



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL.

AUTOR: DIEGO MARCELO LOAIZA TORRES

DIRECTOR: ING. MAE. EDISON ESPINOSA BAILÓN

LOJA –ECUADOR

2014

No todos ocupan los mejores puestos, sino los mas preparados, aunque no sean genios.

CERTIFICACIÓN

INGENIERO COMERCIAL EDISON ESPINOSA BAILÓN MAE.
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MODALIDAD DE ESTUDIOS A
DISTANCIA, Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICA:

Que el presente trabajo investigativo y práctico previo a la obtención del grado de Ingeniero Comercial, intitulado: **"MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013"**, y elaborado por el aspirante señor Diego Marcelo Loaiza Flores, ha sido realizado bajo mi orientación y revisión durante el proceso de elaboración, por lo tanto autorizo su presentación, ante el tribunal de grado correspondiente.

Loja, Noviembre del 2014.



Ing. Com. Mae. Edison Espinosa Bailón

DIRECTOR DE TESIS

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PARTE DEL AUTOR PARA LA
AUTORÍA
TOTAL, PARCIAL, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Diego Marcelo Loaiza Torres, declaro ser autor del presente trabajo de Tesis, y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes Jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma: 

Autor: Diego Marcelo Loaiza Torres

Cédula: 1103043772

Fecha: Noviembre del 2014

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, **DIEGO MARCELO LOAIZA TORRES**, declaro ser autor de la tesis titulada: **"MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013"**. Como requisito para optar al título de Ingeniero Comercial; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de su visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenios la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la ciudad de Loja a los 19 días del mes de noviembre del 2014.

Firma: 

Autor: Diego Marcelo Loaiza Torres

Cédula: 1103043772

Dirección: Alexandro Von Humbolth y Faraday

Correo electrónico: diegoloaizat@hotmail.com

Teléfono: 2548159

DATOS COMPLEMENTARIOS:

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Mg. Edison Espinosa Bailón

TRIBUNAL DE GRADO

Dr. Ángel Cabrera Achupallas	Presidente
Ing. Com. Galo Salcedo López Mg. Sc.	Vocal
Ing. Com. Luis Quizhpe Salinas Mg. Sc.	Vocal

AGRADECIMIENTO

Mi reconocimiento de gratitud a la Universidad Nacional de Loja, a la Modalidad de Estudios a Distancia, a los Catedráticos de la Carrera de Administración de Empresas, quienes con sus conocimientos y experiencia, contribuyeron con nuestra formación.

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento al Ing. Com. Mae. Edison Espinosa Bailón, quien como Director de Tesis ha apoyado el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Diego Marcelo Loaiza Torres

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico primero a Dios, por ser mi guía, mi Luz, por haberme ayudado y protegido durante todo el tiempo que obtuve mis conocimientos, en esta prestigiosa Universidad Nacional de Loja, a mis queridos padres quienes han sido el pilar fundamental de mi vida, por ser mi Inspiración y mi fuerza para seguir adelante y por su constante apoyo incondicional, a mi querida esposa María de Lourdes y a mis adorados hijos.

Diego Marcelo Loaiza Torres

TABLA DE CONTENIDOS

- a. Título
 - b. Resumen
 Summary
 - c. Introducción
 - d. Revisión de literatura
 - e. Materiales métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
- ÍNDICE

a. TÍTULO

“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”.

b. RESUMEN

El presente proyecto de investigación denominado: *“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”*, se desarrolló en la ciudad y provincia de Loja.

El presente trabajo tiene por objetivo diseñar un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los directivos, empleados, asociados, la comunidad de su influencia, y que permita al final de cada ejercicio económico, determinar el grado de cumplimiento del Plan Operativo Anual, en la parte que corresponde.

Los objetivos específicos que guiaron la presente investigación fueron: Realizar un estudio de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja; realizar un análisis FODA sobre la responsabilidad social de la Cooperativa; realizar un diagnóstico del entorno interno (MEFI) y externo (MEFE) sobre la responsabilidad social de la Cooperativa; realizar un estudio sobre el ejercicio económico 2013 de la Cooperativa para tener una visión de la situación administrativa, económica y financiera; realizar un análisis sobre el cumplimiento del Plan Operativo anual de la cooperativa y su cumplimiento; diseñar un modelo de Gestión de la responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar de la ciudad de Loja.

Se utilizaron diferentes métodos como el científico, deductivo, inductivo, analítico, además se utilizaron las técnicas de entrevistas y encuestas realizadas a la población objeto de estudio

El Estudio de mercado realizado se ha establecido en base a encuestas realizadas a 226 socios de la cooperativa de ahorro y crédito Prosperar, así como a 3 directivos de la cooperativa para conocer la situación de esta.

Entre los resultados más importantes que se presentan son que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.; no cumple con un modelo de gestión social para sus socios y para sus empleados, lo que incide de manera decisoria en la aceptabilidad del manejo administrativo financiero.

Entre las conclusiones y recomendación de este proyecto de investigación tenemos que es posible implementar un modelo de gestión social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.

SUMMARY

This research project called "SOCIAL MANAGEMENT MODEL APPLIED TO COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT PROSPER LTD. LOJA CITY YEAR 2013 ", Was held in the city and province of Loja.

This paper aims to design a Management Model for Social Responsibility Cooperative Savings and Credit Thrive Ltda. Loja, to help improve the quality of life of managers, employees, partners, community its influence, and to allow the end of each fiscal year, determine the degree of compliance with the Annual Operating Plan in the share.

The specific objectives that guided this research were: Conduct a study of the current situation of the Savings and Credit Cooperative Ltd. Thrive, from the city of Loja. conduct a SWOT analysis on the social responsibility of the Cooperative; diagnose the internal and external environment (CTG) and (MEFE) on the social responsibility of the Cooperative; conduct a study on the fiscal year 2013 Cooperative for an understanding of the administrative, economic and financial situation; an analysis on the implementation of the annual operational plan of the cooperative and compliance; design a model for Social Responsibility Management for Cooperative Savings and Credit Thriving city of Loja.

Different methods as scientific, deductive, inductive, analytical were used, plus interview techniques and surveys of the study population were used

The market research conducted has been established based on surveys of 226 members of the credit union Thrive and 3 directors of the cooperative to know the status of this.

Among the most important results presented are the Savings and Credit Cooperative Ltd.; Thrive defaults on a social management model for its

members and their employees, which affects the way in determining the acceptability of the financial administrative management.

The conclusions and recommendations of this research project may have to implement a social management model for Savings and Credit Cooperative Ltd. Thrive.

C. INTRODUCCIÓN

Desde las primeras manifestaciones humanas, los hombres, respondiendo a una vocación natural, pero también buscando protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y a las acciones de otros hombres, han actuado guiados por su instinto de conservación en donde la acción en conjunto con los otros miembros de la comunidad ha ocupado un lugar muy importante.

Cuando el hombre comenzó a explotar la tierra, la cooperación entre los individuos se convirtió en una acción más compleja. En verdad, los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran de índole colectiva.

El presente trabajo de tesis lleva por título: *“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”*; la misma se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, en las calles 18 de Noviembre entre Mercadillo y Lourdes. Su actividad la asociación cooperativista – financiera, la empresa tiene como propósito de contribuir al desarrollo socio - económico de los socios de la misma.

Hoy en día las empresas financieras deben enfrentarse a cambios radicales en los procesos y funciones, desenvolverse en mercados globales, competitivos y cambiantes; estas razones por sí solas, determinan la necesidad de reorientar las actividades dirigidas al logro de competitividad que permitan a la empresa tomar el camino de la excelencia y el éxito. En tal sentido, la necesidad de disponer de una guía información social - financiera, eficiente y oportuna resulta imprescindible para dirigir socialmente y económicamente la entidad, en donde se interpreten los resultados obtenidos y se proyecten el desempeño futuro de la misma, lo que representa un medio efectivo para la Dirección, el control de los recursos y su utilización eficiente,

lo que implica que la información a un determinado nivel de dirección sea adecuada y se reciba con tiempo suficiente para controlar su resultado.

Con el Modelo de Gestión Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. Se proporciona de una guía útil para la empresa.

Su atención se enfoca en suministrar información sustancial referente al manejo social y administrativo de la Cooperativa, para que sus administradores puedan tomar las decisiones de planificación, control y servicio social que le ayude a su posicionamiento en el mercado local.

El objetivo general previsto alcanzar a través de la realización de la investigación se efectivizó a través del cumplimiento consecutivo de varios objetivos específicos, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- a) Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. El cumplimiento de esta actividad permitió tener acceso a información pormenorizada de Cooperativa, la cual debidamente encausada y minuciosamente analizada fue la base sobre la cual se inició el desarrollo del trabajo investigativo
- b) Hacer un análisis Externo (Oportunidades – Amenazas): actividad que facilitó la identificación de las principales fortalezas y debilidades
- c) Realizar un análisis Interno (Fortalezas – Debilidades): actividad que facilitó la identificación de las principales oportunidades y amenazas
- d) Realizar un estudio sobre el ejercicio económico 2012 de la Cooperativa para tener una visión de la situación administrativa, económica y financiera.
- e) Realizar un análisis sobre el cumplimiento del Plan Operativo anual de la cooperativa y su cumplimiento.

f) Diseñar un modelo de Gestión de la responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar de la ciudad de Loja. Efectuar un análisis FODA de empresa: dicha actividad consistió en agrupar en un gráfico explicativo a las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas obtenidas a través de la realización del análisis de los factores internos y externos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.

En la parte complementaria del presente trabajo, se presentan las conclusiones y sus respectivas recomendaciones, las cuales tienen como objetivo principal, garantizar la aplicación del Modelo de Gestión Social diseñado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar. Ltda.

Finalmente se hacen constar los respectivos anexos que vienen a constituirse en elementos de soporte que avalan la realización de toda investigación.

d. REVISION LITERARIA

MARCO REFERENCIAL

EL SISTEMA COOPERATIVISTA¹

Orígenes del Cooperativismo

Desde las primeras manifestaciones humanas, los hombres, respondiendo a una vocación natural, pero también buscando protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y a las acciones de otros hombres, han actuado guiados por su instinto de conservación en donde la acción en conjunto con los otros miembros de la comunidad ha ocupado un lugar muy importante.

Cuando el hombre comenzó a explotar la tierra, la cooperación entre los individuos se convirtió en una acción más compleja. En verdad, los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran de índole colectiva.

La idea y la práctica de la cooperación, aplicadas a la solución de problemas económicos, aparecen en las primeras etapas de la civilización. Muy pronto los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios necesarios e indispensables.

El Cooperativismo es, sin lugar a dudas, el movimiento socioeconómico más grande del mundo, el que más humaniza al hombre. El cooperativismo tiene

¹ "Evolución del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador", varias páginas, CRUZ, Fabián, 2010.

como su propia materia prima al ser humano, desde su surgimiento hasta nuestros días, el hombre aprendió y necesita la cooperación.

Durante las primeras manifestaciones espontáneas de cooperación en la comunidad primitiva, hasta la Constitución en 1844 de la Cooperativa de los Justos “Pioneros de Rochdale”, la cual marca el inicio de la era de la cooperativización moderna, se cuenta no sólo con una larga experiencia práctica, sino con un importante caudal teórico y metodológico.

Principios del Cooperativismo²

☞ Adhesión abierta y voluntaria

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

☞ Control democrático de los socios

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, 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 socios.

² “Balance Social de la Empresa. Posibilidades y límites operativos en su planteamiento actual”, Revista Alta Dirección No. 65, pág. 10, GARCÍA ECHEVARRÍA, S.,

☞ **Participación económica de los socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan en forma democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito.

☞ **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. 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 socios y mantengan su autonomía.

☞ **Educación, entrenamiento e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, dirigentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente a su desarrollo. Informan al público en general, a los creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

☞ **Cooperación entre cooperativas**

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

☞ **Compromiso con la comunidad**

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

PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO

- 1. Adhesión abierta y voluntaria**
- 2. Control democrático de los socios**
- 3. Participación económica de los socios**
- 4. Autonomía e independencia**
- 5. Educación, entrenamiento e información**
- 6. Cooperación entre cooperativas**

Valores Cooperativos³

Están basados en la autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y la solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

Las cooperativas en el mundo entero se han desarrollado en una rica colección de sistemas de creencias, incluidas todas las grandes religiones e ideologías del mundo; por eso, cualquier discusión sobre los valores cooperativos implica preocupaciones profundas sobre el comportamiento ético apropiado.

➤ Autoayuda

Los cooperativistas creen que el desarrollo individual pleno solamente puede producirse en asociación con los demás.

³ "Balance Social de la Empresa. Posibilidades y límites operativos en su planteamiento actual", Revista Alta Dirección No. 65, pág. 12, GARCÍA ECHEVARRÍA, S.

➤ **Igualdad**

Se refiere a la fundamentación de las cooperativas en el socio. Esa igualdad se expresa por el derecho de participar, de ser informado, de ser escuchado, de estar involucrados en la toma de decisiones, independiente del papel que desempeña en la cooperativa.

➤ **Equidad**

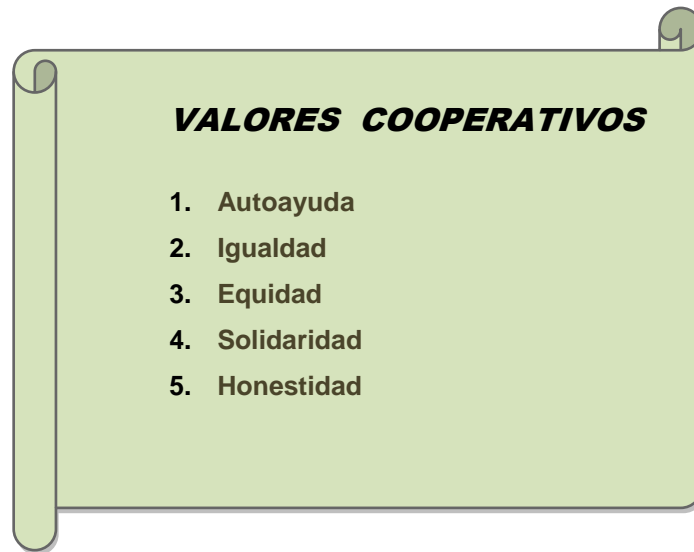
Se refiere al tratamiento equitativo de los socios respecto a la forma de recompensar su participación en la cooperativa en sus actividades económicas.

➤ **Solidaridad**

Significa que en el interés general de las cooperativas siempre se tiene en cuenta, no sólo el de los socios, sino también el de los empleados y los de la comunidad donde radica. La solidaridad es causa y consecuencia de la autoayuda y de la ayuda mutua.

