera más del 50% del empleo en el país” (REVISTA LIDERES, 2012).

La asociación Nacional de Cooperativas de ahorro y Crédito del Ecuador con el apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativas, dentro de su compromiso de promover

el desarrollo sostenible de sus instituciones miembros, defendiendo los principios cooperativos, siendo un ente consultivo de representación técnica y política, presenta a la comunidad cooperativa del Ecuador el Modelo de Balance Social en el que se determina los indicadores para medir los principios cooperativos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., de la ciudad de Quinsaloma, debe cumplir con lo que se establece la Ley de Economía Popular y Solidaria, así como lo determina en las disposiciones generales; “...incorporaran 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.” (ASAMBLEA NACIONAL, 2011)

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

El punto de partida y fundamento de la necesidad de un Balance Social radica en el reconocimiento de que la actividad empresarial exige una responsabilidad social: uno es consecuencia lógica del otro. Ya en 1973 Raymond Bauer y Dan Fenn advertían de que, si la sociedad realmente cree que las empresas deben ampliar la concepción de su propia función para incluir la responsabilidad social, los miembros de la sociedad tienen que demostrar dicha creencia demandando algún tipo de contabilidad sobre la actuación empresarial en áreas no-económicas. Es de esa demanda de donde ha surgido el Balance Social. (Mugarra A. , angelfire, pág. 1).

Es precisamente en esos años 70 y 80 donde se produce una explosión del interés por la responsabilidad social de las empresas: Daniel Bell, en su libro *The Coming of Post-Industrial Society* de 1973, ya predecía que la cuestión de la responsabilidad social era el eje del debate que se convertiría en crucial en los siguientes años. (Mugarra A. , angelfire, pág. 2).

Siendo así que en nuestro país en la última década se considera ya en la Constitución de la República del Ecuador en los artículos 283, 309, 311 y 319, establece que el sistema económico es social y solidario, se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y Solidaria (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

En mayo del 2011 se crea la LOEPS, en su art. 4, establece los principios que son los siguientes; La búsqueda del buen vivir y del bien común; La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; El comercio justo y consumo ético y responsable; La equidad de género; El respeto a la identidad cultural;

La autogestión; La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, La distribución equitativa y solidaria de excedentes (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

Estos principios expresan resultados maravillosos pero en la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito se centran en la medición de sus resultados económicos, y carecen de una herramienta que permita determinar si su actividad está cumpliendo con los principios. Si no se busca una herramienta que permita ponderar el compromiso con la comunidad, en la que no solo se mida lo monetario, si no que el impacto de la responsabilidad social, equidad y el bien común, en el futuro seguiremos teniendo entidades que solo se preocupen de ganar dinero y se desviarían de sus principios y les sería difícil buscar el buen vivir y el bien común.

En esta problemática existen muchos actores e instituciones involucrados que forman parte de economía popular y solidaria tales como: las organizaciones conformadas en los sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. Así como también el Gobierno Central y Gobiernos Autónomos Descentralizados (ASAMBLEA NACIONAL, 2011) los socios y la comunidad donde la entidad tenga influencia.

Las entidades, organizaciones presentan sus Estados Financieros tales como: Estado de Situación Financiera, Estado de Situación Económica, Estado de Cambios en el Patrimonio. Estos permiten medir y analizar la situación económica de las entidades, si están creciendo, se mantienen o están decreciendo, para tomar las medidas correctivas del caso oportunamente. Estos estados económicos no son suficientes para proporcionar información del efecto que tiene la entidad en la comunidad, familia, los socios y empleados, etc. Si su responsabilidad social se enmarca en los valores y principios.

Las cooperativas, así como informan de la situación económica, deberían hacerlo de la incidencia de la responsabilidad social con el grupo de población que se encuentra en su área de impacto. **El Balance Social surge como un instrumento socioeconómica** que proporciona a las cooperativas evaluar y rendir cuentas, a las/os socias/os, las/os

administradoras/es, y demás grupos que son influenciados por su actividad, es decir, su grado de cumplimiento de sus valores y principios cooperativos (Programa de Cooperación mercosur-aecid, 2009).

Además, el Balance Social permite evaluar la responsabilidad de las cooperativas con los socios, creando influencia y actores sociales estableciendo un ambiente favorable para la economía social y su actividad financiera. De este modo, **la medición de cuantificar lo cualitativo de la gestión y de la responsabilidad social a través del Balance Social** ayuda a brindar datos objetivos lo que permite evaluar la necesidad de introducir cambios para cumplir con la misión de la cooperativa.

### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye la normatividad de la economía popular y solidaria en los procesos del Balance Social de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, periodo 2011 – 2012?

#### **Subproblemas.**

¿Cuál sería la herramienta adecuada que guíe a la cooperativa a cumplir con la responsabilidad social?

¿Qué está haciendo el gobierno por mejorar la economía popular y solidaria?

¿Dispone de herramientas que permitan cuantificar lo cualitativo y la gestión institucional?

¿Cuál es la situación actual de la economía popular y solidaria en la entidad?

¿Cuenta con políticas, normas, planificación estratégica para lograr el cumplimiento de los principios cooperativos?

¿Están aplicando la cooperativa la responsabilidad social?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En nuestro país en la última década se considera en la constitución de la República del Ecuador en los artículos 283, 309, 311 y 319, establece que el sistema económico es social y solidario, se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y Solidaria (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Las cooperativas de ahorro y crédito presentan sus Estados Financieros tales como: Estado de Situación Financiera, Estado de Situación Económica, Estado de Evolución del Patrimonio. Estos permiten medir y analizar la situación económica de las entidades, si están creciendo, se mantienen o están decreciendo, para tomar las medidas correctivas del caso oportunamente. Estos estados económicos no son suficientes para proporcionar información del efecto que tiene la entidad en la economía popular y solidaria de la comunidad, familia, los socios y empleados, etc. Si su responsabilidad social se enmarca en los valores y principios cooperativos.

Una alternativa para ayudar a medir el efecto de la economía popular y solidaria es a través del Balance Social como un instrumento socioeconómico que proporciona a las cooperativas evaluar y rendir cuentas, a las/os socias/os, las/os administradoras/es, y demás grupos que son influenciados por su actividad, es decir, su grado de cumplimiento de sus valores y principios cooperativos (Programa de Cooperación mercosur-aecid, 2009). Además, el Balance Social permite evaluar la obligación de las cooperativas con sus comunidades, creando influencia y actores sociales estableciendo un ambiente favorable para la economía social y su actividad financiera buscando el buen vivir y el bien común.

De este modo, la medición de cuantificar lo cualitativo de la gestión y de la responsabilidad social a través del Balance Social cooperativo ayuda a brindar datos

objetivos lo que permite valorar la carestía de implantar cambios para cumplir con la responsabilidad social de la cooperativa.

Se realizó una consulta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, se logró determinar que la entidad aún no cuenta con la herramienta del Balance Social, que le permita medir el nivel de los principios y objetivos sociales, además para que la entidad pueda cumplir con lo se estable en la Ley de Economía Popular y Solidaria en la disposición general Segunda se menciona que:

*“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**”.*  
(ASAMBLEA NACIONAL, 2011)

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. GENERAL**

Determinar la incidencia de la economía popular y solidaria en el Balance Social de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, periodo 2011 - 2012.

### **5.2. ESPECÍFICOS**

- Analizar los referentes teóricos y metodológicos del Balance Social en la normatividad de la economía popular y solidaria.
- Diagnosticar las prácticas de finanzas populares de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., para desarrollar el Balance Social.
- Elaborar una guía con la metodología teórica y práctica, que facilite la preparación del Balance Social en la cooperativa para su análisis y evaluación.



## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. MARCO REFERENCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA. Fue creada el 24 de abril del 2006, mediante Acuerdo Ministerial 0021 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social de aquel entonces, con once socios fundadores, se creó con el propósito de impulsar el cooperativismo en la parroquia Quinsaloma, en aquella época, a medida que pasan los años se ha fortalecido y brinda una variedad de servicios que fomentan el desarrollo del Cantón Quinsaloma.

En la Actualidad cuenta con 2605 socios, de los cuales 1629 son activos, 750 inactivos, 226 retirados, además, dispone de una oficina principal en el Cantón Quinsaloma.

**MISIÓN.-** “Impulsar el cooperativismo a través del incentivo de la cultura del ahorro y el otorgamiento de créditos a tasas preferenciales en beneficio de todos nuestros cuenta ahorristas y clientes, con personal capacitado, tecnología adecuada, instalaciones eficientes, buscando ser líder en el mercado.” (URBANO, 2013)

**VISIÓN.-** “Constituirse en los próximos tres años en una organización eficiente, que planificadamente mantenga un crecimiento sostenido y el mejoramiento continuo de sus servicios enfocados al bienestar de la sociedad y de todos sus socios”. (URBANO, 2013)

#### **PRODUCTOS.**

Ahorro Chiquito y aprende ser grande.

Ahorros a la vista.

Ahorros a plazo fijo.

Crédito de consumo.

Microcréditos

## **SERVICIOS.**

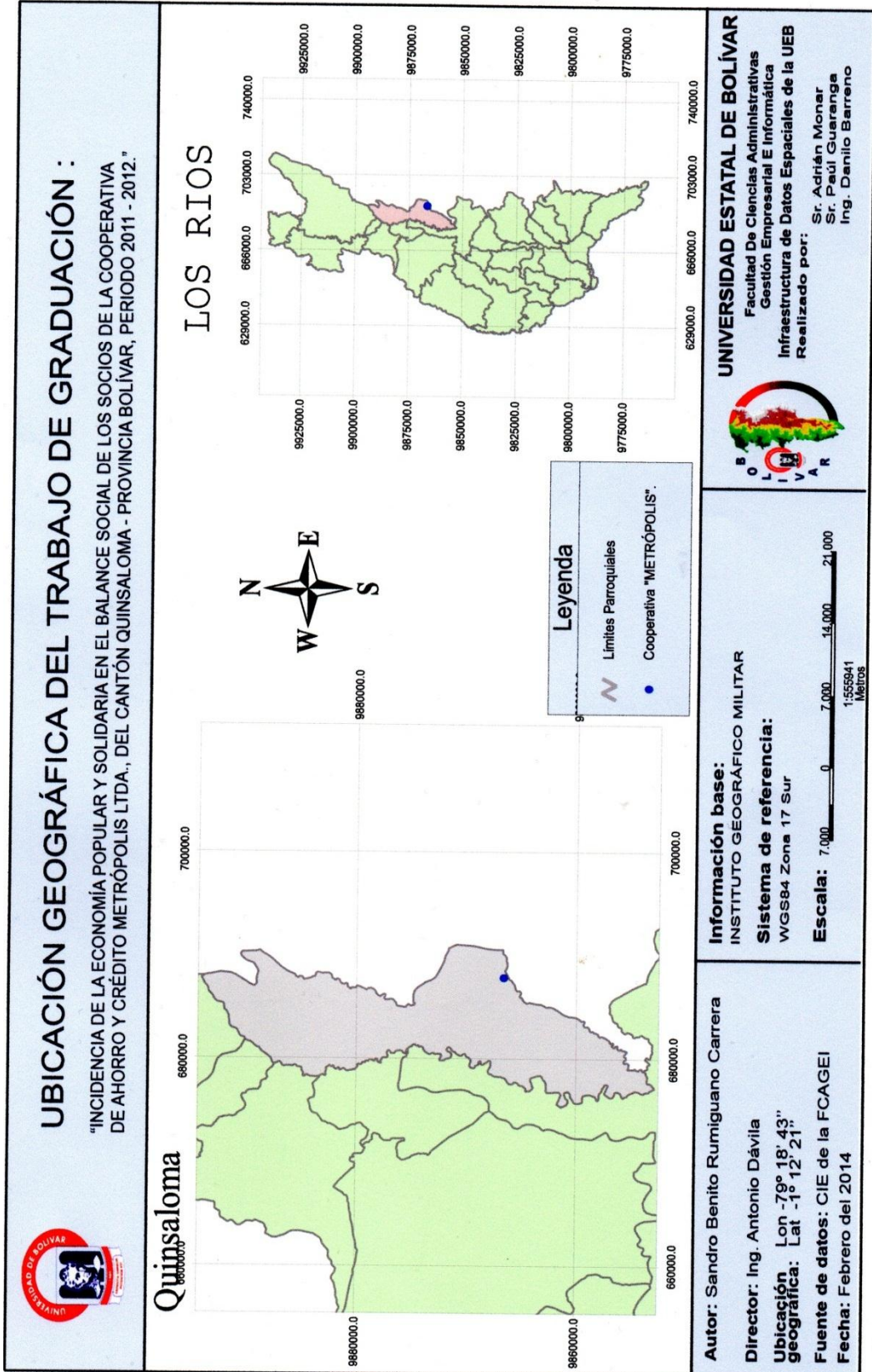
De acuerdo al plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda., tiene los siguientes servicios que brinda a sus asociados:

**Ahorros.-** Constituyen los depósitos que realizan los socios en su libreta, puede realizarlos en el monto que desee y retirarlos en cualquier momento y por el monto que lo requiera.

**Certificados de aportaciones.-** Representan los valores que depositan los socios en su cuenta hasta completar 75 dólares, ya que de esta forma se capitaliza la institución.

**Prestamos.-** Son los dineros que la Cooperativa entrega a sus asociados a partir de los treinta días de ser socios y luego de cumplir con los requisitos establecidos en los reglamentos internos de la institución.

## 6.1.1. GEOREFERENCIAL



**Información base:**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

**Sistema de referencia:**  
WGS84 Zona 17 Sur

**Escala:** 7.000 0 7.000 14.000 21.000  
1:555941  
Metros

**Autor:** Sandro Benito Rumiguano Carrera

**Director:** Ing. Antonio Dávila

**Ubicación geográfica:** Lat -79° 18' 43"  
Lon -1° 12' 21"

**Fuente de datos:** CIE de la FCAGEI

**Fecha:** Febrero del 2014

### 6.1.2. MARCO LEGAL

La actividad cooperativista se encuentra sustentada en la Constitución de la República del Ecuador en el capítulo cuarto; Soberanía Económica, sección primera; sistema económico y política económica:

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

En el capítulo sexto, trabajo y producción; sección primera, formas de la organización de la producción y su gestión se menciona en el artículo:

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentaré la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)

Además el marco legal está sustentado en lo que dispone la LOEPS en el Título I denominado *Ámbito, Objeto y principios* se menciona en el.

**Art. 1.-** ....se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 3.- Objeto.-** La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;

- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 4.- Principios.-** Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

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

Finalmente en la disposición general Segunda se menciona que:

“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”. (ASAMBLEA NACIONAL, 2011)

Para administración de las entidades de economía popular y solidaria se creó el Reglamento General de la LOEPS, publicado en el registro oficial # 648 del 27 de febrero del 2012.

Se menciona en el reglamento en el capítulo II, título de las cooperativas de ahorro y crédito, en la sección I, de la organización interna se menciona:

Artículo 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social. Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias (Registro oficial, 2012).

El Artículo 98.- Autorización previa.- Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que deseen captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación.

Artículo 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia. (Registro oficial, 2012)

## 6.2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

**COOPERATIVA.**-“..... es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.” (Programa de Cooperación mercosur-aecid, 2009).

**BALANCE.**-es un informe financiero - contable que refleja la situación de una empresa en un momento determinado.

**BALANCE SOCIAL.**- Consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público, donde se puedan cuantificar los datos. Siendo un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad. (ACI - AMERICAS. "Balance Social Cooperativo", 2009)

**ECONOMÍA.**- La economía puede enmarcarse dentro del grupo de ciencias sociales ya que se dedica al estudio de los procedimientos productivos y de intercambio, y al análisis del consumo de bienes (productos) y servicios. (DEFENICIONDEECONOMIA)

**INDICADORES.**-Un indicador social es una medida de resumen de preferencia estadística, referente a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad. Por lo tanto, permite ubicar o clasificar las unidades de análisis (personas, naciones, sociedades, bienes, etc.) con respecto al concepto o conjunto de variables que se están analizando. (wikipedia)

**PRINCIPIOS COOPERATIVOS.** Los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por los que se rigen las cooperativas y constituyen la base filosófica del movimiento cooperativo. Derivados de las normas que se pusieron a sí



mismos los llamados Pioneros de Rochdale, actualmente la organización que mantiene estos principios es la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (wikipedia, 2013)

**SUSTENTABILIDAD.**-la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas que permitan su funcionamiento de forma armónica a lo largo del tiempo y del espacio. En el tiempo, la armonía debe darse entre las generaciones actuales y las venideras; en el espacio, la armonía debe generarse entre los diferentes sectores sociales, entre mujeres y hombres y entre la población con su ambiente. (Amartya, 2014)

**INDICADORES DE GESTIÓN.**-Son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. (Degerencia.com, 2001)

**COOPERATIVISMO.**- Concepción social que propone la cooperación y el apoyo mutuos entre individuos, en lugar de la competencia, dentro de una sociedad que no busca el máximo beneficio, sino ofrecer a sus miembros ciertos servicios o artículos en las condiciones más beneficiosas. (Portalplaneta)

**EQUILIBRIO ECONÓMICO.**- En economía, un equilibrio económico es un estado del mundo en el que las fuerzas económicas se encuentran equilibradas y en ausencia de influencias externas los valores (de equilibrio) de las variables económicas no cambian. Es el punto en el cual la cantidad demandada y la cantidad ofertada son iguales. (WIKIPEDIA, 2014)

**COMUNIDAD.**-Conjunto o asociación de personas o entidades con intereses, propiedades u objetivos comunes. (WORDREFERENCE, 2014)

## 6.3. TEORÍA CIENTÍFICA

### BALANCE SOCIAL.

Como define (Fernández, 1998), en un sentido comercial se define al “**balance**” -según el Diccionario de la Lengua Castellana- como "confrontación del activo y el pasivo con objeto de saber el estado de los negocios o del capital". Otra acepción del concepto, según la misma fuente, es el "Estado demostrativo del resultado de dicha confrontación" (Fernández, 1998, pág. 10).