➤ **Honestidad**

La transparencia, responsabilidad y vocación social, son valores que se pueden encontrar en cualquier organización, pero son especialmente innegables e imprescindibles en las cooperativas.



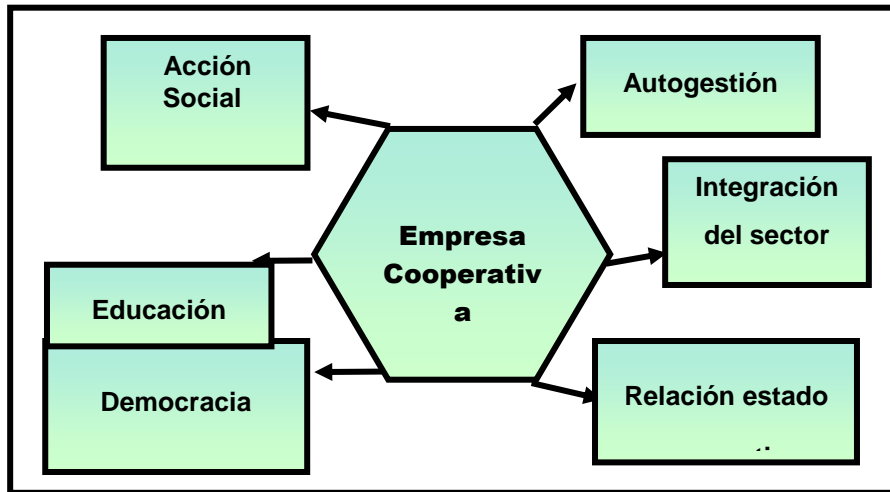
El cooperativismo en la actualidad tiene grandes retos para recibir y mantenerse en el próximo milenio. Estos pueden resumirse en:

- Autogestión;
- Integración del sector cooperativo;
- Redimensionar las relaciones estado – cooperativa;
- Fortalecimiento de la democracia;
- Educación y rescate de la naturaleza cooperativa;
- Acción social; y,
- Hacer valer los principios cooperativos.

El superar estos desafíos le brinda al cooperativismo un modelo de comportamiento para su fortalecimiento y desarrollo capaz de demostrar con éxito su validez.

Gráfico 1:

Modelo de comportamiento para las Empresas Cooperativas



Fuente: Gestión y Balance Social en las Empresas Cooperativas
Elaboración: Diego Loiza Flores

EL SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNDO

El Movimiento Cooperativo Internacional en la actualidad⁴

La Experiencia Europea

El movimiento cooperativo actual es un fenómeno universal que se manifiesta de diferentes formas y en todas las esferas de la vida económico-social, como son: los servicios, la producción, el comercio, el ahorro y crédito, etc.

⁴ Cooperativas para la supervivencia. En el umbral del Tercer Milenio, MANSILLA, M. A., pág. 15, Colombia, 1990.

En varios países europeos, las cooperativas constituyen un elemento importante para el desarrollo socioeconómico. Su valor se muestra por el lugar que ocuparon durante la pasada década. Actualmente, las cooperativas agrarias son uno de los principales agentes en el medio rural para lograr un desarrollo equilibrado como Política Agraria Comunitaria y como nueva fuente de riqueza. Según datos de Naciones Unidas, más de la mitad de los productos agrícolas son cosechados, procesados y comercializados a través de éstas.

En países como Holanda, el 82% de las hortalizas y el 75% de las frutas son producidas y comercializadas por cooperativas; en Dinamarca el 43% y en Noruega el 25% del comercio es manejado por cooperativas de consumidores; en este último país, el 73% de la producción de madera se realiza en estas entidades. En Bélgica, las cooperativas de farmacia atienden el 20% de la población; en Suecia las cooperativas abastecen el 18% de la gasolina en el mercado, el 17% de la vivienda y el 47% de los seguros; se destacan también los bancos cooperativos en el sector financiero.

Importantes experiencias en la pesca, producción y comercialización se desarrollan en Islandia, considerada la isla cooperativa. También en Francia, la cooperación ha alcanzado indiscutibles logros, dado que las cooperativas agrícolas controlan el 70% de la comercialización de productos lácteos, el 93% de los cereales y el 50% de los suministros de la maquinaria y equipos agrícolas. Después de las crisis de los años 80 y 90, se crearon muchas cooperativas de trabajo asociado, con el fin de disminuir el desempleo y atender a personas desprotegidas.

En España, según la Ley General de Cooperativas, se facilita la racionalidad económica de las cooperativas y se define su papel al servicio de la comunidad. Se han desarrollado diversas formas asociativas, pero una de las experiencias que merece especial atención es la Cooperativa Mondragón, fundada en 1956 por el sacerdote José María Arizmendiarieta, defensor de la idea de que los trabajadores debían ejercer el poder en sus empresas para lograr el desarrollo.

En los Estados Unidos y Canadá

En Estados Unidos, donde las transnacionales controlan la mayoría de las ramas de la economía, la cooperación ocupa un espacio determinado, básicamente en el sector agrícola, donde existen unas 5.000 cooperativas que también se dedican a la comercialización, provisión de insumos y otros servicios al sector rural. Las cooperativas de distribución de fluido eléctrico se encargan de la iluminación del campo y sus ingresos actuales sobrepasan los 100.000 millones de dólares.

El mayor auge en este país lo han alcanzado, en primer lugar, las cooperativas agropecuarias, le siguen las de ahorro y crédito y las de seguro. En la mayoría de los casos reciben el servicio de extensión agrícola de las universidades; también la Federación de Cooperativas tiene su centro de capacitación para los asociados y existen 18 colegios de agricultura que buscan nuevos modelos de desarrollo.

En Canadá existen alrededor de 10.000 cooperativas dispersas en las diferentes regiones del país, destacándose las de crédito, comercialización y las relacionadas con la extracción y refinado de petróleo. Poseen activos superiores a los 100.000 millones de dólares. El 35% de la población canadiense recibe servicio financiero de las cooperativas y las de trabajo ofrecen empleo a más de 125.000 personas, contribuyendo con la prosperidad económica y social de la nación.

En los países Ex-Socialistas

Si analizamos la situación de los países que integraban el campo socialista, vemos que se caracterizaron por regularidades comunes en su desarrollo, en consonancia con las condiciones históricas concretas de cada nación y por la existencia de las formas de propiedad estatal y cooperativa que determinaban la propiedad socialista sobre los medios de producción. La forma fundamental de existencia de las cooperativas fueron las agropecuarias, de abastecimiento, comercio, acopio, construcción de viviendas, pesca, crédito en pequeña escala, entre otras, aunque la forma predominante fue la primera.

Posterior al triunfo de la Gran Revolución de Octubre, comienza un viraje radical en la solución de los problemas agrícolas, donde se le atribuye una importancia cardinal al cooperativismo. Con la transición a la nueva Economía Política, cambia sustancialmente la posición con respecto a las cooperativas, las que se subordinaron a la tarea de atraer a grandes masas de campesinos hacia formas socialistas, las que alcanzaron un notable desarrollo y

constituyeron un elemento esencial para mejorar las condiciones de vida y trabajo de los campesinos.

Actualmente en los países ex-socialistas europeos, en su tránsito a la economía de mercado, tienen graves problemas en la dirección de las cooperativas, al quedar desamparadas de la ayuda estatal y sin una legislación adecuada que regule la tenencia de la tierra y la observación de los principios cooperativos. Sin embargo, las cooperativas más consolidadas siguen desempeñando su papel, lo que evidencia una fortaleza del movimiento cooperativo en estos países. Con la ayuda y asesoría de organismos cooperativos internacionales surgen iniciativas en los sectores de servicios, comercio y, especialmente, en el de ahorro y crédito.

En Asia y África

En el continente africano la cantidad de afiliados a las cooperativas no es significativa. Las cooperativas de ahorro y crédito son las más numerosas y comenzaron a desarrollarse a partir de 1959. Hoy cuentan con más de 20.000 sociedades de este tipo, sobresaliendo en cantidad Nigeria y Kenya.

A diferencia de otras naciones, donde las cooperativas surgieron de los sectores populares, en algunos países de Asia fueron promovidas y sufragadas por el Estado como cooperativas privadas de crédito para la agricultura, siendo estas las más difundidas a pesar de que, con posterioridad, se desarrollaron en la comercialización, construcción de viviendas, abastecimiento de víveres, etc.

En regiones como Viet Nam, Corea y China, las cooperativas se han desarrollado con éxito, fundamentalmente en la agricultura; tal es el caso de las Comunas Populares Chinas, que son organizaciones democráticas y con autonomía en su gestión, alcanzando una gran diversificación. Estas comunas poseen una sólida infraestructura y el 60% de su producción está mecanizada.

En Israel, los Kibutz son una forma de organización social basada en el trabajo, donde los medios de producción, servicios, administración, educación, cultura, salud y recreación tienen carácter comunitario y se forman voluntariamente; aunque surgen como cooperativas agrícolas, actualmente el Kibutz abarca también la esfera industrial, constituyendo amplios complejos agroindustriales.

En Israel existe una gran diversidad de cooperativas. El 98% del transporte automotor de pasajeros y el 50% del de carga le corresponden a este sector; en la construcción cubre un tercio del abastecimiento del país y un 70% de la comercialización de la producción agrícola; la participación de la agricultura cooperativa en la producción total es aproximadamente de un 80%, hecho que demuestra que el cooperativismo agrícola es el más desarrollado.

En América Latina

En general, en América Latina se observa determinado dinamismo en las últimas décadas (48.000 cooperativas con casi 20 millones de asociados). Su evolución ha sido diferente en función de las características de cada uno de ellos, siendo mucho más heterogéneo que el cooperativismo europeo.

Existen resultados particulares, de interés para la práctica cooperativa, como son los casos de Brasil y Argentina. El movimiento cooperativo brasileño sigue dos líneas en su evolución: el cooperativismo urbano, integrado por las cooperativas de consumo, ahorro y crédito, servicios médicos y servicios generales, y las corrientes del cooperativismo de producción agropecuaria, formadas por las cooperativas agrícolas mixtas, que tienen más del 80% del total de las ventas de todas las cooperativas brasileñas.

En Argentina, después de la promulgación de la Ley de Cooperativas de 1926, el movimiento se expande significativamente con un mayor ritmo en el sector rural. El desarrollo del mismo cubre toda una gama de actividades económicas, como son: agropecuarias (transformación y comercialización), consumo, crédito, seguros, servicios públicos, vivienda, etc. Las operaciones del cooperativismo agrario son superiores a las de empresas que se dedican a esta actividad.

El cooperativismo en México se destaca principalmente en las esferas de ahorro y crédito, de consumo y agropecuarias. La característica propia del cooperativismo mexicano es la existencia, fuera de la legislación cooperativa, de las Cajas Populares, que constituyen uno de los principales soportes financieros y económicos de las cooperativas, agrupando el 45% de éstas.

Merecen destacarse las experiencias de Colombia, Venezuela y otros países, donde el sector cooperativo conquista espacios al igual que en Centroamérica y El Caribe, áreas en las que sobresalen Puerto Rico y Costa Rica.

A pesar de las experiencias positivas del cooperativismo latinoamericano, existe un conjunto de factores que obstaculizan su desarrollo, básicamente la falta de apoyo estatal, insuficiente expansión del movimiento en sectores vulnerables de la economía (agricultura, educación, salud). Las diferentes cooperativas no se proponen realizar reformas agrarias como base para fomentar el cooperativismo agrícola y resolver la situación de pobreza extrema en que vive la población rural. La educación cooperativa no posee los niveles requeridos y muchas de las que triunfan degeneran en empresas capitalistas, renunciando a su esencia.

En resumen, la experiencia cooperativa internacional nos muestra una variedad de modelos que se presentan como alternativa frente al neoliberalismo y para asimilar las tecnologías asociadas al nuevo paradigma técnico-económico, aunque sus efectos reales, a pesar de cierto empuje del movimiento, no pueden lograrse en un contexto contradictorio en nuestras sociedades.

El cooperativismo en cifras en el mundo

Desde su nacimiento con los Pioneros de Rochdale, el movimiento cooperativo no ha cesado de crecer en todo el mundo. Hoy, los miembros de cooperativas en todo el planeta superan los 900 millones. Para el año 2010, la ONU estima que el sustento diario de más de 3.000 millones de personas estará asegurado o facilitado por empresas cooperativas.

Las cooperativas crean y mantienen empleos en todo el planeta

Las cooperativas dan empleo a más de 100 millones de personas en todo el mundo, lo que representa un 20% de lo que aportan las empresas multinacionales en esta materia.

- ✓ Sólo en Europa los bancos cooperativos emplean a más de 700.000 personas.
- ✓ En Canadá las cooperativas dan empleo a más de 160.000 personas.
- ✓ En Colombia una cooperativa de salud es la segunda empresa en el ranking nacional de generación de empleo.
- ✓ En Eslovaquia las cooperativas emplean a más de 75.000 personas.
- ✓ En Francia 21.000 cooperativas dan empleo a más de 700.000 personas.
- ✓ En Kenya las cooperativas emplean a más de 250.000 personas.
- ✓ En Uruguay las cooperativas dan empleo directo o indirecto a más de 40.000 personas, cifra equivalente a casi un 3% de la población económicamente activa en el país.

Estas referencias son una excelente muestra de la importancia del cooperativismo a nivel mundial, conforme lo exponen las estadísticas de la mayor y más antigua organización internacional del cooperativismo, como lo es la Alianza Cooperativa Internacional –ACI, fundada en Europa en el año 1895.

DESARROLLO DEL SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR

Antecedentes⁵

En los últimos años se han multiplicado experiencias comunitarias que han rescatado y revalorizado las prácticas ancestrales de ayuda mutua, con la finalidad de propiciar la recuperación de la autoestima, la dignidad y la autonomía de los pueblos marginados, así como su participación activa en la sociedad. Con el abandono del modelo desarrollista, que implicaba un compromiso del Estado en cuanto a la atención de ciertas necesidades básicas, se han ampliado los intentos en la búsqueda de alternativas factibles de sobrevivencia y de lucha contra la degradación social y económica, rompiendo con el viejo patrón paternalista y clientelista que caracteriza la asistencia a los sectores pobres.

El conjunto de esas iniciativas asociativas, que se suelen definir como “economía solidaria”, han generado buenos resultados tanto en lo económico como en lo organizativo-social, demostrando la validez y viabilidad de operar a escalas más grandes. Sin embargo, para fines de esta investigación de tesis, resulta imposible abarcar todo el sector de la economía solidaria, por lo complejo de su naturaleza y composición, así como por la falta de información, tanto estadística como analítica; por lo tanto, haré referencia al movimiento

⁵ Las Cooperativas en Ecuador, Las Cooperativas en América Latina, pág. 25, BENECKE, Dieter W., VILLARROEL S.C.

cooperativo y sus diferentes sectores económicos, solamente con el afán de proporcionar una visión, lo más completa posible, de su surgimiento y desarrollo, así como de su vivencia y las debilidades que todavía presenta.

El cooperativismo ecuatoriano

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir, por lo menos, tres etapas fundamentales:

- ✓ La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean -especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- ✓ La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa mediante la utilización del modelo cooperativista; y,
- ✓ La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

Participación de la iglesia católica ecuatoriana

A inicios de la década de los sesenta, la iglesia católica, bajo la influencia de los postulados del Concilio Vaticano II, con el impulso de las tesis del Concilio

(1965), la influencia de Medellín (1968) y Puebla (1979) y las posiciones asumidas por el Consejo Episcopal Latinoamericano (CELAM), adoptó un cambio de actitud y compromiso hacia los sectores menos favorecidos.

La nueva forma en que la jerarquía eclesiástica consideró al movimiento de la "iglesia de los pobres" y su presencia en la sociedad, motivó el apareamiento de prácticas religiosas diferentes y de distintas formas de relacionarse con la sociedad y los sectores marginados; sacerdotes y seglares católicos irían constituyendo lo que más tarde se denominaría "iglesia comprometida".

En esa perspectiva se enmarcó la creación de organizaciones como la Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas (CESA) y el Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP), para promoción y ayuda a los sectores populares creados bajo el auspicio de los grupos más progresistas de la iglesia católica.

Sacerdotes progresistas participaron en la creación y administración de cooperativas agrícolas, de ahorro y crédito, vivienda y forestales; de ahí los nombres religiosos adoptados por varias cooperativas que se constituyeron en esos años. Su presencia fue también decisiva para la constitución de varios organismos de integración cooperativa, como es el caso de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FECOAC- y el Banco de Cooperativas.

El aporte de las ONG al desarrollo cooperativo

Con la puesta en práctica de programas para combatir la pobreza e impulsar el desarrollo sustentable, pueden identificarse tres grandes etapas:

- ✓ A principios del siglo XX, cuando se conforman las ONG de carácter filantrópico y caritativo para atender a los sectores pobres y marginales;
- ✓ En las décadas de los sesenta y setenta, cuando bajo la influencia de diferentes corrientes ideológicas se constituyen las ONG modernas para apoyar las actividades de un Estado desarrollista; y,
- ✓ A partir de los años ochenta, cuando se incorporan nuevas temáticas de trabajo en el marco de sustanciales cambios de la cooperación internacional y a nivel del papel del Estado en la economía y sociedad.

Es dentro de la segunda etapa, caracterizada por la aplicación de procesos de reforma agraria e industrialización, bajo la égida de un Estado reformista y asistencialista, que se destaca la formación de ONG's orientadas hacia los sectores campesinos y urbanos marginales. Sus relaciones con la Iglesia Católica fueron bastante estrechas, como por ejemplo en el caso del CESA y del FEPP. El enfoque adoptado fue el del desarrollo comunitario y su principal finalidad consistió en proporcionar asistencia técnica y canalizar recursos.

A partir de 1982 (tercera etapa de formación), a consecuencia de la crisis económica, la aplicación de los primeros programas de ajuste y -por consiguiente- la reducida capacidad del Estado para hacer frente a los compromisos económico-sociales asumidos en períodos anteriores con los grupos más pobres y marginados de la población (Estado de bienestar), se asistió a una revalorización del papel de las ONG en el contexto nacional.

La década de los noventa también se constituyó en un período de nuevas oportunidades para las ONG, pues varios de ellos combinaron sus funciones como unidades ejecutoras de proyectos de desarrollo comunitario con las propiamente financieras, movilizándolo y otorgando recursos (en la forma de préstamos comunitarios y no de donaciones) a organizaciones de base. Además, las ONG promovieron la conformación (entre sí) de redes y consorcios para definir nuevas estrategias tendientes a impulsar actividades conjuntas, intercambiar experiencias y compartir metodologías exitosas. Un ejemplo es la Red Financiera Rural, cuyo principal objetivo es ampliar la base de intermediación financiera rural mediante el fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

Probablemente, lo más importante del trabajo desempeñado por las ONG de desarrollo ha sido el énfasis puesto en la conformación de organizaciones comunitarias (sean cooperativas o asociaciones) entre los grupos humanos objetivos; el fortalecimiento de su capacidad participativa; y, un mayor sentido crítico de su situación y sus potencialidades. Muchos y significativos son los ejemplos que existen al respecto.

EL NUEVO COOPERATIVISMO DE AHORRO Y CRÉDITO - UNA ALTERNATIVA FINANCIERA

“El movimiento cooperativo financiero es el que más ha crecido de todos los sectores, por lo menos en cuanto a facturación en el ámbito mundial. Desde 1972, los ahorros y préstamos de las entidades de crédito han aumentado a

razón de un 15% anual, al tiempo que los activos se han incrementado en un 16% por año (Organización Internacional del Trabajo, 2000). En 1998 el cooperativismo de crédito en el mundo comprendía casi 300 millones de socios, más de 200.000 unidades de base con 5,5 millones de activos, 4 millones de depósitos y 3 millones de dólares americanos en préstamos”.⁶

El desarrollo actual de las cooperativas de ahorro y crédito se está produciendo sobre un conjunto de importantes transformaciones del sector financiero cuyas causas se encuentran, principalmente, en el aumento de los procesos de concentración patrimonial, el importante papel de la tecnología y el aumento de la competencia. En este contexto, se enfrentan a una difícil dualidad; por un lado, es necesario hacer frente a tres cambios: la capitalización de las entidades, la mejora de la coordinación internacional, y la educación cooperativa; pero a la vez, el cumplimiento de los principios cooperativos es un aspecto trascendental en la obtención de recursos financieros y en la dirección de la entidad.

Dentro de la generalidad de este contexto, América Latina tiene sus propias particularidades que ofrecen una mayor complejidad. El movimiento cooperativo latinoamericano tiene aspectos que lo asemejan en cuanto a su tipología e incidencia en la economía y en la sociedad, pero posee diferencias importantes en cuanto a opciones y actitudes respecto a su función empresarial en el engranaje de cada Estado. Además, se complica, no sólo por el contexto globalizado y competitivo, sino por una simultaneidad e intensidad de cambios

⁶ Retos contemporáneos del Cooperativismo Latinoamericano, RIVERA RODRÍGUEZ, Claudio A., pág. 35.

económicos, políticos, sociales y medioambientales acentuados por las políticas de los gobiernos. En ámbitos como el ajuste estructural, deuda externa, empleo, el sector informal urbano y el crecimiento demográfico, obliga a los actores sociales, entre ellos las cooperativas, a visualizar mayormente sus perspectivas.

La importancia de las cooperativas de ahorro y crédito en la democratización financiera y en el desarrollo social

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están, por su misma naturaleza, en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso al crédito. Las Cooperativas son claves para la democratización financiera y por ello debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el manejo de instituciones financieras.

En nuestro país, estas cooperativas prestan servicios financieros a una clientela que muchas veces no puede obtener estos servicios en ninguna otra parte. Esta clientela incluye muchas unidades familiares y microempresas de bajos ingresos tanto en áreas urbanas como rurales. Estas pueden y de hecho llegan a los pobres, y por lo tanto, merecen especial atención como vehículos importantes en favor de una reforma social orientada a ayudar la satisfacción de las necesidades de crédito. Son muchas veces la única otra fuente

importante de servicios financieros formales o semi-formales que apoyan la población en áreas rurales.

Son de interés porque son instituciones de servicio completo, en el sentido que captan depósitos y otorgan préstamos, lo que les da un gran potencial de crecimiento. Esto las distingue de las ONG's financieras, el otro tipo de intermediario promovido para ofrecer microcréditos a hogares pobres, ya que pueden otorgar préstamos pero generalmente no se les permite captar depósitos y dependen de recursos bastante limitados de donantes externos o del gobierno.

Las cooperativas de ahorro y crédito también pueden tener ventajas importantes en cuanto a la información y selección de clientes sobre los bancos comerciales ya que sus socios son sus clientes y operan en ámbitos locales, pudiendo satisfacer de una manera más flexible las necesidades de las comunidades locales.

Las Cooperativas como Estructuras Financieras Locales -EFL

El principal problema en el ámbito financiero para los pequeños y medianos productores, indígenas, campesinos, afro-ecuatorianos y pobladores urbanos populares es que, siendo generadores de ahorros, están excluidos o tienen muy poco acceso al crédito bancario y tienen escasa incidencia en la políticas financieras. La superación de este problema es un requisito indispensable para construir el desarrollo local con equidad y sostenibilidad.

Las causas centrales que originan el problema son:

- ✓ Está en marcha un modelo con creciente tendencia excluyente y concentrada, en el que los pequeños y medianos productores, los indígenas, afro-ecuatorianos, campesinos y pobladores urbano populares no tienen incidencia.
- ✓ La mayoría de estructuras financieras locales (cajas rurales, bancos comunales, cooperativas de ahorro y crédito, etc.) si bien tienen un buen posicionamiento local, aún son pequeñas, poco consolidadas y dispersas, con limitaciones técnicas en su manejo.

En el Ecuador, hoy la mayor parte de la población, culturalmente rica y éticamente sana, sufre por la pobreza económica. Sin embargo, los pobres económicos producen riqueza para otros con su trabajo, con sus productos, con sus ahorros entregados a los bancos.

Hay que descentralizar la riqueza para detener la emigración. A la población de nuestras ciudades y del norte del mundo, que a veces reciben a los emigrantes con indiferencia y hasta con hostilidades, hay que decirles: “O compran nuestros productos o reciben nuestros emigrantes”. Esto significa invertir los flujos de la economía que concentra la riqueza, los bienes, los servicios y las personas en Quito, Guayaquil y en el exterior.

La inversión de los flujos de la riqueza requiere de una nueva cultura y de estructuras adecuadas. La cultura del ahorro, de la programación, de la

disciplina, de la equidad vivida inteligentemente y esforzadamente por la población pobre, es el requisito indispensable para el buen funcionamiento técnico de las nuevas estructuras financieras y productivas.

ADMINISTRACIÓN DE LA NUEVA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Uno de los principales desafíos que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, a fin de expandirse y convertirse en actores más importantes en el mercado financiero, es el establecimiento de sistemas apropiados de dirección. En esta área, las cooperativas han enfrentado problemas importantes como el de la relación agente-principal y el de la dominación del prestatario.

El problema de la relación agente-principal ocurre cuando los intereses de los directores electos y la administración contratada (los agentes) no coinciden con los intereses de los miembros de la cooperativa de ahorro y crédito (los principales).

La resolución de este problema depende del establecimiento y la aplicación adecuada y correcta de normas institucionales que definen los roles y las responsabilidades de los actores involucrados en la dirección de la cooperativa. Dichas normas suelen articularse en los estatutos de la entidad cooperativa y pueden ser reforzadas a través de las regulaciones bancarias. Estas normas establecen una diferencia entre el rol de supervisión que ejerce la junta

directiva y el rol cotidiano que desempeña la administración, determinan criterios apropiados de calificación para los miembros de la junta directiva y especifican la conducta ética, el control de los préstamos otorgados a personas pertenecientes a la organización, y las multas por incumplimiento de responsabilidades fiduciarias.

Es fundamental entonces que la administración cooperativa esté comprometida con los principios y valores cooperativistas. La cuestión reside realmente en la manera de manejarlos en forma que permita enunciar una filosofía y práctica específica para el movimiento cooperativo, que dote de poder a la administración para dirigir la empresa cooperativa en el mundo moderno.

Administración cooperativa

"Una cooperativa es una asociación voluntaria, democrática, autónoma, cuyo propósito es alentar a sus miembros para que crezcan en comunidad y actúen en forma colectiva, tanto por el valor intrínseco de formar parte de una comunidad como para superar sus problemas de dependencia y necesidad económica, brindándoles el acceso y la propiedad de los medios de subsistencia y bienestar".⁷

Cuando las cooperativas crecen, desarrollan estrategias, estructuras y políticas administrativas, acrecientan su capacidad para cumplir con esos propósitos cooperativos.

⁷ Cooperativas para la supervivencia. En el umbral del Tercer Milenio, MANSILLA, M. A., pág. 17.

Por otra parte, como ya lo he mencionado, las cooperativas se fundan en los valores de comunidad, autoayuda, responsabilidad mutua, calidad, equidad, servicio y mayordomía. Practican la honestidad, sinceridad y responsabilidad social en todas sus actividades.

En la actualidad, la administración cooperativa está a cargo de hombres y mujeres responsables de la mayordomía de la comunidad, valores y bienes cooperativos. Brindan opciones de desarrollo para la dirección y política, basados en la capacitación profesional y vocación de servicios cooperativos. La dirección no se basa en el ejercicio de la autoridad sino en la promoción del compromiso y participación, como parte de la comunidad cooperativa.

Fue el desaparecido Will Watkins quien escribió que para las cooperativas, el principio de unidad es más importante que el de democracia. Sin una comunidad cooperativa viva, no se tendrá ni unidad ni democracia. Un principio de administración cooperativa que refleje el propósito subyacente en éstas, permitirá que la dirección mantenga su rumbo hacia una cada vez mayor realización de la comunidad cooperativa.

En definitiva, toda empresa cooperativa, para poder cumplir con sus objetivos socio-económicos y desarrollarse armónicamente, debe adoptar los principios, métodos y procedimientos de la administración general, que es un proceso dinámico que se adapta permanentemente a las condiciones económicas y sociales, haciendo uso de ellas para lograr en la forma más satisfactoria los objetivos de la organización.

DOCTRINA JURÍDICA DE LA COOPERACIÓN Y SU APLICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Marco Jurídico del Cooperativismo⁸

En términos generales, las normas de fomento o apoyo al sistema son, en su mayoría, meramente declarativas, ya porque carecen de normas legales o reglamentarias que las desarrollen, ya porque la política administrativa del aparato gubernamental no ha hecho mayor esfuerzo por llevarlas a ejecución o ya porque la actividad cooperativa no se ha efectuado en los volúmenes que permitan su aprovechamiento. Otro grupo de normas ajenas al movimiento son limitantes a su desarrollo, claramente discriminatorias o evidentemente restrictivas. Este marco jurídico y administrativo del Estado Ecuatoriano hacia el cooperativismo es el que lo ha regido en los últimos veinte años.

Constitución⁹

La Constitución ecuatoriana es una de las primeras en el mundo que incorporó normas específicas que consideran al cooperativismo, como integrante de un sector determinado de la economía, distinto del público y el privado.