Como menciona (Mugarra A. , Responsabilidad Social y Balance Social hoy en España) Entendemos por **Balance Social, en su sentido más amplio**, toda aquella iniciativa que directa o indirectamente busque reflejar la actuación empresarial en el ámbito de su responsabilidad social, demostrando que se trata de una “empresa ciudadana”. Y no necesariamente va a ser identificado expresamente como Balance Social

Como dice (Fernández, 1998, pág. 6) Se considera Balance Social Cooperativo al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad en concordancia con la identidad cooperativa.

Como se menciona en (Programa de cooperación MERCOSUR - AECID, 2009) el Balance Social Cooperativo refleja beneficios en lo interno y en lo externo a partir de la ponderación del cumplimiento de los principios cooperativos. El Balance Social cooperativo aparece entonces como una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as —sus dueños/as— especialmente, ya todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionaren relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos.

El Balance Social Cooperativo:

- 1) Es un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad;
- 2) Es una evaluación de la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios;
- 3) Es una herramienta estratégica de evaluación sistemática, y
- 4) Es un instrumento comunicacional. (Programa de cooperación MERCOSUR - AECID, 2009, pág. 122).

De acuerdo a que sustenta El Dr. William L. Chapman Cit. (Fernández, 1998, pág. 10)"es obvio que no se trata de un "balance" o "estado de situación" a una fecha dada y prefiere denominarlo **estado de responsabilidad social**. En él se expone, siguiendo al mismo autor, el costo-beneficio social de la actividad del ente y el resultado periódico comúnmente anual de aquella relación.

Se considera Balance Social Cooperativo al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad en concordancia con la identidad cooperativa. (Fernández, 1998, pág. 6).

De acuerdo a lo establecido por Hernando Campos Menéndez Cit. (Fernández, 1998, pág. 10) Sostiene que "consiste básicamente en reunir y sistematizar la información del área social, en un documento público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento básico del Balance Social, que son los indicadores sociales. Un control periódico de esta información, lo más amplio, preciso y objetivo posible constituye un Balance Social".

Se considera Balance Social al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad. Su conocimiento es de utilidad para

directivos, trabajadores, sindicatos, estado, universidades y público en general. En él se encuentran temas concretos que permiten reflexionar y elaborar propuestas para ayudar a concebir y perfeccionar cualquier organización. (Fernández, 1998, pág. 11)

## **BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Para conocer la conceptualización de Balance Social Cooperativo hay que basarse en la definición realizada en un artículo denominado Balance Social Cooperativo Integral “La sociedad actual valora a los países capaces de ofrecer con equidad, mayor bienestar a sus habitantes, y a las organizaciones que contribuyen en forma responsable al desarrollo social de sus comunidades. Se reconoce también a nivel mundial, la importancia de que las empresas y otros tipos de organizaciones brinden información sobre las consecuencias sociales de su accionar a través de los denominados Balances Sociales” (Fernández, 1998).

En la actualidad varias empresas privadas a nivel mundial elaboran balances sociales basados en las normas de responsabilidad social, en este documento comunican a la sociedad las iniciativas que realizan para el beneficio de la comunidad del impacto ambiental y la retribución que recibe la comunidad donde realiza su actividad, las cooperativas son instituciones que con mucha más razón deben presentar el balance social porque son entidades que se rigen por los principios y valores cooperativos.

Una de las ventajas de elaborar el balance social cooperativo es la siguiente: “posibilita ofrecer información homogénea y sistematizada de las acciones sociales llevadas a cabo por las cooperativas, al poner de manifiesto la situación social de la organización en un momento determinado y la evolución operada a través del tiempo” (VII Congreso Internacional Rulescoop, 2012).

La Alianza Cooperativa Internacional, cuando menciona el término cooperativas se refiere a empresas de servicios con fines sociales, es decir, las cooperativas tienen este doble carácter ya que son organizaciones de personas que tienen una visión y misión social empresarial. Por lo tanto, la Responsabilidad Social Cooperativa está vinculada a

governabilidad democrática con participación y compromiso, y a la construcción de ciudadanía. (San Bartolome, 2013)

“La Responsabilidad Social Cooperativa obliga a las organizaciones desde su esencia a dar cumplimiento de los principios cooperativos mediante un comportamiento ético y transparente que le permita contribuir al desarrollo sostenible, que impacte positivamente en la comunidad y que contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.” (San Bartolome, 2013)

Finalmente tenemos la definición "El Balance Social cooperativo consiste básicamente en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los fines de la actividad cooperativa, volcada en un documento de alcance público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento operativo del Balance Social, que son los indicadores sociales" (Prensa Cooperativa, 2007).

## **IMPORTANCIA DEL BALANCE SOCIAL.**

El **Balance Social** es una herramienta imprescindible de información sistemática de los esfuerzos sociales emprendidos por la cooperativa, de su planificación estratégica y su control. Las genuinas cooperativas encontrarán en él la oportunidad de reflejar la contribución social que realizan en favor de sus asociados, empleados, otras cooperativas y federaciones, y de la comunidad en la que se insertan. Si su emisión se generaliza, los organismos competentes del Estado contarán con un aporte de información invaluable para el desarrollo, planificación, fomento y control de las cooperativas, proveniente del propio sector. (Fernández, 1998, pág. 21)

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Existen diversas conceptualizaciones de la responsabilidad social RS, por diferentes autores los cuales permiten comprender la definición de Responsabilidad Social, para lo cual a continuación se detallan algunos conceptos:

“La Responsabilidad Social Empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobre pase las expectativas éticas, legales, comerciales, públicas que tiene una sociedad frente a una empresa” (Spentamexico.org, 2007)

La Responsabilidad Social Empresarial es el: “**Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley.** La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. (Worldbank, 2006)

La decisión de hacer estos negocios rentables, de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

- **Mayor productividad:** a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación; (Worldbank, 2006)
- **Lealtad del cliente:** satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. (Worldbank, 2006)
- **Acceso a mercados:** por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores. (Worldbank, 2006)
- **Credibilidad:** la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza (Worldbank, 2006).

A nivel internacional se cuenta con la norma ISO: 26000: 2010, *Guía de responsabilidad social*, ofrece orientación armonizada, pertinente a nivel mundial para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo sobre la base de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés, y de esa manera fomenta la aplicación de mejores prácticas de la responsabilidad social en todo el mundo.

La norma ISO 26000 agrega valor tanto a los trabajos sobre la responsabilidad social (RS) y extiende la comprensión e implementación de la RS al:

- Desarrollar un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan hacer frente,
- Proporcionar orientación para traducir los principios en acciones efectivas,
- Refinar las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional (ISO.ORG.).

Un negocio sostenible para las organizaciones significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, y hacerlo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también, funcionar de una manera socialmente responsable. La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. (ISO.ORG., pág. 2)

Finalmente la responsabilidad social es una manera de hacer negocios de forma ética cumpliendo las disposiciones legales, en una condición respetuosa con las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad, en el área que se desenvuelve la actividad económica de la entidad.

### **CLASIFICACIÓN DE MODELOS DE BALANCE SOCIAL.**

Como afirmó (Zabala, 2008) el Sistema de Información Social propone contribuir al mejoramiento de la gestión social, mejorando los esfuerzos que conscientemente se realizan para facilitar el bienestar de los asociados, trabajadores y comunidad, en

cumplimiento de un objeto social específico. Las acciones sociales y su gestión adquieren una especial significación en las organizaciones cooperativas, en virtud de su carácter asociativo y el compromiso que adquieren por el bienestar social de sus miembros (Zabala, 2008).

El resultado de un buen Sistema de Información Social será útil un Balance Social. Esto es, si se parte de considerar la presencia de un conjunto de acciones sociales conscientemente adoptadas en la cultura organizacional y la existencia de un sistema de información social que las registra, el Balance Social no es más que la consecuencia lógica de dicho proceso. (Zabala, 2008, pág. 4)

### **Clasificación según el destinatario**

Este criterio de clasificación se refiere a los agentes sociales destinatarios del Balance Social, su número y tipo. Es habitual entre los autores diferenciar entre Balances Sociales internos y externos (Mugarra A. , Instituto de Estudios Cooperativos de la Universidad de Deusto).

De acuerdo a lo establecido por ANSHEN, Melvin 1981 Cit. (Mugarra A. , Modelos de Balance Social: Criterios, 1995) ya utilizaba esta distinción del Balance Social según sea el destinatario al preguntarse sobre los objetivos del Balance Social: “¿Es su propósito fundamental permitir a una corporación dar a conocer sus actividades socialmente responsables, en términos que tengan sentido para un auditorio externo, sus accionistas o el público en general? O ¿es su propósito proporcionar datos para una mejor adopción de decisiones administrativas internas y, posiblemente, robustecer la aptitud de la gerencia para obrar?”

Son **balances sociales internos** aquellos que tienen en cuenta sólo las relaciones de la empresa con los agentes sociales internos. Y dentro de ellos incluimos aquellos elaborados con el objetivo de aportar información significativa para que la dirección, tome las decisiones pertinentes en temas sociales. Estos modelos de Balance Social



interno son muy necesarios para integrar coordinadamente los aspectos sociales en la gestión económica. (Mugarra A. , Modelos de Balance Social: Criterios, 1995)

Como menciona MARQUES, E.: en su estudio de la Contabilidad Financiera a la Contabilidad Social *Jornadas de Estudio sobre Economía y Sociedad*. Banco de Bilbao. Madrid, 1981, pág.389. Cit. 1995 (Mugarra A. , Modelos de Balance Social: Criterios, 1995, pág. 10) Si comparamos la contabilidad socio-económica con la tradicional, observamos que comparten las mismas técnicas y conceptos, tales como el registro en partida doble, las nociones de procedencia y utilización, de inversión y consumo, la búsqueda de la objetividad, etc. Lo que las diferencia es su objetivo informativo: Mientras la contabilidad tradicional está diseñada para informar a los accionistas, la contabilidad socio-económica amplía el espectro de colectivos para los cuales la información es significativa. De esta manera se convierte, en palabras de MARQUES, en “expresión cifrada de los costos devengados y de las ventajas conseguidas, de un período a otro, por los diferentes interlocutores de la actividad socio-económica”

## **MODELOS Y PROPUESTAS DE CONSTRUCCIÓN DE BALANCE SOCIAL EL MODELO DE LA OIT.**

Como menciona (Zabala, 2008, pág. 8) este modelo, que tiene como fuente inicial la experiencia francesa de carácter obligatorio, ha sido ampliamente promocionado por la OIT en muchos países. Esta propuesta parte de considerar que el Balance Social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar la gestión social. Combina varios propósitos y desde el punto de vista metodológico adopta el criterio del destinatario, en sus dimensiones interna y externa. Aunque proviene de una práctica obligatoria y de una instancia de política pública internacional, contribuye a desarrollar entre las empresas de capital una acción social voluntaria no impositiva y asignar recursos a estos efectos. Este balance presenta variables que se ven afectadas por los momentos políticos, económicos y sociales de las comunidades en que está inserta la organización.

## **EL MODELO DE LA ACI**

Las cooperativas son un tipo de empresa centrada en la persona, basada en valores y principios de funcionamiento, donde se destaca la gestión democrática, la preocupación por el medio ambiente, la comunidad y su entorno, y la intercooperación. Es parte de su naturaleza el desarrollo de una política de responsabilidad social, por lo que no puede entenderse como una acción secundaria o complementaria. Un balance social para las cooperativas debe ser un instrumento que mida la acción integral de evaluación interna de su gestión (Zabala, 2008).

Experiencias de construcción de balance de identidad cooperativa, la pionera se efectuó en el movimiento cooperativo del País Vasco, centrado en las prácticas de Mondragón Corporación Cooperativa. Posteriormente, en la medida en que la Alianza Cooperativa Internacional lo fue haciendo parte de su agenda de trabajo, el modelo empezó a ser implementado en otros países, especialmente en América Latina (Zabala, 2008).

En la primera experiencia se concentran las prácticas sociales del cooperativismo vasco, fundamentalmente incidido por el trabajo asociado. En su metodología se enuncian dimensiones básicas y categorías generales que comunican sobre la acción social cooperativa (Zabala, 2008).

Otro buen esfuerzo académico es el realizado por la República de Argentina, como parte de una investigación de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, presentado a finales del año 2000. El enfoque del modelo propuesto se caracteriza por la adopción de un proceso de contabilidad por objetivos y la utilización de indicadores socioeconómicos, el cual se adapta a cualquier tipo de cooperativas, preferentemente de base o de primer grado (Zabala, 2008).

### **La experiencia de Antioquia**

En Antioquia (Colombia), los estudios realizados por la Asociación Antioqueña de Cooperativas desde el año 2003, demuestran una creciente vinculación de las cooperativas a programas de gestión social, mediante la utilización de diversos fondos

sociales dispuestos para el efecto por las respectivas asambleas generales anuales o definidas en los presupuestos ordinarios de cada vigencia. Estas diferentes erogaciones pueden clasificarse en tres áreas: educativas, de solidaridad y otras de gestión social. (Zabala, 2008)

Las actividades educativas se desarrollan permanentemente en función de lograr mejores procesos de acercamiento del asociado y su familia a la cooperativa, así como para alcanzar una mayor comprensión de la doctrina y métodos del cooperativismo y permitir mayor eficiencia en los procesos asociativos y empresariales; también se integra al propósito de formación de nuevas generaciones. (Zabala, 2008)

Las acciones propiamente solidarias se adelantan como parte integrante de los compromisos de ayuda mutua entre los propios asociados para responder a servicios de previsión social o colaborar en casos de calamidad familiar; estos programas también se extienden a las comunidades del entorno inmediato de las cooperativas. Otras actividades de gestión social realizan tradicionalmente las cooperativas, las cuales pretenden principalmente integrar los grupos sociales que convocan o extienden acciones solidarias y educativas a la familia y la comunidad. (Zabala, 2008)

Existen ciertos ámbitos o líneas de gestión en los que se pueden guiar para la implementación del balance social cooperativo de experiencias en otros países, a continuación se las define así:

- 1) *Promoción Asociativa:* Permite dar a conocer la filosofía, principios y fines de la cooperación y de la ayuda mutua y de las bondades socio-empresariales de las organizaciones del sector cooperativo a través de campañas que promuevan su modelo social, económico y cultural. (Zabala, 2008)
- 2) *Formación:* Propende por el desarrollo del sentido de pertenencia del asociado hacia su organización y al sector a través del conocimiento de sus deberes y derechos, logrando su propia identidad y el crecimiento como ser humano (Zabala, 2008).

- 3) *Capacitación:* Facilita el desarrollo de habilidades técnicas para que los asociados, administradores y empleados de las cooperativas logren una eficiente y eficaz administración y manejo empresarial. (Zabala, 2008)
- 4) *Asistencia Técnica:* Permite dinamizar el desarrollo productivo y el mejoramiento continuo en la prestación eficiente y eficaz de los servicios que ofrece la organización, mediante la identificación y utilización adecuada de los recursos de producción, financiación, tecnológicos, etc. de conformidad con su actividad socioeconómica. (Zabala, 2008)
- 5) *Investigación:* Permite ejecutar acciones tendientes a la generación o producción de los nuevos conocimientos y tecnologías para la proyección de las organizaciones solidarias. (Zabala, 2008)
- 6) *Información:* Es el proceso mediante el cual se socializan las diferentes actividades, servicios y productos de la organización hacia los públicos interno y externo, buscando su acceso permanente al reconocimiento de la vida institucional y permitiendo la formación de sentido de pertenencia. También comprende el mercadeo asociativo, utilizando medios masivos o alternativos de comunicación. (Zabala, 2008)
- 7) *Intervención Comunitaria:* Como producto del origen mismo de las cooperativas se ha afianzado el proceso de interacción con las organizaciones de las comunidades del entorno inmediato, contribuyendo con ello a formar los tejidos sociales, base fundamental de la construcción de la paz y la convivencia. (Zabala, 2008)
- 8) *Promoción del Deporte y la Cultura:* Estos dos elementos de la actividad humana, constituyen un conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y formativos, que caracterizan a una sociedad dada o un grupo

social. La gestión social cooperativa involucra la práctica deportiva y la formación de instrumentos de esparcimiento físico y mental. (Zabala, 2008)

Estos conceptos recogidos de experiencias cooperativistas indican ciertos principios en los cuales se basa el balance social en una etapa de realizar la actividad cooperativista con responsabilidad social en la que se considera al ser humano principalmente, antes que la ganancia del capital.

Como determina Zabala en la investigación realizada, sobre el propósito general del Balance Social.

Construir una propuesta de Sistema de Información Social Cooperativo que permita producir un Balance Social, conducente a dejar expresa la identidad y naturaleza cooperativa en su acción empresarial, brindando información sobre su vinculación a los procesos de desarrollo humano, contribuyendo a favorecer la planeación, la presupuestación y el control social interno y del sector y siendo instrumento para difundir el modelo socioeconómico de la cooperación (Zabala, 2008). (p12).

### **Modelo Balance Social**

Discutir de responsabilidad social y de balance social, es hablar de temas de importancia como la creación del valor compartido y la sostenibilidad. Se puede observar que existen varios términos con los que hace referencia al balance social, incluyendo informe social o auditoría social; lo más importante reside en la forma y propósito de la herramienta.

El análisis del balance social y de los distintos modelos se remite a las empresas europeas. Actualmente, se desarrollan modelos específicos desde la perspectiva de la economía social y solidaria de manera que sean aplicables en el entorno económico, político y social de las organizaciones (SEPS, 2013).

El siguiente aspecto tiene que ver con el apoyo de las administraciones públicas y aquí tenemos muchas preguntas y no demasiadas respuestas. La cuestión de la obligatoriedad

tiene puntos de vista diversos, la creación de un modelo de balance social adaptado a situaciones específicas debe ser canalizada por temas de voluntad más que de obligación. Se necesita trabajar en el fomento para el cumplimiento del balance social no como una obligación sino como una forma de posicionamiento diferente en todo contexto (SEPS, 2013).

“Para terminar, la idea del diseño del modelo de carácter social no es un camino corto, es como una maratón, es una carrera en que unos van más rápido, y otros van más lento. Cada uno a su velocidad, a su ritmo y de acuerdo a sus circunstancias y en esta línea como ejemplo las buenas prácticas de los que van por delante abriendo camino. No se llega al destino en el camino corto, pero son importantes tres cuestiones” (SEPS, 2013).