En efecto, el numeral 3 del artículo 61 de nuestra Carta Magna, vigente hasta noviembre de 1997, al referirse a los sectores de la economía, decía: “Art.61.- La economía ecuatoriana, funcionará a través de cuatro sectores básicos: El sector comunitario de autogestión, integrado por empresas cooperativas,

⁸ Informe sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, CIESE, Centro de Investigaciones y Estudios Socioeconómicos, pág. 5.

⁹ CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, pág. 175.

comunales o similares, cuya propiedad y gestión pertenezcan a la comunidad de personas que trabajen permanentemente en ellas,.....”.

Es importante también señalar que, desde hace varios años, el cooperativismo ecuatoriano tiene tres organismos de control estatal: el Ministerio de Agricultura para las cooperativas agrícolas; la Superintendencia de Bancos para las cooperativas de ahorro y crédito que hacen intermediación financiera con el público y que tienen activos sobre los 10 millones de dólares; y, la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social para el resto de cooperativas.

Problemas actuales del cooperativismo y perspectivas

El análisis desarrollado permite evidenciar que, desde su apogeo, el cooperativismo ecuatoriano ha asumido algunas características y manifestado ciertos problemas mantenidos a lo largo de su trayectoria histórica.

Los más relevantes han sido las siguientes:

- ✓ La presencia del movimiento en todas las provincias, aunque con mayor concentración geográfica en los dos principales polos de desarrollo urbano del país, las ciudades de Quito y Guayaquil;
- ✓ El afianzamiento de una sola clase de cooperativas al interior de cada sector, a pesar que la Ley y su Reglamento establezcan una diversidad de tipos de organizaciones;

- ✓ La politización de algunos sectores y organismos de integración, lo que ha dividido y debilitado al movimiento;
- ✓ La precariedad de los intentos de integración sectorial y la falta de un organismo representativo de todo el movimiento a nivel nacional (cada sector ha registrado una propia dinámica, en base a reivindicaciones puntuales, descuidando posibles puntos comunes a todas las organizaciones, independiente de su especialización);
- ✓ La carencia de educación y capacitación cooperativa en diferentes niveles y organismos institucionales del movimiento y en la sociedad en general; y,
- ✓ La preeminencia, en algunos sectores como el de transporte, de un cooperativismo más de “membrete” que de fondo.

La falta de una permanente formación y capacitación doctrinaria y empresarial, sumada a la escasa concienciación cooperativista de directivos, administradores y asociados, así como la fragilidad de los organismos de integración cooperativa, han impedido una efectiva cohesión de los diferentes tipos de organizaciones y la superación de una visión sectorial y subsectorial (por tipo de actividad). Además, las aspiraciones de varios grupos cooperativistas han sido utilizadas políticamente.

Promover y fomentar la organización de empresas cooperativas de forma diligente y eficaz, educando a la ciudadanía en la doctrina, principios y prácticas cooperativas, como la alternativa de renovación social y económica para el desarrollo del país, debe ser la nueva misión del cooperativismo.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una posición privilegiada para esto y un mercado propio que necesita desesperadamente de sus servicios, tanto en calidad como en volumen. Las cooperativas deben crecer verticalmente en profundización del mercado y, horizontalmente en la oferta de más y mejores servicios a la comunidad.

COOPERATIVISMO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La fundamentación de la gestión social cooperativa requiere del estudio y la valoración crítica de las diferentes concepciones acerca de la responsabilidad social en general y, en particular, para el cooperativismo.

Un aspecto importante a considerar en el análisis integral de los resultados de la gestión en las organizaciones cooperativas, lo constituye su acción o impacto social, en correspondencia con la esencia que define y desarrolla al movimiento cooperativo desde sus inicios hasta la actualidad, lo cual requiere de una conciencia y un compromiso de todos sus niveles de dirección y sus asociados.

De estos elementos surge el concepto de **Responsabilidad Social Cooperativa**, entendida esta como toda aquella “actividad que desarrolla la empresa con el objeto de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada, dando respuesta a las expectativas y derechos generados en estos sectores con los cuales se relaciona”.

Esta fundamentación del concepto de Compromiso o Responsabilidad Social no sólo puede ser concebida en el marco estrecho que supone el interior de la empresa cooperativa, o sea su relación con sus asociados y trabajadores, sino que en su sentido más amplio supone la interacción constante y estratégicamente definida con la comunidad que la rodea y con la cual mantiene vínculos estables y sistemáticos.

En mi opinión, la Responsabilidad Social Empresarial y Cooperativa se constituye esencialmente por el compromiso obligatorio y consciente que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad y la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces.

Las Cooperativas ecuatorianas cuentan con instrumentos de gestión económica, que en muchos casos son compartidos por otras formas empresariales y no responden ni contribuyen al afianzamiento del ideal cooperativo, a la consolidación de su verdadera identidad. Es por ello que estas organizaciones carecen en su mayoría, de mecanismos y metodologías de gestión que respondan a sus características específicas.

CONCEPCIONES TEÓRICAS ACERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El concepto de responsabilidad social está siendo adoptado por muchas empresas en su accionar y además está siendo incorporado al ámbito académico. Este engloba un variado conjunto de acciones sistemáticas que las

empresas realizan y no hay unicidad en el significado exacto; es más, coexisten tantas definiciones como acciones que las empresas realizan y definen como responsabilidad social.

DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL¹⁰

La Responsabilidad Social ha sido definida bajo diferentes enfoques. Varios son los estudiosos e instituciones que han abordado su contenido, objetivos y acciones prácticas para su materialización.

Dentro de las definiciones teóricas que más caracterizan esta variedad de enfoques, están las que plantean “una acción unidireccional de la empresa hacia el Problema Social y el Marketing Corporativo o con Causa”. No abordaré la concepción de la Responsabilidad Social basada en el último enfoque, por cuanto no comparto el criterio de que este sea identificado como una de sus variantes. En mi opinión, en este último enfoque domina el interés comercial de la empresa, por cuanto el criterio esencial que la sustenta se funda en la idea de que el apoyo a causas sociales se ha convertido en un criterio que influye en la decisión de compra del consumidor, constituyendo el argumento más elocuente de cómo las acciones sociales son desarrolladas en función del logro de objetivos económicos.

Dentro de las definiciones que plantean “una acción unidireccional de la empresa hacia el problema social”, considero importante referirme a tres de ellas, en primer lugar la que plantea Business for Social Responsibility de

¹⁰ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

Estados Unidos:

La Responsabilidad Social Empresarial es una “visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales; es tomada como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial”.

Las áreas de acción que define para la Responsabilidad Social son:

- Ambiente laboral;
- Desarrollo de la comunidad;
- Derechos humanos; y,
- Medio ambiente.

En segundo lugar, la Fundación Empresa y Sociedad de España, en conjunto con varias organizaciones empresariales europeas, considera que una empresa socialmente responsable es aquella que:

- Sus productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad;
- Su comportamiento va más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado;
- Sus directivos tengan un comportamiento ético;
- Las prioridades tengan especial interés en la relación con sus trabajadores;

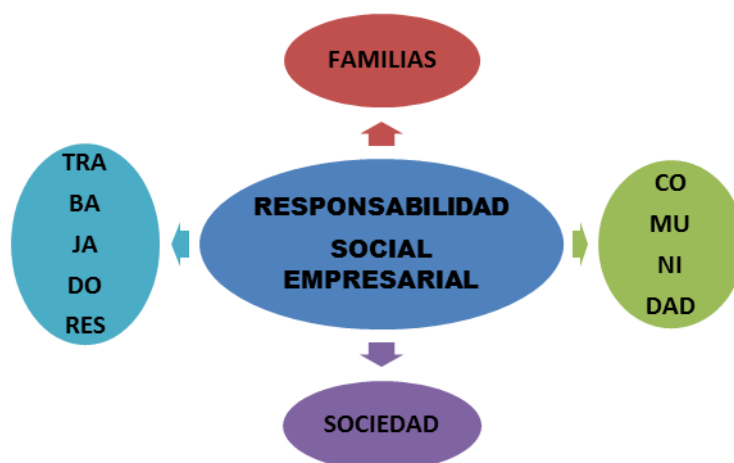
- Las actividades sean respetuosas con el medio ambiente; y;
- El desarrollo contemple el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

Dentro de esta concepción se incluyen un conjunto de programas que forman parte de la acción social de la empresa, entre los cuales están los corporativos, los relacionados con los productos, servicios, de marketing con causa y los desarrollados en colaboración con otras personas (voluntariado).

Por último, en tercer lugar, dentro de este enfoque, el Centro Colombiano de Filantropía define a la Responsabilidad Social como el “compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” y no como un acto subjetivo de caridad.

En mi opinión, la **Responsabilidad Social Empresarial** se crea esencialmente por el compromiso obligatorio y consciente que tiene la empresa de contribuir al desarrollo y mejora de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad, la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces, respetando el medio ambiente. (*Gráfico Nro. 2*).

Gráfico Nro. 2



Elaboración: Diego Loaiza Torres

Teniendo en cuenta las reflexiones anteriores que resaltan el papel de la empresa, resulta necesario abordar el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa en correspondencia con las particularidades filosóficas y características inherentes a los procesos de administración de este tipo de organizaciones, por cuanto sobre la base de su contenido, su alcance e interpretación deberán ser definidos los principios y fundamentos metodológicos para la gestión social, así como los instrumentos para su planificación y evaluación.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.- SUS PARTICULARIDADES EN LAS COOPERATIVAS

Es importante para el análisis del tema de estudio, entender el contenido teórico e interpretación práctica de la responsabilidad social, por cuanto el objetivo, alcance, modalidad e impacto de la gestión social de las empresas y

cooperativas está muy relacionada con la esencia y el sentido que se le otorgue a este concepto.

Responsabilidad social empresarial

“La idea de la Responsabilidad Social Empresarial desde finales de los años noventa, comenzó a ser asumida por numerosos actores del contexto político y económico mundial incluidas instituciones financieras, agencias de desarrollo, organizaciones, empresas, escuelas de negocio y algunos gobiernos”.¹¹

Aunque este concepto es relativamente novedoso, sus raíces se identifican en diversas concepciones acerca de la gestión empresarial que existen en los archivos de los Estados Unidos entre los años 50 y 60, donde la RSE era considerada una obligación moral y responsabilidad personal del empresario.

La RSE es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo la calidad de vida de los grupos de interés, sus familias, la comunidad.

¹¹ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

Las empresas, por tanto, no solo desempeñan una **función económica**, sino además una **función social y ambiental**, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial.

La RSE supone que la empresa se oriente no solo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también al bienestar social y protección ambiental. Los **indicadores de comportamiento responsable de la empresa**, se analizan tanto en cuanto a las **actividades externas como internas**. Se consideran en este sentido categorías de elevada relevancia tales como la calidad de los productos y servicios que se ofertan, creación de empleos, capacitación ambiental, salud y seguridad laboral, y programas de promoción a través de los medios, en los cuales no se debe manipular las emociones, ni distraer al público de las fuentes reales de satisfacción de sus necesidades.

Ventajas de la responsabilidad social para la empresa

La RSE favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y, por consiguiente, los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y

reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

Principios del Pacto Global¹²

Derechos Humanos

- ✓ Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
- ✓ Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de éstos.

Estándares Laborales

- ✓ Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ✓ La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
- ✓ La eliminación del trabajo infantil.
- ✓ La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

- ✓ Las empresas deben apoyar los actos defensores de los retos ambientalistas.
- ✓ Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

¹² Cooperativismo y Administración: Un Reto en el Nuevo Milenio, RIVERA, Claudio Alberto; ALEMÁN, Juan Luis y LABRADOR, Odalys, pág. 154.

- ✓ Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Resumiendo, se puede afirmar que para lograr el cambio organizacional en función de lograr un comportamiento empresarial verdaderamente responsable, debe existir una fuerte motivación y percepción de la necesidad del cambio, el planteamiento de objetivos claros y precisos en este sentido, la existencia de liderazgo y agentes de cambio internos y externos, de planes y programas de acción, así como de mecanismos de control del proceso y sus resultados.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

Actualmente se habla cada vez más de la Responsabilidad Social Empresarial, como una fuerte tendencia que está insertándose en el mundo de las empresas con fines lucrativos y, con mayor razón, en el de las cooperativas.

En realidad, la **Responsabilidad Social Cooperativa**, es parte de un proceso de evolución de la concepción misma de la empresa privada, impulsado por poderosas demandas sociales. Las mismas parten del reconocimiento de que las cooperativas son un motor esencial de la economía y que sus actividades deben ser promovidas y facilitadas pero que, justamente por eso, por su enorme incidencia en la vida de los ciudadanos, tiene que ser considerada como una institución social con responsabilidades calificadas.

La responsabilidad social en las empresas cooperativas

En el caso de las cooperativas, como una tipología específica de empresa, estos conceptos son inherentes a su identidad y a su dinámica de funcionamiento

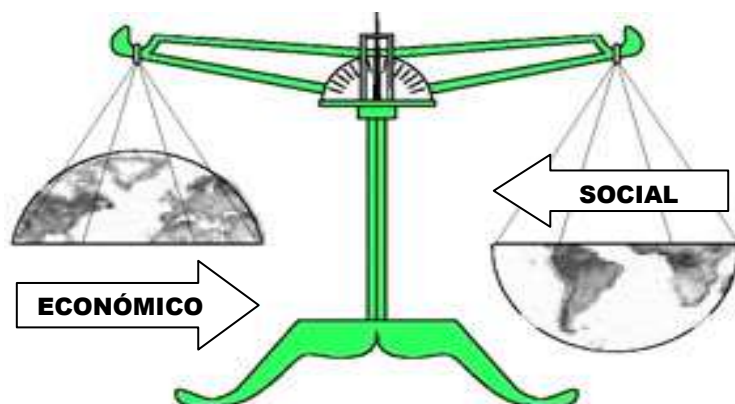
Integrando estructuralmente los intereses de los socios y demás interlocutores y asumiendo de una manera más espontánea las responsabilidades sociales. Es decir que las cooperativas transitan durante su vida sobre principios y valores naturalmente cercanos a una gestión socialmente responsable.

La RSC, se deriva de la propia esencia del concepto de lo que representa el Cooperativismo, así como de su doble finalidad o dualidad que define a este tipo de organización, como “entidades regidas por **objetivos económicos** y por **objetivos sociales**, constituyendo los primeros una condición imprescindible para el logro de los segundos, en razón de que si no se tiene ganancias económicas, no se podrá realizar o cumplir con ninguna acción social para los clientes internos, mucho menos para los externos”.¹³

¹³ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

Gráfico Nro. 3

EQUILIBRIO EMPRESARIAL



Elaboración: Diego Loaiza Flores

Esto significa que las empresas cooperativas deberán asegurar el cumplimiento de su compromiso social sobre la base de su desempeño económico y financiero, a partir de los propios recursos generados como excedentes de su gestión económica: **Soporte Material**. Debo señalar que este soporte material constituye una condición básica y, al mismo tiempo, limitante de la Responsabilidad Social Cooperativa, por cuanto el aseguramiento financiero y material de la proyección social de estas organizaciones dirigida a la satisfacción de las necesidades sociales, dependerá de la generación eficiente y de la disponibilidad de recursos propios que puedan ser destinados a este fin.

Otro soporte de la RSC, está dado por la formación ética e ideológica de sus directivos, asociados y demás trabajadores sobre la base de procesos educativos que tributen a la formación de valores, desarrolladores de una conciencia solidaria, humanista; así como a la preparación técnica y profesional

del recurso humano de las organizaciones como base para el desarrollo eficiente y eficaz de todos los procesos: ***Soporte Ético - Ideológico.***

Al respecto, el Comandante Fidel Castro manifiesta: “Siempre he pensado que la educación es una de las más nobles y humanas tareas a las que alguien pueda dedicar su vida. Sin ella no hay ciencia, ni artes, ni letras, no hay ni habrá producción, ni economía, ni salud, ni bienestar, calidad de vida, ni recreación, autoestima, ni reconocimiento social posible”.¹⁴

Desde el punto de vista del ***Soporte Legal*** de la Responsabilidad Social Cooperativa, aun cuando en los marcos legales no se establece como norma la obligatoriedad de su cumplimiento, los estatutos y demás reglamentos internos de las cooperativas deberán definir las condiciones y obligaciones al respecto.

En este sentido debe señalarse, que una de las razones por las cuales no se ha practicado consecuentemente con la filosofía y esencia del cooperativismo, el concepto de RSC, lo constituye el hecho de que no se ha otorgado la prioridad necesaria a la gestión para el cumplimiento de sus principios.

Por otra parte, el carácter dual de los objetivos que rigen la vida de las cooperativas, constituye un aspecto de particular importancia que debe ser analizado en el sentido que debe adoptar la Responsabilidad Social de estas organizaciones, dado que en muchas de ellas prevalece la dirección de su práctica hacia el logro de elevados objetivos comerciales o mercantiles

¹⁴ CASTRO RUZ, Fidel: www.granma.cu/discursosdefidel/ , 10-10- 2014.

(maximizar la ganancia), sin considerar o tomar en cuenta a los sociales.

La experiencia cooperativa en nuestro país y en muchas otras regiones, lamentablemente no ha estado ajena a este enfoque de orientación de la Responsabilidad Social. No se ha asimilado la función económica de la cooperativa, como el soporte material que sustente su función social, lo que a su vez incide en la primera al lograrse una mayor identificación de su membresía con los objetivos de la organización (sentido de pertenencia).

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR

En el Ecuador, hace 5 ó 6 años atrás, se empezó a hablar de responsabilidad social, pero recién se está tomando conciencia real de lo que esto implica: saber cuidar el medio ambiente, tener buenas prácticas y respetar los derechos humanos.

Las empresas deben entender que son parte de una comunidad y tienen que vivir para ella; por eso, el cumplimiento de los principios tiene que ser integral porque de nada sirve que estén haciendo buenas prácticas empresariales y cuidando los derechos humanos, pero están destruyendo el medio ambiente o viceversa.

Acciones

En el Ecuador y en más de 100 países del mundo, el programa Pacto Global de la ONU promueve la responsabilidad social, empresarial o corporativa mediante

la Cámara Junior Internacional -JCI, que se fundamenta precisamente en concienciar a los empleados y empresarios públicos y privados sobre los principios de la RSC.

Se ha iniciado con acciones concretas (reuniones, conferencias, congresos) en América, en algunas universidades de Bolivia, Paraguay y Argentina. Ahora en el Ecuador, se construirán centros de capacitación permanente de jóvenes líderes con RSC en todos los 15 capítulos de la Cámara Junior Internacional - JCI, empezando con Guayaquil, donde el Municipio de esa ciudad ha donado un terreno para este objetivo. En el Azuay, la Corporación Incubadora del Austro –Impulsar, dotará de una oficina, según manifiesta el señor Ricardo Panchana Farra, presidente de JCI, capítulo Ecuador.

Concurso

JCI implementará el concurso de RSC, una vez que sea aprobado por el Congreso Mundial a desarrollarse del 5 al 9 de noviembre de 2008. El programa consistirá en el reconocimiento a las buenas prácticas empresariales, al cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos. Se premiará a las empresas que tengan desde 11 a 250 empleados.

El concurso será por etapas. Primero será a nivel local, luego nacional, para posteriormente participar en un concurso con los países de América y, el ganador competirá con los cuatro mejores del mundo, entre las diferentes categorías.

Por otra parte, la Fundación Esquel, entre uno de sus retos que ha asumido como parte de sus estrategias para contribuir a combatir la pobreza y mejorar la gobernabilidad democrática, es transformar las percepciones y actitudes tradicionales prevalecientes en la sociedad ecuatoriana en torno a la filantropía, concebida como la acción generosa de quienes tienen hacia quienes no tienen y que se define como caridad, dádiva, ayuda o asistencia.

La RSE es ya una herramienta de competitividad que puede ser empleada por las empresas para lograr más clientes y fidelizar a los que ya tiene, por ende, generar más ganancias y a la vez trabajar por la sociedad.

En definitiva, en nuestro país se puede afirmar que la Responsabilidad Social ha tomado gran importancia en razón de que en la actualidad, en la Asamblea Nacional Constituyente reunida en Montecristi, se discutió la inclusión del término “**buen vivir**”¹⁵, en la nueva Constitución vigente. Concepto que procura dar la pauta para mejorar las condiciones de vida sociales y económicas de las personas incorporando los factores cultural, pluriétnico y, por supuesto, medioambiental.

La propuesta busca valorar más al ser humano y a la sociedad en la que se desenvuelve. No solamente el crecimiento económico sino el desarrollo integral, protegiendo el agua, el aire y la tierra, respetando y rescatando nuestra cultura y nuestras tradiciones, valorando el trabajo y no solamente el capital.

¹⁵ Constitución Política de la República del Ecuador, Título VI, Capítulo sexto, pág. 148, 2008.

e. MATERIALES Y METODOS

MATERIALES

Para la realización del presente trabajo de Investigación se utilizó los siguientes materiales:

En el desarrollo del presente trabajo Investigativo se utilizó algunos métodos, técnicas y procedimientos, los cuales ayudaron a obtener la información requerida que permitieron cumplir los objetivos planteados

La elaboración del presente trabajo investigativo demanda la utilización de los siguientes recursos materiales:

1. Portaminas
2. Esferográficos
3. Hojas de papel bond
4. Material bibliográfico
5. Equipo de computación
6. Impresora laser
7. Fotocopias
8. CD,s
9. Dispositivos de almacenamiento de datos (USB)

MÉTODOS

Para la realización y posterior estructuración del presente trabajo de investigación, fue necesario recurrir a la utilización de diferentes métodos y técnicas de recopilación de información, los cuales a continuación se detallan:

Método inductivo: este método se caracteriza porque parte de un proceso que va de lo particular a lo general. Fue utilizado durante la ejecución del estudio de mercado a través de la aplicación de las técnicas de la encuesta y la entrevista, las cuales fueron aplicadas a un número significativo de socios y autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja.

Método deductivo: Este método se caracteriza porque parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlos a casos individuales y comprobar así su validez. Este método fue utilizado en la recopilación de toda la información tanto interna como externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., con el propósito de hacer un diagnóstico general de la misma.

Método histórico: A través de la utilización de este método, se logró recopilar datos y referentes históricos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., los cuales nos permitieron entender de manera clara y precisa la problemática planteada.

TÉCNICAS

La observación: La aplicación de esta técnica facilita al investigador acceder a datos primarios, con la finalidad de obtener la información básica que le permita encontrar y visualizar los problemas existentes por los que atraviesa la organización objeto de estudio.

La utilización de esta técnica nos permitió observar de manera detallada los eventos y acontecimientos en el sitio mismo de su existencia, de tal forma que no perdió el contexto o se interrumpió los acontecimientos cotidianos que se desarrollan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., además se tuvo acceso a observar una serie de documentos y referentes teóricos que fueron el sustento central de la presente investigación.

La Entrevista: Está técnica permitió un dialogo directo y fluido con los principales directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., con el objetivo de obtener información fidedigna sobre el problema de estudio y así llegar a concluir los objetivos planteados; esta técnica fue aplicada con el objetivo de obtener datos y referentes que nos proporcionen una visión global de la estructura de la Cooperativa.

La encuesta: Es la técnica que permite recabar información en forma escrita, a través de cuestionarios de preguntas previamente establecidas, las cuales son propuestas por el investigador. Esta técnica fue aplicada a 226 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., con la finalidad de captar la información útil y necesaria para la realización de la presente investigación, tabularla, graficarla y analizarla.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la determinación del tamaño de la muestra para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja, se

determina el número de clientes y se aplica la fórmula para el tamaño de la muestra y que dio como resultado que la Cooperativa cuenta con 520 clientes, durante el período enero 2011 a enero del 2012.

Con lo que se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra, o número de encuestas a aplicar.

N = población de estudio, Universo o número de unidades de población de clientes de la empresa (520)

e = margen de error que generalmente varía entre 0,01 0,09; para nuestro ejemplo tomaremos el valor de 0,05 igual al 5%

$$n = \frac{520}{1 + (0.05)^2 (520)}$$

n = 226, 09 por lo tanto se aplicaran **226** encuestas a clientes externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.

d. RESULTADOS

ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOP DE AHOORO Y CREDITO “PROSPERAR”

Análisis Situacional se denomina al estudio que se realiza para determinar cómo se encuentra una organización en determinado momento con referencia al análisis del impacto de cada uno de los factores que influyen en el funcionamiento del negocio.

Los escenarios donde las empresas ejecutan o desempeñan sus actividades se clasifican en:

- ✓ *Ambiente Externo*
- ✓ Macro Ambiente
- ✓ Micro Ambiente
- ✓ *Ambiente Interno*

ANÁLISIS EXTERNO

Es el entorno al que tienen que enfrentarse las organizaciones, este se encuentra integrado por grupos que influyen en las empresas, pero depende de cada una de ellas reaccionar ante dichas fuerzas aprovechando oportunidades y afrontando amenazas con estrategias correctamente planteadas.

MACRO AMBIENTE

El Macro Ambiente está compuesto por variables que afectan a todas las empresas sin importar el sector al que pertenecen y en las que no se posee ninguna influencia o control por lo que es necesario adaptarse a ellas.

FACTOR ECONÓMICO

Las variables económicas poseen impacto directo sobre las estrategias que adoptan las empresas y de ellas depende el desarrollo de las economías nacionales e internacionales; y por ende el desarrollo productivo de los distintos sectores empresariales.

INFLACION

“Inflación es el crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios y factores productivos de una economía a lo largo del tiempo. Otras definiciones la explican como el movimiento persistente al alza del nivel general de precios o disminución del poder adquisitivo del dinero.”¹⁶

La inflación afecta a todas las personas: Al empresario, ya que los altos precios hace que sus bienes o servicios no sean comprados y al consumidor, debido a que el dinero pierde valor y por lo tanto no se puede comprar la misma cantidad de productos.

Esta variable suministra el cambio porcentual anual de los precios a los consumidores comparados con los precios al consumidor del año anterior.

ANÁLISIS:

Los precios al consumidor en **Ecuador** subieron un 5,41% en el 2011, dijo el

¹⁶ <http://www.econlink.com.ar/definicion/inflacion.shtml>

Gobierno este viernes, bastante por encima de la meta oficial. El Banco Central de Ecuador prevé un crecimiento económico del 6,5% en el 2011, un aumento de casi tres puntos porcentuales respecto al 2010 y funcionarios afirman que la expansión podría haber sido mayor.

El Gobierno había pronosticado una inflación anual del 4,47% para el 2011, pero en octubre la inflación acumulada durante el año ya había sobrepasado ese nivel.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) dijo que los precios de los alimentos y de las bebidas no alcohólicas fueron los que más contribuyeron con la inflación local el año pasado, seguido por ropa y calzado y educación, restaurantes y hoteles.

La inflación de Ecuador fluctúa agudamente entre un mes y otro. En diciembre, los *precios* al consumidor subieron un 0,40%, por arriba del 0,30% del mes previo y menos que el 0,51% de diciembre del año anterior.

CONNOTACIÓN GERENCIAL

Oportunidad

- El nivel de inflación en nuestro país ha permitido que se incentive el ahorro y también exista demanda de créditos en las instituciones financieras.