1. Tomar las iniciativas para hacer el diseño
2. Confianza en el potencial y la capacidad de las cooperativas, y
3. Compromiso, este es un camino, una carrera que hay que continuar y avanzar.

Al analizar los diferentes conceptos de autores que dan a conocer que existe una herramienta adecuada que permite a las cooperativas cumplir con la responsabilidad social, esta herramienta es el balance social que permite informar a los socios, empleados, directivos y comunidad en general de la evaluación del cumplimiento de los valores y principios cooperativos, así como también la ley que rige a la economía popular y solidaria.

En Ecuador la presentación del balance social es una obligación que está establecida en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el propósito de rendir cuentas, de la incidencia en el desarrollo social y comunitario, así como también del impacto ambiental, educativo y cultural, aún no existe un modelo específico para la aplicación práctica del balance social en Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tiene como meta diseñar un modelo para el año 2014.

## **ESTRATEGIAS, NORMAS Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Mediante una revisión al plan estratégico (URBANO, 2013) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., detallamos a continuación las estrategias planteadas.

1. Promover el ahorro en un 10%.
2. Incrementar nuevo servicio como ahorro programado en un 15%.
3. Disminuir y mantener el índice de morosidad en niveles del 4%.
4. Crecimiento anual de las captaciones en el 17%.
5. Incrementar los certificados de aportaciones en un 10%.
6. Realizar plan de publicidad.
7. Realizar convenios y alianzas estratégicas para incrementar socios.
8. Definición de necesidades del mercado.
9. Diseño e implementación de nuevos productos y servicios.
10. Diseño e implementación campaña publicitaria.
11. Actualizar reglamentos y manuales de la cooperativa.
12. Diseño e implementación de nuevos manuales.
13. Diseñar manuales de seguridad.
14. Adecuación permanente del sistema informático.
15. Crear canales de comunicación entre los distintos estamentos.
16. Armonizar las acciones y funciones entre los estamentos de la institución.
17. Mejoramiento de la infraestructura.
18. Mejoramiento de la imagen corporativa.
19. Mejoramiento permanente de la atención al cliente.
20. Desarrollar políticas para la gestión óptima del talento humano.
21. Diseñar proceso para mejorar el clima laboral.
22. Implementación de planes de capacitación.
23. Información periódica de los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

De la misma manera se recopiló información sobre el plan de acciones que se establece en el plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., a continuación se detallan las más relevantes:

**OBJETIVOS.-** Actualizar normativa interna permanentemente.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TIPO DE ESTRATEGIA</b>	<b>INDICADORES CLAVES DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Actualizar reglamentos y manuales de la cooperativa	Estrategia Supervivencia	Manuales actualizados.	100% de manuales actualizados hasta el 2014	Directivos
Diseño e implementación de nuevos manuales	Estrategia Defensiva	manuales diseñados y aprobados	100% de manuales aprobados anualmente	Directivos

**Fuente:** Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

**OBJETIVOS.-** Mejorar el ambiente institucional.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TIPO DE ESTRATEGIA</b>	<b>INDICADORES CLAVES DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Crear canales de comunicación entre los distintos estamentos	Estrategia Supervivencia	Programas de integración generados	2 programas de integración elaborados por año	Gerencia
Armonizar las acciones y funciones entre los estamentos de la institución	Estrategia Supervivencia	Programas de integración generados	2 programas de integración elaborados por año	Gerencia

**Fuente:** Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.



**OBJETIVOS.-** Contar con personal eficiente, eficaz, capacitado y comprometido en el desarrollo de la cooperativa.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TIPO DE ESTRATEGIA</b>	<b>INDICADORES CLAVES DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Desarrollar políticas para la gestión óptima del talento humano	Estrategia Defensiva	diagnóstico de las necesidades de gestión del talento humano	100% de las recomendaciones aprobadas, ejecutadas hasta dic. 2014	Gerencia
Diseñar proceso para mejorar el clima laboral	Estrategia Defensiva	diagnóstico del clima laboral	100% de las recomendaciones aprobadas, ejecutadas hasta dic. 2014	Gerencia

**Fuente:** Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

**OBJETIVOS.-** Desarrollar procesos de capacitación para todos los estamentos de la cooperativa.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>TIPO DE ESTRATEGIA</b>	<b>INDICADORES CLAVES DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Implementación de planes de capacitación	Estrategia Defensiva	levantamiento de necesidades del personal	100% de las necesidades satisfechas hasta dic. 2014	Gerencia
Información periódica de los productos y servicios que ofrece la cooperativa	Estrategia Ofensiva	número de publicaciones efectuadas	2 publicaciones efectuadas por año hasta dic. 2016	Gerencia

**Fuente:** Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

Mediante el análisis de esta información recopilada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., fue con la finalidad de despejar el sub-problema planteado ¿cuenta con políticas, normas, planificación estratégica para lograr el cumplimiento de los principios cooperativos?, en cuanto a las normas se cuenta con lo establecido en la constitución, ley, reglamento y el estatuto social que rige a la entidad.

En lo referente a la planificación estratégica la entidad cuenta con un plan estratégico que fue reformado en noviembre del 2013, en el cual se establece ciertas estrategias que de alguna manera están encaminadas al mejoramiento de la gestión cooperativista, pero no se menciona explícitamente a los siete principios cooperativos que son la fuente de evaluación en el balance social.

## **SITUACIÓN ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN LA ENTIDAD**

Como se menciona en la publicación Ecuador: economía y fianzas populares y solidarias; en el Ecuador, desde los años 1960 - 1970, se aprecia de manera significativa, el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, así como, esfuerzos no gubernamentales de financiamiento a la producción de la población de menores ingresos. La Economía Social y Solidaria, no es una forma de organización en oposición a la economía empresarial capitalista, sino que por el contrario reconoce su existencia, junto la economía del Estado y a la economía popular, teniendo presente que la creación de un sistema económico ideal, es el que implica la articulación armónica de estas diversas formas económicas (PNFPEES, 2012).

Los elementos del Sistema Económico Social y Solidario han sido recogidos en la constitución de la República del Ecuador, en sus artículos No. 283 y 319.

En el marco de la Economía Social y Solidaria, las Finanzas Populares y Solidarias son de trascendental importancia, pues constituyen un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la Economía Popular en el Sistema Financiero. (PNFPEES, 2012)

En la actualidad la entidad se encuentra actualizado sus estatutos, reglamentos y directivos conforme lo establece la Ley de economía Popular y solidaria y su respectivo

reglamento. En lo que consiste al cumplimiento de la transitoria de la Ley de Economía Popular y Solidaria se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., a la presente fecha no dispone de una herramienta que permita cuantificar lo cualitativo y la gestión de la institución, por aquello es de vital importancia realizar el estudio sobre la economía popular y solidaria y la implementación del Balance Social. Ya que es de carácter obligatorio para las entidades que forman parte de las finanzas de la economía popular y solidaria, como lo son las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **INICIATIVA PÚBLICA DE APOYO A LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS**

### **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.**

*“Entendemos que solidaridad no implica igualdad, ni siquiera equidad, sino reglas aceptadas de distribución y arreglos de reciprocidad de algún tipo, donde recibir obliga a retribuir de algún modo, establecido por usos y costumbres, a quien dio o al grupo al que pertenece el dador o a algún otro miembro de la comunidad” (Coraggio J. ).*

El nuestra Constitución de la Republica Ecuatoriana asume una definición sustantiva de economía, que podemos resumir como el sistema de instituciones, valores, normas y prácticas que organizan los procesos de producción, distribución, circulación y consumo dentro de una malla de relaciones de cooperación de los trabajos humanos entre sí y con la naturaleza y cuyo sentido es la reproducción y desarrollo de la vida. (Coraggio J. , 2009)

Como menciona Coraggio, J. 2009, el SumakKausay es la forma que asume esa reproducción ampliada de la vida en la Constitución ecuatoriana. Esto implica orientar el sistema económico de manera que permita lograr cuatro equilibrios:

- El equilibrio de los seres humanos consigo mismo;
- El equilibrio entre los seres humanos;
- El equilibrio de los seres humanos con la naturaleza; y,

- El equilibrio entre las comunidades de seres humanos (Coraggio J. , 2009).

Entonces podemos definir a la economía popular y solidaria como un cuerpo de conocimientos que usa el ser humano para administrar sus pequeños y restringidos recursos en procesos de producción, distribución, consumo y relaciones de cooperación de los trabajos humanos entre sí. En donde recibir obliga a retribuir de alguna manera a sus miembros y la comunidad de su influencia.

Además (Coraggio J. , 2009) menciona en su artículo. La economía popular solidaria en el Ecuador, la Constitución del Ecuador reconoce una economía mixta con una pluralidad de actores y de trabajos, que interpretamos como sigue:

1. Empresas privadas, motivadas por el afán de lucro, estructuradas alrededor de la relación patrón/empleados
2. Empresas públicas y entes del Estado, productores de bienes, servicios y en particular de bienes públicos con fines de asegurar la cohesión social y la redistribución de modo de avanzar en la realización de los derechos como camino al Buen Vivir.
3. Cooperativas, asociaciones con fines económicos no de lucro, y comunidades, todas ellas formas de organización en base a lazos comunitarios heredados o contruidos y a la asociación libre de trabajadores, también denominadas en conjunto economía popular y solidaria (Coraggio J. , 2009).

Es el sistema económico en su conjunto, con sus sectores de economía popular, empresarial capitalista y pública el que tiene que ser socialmente orientado hacia la producción de las bases materiales que hacen posible el Buen Vivir y desarrollar la corresponsabilidad de todos por la libertad de opciones de buena vida de todos. En ese sentido, es claro que la economía solidaria no se limita a las formas asociativas populares, sino que incluye las formas públicas (aplicación del principio de redistribución y reciprocidad normativa, como en el seguro social o los bienes públicos gratuitos) y formas de solidaridad asimétrica propia de la filantropía empresarial o de otras organizaciones de la sociedad civil (Coraggio J. , 2009). (Ver diagrama)

Gráfico N° 2

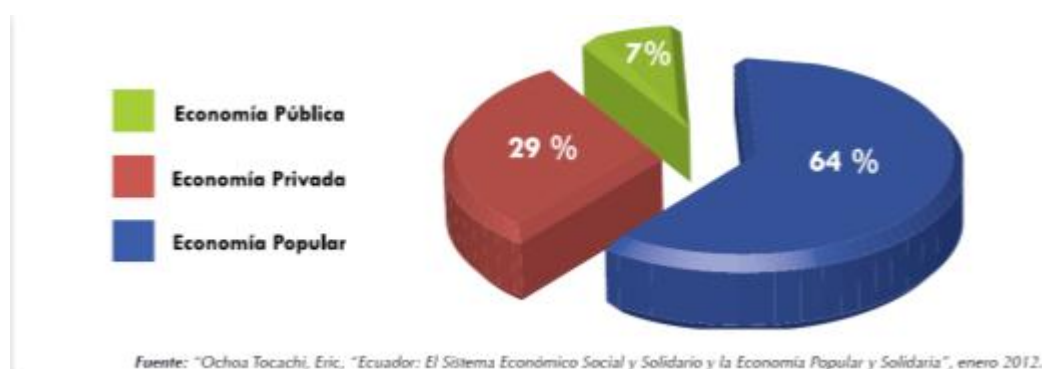


Gráfico: Economía Solidaria  
Elaborado por: José Luis Coraggio

En nuestra constitución se determina a la economía como un sistema de instituciones, valores, normas y prácticas que organizan los procesos de producción, distribución, circulación y consumo dentro de un parámetro de relaciones de cooperación de los trabajos humanos, por lo tanto, la economía popular y solidaria es el núcleo de la economía de un País, ya que la mayor parte de su población se encuentra en este segmento ocupacional como lo son: emprendimientos familiares, sector informal.

A continuación mostramos un detalle estadístico del porcentaje que ocupa el empleo en los subsectores económicos:

### Grafico N° 3. Ecuador empleo por Subsectores económicos



La ciudadanía ecuatoriana aprobó su vigésima Constitución de la República en el año 2008, que ha sido reconocida como un hito mundial, se basa en el reconocimiento integral de los derechos de todos los ciudadanos, colectividades e incluso de la naturaleza, en esta constitución se determinó el camino de construcción del régimen del Buen Vivir y la conformación del sistema económico social y solidario, integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria.

Considerando que esta última, la economía popular y solidaria, ha sido desconocida históricamente desde el propio Estado y por tanto excluida del diseño y gestión de políticas públicas de fomento y promoción, es por primera vez reconocida como forma de organización económica gracias a su importante contribución en la economía nacional, el desarrollo territorial y el fortalecimiento del tejido de los colectivos sociales. (IEPS, 2001)

Como se menciona en la publicación Ecuador: *economía y finanzas populares y solidarias*; dentro de la estrategia gubernamental de apoyo a las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador, es importante destacar la creación y gestión desarrollada por el programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria "PNFPEES", institución creada por el gobierno ecuatoriano, presidido por el Economista Rafael Correa Delgado, quien expidió el 16 de mayo de 2007 un decreto ejecutivo que norma la creación del Programa Sistema Nacional de Micro-finanzas

“PSNM”, institución que más adelante toma el nombre de Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria “PNFPEES”, y que habiendo entendido la gran relevancia del sector al que el Programa atiende y presta servicios, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, lo ha transformado en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias “CONAFIPS”. La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, es un organismo de derecho público, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, con jurisdicción nacional, se rige por la LOEPS y por las normas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (PNFPEES, 2012)

Como se menciona en la publicación Ecuador: *economía y finanzas populares y solidarias*; las entidades del sector de la economía popular y solidaria debería enfocarse en los siguientes aspectos.

**En primer lugar**, estas instituciones deben promover la creatividad local y apoyar iniciativas comunitarias que se organicen a través de relaciones solidarias, horizontales y equitativas (PNFPEES, 2012).

**En segundo lugar**, tales instituciones deben maximizar, en el nivel local, la velocidad de circulación del dinero. Esto significa captar el excedente generado localmente y hacerlo circular la mayor cantidad de veces posible al interior del espacio local, ampliando así la capacidad multiplicadora del financiamiento a partir de un nivel determinado de ahorro (PNFPEES, 2012).

**En tercer lugar**, estas instituciones han de adecuarse para que los propios ahorrantes o generadores de excedentes puedan decidir sobre el destino de sus recursos, lo que permitiría mayor transparencia a la relación ahorrante inversor, promoviendo más participación en las actividades consagradas a viabilizar alternativas de desarrollo en el espacio local (PNFPEES, 2012).

**En cuarto lugar**, tales instituciones financieras deben administrarse en forma participativa, cooperativa por personas de la propia comunidad, para lo cual la administración, su gestión, también debe ser de origen local. (PNFPEES, 2012)

Para que las instituciones del sector de economía popular y solidaria puedan tener más confianza de eventual liquidez, y las finanzas populares no se encuentren en riesgo, el estado ecuatoriano creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS.), esta entidad inició su gestión el 5 de junio del 2012, cuya función principal es ser una *“...entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario”*. (SEPS, 2012)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cuenta con la siguiente misión *"Somos una entidad técnica de supervisión y control que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, con procesos técnicos, transparentes y confiables, para contribuir al bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general."* (SEPS, 2012)

Así esta entidad cuenta con una visión de un alto nivel de excelencia la misma que se expresa *"En el año 2017, seremos reconocidos a nivel nacional e internacional como referente en supervisión y control de la Economía Popular y Solidaria, con procesos transparentes, confiables y de excelencia, que impulsan la consolidación de sus organizaciones en procura del Buen Vivir."* (SEPS, 2012)

Con toda esta recopilación de información podemos determinar claramente lo que está haciendo el gobierno Nacional por mejorar la economía popular y solidaria, esto origina que las entidades de este sector se encuentren en una etapa de transición, en la que están acoplándose a la nueva ley y reglamento de economía popular y solidaria, adoptando la nueva concepción de la política pública la cual lleva a transformar un programa público que maniobrará en el ámbito de la Economía Popular y Solidaria con el propósito de mejorar significativamente el sector Financiero Popular y Solidario.



## **7. HIPÓTESIS**

Mediante la adecuada aplicación de la normativa de la economía popular y solidaria se fortalecerá los procesos del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del cantón Quinsaloma, periodo 2011 - 2012.

## **8. VARIABLES**

### **8.1. INDEPENDIENTE**

La economía popular y solidaria

### **8.2. DEPENDIENTE**

Balance Social

### 8.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente	La economía popular y solidaria	Es parte de la nueva forma de organización de la sociedad y la economía, se construye en base de muchos actores sociales públicos, privados, populares y solidarios, y la participación del estado.	Social	Porcentaje del nivel de bienestar en proporción a los servicios sociales que brida la cooperativa.	Muy Bueno Bueno Regular Malo	Encuestas  Entrevistas
			Económico	Porcentaje de participación en la definición de las nuevas políticas de la economía popular y principios cooperativos en los últimos dos años.	Siempre Ocasionalmente Poco	
			Productivo	Porcentaje que la cooperativa ha mejorado la economía popular y solidaria de sus socios.	Mucho Poco Nada	

	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Variable Dependiente</b>	Balance social	Es una herramienta de información sistemática que mide los esfuerzos del impacto social, y su planificación estratégica de la cooperativa en su comunidad, que establece un balance entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.	Servicios sociales	Porcentaje de programas sociales que tiene la cooperativa, como parte de la responsabilidad social.	Convenios de cooperación, Seguimiento, Política cooperativa.	Entrevistas
			Servicios Financieros	Porcentaje que ha mejorado la rentabilidad de la Cooperativa en los años 2011 – 2012.	Estados Financieros.	Entrevistas

## 9. METODOLOGÍA

La investigación se realizará en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA. Está ubicada en la Provincia de Los Ríos, Cantón Quinsaloma. En la siguientes coordenadas LON.79°18'43", LAT.1°12'21". Encontrada en la dirección Av. Progreso y 10 de Agosto. Para lo cual se utilizara la siguiente metodología:

### 9.1. MÉTODOS

La investigación se realizará por medio de los métodos inductivo y deductivo, con investigación directa, indirecta y de campo como encuestas realizadas a los socios, administradores, directivos, además el método histórico lógico, método científico y método analítico.