TASAS DE INTERÉS

“La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación y la tasa activa o de colocación. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.”¹⁷

Cuadro 1

Tasa de Interés Activa:	8,17 % (Agosto 2012)
Tasa de Interés Pasiva:	4,53 % (Agosto 2012)

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Diego Loaiza Flores

TASA DE INTERÉS ACTIVA

“La tasa de interés activa o de colocación es el precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.”¹⁸

Cuadro 2

TASAS DE INTERES ACTIVA

CRÉDITO COMERCIAL		APLICACIÓN DE REAJUSTES: COMERCIALIZACIÓN
	TASA INTERÉS	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1,33 PUNTOS

¹⁷ <http://www.bce.fin.ec/pregun.php>. 10-10-2014

¹⁸ <http://www.ildis.org.ec/estadisticas/estadisticastres.htm>, 10-10-2014

COMERCIALIZACIÓN	11,2%	SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
PRODUCCIÓN CICLO CORTO (2 AÑOS)		
PRODUCCIÓN CICLO CORTO (2 AÑOS)	TASA INTERÉS 11,2%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1,33 PUNTO SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES.
FONDOS DE DESARROLLO		
FONDOS DE DESARROLLO	TASA INTERÉS 10%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1,0 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
CRÉDITO DE CONSUMO		
CONSUMO	TASA INTERÉS 16%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1.50 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL CONSUMO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA CONSUMO
CRÉDITOS AL 5%		
NUEVOS CRÉDITOS DE LOS PROGRAMAS CON	TASA DE INTERÉS 5%	FIJOS
MICROCRÉDITO COMERCIAL Y SERVICIOS		
MICROCRÉDITO COMERCIAL Y SERVICIOS	TASA DE INTERÉS 15%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO SERÁ DE 6 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA REFERENCIAL BCE VIGENTE A LA SEMANA DE REAJUSTE. LA TASA RESULTANTE NO SERÁ INFERIOR AL 15% NI MAYOR A LA TASA DE REAJUSTE DE LOS MICROCRÉDITOS
MICROCRÉDITO DE PRODUCCIÓN		
MICROCRÉDITO DE PRODUCCIÓN	TASA DE INTERÉS 11%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO SERÁ DE 2 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA REFERENCIAL BCE VIGENTE A LA SEMANA DE REAJUSTE. LA

		TASA RESULTANTE NO SERÁ INFERIOR AL 11% NI MAYOR A LA TASA DE REAJUSTE DE LOS MICROCRÉDITOS
CRÉDITOS Y MICROCRÉDITOS FRANQUICIAS DE CORREOS DEL ECUADOR		
CRÉDITOS Y MICROCRÉDITOS A LOS SECTORES DE COMERCIO Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA FRANQUICIA DE CORREOS DEL ECUADOR	TASA DE INTERÉS 10%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1,0 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
CRÉDITO Y MICROCRÉDITO SECTOR TURISMO		
CRÉDITO Y MICROCRÉDITO SECTOR TURISMO	TASA DE INTERÉS 10%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1,0 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
BANCA DE SEGUNDO PISO		
BANCA DE SEGUNDO PISO	TASA DE INTERÉS 7,5%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO SERÁ DE 3 PUNTOS SOBRE LA TASA PASIVA REFERENCIAL BCE VIGENTE A LA SEMANA DE REAJUSTE. LA TASA RESULTANTE NO SERÁ INFERIOR AL 7,5%
PARA REESTRUCTURACIONES (REFINANCIAMIENTOS)		
REESTRUCTURACIONES COMERCIALES (REFINANCIAMIENTOS)	TASA INTERÉS 11,83%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1.34 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
PARA REESTRUCTURACIONES (REFINANCIAMIENTOS)		
REESTRUCTURACIONES CONSUMO (REFINANCIAMIENTOS)	TASA INTERÉS 16,3%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1.75 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL CONSUMO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA CONSUMO
PARA REESTRUCTURACIONES (REFINANCIAMIENTOS)		
REESTRUCTURACIONES MICROCRÉDITO (PRODUCCIÓN) (REFINANCIAMIENTOS)	TASA INTERÉS 11,83%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 1.34 PUNTOS SOBRE LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA

		RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA EFECTIVA MÁXIMA PRODUCTIVO PYMES
PARA REESTRUCTURACIONES (REFINANCIAMIENTOS)		
REESTRUCTURACIONES MICROCRÉDITO (COMERCIO Y SERVICIOS) (REFINANCIAMIENTOS)	TASA INTERÉS 16,3%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 7,50 PUNTOS SOBRE LA TASA MÁXIMA CONVENCIONAL DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ INFERIOR AL 16,30% NI MAYOR A LA TASA EFECTIVA DE REAJUSTE DE LOS MICROCRÉDITOS 18,40%
REAJUSTE PARA LA NUEVA LÍNEA CFN		
NUEVA LÍNEA C.F.N. 2006	11,83%	EL MARGEN DE REAJUSTE DURANTE EL PERIODO DE CRÉDITO, SERÁ 10 PUNTOS SOBRE LA TASA PASIVA REFERENCIAL DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR VIGENTE EN LA SEMANA DE REAJUSTE, LA TASA RESULTANTE NO SERÁ MAYOR A LA TASA MÁXIMA EFECTIVA PRODUCTIVO PYMES
DE ACUERDO A RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO NO. D-2008 0133 DE ABRIL 2 DEL 2008 SE AUTORIZA QUE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO NO GENEREN NINGÚN VALOR POR CONCEPTO DE MORA, NI ADQUIERAN LA CALIDAD DE VENCIDOS; TODA VEZ QUE LOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO NO TIENEN INJERENCIA EN EL PAGO DE LOS MISMOS, SIENDO EL RESPONSABLE EL ESTADO ECUATORIANO A TRAVÉS DEL MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL		
REAJUSTE PARA OPERACIONES CONCEDIDAS HASTA EL 18 DE FEBRERO-09		
PARA LAS OPERACIONES CONCEDIDAS HASTA EL 25 DE JULIO DE 2007, SE REAJUSTARAN CONFORME LO ESTIPULADO EN EL RESPECTIVO PAGARE O CONTRATO		
PARA LAS OPERACIONES DE PEQUEÑOS PRODUCTORES LA TASA DE REAJUSTE SERÁ. LA TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES		11,20%
PARA LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITOS LA TASA MÁXIMA DE REAJUSTE (EFECTIVA)		18,40%

Fuente: Circular Tasas de Interés para el Banco Nacional de Fomento/ Para el periodo de Diciembre de 2012/ Tasas Activas Efectivas.

Elaborado por: BANCO DE FOMENTO

TASA DE INTERÉS PASIVA

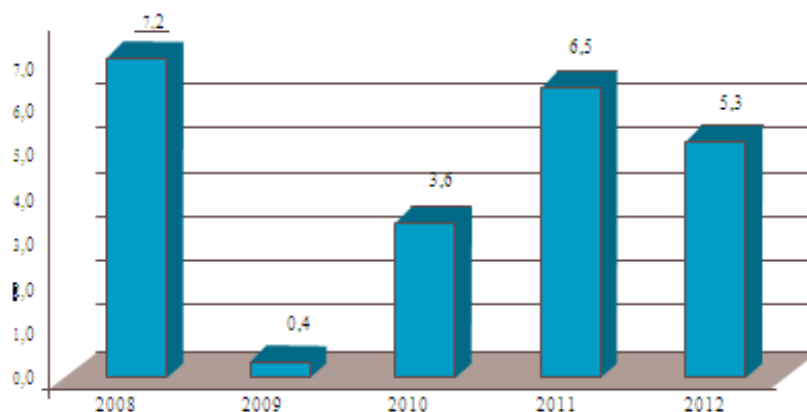
“La tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios

financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado.”¹⁹

Últimamente, la tasa de interés pasiva se ha ubicado entre 4,26 %; es por esta razón que las personas han dejado de ahorrar en el sistema financiero nacional y emplean su dinero para adquirir bienes y servicios sin pensar en el futuro.

El país ha disfrutado de adecuadas tasas de crecimiento del PIB en los últimos años: Con excepción de la recesión del 2009, en el 2008 creció 7.2%; en el 2010 3.6%; y en el 2011 6.5%. En el 2012 el 5.3%.

Grafico 4



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Diego Loaiza Flores

RIESGO PAÍS

“El riesgo país es un índice que intenta medir el grado de riesgo que entraña un país para las inversiones extranjeras. Los inversores, al momento de realizar sus elecciones de dónde y cómo invertir, buscan maximizar sus ganancias, pero además tienen en cuenta el riesgo, esto es, la probabilidad de que las ganancias sean menor que lo esperado o

¹⁹ <http://www.bce.fin.ec/pregun.php>, 16-10-2014

que existan pérdidas.”²⁰

Últimamente, el riesgo país se ha visto afectado positivamente gracias a factores como el incremento del precio del petróleo, las remesas de migrantes, el correcto cobro de impuestos; sin embargo los continuos problemas políticos, sociales; el excesivo gasto fiscal, la devolución de los fondos de reserva, produce que los inversionistas extranjeros busquen una rentabilidad alta a sus inversiones dentro del país para asegurar de alguna manera los proyectos que decidan emprender.

FACTOR POLÍTICO

El factor político representa un escenario muy importante para cualquier clase de negocio, ya que los cambios que se presenten en esta variable pueden afectar por medio de la legislación, tributación, propiedad pública, entre otras.

Ecuador es el país con mayor riesgo de la región. De acuerdo a las calificadoras internacionales, los problemas políticos principalmente económicos y sociales nos ubican en los últimos lugares de confiabilidad. Inclusive los organismos internacionales, entre ellos la Corporación Andina de Fomento (CAF) califican al Ecuador como el más riesgoso de sus miembros.

²⁰ <http://www.econlink.com.ar/definicion/riesgopais>. 16-10-2014

Actualmente, en promedio el riesgo está entre 35/40%, que es demasiado alto en comparación con otros países americanos y africanos. Haití, Paquistán, Nigeria tienen un menor riesgo que el Ecuador. Por el momento, la calificación de la CAF se mantiene en niveles alarmantes. De los países de América Latina, Ecuador es el último con 5.0% de calificación, a consecuencia de los problemas económicos.

PODER EJECUTIVO

En los últimos años, los presidentes que han llegado a gobernar el país lo han hecho ofreciendo a los ecuatorianos mejores días, pero al alcanzar el poder se encuentran con una realidad muy dura la misma que no permite cumplir con las ofertas de campaña, y es ahí donde los gobiernos se corrompen, al trabajar para grupos que persiguen intereses y bienestar propios. Sin embargo, la mayoría de ecuatorianos ha dejado de creer en los políticos y en sus promesas, debido que son actores principales que fomentan la corrupción y la ambición en nuestro país.

REFORMA A LA LEY DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

El parlamento de Ecuador aprobó en un segundo debate una normativa económica que beneficiará a alrededor de tres millones de personas.

Se trata de la **“Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario”**, que en el Congreso obtuvo 88 votos a favor.

El objetivo de la iniciativa es reconocer, fomentar y fortalecer ese sector económico y establecer un marco jurídico para quienes lo integran.

La ley instituye el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas u organizaciones, y establece la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento para el buen vivir y el bien común.

El titular de la Comisión de Régimen Económico del Parlamento, Francisco Velasco, subrayó que en la norma se incluyeron 132 cambios, 83 provenientes de asambleístas y 49 de las organizaciones sociales.

En tanto, la ministra ecuatoriana de Desarrollo Social, Jeannette Sánchez, señaló que la ley reconoce a las unidades domésticas, empleos independientes, unidades familiares, y norma las redes de finanzas solidarias como cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales y cajas de ahorro.

El control del sector estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo técnico con jurisdicción nacional.

Ahora el Estado ecuatoriano diseñará políticas de fomento tendientes a promover la producción de bienes y servicios por parte de las personas y organizaciones amparadas por la nueva ley.

“Se propone una reingeniería del sistema financiero público y privado, sobre el desarrollo de cuatro ejes: un amplio sistema nacional de cooperativas de ahorro y crédito, toda la banca pública será reorientada a un modelo de banca de desarrollo, nueva regulación del sistema financiero privado y fomento del mercado de capitales.

El Banco Nacional de Fomento se encargará del crédito para las micro, pequeñas y medianas empresas e industrias del sector agropecuario.

En una primera fase actuará como banca de primer piso y paralelamente como banca de segundo piso para el Sistema Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. En una segunda fase irá aumentando su capacidad para ampliar el número de instituciones al Sistema de Cooperativas.

En el sector privado, propone una reforma a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los cambios apuntarán a una especialización en bancos comerciales y bancos de inversión. Estos últimos permitirán un mayor desarrollo del mercado de capitales (Bolsa de Valores), ya que sus activos estarán compuestos de acciones empresariales, dice la propuesta.

Además, plantea una especialización en la cartera de créditos, a través de porcentajes obligatorios en la estructura del crédito por sectores productivos y de servicios, y se establecerán grupos de sectores. Para lo cual se ampliará la clasificación de las cuentas en la cartera de créditos.

Esta consiste en una nueva clasificación de la cartera de crédito bancaria en

función de la diversidad de sectores productivos y de servicios, así como por la naturaleza del demandante de crédito.

En esta reforma legal también promueve eliminar las comisiones bancarias, poner límites a los tipos de interés en base a propuestas técnicas ajustadas a la demanda de la economía. También se establecerá la repatriación de los ahorros de los ecuatorianos que los bancos tienen fuera del país y se establecerá un impuesto a la salida de capitales.

FACTOR SOCIAL – CULTURAL

Las empresas para asegurar el crecimiento y mejorar sus índices de rentabilidad tienen que identificar claramente el impacto que provoquen los cambios sociales en los bienes o servicios que ofrece.

NIVEL DE EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO

Vender su fuerza de trabajo. Teóricamente se considera a la población que tiene entre 12 y 60 años. No se incluye a las amas de casa, estudiantes, jubilados, rentistas, incapacitados, ni reclusos.

- **Población Económicamente Activa.-** “Es la que se encuentra efectivamente dentro del mercado de trabajo. Es la población con capacidad física legal de ejecutar funciones.

- **Desempleo.-** “Es la parte proporcional de la población económicamente activa. (PEA) que se encuentra involuntariamente inactiva.
- **Subempleo.-** “Es la situación de las personas en capacidad de trabajar que perciben ingresos por debajo del salario mínimo vital. También se llama subempleo a la situación de pluriempleo que viven muchos ecuatorianos, por tanto no es que falta el empleo, sino el ingreso de esta persona lo que se encuentra por debajo del límite aceptable.

FACTOR TECNOLÓGICO

- En la actualidad se han desarrollado innumerables avances tecnológicos en cuanto a sistemas informáticos y de manera específica en el caso de las instituciones financieras se ha incursionado especialmente en materia de software el mismo que ha desempeñado un papel protagónico en el proceso de globalización de la economía mundial.
- Las herramientas tecnológicas que mayor demanda han tenido son las que permiten realizar transacciones en línea de manera rápida y con mucha confiabilidad tanto para las instituciones del sistema financiero como para sus clientes; además, las organizaciones buscan respaldar sus actividades contando con los servicios de un Buró de Crédito, el que provee de información actualizada del historial crediticio de las personas lo que ayuda a disminuir el índice de morosidad.

MICRO AMBIENTE

Se denomina micro ambiente a “todas las fuerzas que una empresa puede controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas tenemos a los proveedores, clientes, competencia, precios”²¹

CLIENTES

Para que una organización tenga éxito en el mercado es necesario que se conozcan las necesidades que posee la gente y qué está dispuesta a comprar para satisfacerlas; por lo tanto un cliente es la persona o empresa que adquiere un bien y/o servicio para satisfacer una necesidad específica.

Los clientes que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperar” Ltda. son única y especialmente son todas las personas de edad activa de 18 a 65 años de la Ciudad de Loja, en la actualidad alcanza una cifra de 760 socios aproximadamente.

Para realizar el análisis de los clientes de la institución se aplicó una encuesta a una muestra de socios.

²¹ <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/marketing2/capitulo9.htm>

f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

1. Usted considera que la Cooperativa se encuentra:

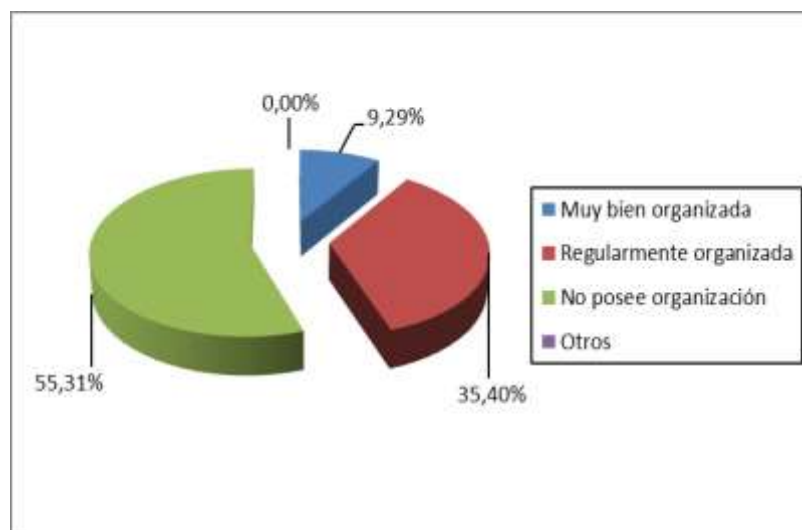
Cuadro 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bien organizada	21	9,29
Regularmente organizada	80	35,40
No posee organización	125	55,31
Otros	0	0,00
TOTAL	226	100

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 1



INTERPRETACIÓN: El 55,31% de los socios considera que la cooperativa se encuentra muy bien organizada, el 35,40% opina que su organización es regular y el 9,29% señala que no posee organización

2. Los servicios que brinda la Cooperativa cubren completamente sus necesidades?

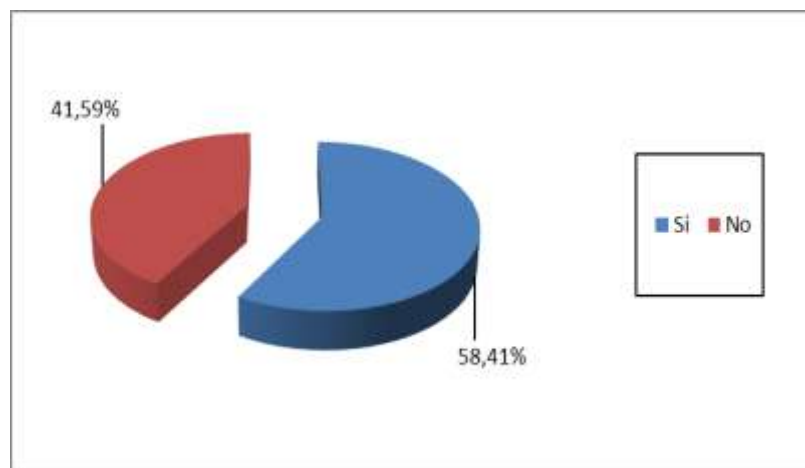
Cuadro 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	132	58,41
No	94	41,59
TOTAL	226	100

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 2



INTERPRETACION: El 54% de los socios opinan que los servicios que brinda la Cooperativa Si cubren las necesidades, mientras que el 46% piensan que no lo hacen

3. La información que le proporciona el personal de la Cooperativa la califica cómo: Cuadro 2.9

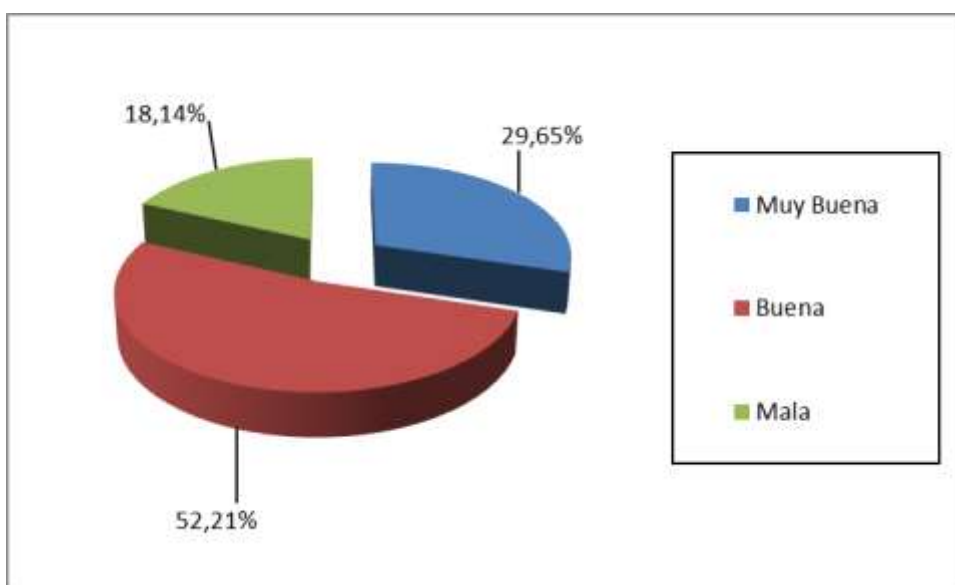
Cuadro 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Buena	67	29,65
Buena	118	52,21
Mala	41	18,14
TOTAL	226	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 3



INTERPRETACIÓN: Según la encuesta realizada los socios señalan que la información proporcionada por el personal de la Cooperativa Prosperar; en un 29,65% es muy buena; el 52,21% indica que es buena, el 18,14%% dice que es mala.

4. ¿Ha tenido problemas con los servicios prestados por el personal de la Cooperativa?

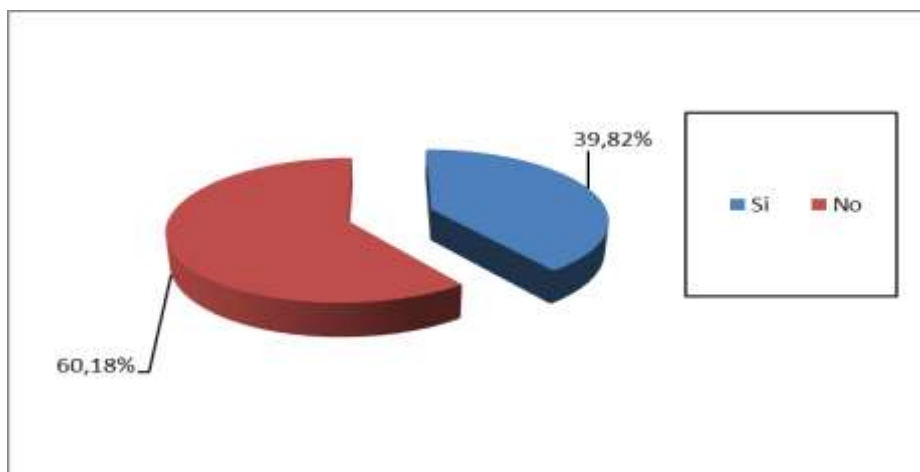
Cuadro 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	90	39,82
No	136	60,18
TOTAL	226	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 4



INTERPRETACION: El 60,18% de los socios encuestados dijeron que no han tenido ninguna clase de problemas con los servicios que presta el personal; mientras que el 39.82% contestaron que si han tenido problemas.

5. Existe ayuda para educación a los hijos de los socios:

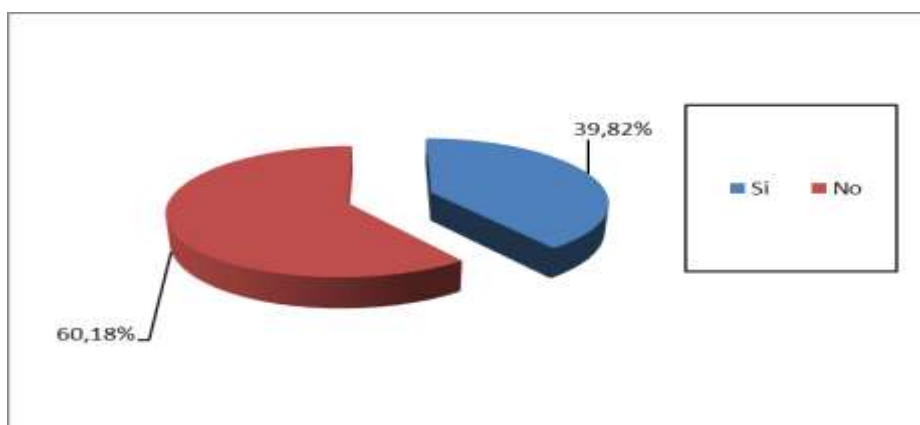
Cuadro 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	90	39,82
No	136	60,18
TOTAL	226	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa

Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 5



INTERPRETACIÓN: El 60,18% de los socios encuestados dijeron que no han tenido ninguna ayuda para la educación de sus hijos por parte de la Cooperativa, mientras que el 39,82% contestaron que si han tenido ayuda económica para educación de los hijos.

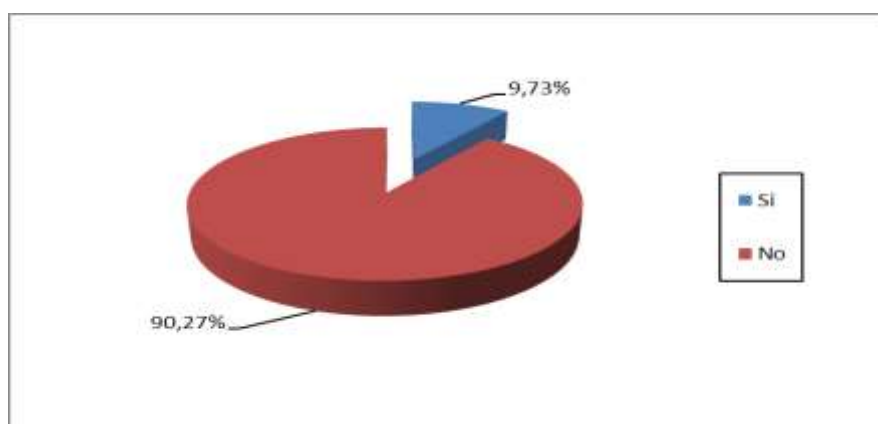
6. Existe ayuda para salud de los socios y familiares:

Cuadro 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	22	9,73
No	204	90,27
TOTAL	226	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa
Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 6



INTERPRETACION: El 90,27% de los socios encuestados dijeron que no han tenido ninguna ayuda en salud para ellos o sus hijos por parte de la Cooperativa, mientras que el 9,73% contestaron que si han tenido ayuda económica para salud de ellos o de los hijos.

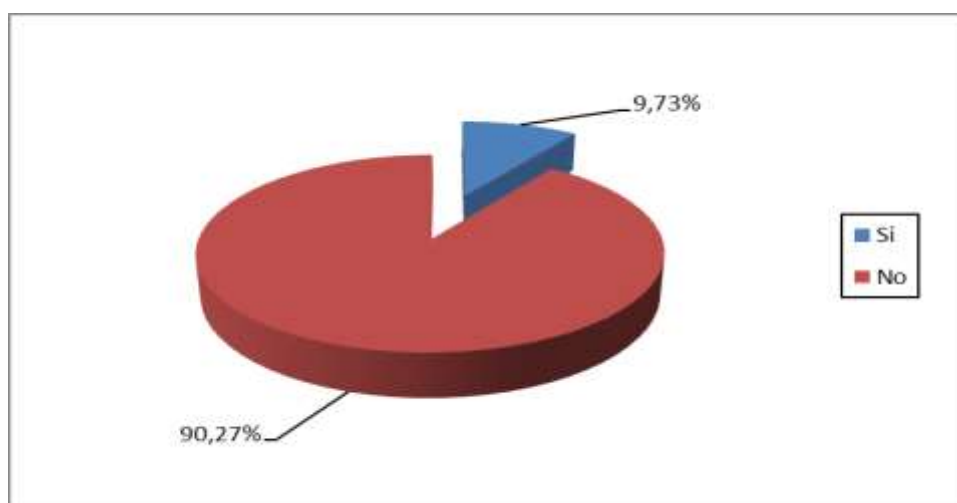
7. Considera que la Cooperativa de Ahorro y crédito si ayuda de manera social a los socios y familiares:

Cuadro 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	22	9,73
No	204	90,27
TOTAL	226	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa
Elaboración: Diego Loaiza Flores

Gráfico 7



INTERPRETACION: El 90,27% de los socios encuestados dijeron que no han tenido ninguna ayuda por parte de la Cooperativa, mientras que el 9,73% contestaron que si han tenido ayuda para ellos o sus hijos.

COMPETENCIA

“La competencia es otra forma directa o indirecta en que los consumidores pueden satisfacer sus necesidades, además de realizar un intercambio por una oferta en particular”²²

En la Ciudad de Loja cuya composición se caracteriza por poseer instituciones financieras públicas, privadas, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. En su totalidad el sistema financiero en Loja, está constituido por 612 oficinas repartidas de la siguiente manera existen: 1 matriz, 16 sucursales y 15 agencias; en lo referente a cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad existen 2 matrices y 14 agencias; por otro lado con lo que respecta a instituciones financieras públicas existen 10 sucursales y 2 agencias, además Loja cuenta con una agencia de mutualista. La existencia de los bancos y cooperativas se justifica porque estas entidades, a través de las funciones que realizan, permiten una mejor colocación de los recursos financieros, beneficiando a demandantes y oferentes en el proceso de intermediación, favoreciendo inversiones y emitiendo pasivos específicos de forma más eficiente que lo harían ahorradores e inversores privadamente.

Entre las funciones que cumplen destacamos las siguientes:

- 1) Transformación de activos, que englobará, a su vez:
 - a) Facilitar la colocación de recursos entre ahorradores e inversores.

²² SANDHUSEN, Richard. Mercadotecnia Internacional, Primera Edición, México, 2003.p.39

- b) Reducir los costes de transacción.
- c) Transformación de plazos.
- 2) Especialización en la gestión de riesgos.
- 3) Provisión de liquidez y medios de pago.
- 4) Supervisión directiva y procesamiento de información.

El mercado financiero lojano se presenta atractivo para capitalistas con interés de inversión ya que la ciudad exhibe características como: número de habitantes, movimiento económico, existencia de capital, niveles importantes como receptora de remesas, niveles relevantes de captaciones, niveles de financiamiento en lo que respecta al sector productivo, comercial y de vivienda, factores que se describirán detalladamente en el desarrollo del presente ensayo. Aunque este mercado sea atractivo, se debe analizar la competencia y ventajas de cada una de las entidades que han logrado su posicionamiento en la localidad, lo que provoca actualmente para quienes están optando por un negocio de esta índole obtengan poca acogida y rentabilidad debido a que el sector financiero en esta ciudad se encuentra saturado por la competencia bastante dinámica.