**Método Inductivo.-** Este método permitirá estudiar el problema planteado desde sus particularidades ya que aplica cuatro pasos esenciales la observación, la clasificación, estudio de los hechos y la derivación de los hechos lo que permite lograr generalidades con la finalidad de establecer importantes conclusiones científicas.

**Método Deductivo.-** Este método científico universal permite lograr un razonamiento y admite inferir algo a partir de una ley general, permitiendo obtener una investigación clara y concisa para impulsar a la solución del problema.

**Método Histórico Lógico.-** De vital importancia al tiempo de estudiar la evolución de la historia del balance social y su impacto en la sociedad.

**Método Científico.-** Este método permitió identificar las variables del problema, la formulación de los objetivos, hipótesis, identificación de variables la operacionalización y la ejecución de todo el proceso de la investigación.

**Método analítico.-** De gran ayuda metodológica nos permitió, seleccionar, organizar la información del tema.

## **10. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Por el propósito**

Este es un trabajo de investigación básica, porque estará encaminada a generar nuevas teorías con el fin de incrementar conocimientos para en un plazo menor encuentre aplicaciones prácticas en obtener una herramienta que permita ponderar el compromiso con la comunidad del impacto de la responsabilidad social, equidad y el bien común de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., además será una herramienta de ayuda para los directivos y trabajadores para lograr el cumplimiento de la ley.

### **Por el nivel de estudio**

Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo, porque en este estudio se relacionara una serie de cuestiones y se medirá a cada una de ellas, para lograr hacer un análisis que llevará a una conceptualización más clara, razonando para concluir y recomendar.

### **Por el lugar**

El presente trabajo de investigación es de campo por esta razón se hará un estudio consecuente de los hechos que acontecen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., del cantón Quinsaloma, de esta manera conseguir datos importantes para el logro de los objetivos de esta investigación.

## **11.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS**

Para el proceso de los datos solicitados en la investigación se utilizará las siguientes herramientas de recolección de información:

### **Encuesta**

Facilitará adquirir información sobre los indicadores e índices de aplicación de los principios cooperativos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA.

### **Entrevista**

Se aplicará esta práctica a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., con el propósito de lograr conseguir una información primaria directamente de los administradores de la entidad.

## 12.UNIVERSO Y MUESTRA

### 12.1. UNIVERSO

El universo para la investigación fueron los socios de la cooperativa mayores a 18 años, hombres, mujeres de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.; a los directivos se aplicará una entrevista.

Número total de socios = 1.334

	<b>Universo</b>	
Rangos	Hombres	Mujeres
Socios activos	732	602
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>602</b>
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>1.334</b>

**Fuente:** Cooperativa Metrópolis Ltda.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Empleados de la matriz = 6

<b>NOMINA DE EMPLEADOS</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>CARGOS</b>
ACURIOSECAIRA BETTY ELIZABETH	REVISARÍA Y CONTROL
LARA HIDALGO KERLY SORAYA	RECEPCIONISTA
MERA LANDAZURI JEAN CARLOS	ASISTENTE ARCHIVO
PORTILLA ANDRADE JOSÉ ARMANDO	ASISTENTE CAJA
URBANO BORJA AIDA DOLORES	GERENTE
VERDEZOTO GAIBOR SÓCRATES FILIBERTO	ASISTENTE CARTERA

**Fuente:** Cooperativa Metrópolis Ltda.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

<b>NOMINA DE DIRECTIVOS</b>	
<b>NOMBRES</b>	<b>CARGOS</b>
CASTAÑO ZAMBRANO NANCY JESSENIA	PRESIDENTA
URBANO BORJA AIDA DOLORES	GERENTE
ACURIOSECAIRA BETTY ELIZABETH	SECRETARIA
<b>NOMINA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	
CASTAÑO ZAMBRANO NANCY JESSENIA	VOCAL PRINCIPAL
YANEZ MARÍA MAGDALENA	VOCAL SUPLENTE
BARRAGAN PAREDES JESSICA JESSENIA	VOCAL PRINCIPAL
VARGAS VELOZ FREDDY SAÚL	VOCAL SUPLENTE
GALARZA SILVA GLADIS LORENZA	VOCAL PRINCIPAL
VERDEZOTO GUEVARA JOFFRE JOSÉ	VOCAL SUPLENTE
HIDALGO ARTEAGA HERNÁN BLADIMIR	VOCAL PRINCIPAL
AROCA GAIBOR ANA MERCEDES	VOCAL SUPLENTE
BARRAGANBARRAGAN SERAFÍN JOSÉ MIGUEL	VOCAL PRINCIPAL
VELOZ ÁNGEL GERARDO	VOCAL SUPLENTE
<b>NOMINA CONSEJO DE VIGILANCIA</b>	
LAVAYEN GALARZA NARCISA DEL CARMEN	VOCAL PRINCIPAL
VERDEZOTO FERNÁNDEZ JOSCELYN ESTEFANÍA	VOCAL SUPLENTE
SANABRIA SANABRIA JOSÉ GABRIEL	VOCAL PRINCIPAL
GUAMARICA OCAÑA IVÁN MAURICIO	VOCAL SUPLENTE
GARCÍA MONAR CINDDY ANABEL	VOCAL PRINCIPAL
MIGUEZMORETA CARLOS ALBERTO	VOCAL SUPLENTE

**Fuente:** Cooperativa Metrópolis Ltda.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano



## 12.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra de la población a investigar se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(p.q)}{(N-1) (e/k)^2 + p.q}$$

Simbología:

n: tamaño de la muestra

N: universo

k: 2

e: error admisible

p: posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis.

q: posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

Remplazando en la fórmula los siguientes valores: k= 2, e= 5% y p=q=0.5

$$n = \frac{1334(0,5 * 0,5)}{(1334 - 1) (0,05 / 2)^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1334(0,25)}{1333(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{333,50}{(0,833125) + 0,25}$$

$$n = \frac{333,50}{1,083125}$$

$$n = 307,91$$

n = 308 SOCIOS
----------------

A los directivos y empleados se aplicará la entrevista.

### **12.3. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento de datos se utilizará el dimensión temporal transversal, la investigación se realizará por encuestas a los socios en una solo momento temporal en el tiempo, en cuanto a lugar al origen será una investigación de campo ya que para realizar las encuestas será necesario recurrir a un contacto directo con el grupo objetivo para recabar la información en el sitio en donde funciona la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., en el Cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos.

Una vez recopilada la información el procesamiento de los datos se utilizará las herramientas de estadística descriptiva. En primera instancia se procederá a transferir los datos de la encuesta en una tabla de vacío de información. Posteriormente se procederá a la tabulación cuantitativa utilizando el programa informático Excel. Luego se procederá a realizar los organizadores gráficos estadísticos, finalmente se realizará el respectivo análisis e interpretación de los cuadros y gráficos, se resaltarán los resultados más relevantes de la investigación de campo.

## CAPITULO II.

### 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1. ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS

¿Los requisitos que solicita la cooperativa para ser socio, cómo los califica?

**Cuadro N° 1**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NECESARIOS	291	94%
COMPLICADOS	17	5,52%
MUY COMPLICADOS	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 1**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al interpretar los datos de las encuestas realizadas se puede determinar que la mayoría de los socios consideran que los requisitos que la cooperativa solicita para ser socio son necesarios, por lo tanto, esto indica que se cumple con el principio cooperativo “Membresía Abierta y Voluntaria”.

**2. ¿Desde hace que tiempo es socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis LTDA.?**

**Cuadro N° 2**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
HASTA 1 AÑO	38	12%
HASTA 3 AÑOS	125	41%
HASTA 5 AÑOS	117	37,99%
HASTA 7 AÑOS	28	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al evaluar los datos de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., nos indica que cuatro de cada diez socios han ingresado en los últimos tres años. Esto nos refleja el interés de la comunidad en ser socios de la cooperativa y de esta manera formar parte de la economía popular y solidaria.

### 3. ¿Usted ha participado en una asamblea de socios de la Cooperativa?

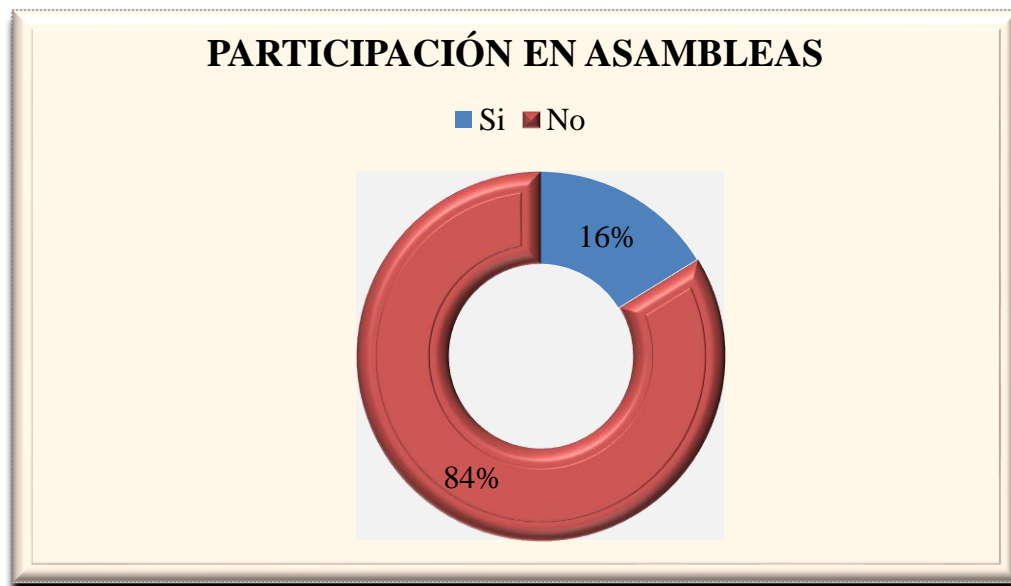
**Cuadro N° 3**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	16,23%
No	258	83,77%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 3**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al tabular los datos del nivel de participación de los socios en las asambleas generales, se muestra que el número de socios que no han asistido es mayor, por lo tanto, esto indica que no se está cumpliendo con el segundo principio del cooperativismo “Control democrático de los miembros”.

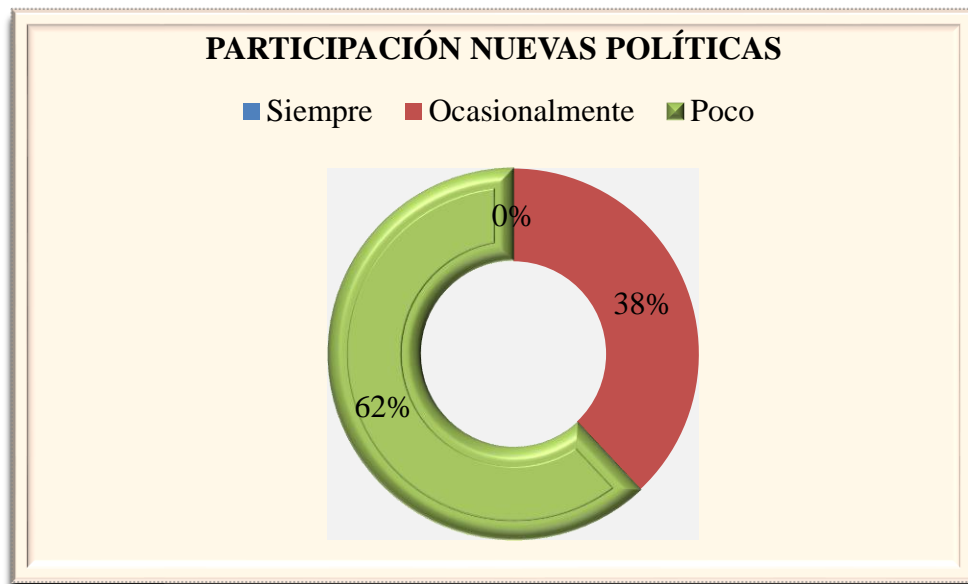
**4. ¿Ha participado activamente en la definición de las nuevas políticas de la economía popular y principios cooperativos?**

**Cuadro N° 4**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	0	0,00%
Ocasionalmente	19	38,00%
Poco	31	62,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 4**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al interpretar los resultados de las encuestas se puede verificar que 6 de cada 10 de los encuestados manifiestan que poco participan en la definición de nuevas políticas de la economía popular, esto es un punto que se debe tomar en cuenta para mejorar la economía popular y solidaria de sus asociados.

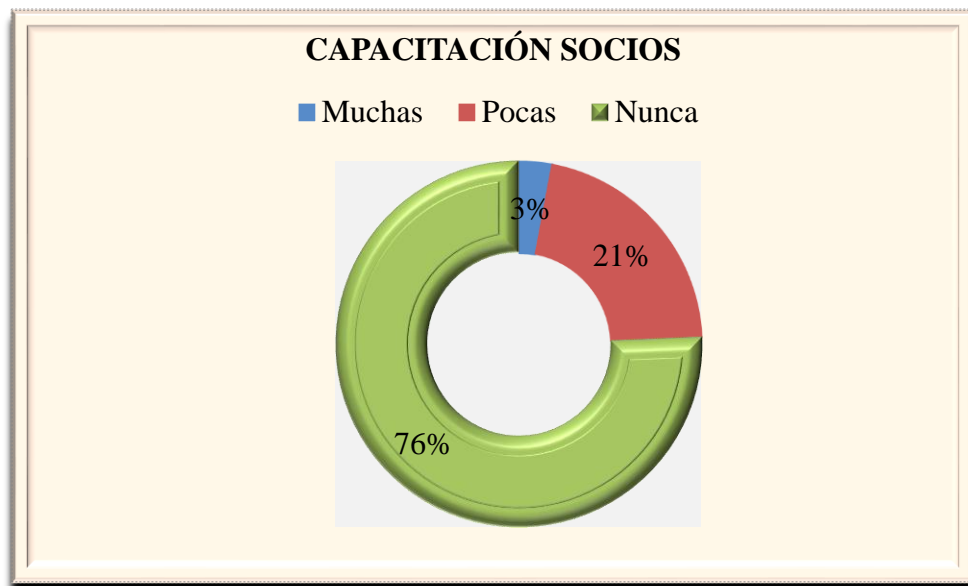
**5. ¿Alguna vez la cooperativa ha organizado capacitación en la que usted pudo asistir?**

**Cuadro N° 5**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muchas	9	2,92%
Pocas	66	21,43%
Nunca	233	75,65%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al tabular los datos sobre la capacitación a los socios, la mayoría de los encuestados manifiestan que nunca se ha realizado capacitaciones en las que ellos hayan podido asistir, esto nos indica que no se está cumpliendo con el quinto principio de cooperativismo “Educación, formación e información”, este es un tema que se debe considerar para mejorar la gestión social.

**6. ¿Conoce usted si la cooperativa realiza programas con la comunidad para mejorar el bien común?**

**Cuadro N° 6**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	144	46,75%
No	164	53,25%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al analizar los datos de las encuestas sobre el compromiso con la comunidad un grupo significativo expresan que la cooperativa no realiza programas para mejorar el bien común de la sociedad, por medio de esta pregunta se pudo determinar que la cooperativa no está cumpliendo con el séptimo principio del cooperativismo “Compromiso con la comunidad”.



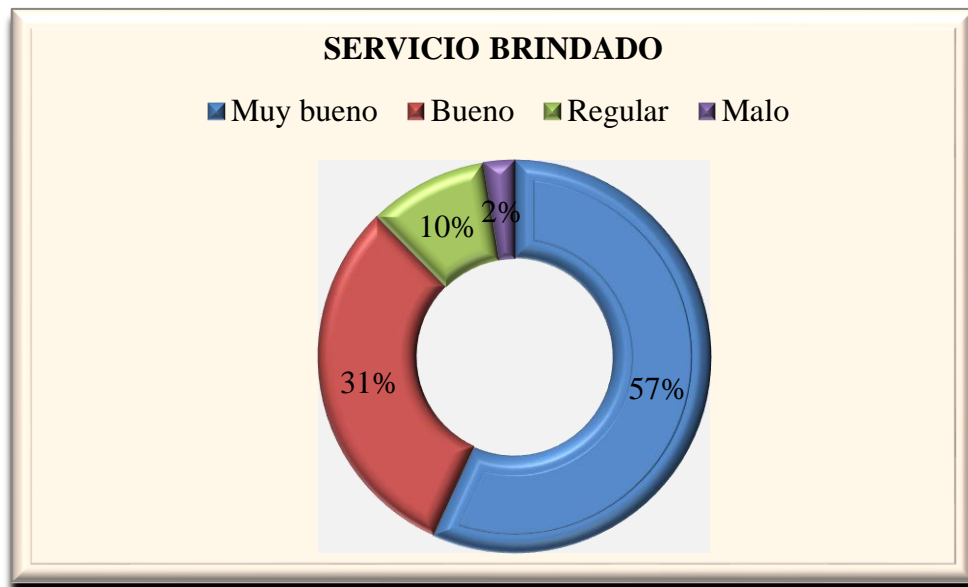
## 7. ¿El servicio al cliente brindado por la institución como la considera?

**Cuadro N° 7**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy bueno	175	56,82%
Bueno	95	30,84%
Regular	30	9,74%
Malo	8	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Una vez procesado los datos de las encuestas sobre la calificación del servicio brindado en su gran mayoría los encuestados califican que el servicio de la cooperativa es muy bueno, y como inmediato seguidor la calificación bueno, esto nos indica que existe un gran porcentaje de satisfacción por parte de los socios con el servicio que reciben.

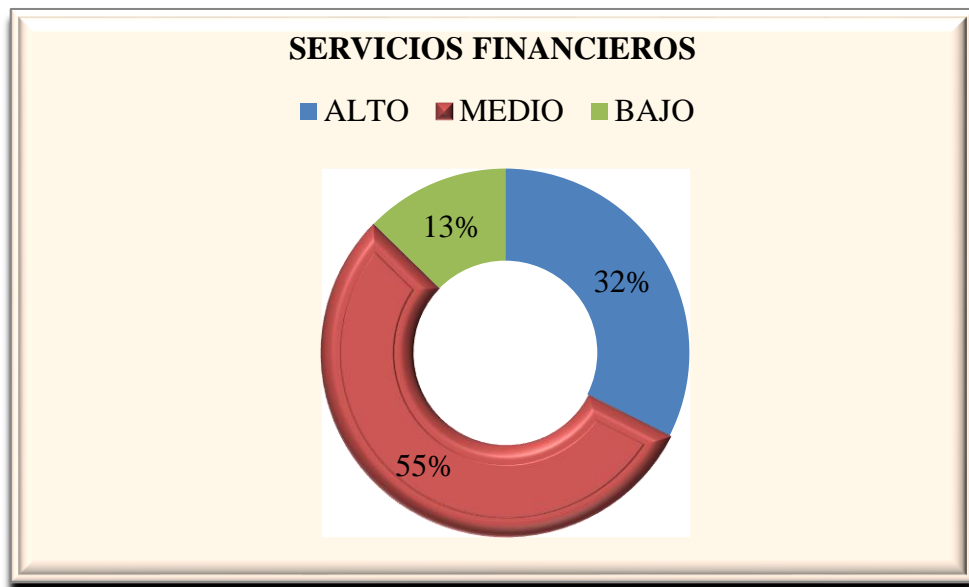
**8. ¿Cómo califica usted los servicios financieros han sido creados de acuerdo a las necesidades de sus socios?**

**Cuadro N° 8**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ALTO	100	32%
MEDIO	169	55%
BAJO	39	13%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 8**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Al validar la calificación de los servicios financieros de acuerdo a las necesidades de los socios, la calificación obtenida es de nivel medio, esto nos sirve como indicador para tomar como punto de partida la elaboración de nuevas políticas para llegar al nivel más alto.

**9. Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**

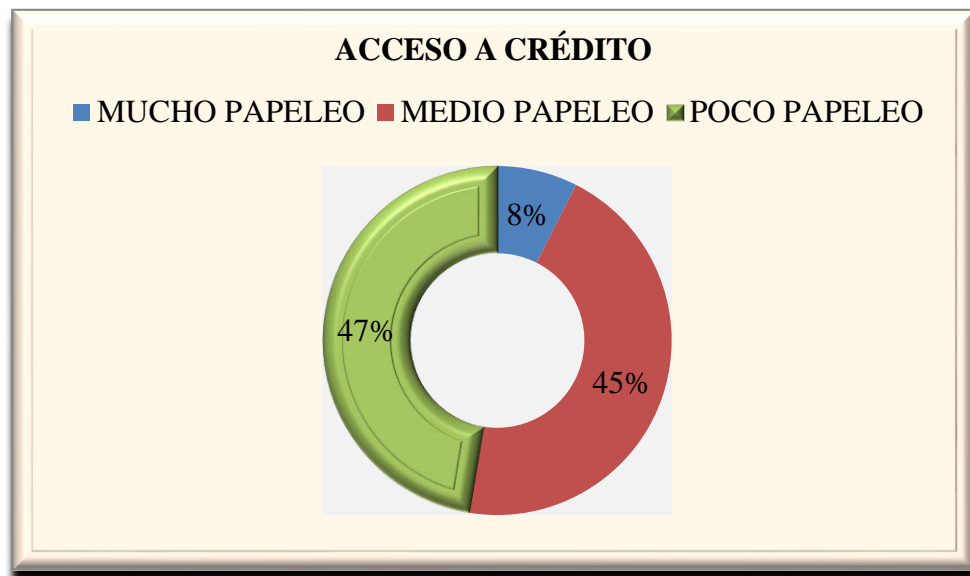
**Cuadro N° 9**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO PAPELEO	23	7%
MEDIO PAPELEO	139	45%
POCO PAPELEO	146	47%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Los socios encuestados sobre el proceso de acceder a los créditos, consideran poco papeleo y medio papeleo, esto nos indica que la cooperativa da facilidad a sus socios para obtener créditos, y de esta manera mejorar la economía y finanzas populares de sus socios.

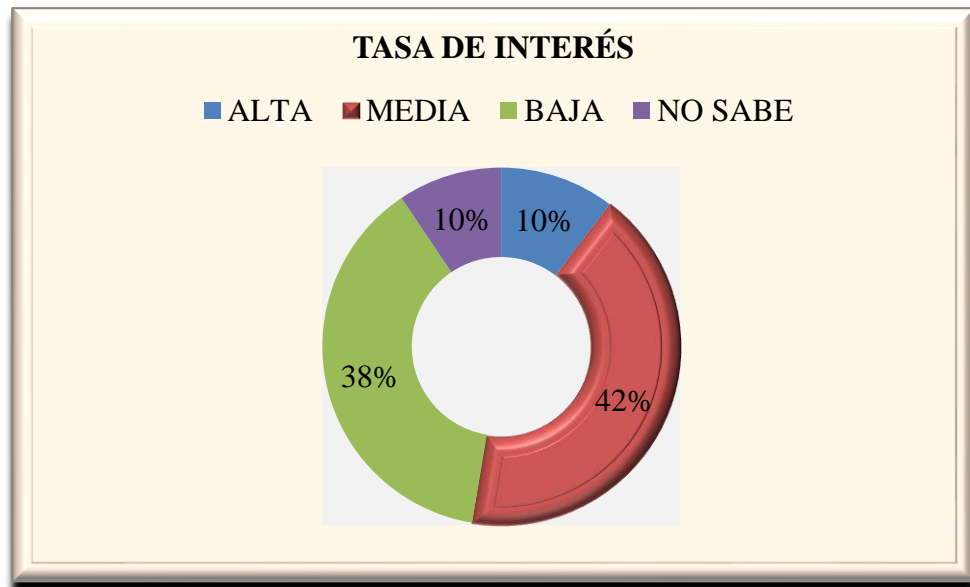
**10. ¿Cómo califica las tasas de interés de los préstamos concedidos por la institución?**

**Cuadro N° 10**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTA	32	10,39%
MEDIA	130	42,21%
BAJA	117	37,99%
NO SABE	29	9,42%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
Elaborado por: Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 10**



Fuente: Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
Elaborado por: Sandro Rumiguano

Los socios al ser consultados 4 de cada 10 encuestados consideran un nivel medio la tasa de interés que pagan por los créditos obtenidos, lo que indica un nivel aceptable del cumplimiento de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## 11. ¿El encaje pedido para aprobar a un crédito en la cooperativa le parece?

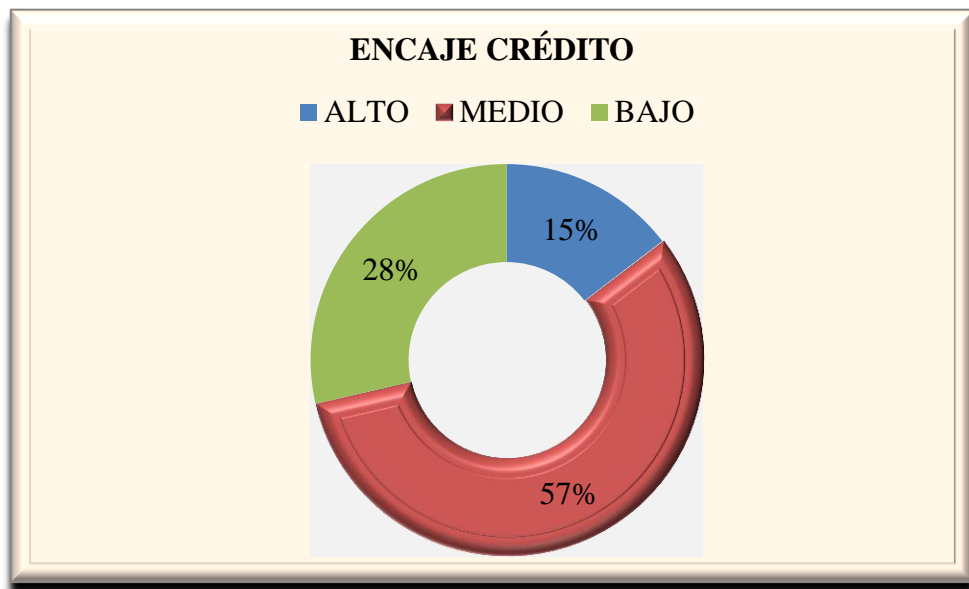
**Cuadro N° 11**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	45	14,61%
MEDIO	175	56,82%
BAJO	88	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

Elaborado por: Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 11**



Fuente: Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

Elaborado por: Sandro Rumiguano

En el cuadro y gráfico 6 de cada 10 de los encuestados califican que el porcentaje de encaje pedido, para la otorgación de un crédito es medio, esto nos indica que la cooperativa tiene políticas accesibles para que sus socios obtengan con facilidad un crédito.

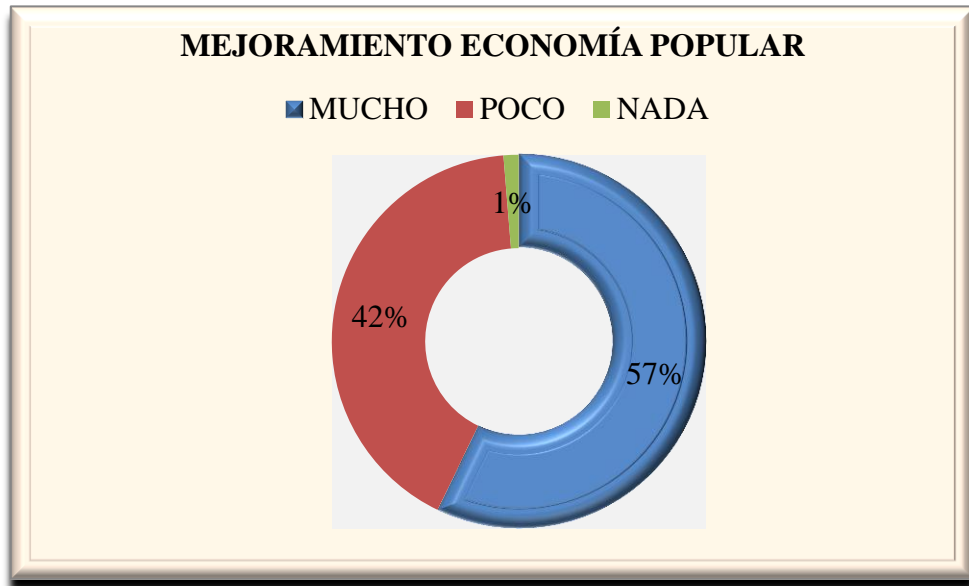
**12. ¿Piensa usted que la cooperativa ha mejorado su economía popular y solidaria?**

**Cuadro N° 12**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	176	57,14%
POCO	128	41,56%
NADA	4	1,30%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 12**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

Esta pregunta fue planteada para comprobar el cumplimiento de la LOEPS, como se menciona el artículo 1 de la ley, “... donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos...” a lo que 6 de cada 10 consideran que ha mejorado mucho su economía popular y solidaria.

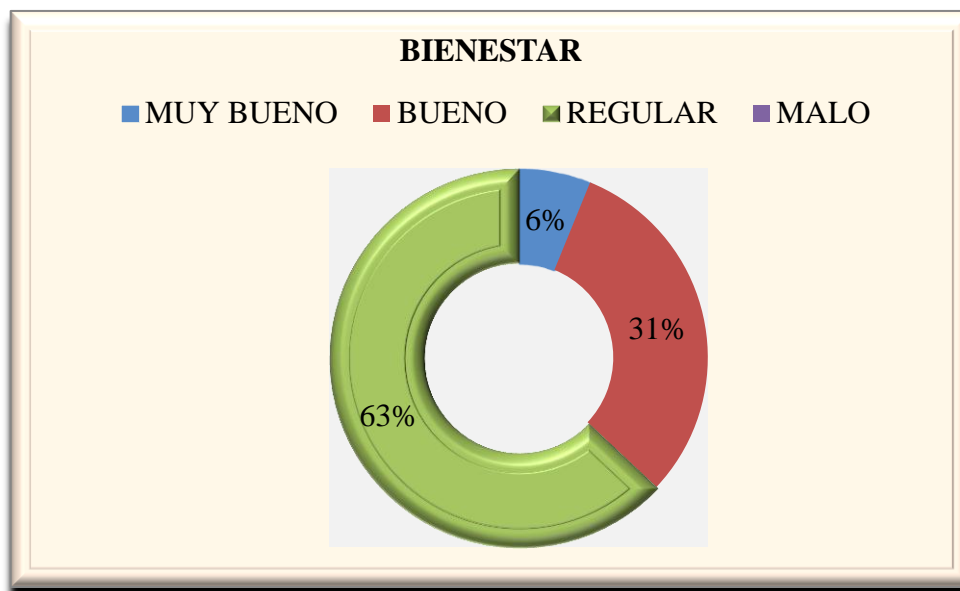
**13. ¿Su nivel de bienestar en proporción a los servicios sociales que brinda la cooperativa, como los califica?**

**Cuadro N° 13**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY BUENO	19	6,17%
BUENO	95	30,84%
REGULAR	194	62,99%
MALO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.  
**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

**Gráfico N° 13**



**Fuente:** Encuestas a socios Cooperativa Metrópolis Ltda., Marzo 2014.

**Elaborado por:** Sandro Rumiguano

La opinión sobre el nivel de bienestar en proporción a los beneficios sociales que brinda la cooperativa, en su mayoría está concentrada en regular. Es importante resaltar que la entidad no posee ningún sistema de bienestar para sus socios.

## 2.2. RESULTADO DE APLICACIÓN DE ENTREVISTAS

Del análisis de las entrevistas aplicadas a los directivos se obtienen los siguientes resultados:

- En cuanto a la variable dependiente en el caso de la dimensión de servicios sociales, se pudo determinar mediante la técnica de la entrevista, que la cooperativa de ahorro y crédito no posee programas sociales como parte de la responsabilidad social, lo que no permite evaluar los objetivos sociales.
- En la variable dependiente en la cuestión de la dimensión de servicios financieros, se detectó que no existen estrategias definidas para la aplicación de un programa de finanzas populares y economía solidaria, además, se evaluó el porcentaje de la rentabilidad de la cooperativa de los dos últimos años, el mismo que es muy significativo ya que se ha incrementado en un 1200%, lo que indica que existe éxito en los negocios.
- Finalmente la entidad tiene pronosticado elaborar su primer balance social para el ejercicio fiscal 2014.

Luego de este análisis de las entrevista se evidenciada la necesidad de la correcta aplicación de la normativa de economía popular y solidaria para la aplicación del Balance Social.



### **2.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la comprobación de la hipótesis se sustenta en el análisis de las preguntas que se realizaron en las encuestas aplicadas a los socios, en la pregunta número N° 13, en la que manifestaron que nivel de bienestar en proporción a los servicios sociales que brinda la cooperativa es regular, de la misma manera en la pregunta N° 4 de la entrevista se mencionó que no poseen programas sociales, como parte de la responsabilidad social.

Mientras tanto en lo que concierne a la dimensión económica se sustenta en la pregunta N° 4 en la que se determina que pocos han participado activamente en la definición de nuevas políticas de la economía popular y principios cooperativos. Mientras tanto el componente de la dimensión productivo se sustenta en la pregunta N° 12, en la que los socios consideran que la cooperativa ha ayudado mucho a mejorar su economía popular y solidaria.

En el caso de la variable dependiente en la dimensión de servicios sociales se sustenta en la pregunta N° 4, 7, de la entrevista a los directivos, en la que se da a conocer que la cooperativa no tiene programas sociales, ni proyectos de beneficios sociales durante los dos últimos años, mientras que la dimensión de servicios financieros se respalda en la pregunta N° 8 de la encuesta en la que los socios califican como nivel medio los servicios financieros que han sido creados para satisfacer sus necesidades económicas, de la misma manera se convalida con la pregunta N° 11 de la entrevista en la que los directivos opinan que existe un crecimiento de la rentabilidad.

Al analizar las dos variables se puede apreciar que existe un desequilibrio entre la parte social y la financiera de la cooperativa, en la investigación se ha podido determinar que: Es de vital importancia la correcta aplicación de la normativa de la economía popular y solidaria con la implementación del Balance Social para que exista un equilibrio entre la rentabilidad y la responsabilidad social.

Finalmente en la entrevista realizada a los directivos mencionan que desean implementar el Balance Social para el año 2014.

## **2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.4.1. CONCLUSIONES**

- Las preguntas fueron elaboradas basadas en los principios cooperativos, membrecía abierta y voluntaria, este se cumple ya que los socios consideran que los requisitos para ingresar son necesarios, en el caso de control democrático de sus miembros y educación, formación e información; se encuentran con un gran porcentaje de falencia ya que la gran mayoría de los socios no participan en la asamblea general, además, no cuenta con un programa de capacitación, esto da origen para que la cooperativa planifique implementar estrategias para fortalecer los principios cooperativos en bienestar de sus miembros.
- La legislación ecuatoriana ha implementado la LOEPS, esta dispone que se incorpore a los informes de las cooperativas el Balance Social, en la indagación previa se determinó que los directivos de la Cooperativa desean implementarlo en el año 2014.
- En el caso del principio de compromiso con la comunidad, los socios manifiestan que la entidad no cuenta con programas con la comunidad para mejorar el bien común, lo mismo se ratifica en la entrevista con los directivos en la que se manifiesta que la Cooperativa no tiene programas ni proyectos de beneficio social.
- En lo referente a la parte financiera los socios califican en un nivel medio los servicios financieros así como los intereses, esto indica que existe un grado de satisfacción de los asociados, entretanto al crecimiento de la rentabilidad en los dos últimos años en la entrevistas los directivos manifiestan un excelente crecimiento de la utilidad.

#### **2.4.2. RECOMENDACIONES**

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., debe mejorar la aplicación de los siete principios cooperativos, haciendo que sus miembros participen activamente en la definición de políticas y toma de decisiones.
- Implementar un programa de educación y entrenamiento a sus socios, empleados y dirigentes elegidos para lograr un desarrollo sostenible.
- Establecer cooperación entre cooperativas para implementar políticas de compromiso con la comunidad para un desarrollo sustentable.
- Mejorar el cumplimiento de la normativa de la LOEPS, siendo una disposición que se debe incorporar a los informes de gestión cooperativista, el Balance Social el mismo que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos midiendo la incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.
- Establecer políticas, proyectos y programas encaminados al mejoramiento del desarrollo social, ambiental, educativo y cultural.

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. DATOS INFORMATIVOS**

#### **3.2. TÍTULO:**

GUÍA METODOLÓGICA TEÓRICA Y PRÁCTICA PARA LA PREPARACIÓN DEL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA. DE LA CIUDAD DE QUINSALOMA.

#### **INSTITUCIÓN EJECUTORA**

Universidad Estatal de Bolívar.

#### **BENEFICIARIOS**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA.

#### **UBICACIÓN SECTORIAL**

Quinsaloma

#### **TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN**

Fecha de inicio: marzo 2014

Fecha de finalización: abril de 2014

#### **EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE**

Investigador: Sandro Benito Rumiguano Carrera

#### **COSTO TOTAL DE LA PROPUESTA**

La propuesta está valorada en \$ 310.00, cantidad que será financiada por el investigador

### 3.3. INTRODUCCIÓN

Una vez finalizada la investigación se logró diagnosticar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., no está cumpliendo en su gran mayoría con los siete principios cooperativos, tal es el caso de la poca participación de los socios en las asambleas generales, así como la escasez de programas educación, formación e información, además, el deficiente compromiso con la comunidad por lo que no existe programas con la comunidad con el propósito de mejorar el bienestar social de la colectividad.

Considerando lo que establece la LOEPS, en las disposiciones generales en la sección segunda en la que se establece: *“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”* (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

Partiendo de la obligatoriedad de cumplir con una disposición legal presento mi propuesta que está basada en una investigación sistemática y evaluada en la que se evidencia la urgencia de implementar el balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., por lo tanto, nace la necesidad de elaborar una guía metodológica teórica y práctica para la preparación del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., de la ciudad de Quinsaloma, el balance social se constituirá en una herramienta informativa para los socios, empleados y directivos para la toma de decisiones.

La realización del estudio y la elaboración del balance social permitirán medir el nivel del cumplimiento de los principios y los objetivos sociales, y el grado de incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

### **3.4. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta nace debido a la necesidad de fortalecer la gestión cooperativista con una herramienta que permita medir el cumplimiento de los principios cooperativos, así como también, el acatamiento de la LOEPS, en la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis LTDA., carece de un instrumento que le permita medir los indicadores del nivel de impacto social y solidario de sus socios, lo cual impide la mejor distribución de los recursos y la elaboración de estrategias acorde a los requerimientos reales de sus socios y la comunidad.

Con el propósito de mejorar la gestión cooperativista y el cumplimiento de la normativa vigente que rige a este sector de la economía popular y solidaria, es de vital importancia la elaboración de una guía metodológica teórica y práctica para la preparación del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., de la ciudad de Quinsaloma, esta herramienta servirá para la elaboración del primer Balance Social con el mismo que mejorará el involucramiento social y solidario.

## **3.5. OBJETIVOS**

### **3.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar el cumplimiento de la normativa mediante la aplicación de una guía metodológica teórica y práctica para la preparación del balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

### **3.5.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

- Desarrollar una guía metodológica teórica y práctica para la preparación del balance social que permita medir el cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales.
- Sociabilizar la guía a los directivos de la cooperativa de manera clara y precisa para que puedan cumplir las exigencias de los organismos de supervisión.
- Capacitar a la gerencia y el consejo de administración con el propósito de que la cooperativa elabore el balance social, permitiendo la generación de datos claros, definidos y pertinentes, para la presentación a la sociedad y los organismos de control del gobierno.

### 3.6. FUNDAMENTACIÓN

La presente propuesta se fundamenta desde la Constitución de la República del Ecuador así se lo determina en los siguientes artículos:

**Artículo. 283.-** establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Artículo. 309.-** señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario.

**Artículo. 311.-** señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Artículo. 319.-** establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

La normativa que rige es la LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO, la misma que fue publicada en el registro oficial N° 444 el 10 de mayo de 2011.



**Art. 1.- Definición.-** Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 8.- Formas de Organización.-** Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el 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 propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 22.- Objeto.-** El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y,

previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 83.- Actividades financieras.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

**Art. 94.- Información.-** Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

## DISPOSICIONES GENERALES

**SEGUNDA.-** 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 (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

El Reglamento General de la LOEPS, este fue publicado en el registro oficial N° 648 del 27 de febrero de 2012.

Se menciona en el capítulo II a las cooperativas de ahorro y crédito en la sección I, de la organización interna.

**Artículo 93.- Ingreso de socios.-** Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas (Registro oficial, 2012).

**Artículo 153.- Control.-** El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma.

La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente (Registro oficial, 2012).

**Artículo 154.-Atribuciones.-** La Superintendencia, además de las señaladas en la ley, tendrá las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación;
2. Conocer y aprobar las reformas a los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de aplicación de la ley;
3. Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control;
4. Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control;
5. Proponer regulaciones para la EPSSFPS;
6. Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones; y,
7. Las demás atribuciones que le corresponda de acuerdo a la ley y este reglamento (Registro oficial, 2012).

### **3.7. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

#### **Factibilidad Legal**

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo Cuarto, soberanía económica, sección primera en el Art. 311.- se determina que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, así también se establece en la LOEPS en el Artículo. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios (ASAMBLEA NACIONAL, 2011). Además en las transitorias de esta ley se indica la obligación de incluir en los informe el Balance Social, por lo tanto, esta propuesta cuenta con un sustento legal que indica la necesidad de desarrollar una guía metodológica teórica y práctica para la preparación del balance social.

#### **Factibilidad socio – económica**

La perspectiva socioeconómica se establece en el Art. 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en la que se menciona que el Sector Cooperativo es el 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 propiedad conjunta y de gestión democrática, aplicando los valores y principios universales del cooperativismo y las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (ASAMBLEA NACIONAL, 2011).

#### **Factibilidad ambiental**

La presente propuesta no afectará al medio ambiente, al contrario mejorará el impacto ambiental la cooperativa tendría que ejecutar programas ambientales, ya que con la elaboración del Balance Social se medirá la incidencia en el impacto ambiental, educativo y cultural.

## Factibilidad Económica - Financiera

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>Recurso Humano</b> Un investigador	\$ 60,00	\$ 60,00
<b>Recursos materiales</b> Computador Proyector Filmadora Internet Suministros	\$ 250,00	\$ 250,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 310,00</b>

Fuente: Investigador., Abril 2014.  
Elaborado por: Sandro Rumiguano

### **3.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Para iniciar la propuesta se parte de conocer la misión y la visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

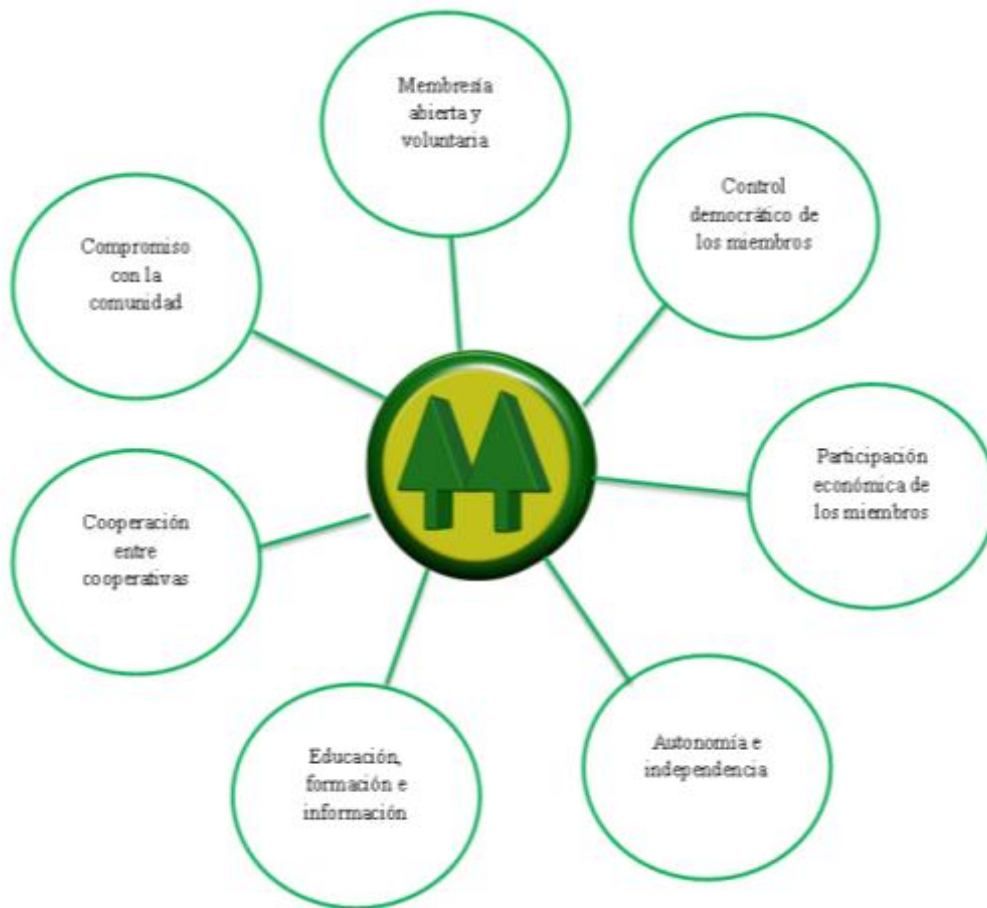
**MISIÓN.-** “Impulsar el cooperativismo a través del incentivo de la cultura del ahorro y el otorgamiento de créditos a tasas preferenciales en beneficio de todos nuestros cuenta ahorristas y clientes, con personal capacitado, tecnología adecuada, instalaciones eficientes, buscando ser líder en el mercado.” (URBANO, 2013)

**VISIÓN.-** “Constituirse en los próximos tres años en una organización eficiente, que planificadamente mantenga un crecimiento sostenido y el mejoramiento continuo de sus servicios enfocados al bienestar de la sociedad y de todos sus socios”. (URBANO, 2013)

#### **Principios Cooperativos**

- Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria
- Segundo Principio: Control democrático de los miembros
- Tercer Principio: Participación económica de los miembros
- Cuarto Principio: Autonomía e independencia
- Quinto Principio: Educación, formación e información
- Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas
- Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad

## DIAGRAMA DE PRINCIPIOS COOPERATIVOS



**Elaborado por:** Sandro Rumiguano Investigador, Abril 2014.

### **Población Objeto**

La aplicación de la guía metodológica teórica y práctica para la elaboración del Balance Social, le corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del Cantón Quinsaloma, con la libertad de en el futuro agregar o quitar nuevas dimensiones y variables de medición del cumplimiento de los principios cooperativistas y la LOEPS, deberá ser elaborado una vez que hayan sido realizados los otros balances.

La elaboración del Balance Social se debe realizar periódicamente, que a libertad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, lo podrá realizar trimestralmente, semestralmente o anualmente. La información obtenida deberá ser difundida a la asamblea general de



socios, consejo de administración, consejo de vigilancia y la institución de supervisión del estado.

Así como lo determina el Reglamento General de la LOEPS en el artículo 34, atribuciones y deberes del Consejo de Administración, en el inciso N° 1 “Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo” (Registro oficial, 2012), por lo consiguiente le corresponde al Consejo de Administración conformar un equipo de trabajo que sea el responsable de la elaboración del Balance Social, es recomendable que el mencionado equipo este conformado por el Gerente/a, por lo menos un miembro de cada Consejo.

El Balance Social es un documento público y podrán tener acceso los actores sociales internos y externos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito podrá publicar totalmente o un extracto del Balance Social.

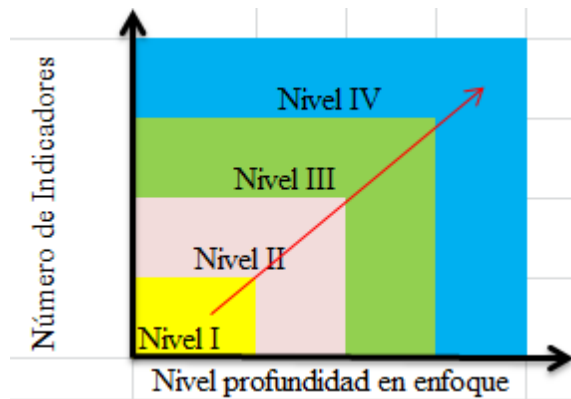
### **Características del Modelo**

El presente modelo de Balance Social se basa a un diseño elaborado por la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, con el apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativas, con el propósito de fomentar el desarrollo sostenible y la medición de los indicadores de cumplimiento los principios cooperativos, y la LOEPS, el Balance Social Cooperativo se presenta como una herramienta con el siguiente propósito:

- Motivar la implementación de Responsabilidad Social;
- Rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia;
- Evaluar del cumplimiento de la misión institucional;
- Evaluar el desempeño de la cooperativa en el ámbito de desarrollo sostenible, a través de indicadores cualitativos y cuantitativos.

## Estructura del Balance Social

Se ha trabajado en el diseño de un modelo de Balance Social de fácil comprensión que permita arrojar resultados confiables que correspondan a los siete principios universales del cooperativismo. El diseño consta de cuatro niveles de aplicación de la gestión sustentable y el número de indicadores.



**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

NIVEL	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN
I	COMPROMISO	Se evidencia que la Cooperativa realiza pequeñas y/o esporádicas acciones con la comunidad como parte de su acción social, de una manera “filantrópica”
II	INNOVACIÓN	La Cooperativa ha identificado sus públicos de interés, cambia el tipo de apoyo de ser reactivo a un apoyo planificado y analizado en base a un relacionamiento estructurado y de influencia mutua. Inicia a realizar reportes de Responsabilidad Social.
III	INTEGRACIÓN	La Cooperativa ha integrado en su accionar los temas sociales y medioambientales al negocio financiero, busca tener relaciones con

		los públicos de interés de Ganar-Ganar y su estrategia es generar valor.
<b>IV</b>	<b>TRANSFORMACIÓN</b>	La Cooperativa ha integrado el concepto de Responsabilidad Social en su estrategia al punto de ser parte del ADN institucional, busca alianzas con los públicos de interés.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

<b>ELEMENTO</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
Código	Codificación secuencial de los indicadores
Indicador	Nombre y descripción del indicador
Observaciones	Elementos importantes a ser tomados en cuenta para su cálculo
Fuente de información	Principales documentos o áreas en las que se debe acudir para calcular o dimensionar el indicador
Área responsable de cálculo	Identificación de la posible área responsable de cálculo, dependiendo de la estructura de cada institución esta podría ser cambiada
Frecuencia de cálculo	Sugerencia de frecuencia de cálculo de los indicadores (trimestral, semestral, anual)

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

El séptimo principio por su alcance ha sido dividido en las siguientes dimensiones:

1. Comunidad;
2. Gobierno;
3. Medio ambiente; y,
4. Proveedores.

Adicionalmente, por su importancia se presentan de forma separa los siguientes aspectos:

1. Público interno (talento humano); y,
2. Gestión.

De esta manera los indicadores responden a los siguientes principios y aspectos:

No.	Principio/aspecto	Dimensión	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
1	Membresía abierta y voluntaria		20	17	2	0
2	Control democrático de los miembros		7	0	0	0
3	Participación económica de los miembros		5	0	0	0
4	Autonomía e independencia		4	1	0	0
5	Educación, formación e información		7	2	0	0
6	Cooperación entre cooperativas		6	0	0	0
7	Compromiso con la comunidad	Comunidad	13	12	6	4
		Gobierno	4	1	0	0
		Medio ambiente	0	11	5	7
		Proveedores	1	2	0	1
8	Público interno (talento humano)		16	5	3	0
9	Gestión		6	3	3	1
<b>TOTAL INDICADORES</b>			<b>76</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>11</b>

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

En total son 147 indicadores, que se encuentran divididos en los cuatro niveles (la suma aritmética no coincide porque existen indicadores que corresponde a dos o más principios/aspectos).

	CÓDIGO	INDICADOR
	IRSCOOP001	% socios - cliente activos
	IRSCOOP002	% socios - cliente activos mujeres
	IRSCOOP003	% socios activos crédito vigente
	IRSCOOP004	% socios - cliente ahorristas
	IRSCOOP005	% socios - cliente ahorristas rural mujeres
	IRSCOOP006	% ahorristas - cliente menores de edad
	IRSCOOP007	% ahorro voluntario
<b>1. Membresía abierta y voluntaria:</b> Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.	IRSCOOP008	% ahorro voluntario rural
	IRSCOOP009	% cartera de crédito rural
	IRSCOOP010	% cartera de crédito mujeres
	IRSCOOP011	% operaciones vigentes crédito rural
	IRSCOOP012	% operaciones vigentes crédito mujeres
	IRSCOOP013	% operaciones vigentes crédito rural mujeres
	IRSCOOP014	% socios con ingresos menores al valor canasta básica al mes
	IRSCOOP015	% de créditos <= 30% PIB per cápita
	IRSCOOP016	% de créditos con cuotas <= 1% PIB per cápita (mensual)
	IRSCOOP017	% socios nuevos con ingresos menores a la canasta básica
	IRSCOOP018	monto promedio de crédito por segmento de crédito
	IRSCOOP019	monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito
	IRSCOOP020	monto promedio de crédito rural por segmento de crédito
	IRSCOOP021	monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito
	IRSCOOP022	Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito
	IRSCOOP024	Distribución de cartera por tipo de producto
	IRSCOOP026	Cobertura poblacional en sectores rurales (parroquias rurales atendidas)
	IRSCOOP027	Cobertura física en sectores rurales (puntos de atención físicos en parroquias rurales)
	IRSCOOP028	Nivel de de cobertura poblacional por parroquia (% socios atendidos por

	parroquia de intervención PEA)
IRSCOOP029	Cobertura en parroquias donde no existen otras instituciones de servicios financieros
IRSCOOP031	% deserción de socios
IRSCOOP033	% operaciones realizadas con servicios innovadores
IRSCOOP035	Relación de cuota de ingreso (aportación de socios-clientes) con respecto a salario mínimo

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

2. Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.	CÓDIGO	INDICADOR
		IRSCOOP040
	IRSCOOP041	% asistencia de socios en asamblea general
	IRSCOOP042	% de socios que participan en elecciones
	IRSCOOP043	% mujeres representantes
	IRSCOOP044	% mujeres en consejos
	IRSCOOP045	Porcentaje de directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
	IRSCOOP046	Composición de los órganos de gobierno corporativo y empleados (incluido staff), desglosado por generó, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

**3. Participación económica de los miembros:** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

CÓDIGO	INDICADOR
IRSCOOP047	% Certificados Aportación (capital social)/patrimonio total
IRSCOOP048	% reservas facultativas/patrimonio total
IRSCOOP049	Reservas/total socios
IRSCOOP050	Tasa de interés pasiva ponderada real
IRSCOOP051	Margen financiero

**4. Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

CÓDIGO	INDICADOR
IRSCOOP052	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones
IRSCOOP053	% endeudamiento externo/pasivo
IRSCOOP054	% concentración por fuentes de fondeo
IRSCOOP055	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
IRSCOOP056	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"

	CÓDIGO	INDICADOR
	IRSCOOP057	% de funcionarios, directivos y asambleístas capacitados
	IRSCOOP059	% cumplimiento plan de capacitación
<p><b>5. Educación, formación e información:</b> Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general. Particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.</p>	IRSCOOP060	Promedio de horas de formación al año por empleado, directivo o asambleísta, desglosado por niveles estructurales de empleado, directivo o asambleísta.
	IRSCOOP061	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de concluir sus carreras profesionales.
	IRSCOOP062	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
	IRSCOOP064	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente.
	IRSCOOP065	Número de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario.
	IRSCOOP066	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
	IRSCOOP067	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, directivos, asambleístas, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador



	CÓDIGO	INDICADOR
<p><b>6. Cooperación entre cooperativas:</b> Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.</p>	IRSCOOP068	No. de alianzas con otras cooperativas
	IRSCOOP069	No. de eventos en alianza con otras cooperativas
	IRSCOOP070	% de fondeo procedente de cooperativas
	IRSCOOP071	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo
	IRSCOOP072	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas (ej. Adquisiciones, proveedores)
	IRSCOOP073	Participación en organismos de integración
	IRSCOOP147	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

	CÓDIGO	INDICADOR
<b>7. Compromiso con la comunidad:</b> La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.	IRSCOOP025	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
	IRSCOOP032	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
	IRSCOOP033	% operaciones realizadas con servicios innovadores
	IRSCOOP036	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
<b>Dimensión: Comunidad</b>	IRSCOOP037	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
	IRSCOOP064	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente.
	IRSCOOP066	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
	IRSCOOP074	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
	IRSCOOP075	% de satisfacción de servicios financieros.
	IRSCOOP076	No. Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios-clientes.
	IRSCOOP077	Mejoramiento de ingresos familiares de socios.
	IRSCOOP078	Mejoramiento de patrimonios familiares de socios.
	IRSCOOP079	No. Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros.
	IRSCOOP080	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación)
	IRSCOOP081	No. Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros.
	IRSCOOP082	% de monto de crédito compartido con otras instituciones
	IRSCOOP083	% quejas atendidas

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Dimensión:  
**Comunidad**

IRSCOOP084	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
IRSCOOP085	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
IRSCOOP086	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
IRSCOOP087	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
IRSCOOP088	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
IRSCOOP089	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
IRSCOOP090	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
IRSCOOP091	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)
IRSCOOP092	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito)
IRSCOOP094	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
IRSCOOP095	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.
IRSCOOP096	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.
IRSCOOP097	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.

IRSCOOP098	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.
IRSCOOP099	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Dimensión: **Gobierno**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSCOOP055	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
IRSCOOP056	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”
IRSCOOP088	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
IRSCOOP089	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
IRSCOOP093	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Dimensión: **Medio ambiente**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSCOOP094	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales
IRSCOOP095	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.
IRSCOOP096	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.
IRSCOOP097	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.
IRSCOOP098	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.
IRSCOOP100	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
IRSCOOP101	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
IRSCOOP102	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
IRSCOOP103	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
IRSCOOP104	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
IRSCOOP105	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
IRSCOOP106	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
IRSCOOP107	Captación total de agua por fuentes
IRSCOOP108	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

IRSCOOP109	Iniciativas de reciclaje
IRSCOOP110	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
IRSCOOP111	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
IRSCOOP112	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.
IRSCOOP113	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
IRSCOOP114	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
IRSCOOP115	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
IRSCOOP116	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
IRSCOOP117	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Dimensión:  
**Proveedores**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSCOOP118	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
IRSCOOP119	Procedimientos para la contratación local y para la elección de staff y directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
IRSCOOP120	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

IRSCOOP121	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
------------	---

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Dimensión: **Público  
Interno**

CÓDIGO	INDICADOR
IRSCOOP037	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
IRSCOOP057	% de funcionarios, directivos y asambleístas capacitados
IRSCOOP058	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (empleados y directivos)
IRSCOOP059	% cumplimiento plan de capacitación
IRSCOOP060	Promedio de horas de formación al año por empleado, directivo o asambleísta, desglosado por niveles estructurales de empleado, directivo o asambleísta
IRSCOOp061	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de concluir sus carreras profesionales.
IRSCOOP065	Número de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario
IRSCOOP067	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, directivos, asambleístas, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves
IRSCOOP121	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
IRSCOOP122	% empleados mujeres staff
IRSCOOP123	Relación de % empleados con capacidades especiales con respecto a normativa vigente
IRSCOOP124	Relación salarial (máximo y mínimo)

IRSCOOP125	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
IRSCOOP126	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
IRSCOOP127	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
IRSCOOP128	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
IRSCOOP129	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
IRSCOOP130	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si éstas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
IRSCOOP131	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y Asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
IRSCOOP132	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
IRSCOOP134	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
IRSCOOP135	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
IRSCOOP136	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr derechos.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador



Dimensión: **Gestión**

<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>
IRSCOOP062	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
IRSCOOP137	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para
IRSCOOP099	Implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados financieros.
IRSCOOP138	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
IRSCOOP139	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
IRSCOOP140	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
IRSCOOP141	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes/socios
IRSCOOP142	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
IRSCOOP143	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación y manejo de riesgos financieros
IRSCOOP144	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

IRSCOOP145	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
IRSCOOP146	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
IRSCOOP147	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.

**Fuente:** Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

## Redacción del Balance Social

La presentación del balance social debe responder a la importancia que la institución quiera darle a cada tema, no obstante a continuación se sugiere por lo menos tomar en cuenta los siguientes elementos dentro del mismo.

- **Descripción de visión la estratégica de la institución con respecto a sostenibilidad**, entendida como la orientación no solo financiera sino medioambiental y social
- **Perfil institucional**
- **Parámetros del balance social**; periodo de análisis, fecha de corte, alcance y cobertura.
- **Gobierno corporativo**, compromisos y grupos de interés tomados en cuenta dentro de la gestión
- **Indicadores**; análisis de resultados y establecimiento de retos futuros, éste último de suma importancia ya que define la continuidad del enfoque y la profundización de la gestión sostenible.

Por otro lado, en función de las buenas prácticas internacionales, es importante en toda la redacción del documento, tomar en cuenta los siguientes lineamientos

- **Inclusividad**: identificar las partes interesadas y explicar cómo ha dado respuesta a sus asuntos en el informe.
- **Relevancia y Materialidad**: incluir cuestiones que ejerzan una influencia sustancial sobre las decisiones de los públicos de interés que se tomen en cuenta en el informe.
- **Contexto de Sostenibilidad**: la información se debe presentar en el marco de un contexto que tenga un valor interpretativo significativo.

- **Exhaustividad:** los asuntos deben ser suficientes para que los públicos de interés puedan evaluar el desempeño de la Cooperativa.
- **Equilibrio:** presentación equilibrada y razonable del desempeño de la Cooperativa.
- **Comparabilidad:** la información debe permitir analizar los cambios en el desempeño de la Cooperativa a lo largo del tiempo.
- **Precisión:** la información debe ser precisa y suficientemente detallada como para que los públicos de interés pueden tomar decisiones con ella.
- **Periodicidad:** se seguirá un programa regular en el tiempo.
- **Claridad:** la información debe ser comprensible y accesible.
- **Verificación:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria deben ser registrados, compilados y expuestos para que puedan ser revisados y verificados.

A continuación se presenta la estructura para la aplicación práctica del Balance Social basado en la estructura de ACI AMÉRICAS (Alianza Cooperativa Internacional para las Américas), acoplado con los parámetros de la Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y el modelo de balance social de Argentina.

- 1) CARATULA, PORTADA.
- 2) CARTA DE PRESENTACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO
- 3) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 4) COMISIÓN FISCALIZADORA

- 5) GERENCIAS
- 6) ACERCA DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO
- 7) DATOS IDENTIFICATORIOS.
- 8) MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETO SOCIAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.
- 9) HITOS HISTÓRICOS A TENER EN CUENTA EN LA PONDERACIÓN DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA.
- 10) PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- 11) TERRITORIO DE INFLUENCIA
- 12) GESTIÓN
- 13) ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL
- 14) ALGUNOS INDICADORES
- 15) LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS
- 16) PRIMER PRINCIPIO: “MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA”
- 17) SEGUNDO PRINCIPIO: “CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS”
- 18) TERCER PRINCIPIO: “PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS”

19) CUARTO PRINCIPIO: “AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA”

20) QUINTO PRINCIPIO: “EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN”

21) SEXTO PRINCIPIO: “COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS”

22) SÉPTIMO PRINCIPIO: “COMPROMISO CON LA COMUNIDAD”

23) INFORME FINAL

24) GLOSARIO

A continuación se presenta notas explicativas de cada una de las partes de la estructura del Balance Social.

**CARATULA, PORTADA.**

En esta sección se debe iniciar la presentación del Balance Social con una caratula en la que por lo menos debe constar:

- El nombre del documento.
- Periodo del informe.
- Nombre de la Institución.

**CARTA DE PRESENTACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Consiste de una pequeña redacción en la que se presenta el Balance Social, esta redacción es elaborada por la Presidenta/e y Gerente, los mismos que legalizan el documento con sus respectivas firmas.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Se detalla la nómina de las personas que forman el consejo de administración.

## CONSEJO DE VIGILANCIA

Se detalla la nómina de las personas que forman el consejo de vigilancia.

## GERENCIAS

Se detalla la nómina que conforman las gerencias, de ser el caso.

## ACERCA DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

En esta sección se inicia la redacción indicando quienes son los responsables de la elaboración del Balance Social, además se utiliza un poco de conceptos del por qué? para qué?, importancia de la presentación de este documento.

## DATOS IDENTIFICATORIOS.

Este segmento está compuesto de la siguiente manera:

- ✓ Denominación de la entidad
- ✓ Domicilio Legal
- ✓ Sede Administrativa
- ✓ Ejercicio Económico
- ✓ Servicios brindados
- ✓ Fecha de Inscripción en el ministerio correspondiente
- ✓ Modificaciones de los estatutos
- ✓ Personería Jurídica

## MISIÓN, VISIÓN, VALORES, OBJETO SOCIAL Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

Se adjunta las definiciones ya establecidas en el plan estratégico de la institución.

## HITOS HISTÓRICOS A TENER EN CUENTA EN LA PONDERACIÓN DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA.

En esta unidad se detalla fechas trascendentales desde la creación hasta la actualidad de la cooperativa.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Aquí se detalla todos los productos y servicios que presta a la cooperativa a sus socios, clientes y la comunidad.

## TERRITORIO DE INFLUENCIA

Se detalla los sectores hasta donde presta sus servicios, se adjunta un mapa indicando la cobertura.

## GESTIÓN

Se detalla las políticas, principios, valores, metas, objetivos alcanzados por parte de los directivos y la gerencia.

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Se agrega el organigrama estructural de la cooperativa.



## ALGUNOS INDICADORES

En esta unidad se realiza un informe estadístico de los servicios prestados, utilidad, capital, patrimonio, créditos otorgados, cartera vencida, etc. un análisis de manera horizontal, para verificar la variación en cada año.

## LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

PRIMER PRINCIPIO: “MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA”

SEGUNDO PRINCIPIO: “CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS”

TERCER PRINCIPIO: “PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS”

CUARTO PRINCIPIO: “AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA”

QUINTO PRINCIPIO: “EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN”

SEXTO PRINCIPIO: “COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS”

SÉPTIMO PRINCIPIO: “COMPROMISO CON LA COMUNIDAD”

PRIMER PRINCIPIO: “MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA”

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.</b> <b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</b> Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012 <b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b> Principio I. ASOCIACIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.  Responsable: _____ Fecha de elaboración: _____ Aprobado por: _____ Fecha de aprobación: _____					
CODIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
IRSCOOP001	% socios - cliente activos				
IRSCOOP002	% socios - cliente activos mujeres				
IRSCOOP003	% socios activos crédito vigente				
IRSCOOP004	% socios - cliente ahorristas				
IRSCOOP006	% ahorristas - cliente menores de edad				
IRSCOOP010	% cartera de crédito mujeres				
IRSCOOP018	monto promedio de crédito por segmento de crédito				
IRSCOOP019	monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito				
IRSCOOP031	% deserción de socios				
IRSCOOP033	% operaciones realizadas con servicios innovadores				
IRSCOOP035	Relación de cuota de ingreso (aportación de socios-clientes) con respecto a salario mínimo				
_____ Firma Responsable		_____ Firma Autorización			

SEGUNDO PRINCIPIO: “CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS”

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**

**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012

**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

**Principio II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Responsable:

Fecha de elaboración:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
IRSCOOP040	% de asistencia de representantes en asamblea anual				
IRSCOOP041	% asistencia de socios en asamblea general				
IRSCOOP042	% de socios que participan en elecciones				
IRSCOOP043	% mujeres representantes				
IRSCOOP044	% mujeres en consejos				
IRSCOOP045	Porcentaje de directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.				

\_\_\_\_\_  
Firma Responsable

\_\_\_\_\_  
Firma Autorización



CUARTO PRINCIPIO: “AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA”

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**  
**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**  
 Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012  
**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**  
 Principio IV. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA  
 Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Responsable: \_\_\_\_\_ Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_  
 Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha de aprobación: \_\_\_\_\_

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
IRSCOOP052	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones				
IRSCOOP053	% endeudamiento externo/pasivo				
IRSCOOP054	% concentración por fuentes de fondeo				
IRSCOOP055	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				
IRSCOOP056	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”				

\_\_\_\_\_  
 Firma Responsable

\_\_\_\_\_  
 Firma Autorización

QUINTO PRINCIPIO: “EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN”

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**  
**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**  
 Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012  
**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**  
 Principio V. EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general. Particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Responsable: \_\_\_\_\_ Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_  
 Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha de aprobación: \_\_\_\_\_

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
IRSCOOP057	% de funcionarios, directivos y asambleístas capacitados				
IRSCOOP059	% cumplimiento plan de capacitación				
IRSCOOP060	Promedio de horas de formación al año por empleado, directivo o asambleísta, desglosado por niveles estructurales de empleado, directivo o asambleísta				
IRSCOOP061	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de concluir sus carreras profesionales				
IRSCOOP062	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.				
IRSCOOP064	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente				
IRSCOOP065	Número de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario				
IRSCOOP066	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.				
IRSCOOP067	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, directivos, asambleístas, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves				

\_\_\_\_\_  
Firma Responsable

\_\_\_\_\_  
Firma Autorización



SÉPTIMO PRINCIPIO: “COMPROMISO CON LA COMUNIDAD”

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.</b> <b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</b> Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012 <b>INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b> Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD					
La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.					
Responsable:			Fecha de elaboración:		
Aprobado por:			Fecha de aprobación:		
CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
	<b>a) Dimensión Comunidad.</b>				
IRSCOOP032	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.				
IRSCOOP033	% operaciones realizadas con servicios innovadores				
IRSCOOP064	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos de derechos humanos y medioambiente.				
IRSCOOP066	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.				
IRSCOOP075	% de satisfacción de servicios financieros.				
IRSCOOP076	No. Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios-clientes.				
IRSCOOP077	Mejoramiento de ingresos familiares de socios.				
IRSCOOP078	Mejoramiento de patrimonio familiares de socios.				
IRSCOOP079	No. Eventos de apoyo a socios en ámbitos distintos a servicios financieros.				
IRSCOOP080	% productos de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación)				
IRSCOOP081	% productos de crédito para necesidades productivas.				
IRSCOOP091	Tiempo promedio del proceso de concesión de crédito (todos socios con crédito vigente)				
IRSCOOP092	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito)				
IRSCOOP095	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.				
IRSCOOP096	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.				
IRSCOOP098	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.				
Firma Responsable			Firma Autorización		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.  
BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012

**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

**Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

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

Responsable:

Fecha de elaboración:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
	<b>b) Dimensión Gobierno</b>				
IRSCOOP055	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				
IRSCOOP056	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"				
IRSCOOP088	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.				
IRSCOOP093	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.				
	<b>c) Dimensión Medio Ambiente</b>				
IRSCOOP094	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales				
IRSCOOP095	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.				
IRSCOOP096	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.				
IRSCOOP098	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.				
IRSCOOP100	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.				
IRSCOOP101	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.				
IRSCOOP109	Iniciativas de reciclaje				
IRSCOOP110	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.				

\_\_\_\_\_  
Firma Responsable

\_\_\_\_\_  
Firma Autorización

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**

**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012

**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

**Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

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

Responsable:

Fecha de elaboración:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
	<b>d) Dimensión Proveedores</b>				
IRSCOOP120	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.				
IRSCOOP121	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.				
	<b>e) Dimensión Público Interno</b>				
IRSCOOP037	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.				
IRSCOOP057	% de funcionarios, directivos y asambleístas capacitados				
IRSCOOP058	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación (empleados y directivos)				
IRSCOOP059	% cumplimiento plan de capacitación				
IRSCOOP060	Promedio de horas de formación al año por empleado, directivo o asambleísta, desglosado por niveles estructurales de empleado, directivo o asambleísta				
IRSCOOP065	Número de personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario				
IRSCOOP067	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los funcionarios, directivos, asambleístas, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves				
IRSCOOP122	% empleados mujeres staff				
IRSCOOP123	Relación de % empleados con capacidades especiales con respecto a normativa vigente				
IRSCOOP127	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.				
IRSCOOP129	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.				
IRSCOOP134	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.				

Firma Responsable

Firma Autorización

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**

**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO**

Ejercicio anual N° 2012 finalizado el 31/12/2012

**INDICADORES CUANTITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

**Principio VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

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

Responsable:

Fecha de elaboración:

Aprobado por:

Fecha de aprobación:

CÓDIGO	INDICADORES	Ejercicio actual		Ejercicio anterior	
		Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
	<b>f) Dimensión Gestión</b>				
IRSCOOP062	Porcentaje de empleados y directivos formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.				
IRSCOOP139	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.				
IRSCOOP140	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.				
IRSCOOP141	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes/socios				
IRSCOOP143	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación y manejo de riesgos financieros				
IRSCOOP147	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.				

\_\_\_\_\_  
Firma Responsable

\_\_\_\_\_  
Firma Autorización

NOTA: Al finalizar cada principio cooperativo se debe realizar un análisis e interpretación de los acontecimientos, acciones, proyectos, programas ejecutados durante el periodo. Explicar los pasos prácticos, beneficios logrados, impacto social – ambiental.

## INFORME FINAL

En este segmento se redacta los procedimientos que se utilizaron para elaboración del Balance Social, se indica el periodo de realización del informe, mencionar los ejes de trabajo, los aspectos de ponderación del balance, los resultados y logros obtenidos de los proyectos y programas realizados.

## GLOSARIO

Se detallará las palabras de difícil comprensión con su respectivo significado o explicación.

### **3.9. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO**

La metodología que se empleará en la ejecución de la propuesta es una guía teórica y práctica para la elaboración del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del Cantón Quinsaloma.

MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLES	TIEMPO
Fase inicial	Factibilidad	Recopilación de base legal, técnica de la viabilidad de la propuesta.	Estudio de las normas, principios y guías para implementación del Balance Social en el Ecuador.	Investigador Internet Computador Impresora	\$ 60.00	Investigador	5 Semanas
Fase central	Diseño y elaboración	Elaborar la guía teórica y práctica.	Recopilar definiciones y diseñar los formatos para la elaboración del Balance Social.	Investigador Internet Computador Impresora	\$ 50.00	Investigador	5 Semanas
Fase final	Sociabilización	Distribuir 18 guías y sociabilizar a los directivos.	Presentación, difusión de las normas legales que rigen la obligación de la preparación del Balance Social, transmitir a los asistentes la guía teórica y práctica.	Investigador Computador Proyector Filmadora Guías Internet	\$ 100.00	Investigador	1 Semana
	Capacitación	Capacitar a la Gerencia y Consejo de	Preparar un seminario - taller en el que se expondrá los formatos	Investigador Computador Proyector	\$ 100.00	Investigador	1 Semana

	n	Administración	del informe del Balance Social de manera teórica y práctica.	Filmadora Internet Suministros			
--	---	----------------	--	--------------------------------------	--	--	--

## **ADMINISTRACIÓN**

La guía teórica y práctica para la elaboración del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., del Cantón Quinsaloma, estará administrada por los responsables de la investigación, de la Universidad Estatal de Bolívar.

## **APORTE PRÁCTICO**

Con la guía teórica y práctica para la elaboración del Balance Social facilitará a los responsables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., la implementación y presentación de este informe de responsabilidad social a la comunidad y al organismo del Gobierno que rige la supervisión del cumplimiento de esta obligación.

Además, servirá como una fuente de consulta y guía para el grupo de entidades que están en la obligación de presentar el Balance Social, en base a los siete principios cooperativos.



### **3.10. RESULTADOS OBTENIDOS**

Una vez que se realizó la socialización de la guía teórica y práctica para la elaboración del Balance Social a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., se logró transmitir y hacer conocer las normas legales que rige a la economía popular y solidaria, al mismo tiempo difundir la guía para la elaboración del balance social, los directivos adquirieron conciencia de la necesidad y obligatoriedad de realizar e incorporar a los informes de gestión el balance social.

En cuanto a la meta de capacitar a la gerencia y consejo de administración se consiguió una gran captación de los formatos difundidos, además de producir el compromiso para la implementación del balance social por primera vez a los reportes que emitirá la gerencia conjuntamente con el consejo de administración, de esta manera la entidad cumplirá con lo que determina la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario.

## **3.11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **3.11.1. CONCLUSIONES**

- Existía un gran desconocimiento por parte de los consejos de administración y vigilancia de la normativa de la economía popular y solidaria, una vez ejecutada la propuesta los miembros conocen de la obligación legal de realizar el balance social.
- No existe proyectos y programas de educación, formación, información y compromiso con la comunidad.
- En la legislación ecuatoriana se indica en la Ley de Economía Popular y Solidaria que se debe incorporar el balance social a los informes de gestión, pero no se determina un modelo específico, dejando en libertad de las entidades de la economía popular y solidaria puedan diseñar sus propios modelos de balance social.

### **3.11.2. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la cooperativa incluir en su planificación estratégica los principios cooperativos, y el compromiso de la elaboración del balance social a sus informes de gestión, para lograr un mejor cumplimiento de la normativa legal y la responsabilidad social.
- Implementar proyectos y programas de educación, formación y compromiso con la comunidad para el desarrollo sostenible por medio de valores y políticas aprobadas por los socios.
- Fortalecer la cooperación entre cooperativas con el propósito de brindar un mejor servicio cooperativista, intercambio de experiencias y técnicas de la aplicación del balance social cooperativo.

### 3.12. BIBLIOGRAFÍA

- Amartya. (2014). *AMARTYA*. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de [http://www.amartya.org.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=133&Itemid=59](http://www.amartya.org.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=59)
- ASAMBLEA NACIONAL. (10 de 05 de 2011). *cafolis.org*. Recuperado el 25 de 11 de 2012, de <http://www.cafolis.org/images/stories/File/LOEPS.pdf>
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). *ASAMBLEA NACIONAL*. Recuperado el 25 de 11 de 2012, de <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Constitucion-2008.pdf>
- Coraggio, J. (2009). *La economía popular solidaria en el Ecuador*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2012, de [http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La\\_economia\\_popular\\_solidaria\\_en\\_el\\_Ecuador.pdf](http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/La_economia_popular_solidaria_en_el_Ecuador.pdf)
- Coraggio, J. (s.f.). *books.google.com.ec*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2013, de [http://books.google.com.ec/books?id=OtHJ\\_PHtDBgC&pg=PA146&lpg=PA146&dq=%E2%80%9CEntendemos+que+solidaridad+no+implica+igualdad,+ni+siquiera+equidad,+sino+reglas+aceptadas+de+distribuci%C3%B3n+y+arreglos+de+reciprocidad+de+alg%C3%BAAn+tipo,+donde+recibir+ob](http://books.google.com.ec/books?id=OtHJ_PHtDBgC&pg=PA146&lpg=PA146&dq=%E2%80%9CEntendemos+que+solidaridad+no+implica+igualdad,+ni+siquiera+equidad,+sino+reglas+aceptadas+de+distribuci%C3%B3n+y+arreglos+de+reciprocidad+de+alg%C3%BAAn+tipo,+donde+recibir+ob)
- Cracogna, D. (s.f.). *UNLP.EDU.AR*. Recuperado el 03 de 11 de 2012, de [http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance\\_social\\_coop\\_integral.pdf](http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.pdf)
- DEFENICIONDEECONOMIA*. (s.f.). Recuperado el 01 de 12 de 2012, de Definición de economía - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/economia/#ixzz2DZnsBtp9>
- Degerencia.com. (2001). *Degerencia.com Gestión de Proyectos*. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de [http://www.degerencia.com/tema/indicadores\\_de\\_gestion](http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion)

- Fernández, L. G. (08 de 1998). *Universidad Nacional de La Plata*. Recuperado el 15 de 10 de 2012, de [http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance\\_social\\_coop\\_integral.pdf](http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.pdf)
- IEPS. (2001). *PUBLICACIONES AGENDA*. Recuperado el 29 de 06 de 2013, de <http://www.ieps.gob.ec/web/images/PUBLICACIONES/Agenda.pdf>
- ISO.ORG,. (s.f.). *ISO.ORG 26000*. Recuperado el 1 de 12 de 2012, de [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Mugarra, A. (1995). *Modelos de Balance Social: Criterios*. Recuperado el 05 de 12 de 2012, de <http://miguelcm.unex.es/Lecturas%20ASE/A%20Mugarra,%20Modelos%20BS.pdf>
- Mugarra, A. (s.f.). *angelfire*. Recuperado el 23 de 06 de 2013, de <http://www.angelfire.com/journal2/comunicarse/Balance.pdf>
- Mugarra, A. (s.f.). *Instituto de Estudios Cooperativos de la Universidad de Deusto*. Recuperado el 14 de 12 de 2013, de <http://miguelcm.unex.es/Lecturas%20ASE/A%20Mugarra,%20Modelos%20BS.pdf>
- Mugarra, A. (s.f.). *Responsabilidad Social y Balance Social hoy en España*. Recuperado el 23 de 06 de 2013, de [amugarra@iec.deusto.es](mailto:amugarra@iec.deusto.es): <http://www.stthomas.edu/cathstudies/cst/conferences/bilbao/papers/Elorriaga.pdf>
- PNFPEES. (Noviembre de 2012). *Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía*. Recuperado el 15 de Junio de 2013
- Portalplaneta. (s.f.). *Conceptos*. Recuperado el 28 de 11 de 2012, de <http://www.portalplanetasedna.com.ar/conceptos12.htm>
- Prensa Cooperativa. (Julio de 2007). Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de [http://www.prensacooperativa.coop/balance\\_social.htm](http://www.prensacooperativa.coop/balance_social.htm)
- Programa de cooperación MERCOSUR - AECID. (16 de 10 de 2009). *La economía social y solidaria*. Recuperado el 15 de 11 de 2012, de [http://www.mercosur.coop/wp-content/uploads/2011/10/interior\\_final12.pdf](http://www.mercosur.coop/wp-content/uploads/2011/10/interior_final12.pdf)

- Programa de Cooperación mercosur-aecid. (13 de 10 de 2009). *La economía social y solidaria en los procesos de integración regional*. Recuperado el 2012 de 09 de 23, de [http://www.mercosur.coop/wp-content/uploads/2011/10/interior\\_final12.pdf](http://www.mercosur.coop/wp-content/uploads/2011/10/interior_final12.pdf)
- Registro oficial, #. 6. (27 de 02 de 2012). Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía. Quito, Pichincha, Ecuador.
- REVISTA LIDERES. (2012). Recuperado el 2012 de 09 de 2012, de [http://www.revistalideres.ec/economia/Jacome-Superintendencia-Economia-Popular-Solidaria\\_0\\_713328686.html](http://www.revistalideres.ec/economia/Jacome-Superintendencia-Economia-Popular-Solidaria_0_713328686.html)
- San Bartolome, J. (17 de Octubre de 2013). *Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 13 de Marzo de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=94dcf3d6-74c0-4362-98dd-29691a0d5800&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=94dcf3d6-74c0-4362-98dd-29691a0d5800&groupId=10157)
- SEPS. (05 de junio de 2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 10 de 10 de 2013, de <http://www.seps.gob.ec/>
- SEPS. (17 de Octubre de 2013). *www.seps.gob.ec*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2013, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=94dcf3d6-74c0-4362-98dd-29691a0d5800&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=94dcf3d6-74c0-4362-98dd-29691a0d5800&groupId=10157)
- Spentamexico.org. (marzo de 2007). *Daenajournal.org*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de [http://www.spentamexico.org/v2-n1/2\(1\)%2054-70.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n1/2(1)%2054-70.pdf)
- URBANO, A. (2013). *PLAN ESTRATEGICO*. QUINSALOMA: COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.
- VII Congreso Internacional Rulescoop. (7 de Septiembre de 2012). *congresorulescoop2012*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de [http://www.congresorulescoop2012.es/wp-content/uploads/2013/05/137\\_Ressel\\_y\\_Coppini.pdf](http://www.congresorulescoop2012.es/wp-content/uploads/2013/05/137_Ressel_y_Coppini.pdf)
- wikipedia. (s.f.). Recuperado el 2 de 12 de 2012, de <http://es.wikipedia.org>

- wikipedia. (19 de 09 de 2013). *Principios cooperativos*. Recuperado el 05 de 10 de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Principios\\_cooperativos](http://es.wikipedia.org/wiki/Principios_cooperativos)
- WIKIPEDIA. (09 de 03 de 2014). *Equilibrio Economico*. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Equilibrio\\_econ%C3%B3mico](http://es.wikipedia.org/wiki/Equilibrio_econ%C3%B3mico)
- WORDREFERENCE. (2014). *Wordreference.com*. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de <http://www.wordreference.com/definicion/comunidad>
- Worldbank. (2006). Recuperado el 16 de 11 de 2012, de [http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)
- Zabala, H. (2008). Recuperado el 05 de 11 de 2012, de [http://c.ymcdn.com/sites/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts\\_-\\_barcelona4/salazar.hernando.pdf](http://c.ymcdn.com/sites/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_-_barcelona4/salazar.hernando.pdf)

### 3.13. ANEXOS



#### ANEXO 1:

#### *ENCUESTA A LOS SOCIOS*

#### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta destinada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

**Objetivo:** Evaluar los indicadores de gestión y cumplimiento de los principios cooperativos, y el impacto de la economía popular y solidaria en la Cooperativa.

Estimado socio (a)

El siguiente cuestionario es de carácter confidencial y está destinado a conseguir información necesaria, la misma que servirá de soporte de la investigación, por lo que, recomiendo señale con una X sólo una de las opciones indicadas.

Datos informativos

Edad ..... Sexo..... Estado civil.....

**1. ¿Los requisitos que solicita la cooperativa para ser socio, como los califica?**

Necesarios ( )

Complicados ( )

Muy complicados ( )

**2. ¿Desde hace que tiempo es socio de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis LTDA.?**

Hasta 1 año ( )

Hasta 3 años ( )

Hasta 5 años ( )

Hasta 7 años ( )

**3. ¿Usted ha participado en una asamblea de socios de la Cooperativa?**

SI ( ) NO ( )

Sí la respuesta es no pasar a la pregunta (5).

**4. ¿Ha participado activamente en la definición de las nuevas políticas de la economía popular y principios cooperativos?**

Siempre ( )

Ocasionalmente ( )

Poco ( )

**5. ¿Alguna vez la cooperativa ha organizado capacitación en la que usted pudo asistir?**

Muchas ( )

Pocas ( )

Nunca ( )

**6. ¿Conoce usted si la cooperativa realiza programas con la comunidad para mejorar el bien común?**

SI ( ) NO ( )

**7. ¿El servicio al cliente brindado por la institución como la considera?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**8. ¿Cómo califica usted los servicios financieros han sido creados de acuerdo a las necesidades de sus socios?**

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

**9. Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**



- Mucho papeleo ( )  
Medio papeleo ( )  
Poco papeleo ( )

**10. ¿Cómo califica las tasas de interés de los préstamos concedidos por la institución?**

- Alta ( )  
Baja ( )  
Media ( )  
No sabe ( )

**11. ¿El encaje pedido para aprobar a un crédito en la cooperativa le parece?**

- Alto ( )  
Medio ( )  
Bajo ( )

**12. ¿Piensa usted que la cooperativa ha mejorado su economía popular y solidaria?**

- Mucho ( )  
Poco ( )  
Nada ( )

**13. ¿Su nivel de bienestar en proporción a los servicios sociales que brinda la cooperativa, como los califica?**

- Muy Bueno ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Malo ( )

**Gracias por su colaboración.**



## ANEXO N° II

### GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA “METRÓPOLIS” LTDA.

**Fecha:**.....

1. ¿Existe el libre acceso para ser socio de la cooperativa?
2. ¿Los estatutos de la entidad están actualizados, de acuerdo a la ley de economía popular y solidaria y su respectivo reglamento?
3. ¿La cooperativa organiza eventos de capacitación, para fortalecer las finanzas populares?
4. ¿Qué tipos de programas sociales tiene la cooperativa, como parte de la responsabilidad social?
5. ¿Para qué año esta pronosticado elaborar el primer balance social de la cooperativa?
6. ¿La elaboración del balance social garantizará el nivel de cumplimiento de los principios y objetivos sociales?
7. ¿Qué proyectos de beneficio social realizó la cooperativa durante los años 2011 y 2012?
8. ¿Se ha planificado proyectos para cumplir con lo que establece la ley de economía popular y solidaria?
9. ¿Se ha valorado en alguna oportunidad los objetivos sociales planteados en la misión?
10. ¿Existen estrategia definidas para la aplicación de un programa de finanzas populares y economía solidaria?
11. ¿En qué porcentaje ha mejorado la rentabilidad de la Cooperativa en los años 2011 – 2012?

**Entrevistador**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
METRÓPOLIS LTDA.**

**QUINSALOMA – LOS RÍOS - ECUADOR**

**ACTA DE SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.**

En la ciudad de Quinsaloma el 1 de Mayo de 2014 en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., se procede a realizar la socialización del tema de graduación “INCIDENCIA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA, PERIODO 2011 - 2012.” Y a su vez la “GUÍA METODOLÓGICA TEÓRICA Y PRÁCTICA PARA LA PREPARACIÓN DEL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA. DE LA CIUDAD DE QUINSALOMA.” Realizada por el Sr. Sandro Benito Rumiguano Carrera, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la escuela de Gestión Empresarial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, con los miembros del Consejo de Administración y la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., de la ciudad de Quinsaloma.

Atentamente,

Ing. Aida Urbano

**GERENTE**



**ANEXO III**  
**FOTOGRAFÍAS COOPERATIVA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**



**LOGOTIPO DE LA INSTITUCIÓN**





**GERENTE DE LA COOPERATIVA**