Entre ellas podemos destacar:

- Coop. De Ahorro y Crédito (JEP) “Juventud Ecuatoriana Progresista”
- Coop. De Ahorro y Crédito “29 de Octubre”
- Coop. De Ahorro y Crédito “COOPROGRESO”.
- Coop. De Ahorro y Crédito “Manuel Esteban Godoy”

- Coop. De Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio”
- Coop. De Ahorro y Crédito de la “Pequeña Empresa de Loja”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Suboficiales de la Policía Nacional”
- Coop. De Ahorro y Crédito de la “Policía Nacional”
- Coop. De Ahorro y Crédito La Merced
- Coop. De Ahorro y Crédito “Loja”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Fortuna”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Crecer”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Codesarrollo”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Del Migrante”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Crediamigo”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Semilla”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Prosperar”
- Coop. De Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista de Loja
- Coop. De Ahorro y Crédito “Cristo Rey”
- Coop. “Progreso”
- Coop. De Ahorro y Crédito “Coopac”

Según el análisis que realice puedo indicar que la Cooperativa “Prosperar” según su ubicación se encuentra situada en el centro de la Ciudad; en la calle 18 de Noviembre y Mercadillo, teniendo como competidores directos por la cercanía la Cooperativa JEP la misma que está ubicada en la misma dirección y la Cooperativa “Probienestar”; de la misma manera por las características representa competencia la Cooperativa. “Codesarrollo”; a

continuación se procede a hacer el análisis de la competencia.

ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno permite fijar con exactitud las variables propias de la empresa sobre las cuales se puede ejercer control (fortalezas y debilidades). Dicho análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización y de esta manera se busca mejorar su situación.

CAPACIDAD DIRECTIVA

Para analizar la capacidad directiva se tomarán en cuenta los siguientes puntos:

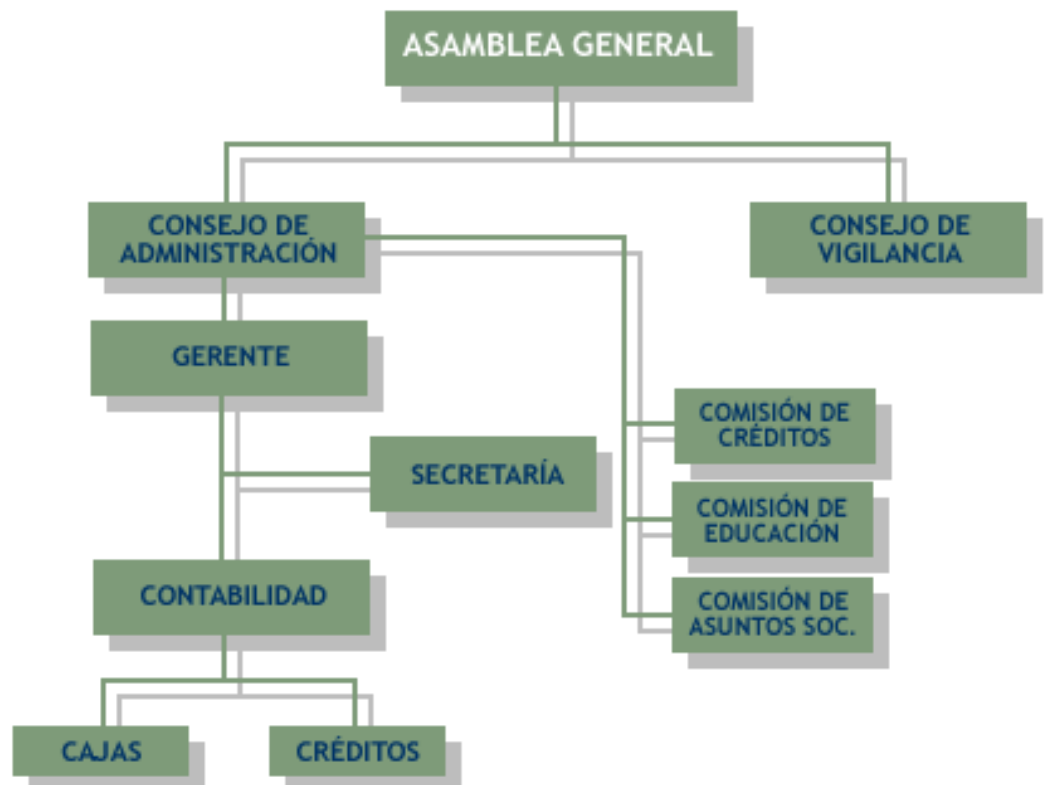
- Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperar” Ltda. no tiene definido un proceso administrativo que se ajuste a sus necesidades institucionales, durante sus 2 años 11 meses ha venido operando bajo la percepción de la anterior directiva; la misma que no ha planteado una organización formal a largo plazo que le permita planificar, controlar y evaluar adecuadamente la gestión administrativa.

La actual directiva tiene como propósito primordial el desarrollo de la calidad de vida de sus socios, esto se lo lleva a cabo en base al planteamiento y ejecución de actividades que se establecen de acuerdo a situaciones presentes, satisfaciendo así las necesidades de los socios de manera inmediata.

La empresa actualmente está preocupada por brindar servicios de calidad que le permitan satisfacer los requerimientos de sus clientes, trata de que las actividades en todas sus áreas se realicen correctamente y se tomen decisiones acertadas en base a la participación de todas las personas que forman parte de la Cooperativa.

- La Cooperativa posee una estructura organizacional general para este tipo de instituciones:

Gráfico a.4
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MERCADO CENTRAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y “Crédito Mercado” Central Ltda.
ELABORADO POR: Diego Loaiza Flores

La empresa cuenta con 4 empleados los mismos que tienen definidas las funciones que deben realizar en cada uno de sus cargos; el tipo de

liderazgo que se aplica es participativo; ya que, las decisiones son tomadas por el Gerente de la Cooperativa por medio de reuniones que mantiene con los empleados; en dichas reuniones, cada uno de los participantes expone su opinión y se definen problemas o situaciones que estén afectando a la organización y sus posibles causas, para que finalmente el Gerente determine las acciones que se ejecutarán y se deleguen las funciones que se deberán realizar.

- Los recursos financieros con los que cuenta la Cooperativa provienen de capitales propios; de los intereses que cobra a los socios por concepto de créditos, de los depósitos que se realizan en ahorros a la vista y en certificados de aportación.
- La institución se ubica en el centro de la Ciudad de Loja de una casa comercial de dos plantas el mismo que es arrendado por lo que no cuentan con edificación propia desde ahí realizan sus actividades comerciales.
- El control de la situación financiera es responsabilidad del Gerente, que además es la persona encargada del manejo contable.

CAPACIDAD FINANCIERA

Es importante que la Cooperativa posea liquidez y equilibrio financiero con el fin de que pueda evitar o enfrentar adecuadamente problemas en el área

económica.

Dentro de los aspectos más relevantes en esta área se encuentran:

- La Cooperativa realiza las captaciones y el cobro de préstamos de forma directa, los socios se acercan a las instalaciones a cancelar sus cuotas; existen cobros adicionales provenientes del pago por interés por mora y gestión cobranzas.
- El porcentaje alto de interés que se cobra por concepto de créditos ha ayudado a la Cooperativa a mejorar e incrementar sustancialmente su nivel de rentabilidad y ha permitido emprender en proyectos que beneficien directamente a los socios y ha sido una fuente de financiamiento para entregar nuevos créditos a los mismos.
- La Coop “Prosperar” ha tenido una buena plaza en el mercado lojano, el objetivo es contribuir al desarrollo de los socios y microempresarios, para ello se espera seguir creciendo, dar buenas fuentes de financiamiento a la ciudadanía, “Prosperar” ofrece servicios como: crédito de consumo, educativo productivo, rapisueldo, servicio médico, de farmacia, pago de servicios básicos, pago de desarrollo humano, inversiones, pólizas.
- 18 socios conformaron la entidad quienes aportaron con capital propio para iniciar las operaciones crediticias.
- La Cooperativa administra y prevé adecuadamente los gastos mediante la elaboración de un presupuesto anual que le permite actuar y

controlar el nivel de egresos que puede tener la empresa.

- La institución no ha emprendido en proyectos de inversión, esto representa que el dinero que posee lo utiliza únicamente para la concesión de préstamos.

CAPACIDAD TECNOLÓGICA

La Cooperativa busca que sus procesos y actividades se manejen de manera adecuada, para lo cual ha adoptado hardware y software que le permitan tener información completa y veraz de las transacciones que se desarrollan en la institución y de esta manera tomar decisiones oportunas y acertadas de acuerdo a la situación financiera real de la empresa.

Cuenta con 4 computadores en red, de los cuales: el servidor se encuentra instalado en la Gerencia donde se maneja el movimiento contable y administrativo de la institución.

Se dispone de Internet para el manejo de información de análisis crediticio de los socios.

Entre los sistemas tecnológicos que ha adquirido la Cooperativa se encuentran:

- Programa de Contabilidad
- Buró de Información Crediticia

PROGRAMA DE CONTABILIDAD

El programa que se utiliza para el manejo contable – administrativo de la Cooperativa y se adapta a las diferentes necesidades de la empresa. Es un sistema práctico y fácil de manejar que ayuda a tener un perfecto control de la contabilidad con información oportuna, confiable y real del estado de la Cooperativa. Este sistema permite procesar y mantener actualizada la información contable y fiscal en forma segura y confiable.

Trabajo bajo módulos de:

- Ahorros
- Retiros
- Inversion
es
- Préstamos
- Inventarios
- Contabilidad

BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA

La Cooperativa utiliza los servicios del Buró de Información Crediticia BUROPLUS, esta es una empresa privada que busca, almacena y entrega información sobre las deudas de los ciudadanos con bancos, financieras, cooperativas y establecimientos comerciales. La entrega de esta información se hace a pedido de quienes van a conceder un crédito.

BUROPLUS tiene como “misión exclusiva proveer reportes de crédito personales o de empresas, sus productos están orientados a colaborar con la reducción del nivel de riesgo crediticio en las operaciones diarias de empresas comerciales, industriales, de servicios, bancos, cooperativas, mutualistas y público en general.

Esta empresa apoya decididamente el crecimiento económico del país: aumenta las oportunidades de acceso a créditos para un mayor número de personas y empresas. Su objetivo es que las personas puedan ampliar sus horizontes de negocios y, al mismo tiempo, reducir al máximo el riesgo de sus operaciones.”²³

²³ www.burodecredito.com 20-10-2014

g. DISCUSIÓN

MODELO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA

Antecedentes²⁴

Toda empresa está concebida como un sistema de producción, con objetivos de progreso y, dentro de ellos, el generar utilidades y producir riquezas es garantía necesaria de crecimiento, lo cual se puede identificar como su objetivo económico.

Por su parte, las cooperativas, tanto por necesidades de control y seguimiento, como por obligación legal, deben procesar y entregar informes y balances que reflejen los resultados obtenidos de la gestión administrativa y financiera. Sin embargo, dada la naturaleza misma de estas entidades que se rigen por principios y valores cooperativos, es de su responsabilidad procurar mejores condiciones de trabajo, asistencia médica, prestaciones sociales, educación y demás servicios que demanda la comunidad de la zona de influencia de estas organizaciones, lo cual se puede identificar como su objetivo social.

En este sentido, constituye una necesidad que la empresa cooperativa, establezca una metodología que posibilite **registrar, medir y evaluar los**

²⁴ Balance Social Cooperativo Integral. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa, FERNÁNDEZ LORENZO, Lilitiana, pág. 35.

resultados de su acción social, que brinde junto al análisis de sus resultados financieros, una valoración integral de la gestión y que contribuya a fortalecer su misión social.

Con este objetivo, como tema central de investigación, me he propuesto diseñar un **Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.**, que permita ser aplicado por sus Autoridades y, a través de esta importante herramienta de gestión, puedan registrar, medir y evaluar los resultados de su acción social programada en cada uno de sus Planes Operativos Anuales.

Evolución y enfoques de la gestión social

Los enfoques de gestión empresarial cooperativa han ido evolucionando e incorporando la responsabilidad social de la empresa, lo que impone la necesidad de diseñar instrumentos que permitan planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente los resultados obtenidos de las acciones resultantes de su política social. Ambas dimensiones en la gestión empresarial cooperativa reflejan y fundamentan la orientación socioeconómica de estas entidades e implican un mayor desafío por cuanto tornan más compleja su gestión basada en el cumplimiento de los principios y valores cooperativos. Esto constituye su principal particularidad que hace a estas organizaciones y su proceso de gestión, diferente de otros tipos de empresas.

Los estudios realizados acerca de la gestión social en general y la cooperativa en particular, circunscriben este proceso a la elaboración y presentación del denominado **Balance Social**.

Los estudios que se han realizado sobre la gestión social de las empresas cooperativas en particular, han estado orientados fundamentalmente en dos direcciones principales:

- ✓ La elaboración de instrumentos de evaluación del desempeño social, principalmente conformados por conjuntos de indicadores a partir de la operacionalización de los principios universales del cooperativismo que permiten el diagnóstico interno acerca de su nivel de cumplimiento.
- ✓ El denominado Balance Social que consiste en la cuantificación, comparación e información de los valores alcanzados en tales indicadores y en pocos casos se refiere a la evaluación y análisis situacional que presenta el desempeño social de la cooperativa a partir de la ejecución de programas sociales más amplios.

Resulta necesario entonces, diseñar un modelo que permita evaluar la gestión social de la cooperativa, que abarque el marco de evaluación de los principios cooperativos, con mayor amplitud el ámbito de las necesidades sociales, que se sustente en la indispensable complementariedad con la gestión económico - financiera, que permita un eficaz proceso de toma de decisiones sobre la base

del análisis de los indicadores sociales y los resultados del balance social y que garantice la ejecución de procesos de fiscalización, control y auditoría.

Fundamentos Teóricos para la Gestión Social Cooperativa

Las Cooperativa de Educadores, en su necesidad de planificar, organizar, registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, cuenta con la ventaja que le confiere su especificidad, que la convierte en una organización peculiar y diferente del resto de empresas y que está determinada por su compromiso social, tanto con sus asociados los maestros, como con otros colectivos interrelacionados con estas organizaciones.

La metodología diseñada para la Cooperativa está concebida como herramienta de registro y evaluación de los principios cooperativos, sustentada en sistemas de indicadores que le permiten evaluar su gestión y, por tanto, tener un diagnóstico de la situación social interna y externa.

La gestión social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., se desarrollará a partir de un conjunto de fundamentos derivados de su esencia y naturaleza, así como de las particularidades de su responsabilidad social, para lo cual deberá:

- Reconocer la necesaria conjugación de sus objetivos económicos y de carácter social.

- Aplicar el modelo para proyectar y evaluar su desempeño en el ámbito de su acción social.
- Conformar un conjunto de necesidades y expectativas que abarquen su ámbito interno y externo, en correspondencia con sus principios y su responsabilidad social.
- Brindar la información social que le permita evaluar, de forma dinámica, el cumplimiento de los principios del cooperativismo para obtener el diagnóstico de la situación interna de la organización y de la situación social de su entorno inmediato y valorar cuantitativa y cualitativamente el impacto de su gestión social.
- Permitir que el informe social acerca del desempeño de la cooperativa, con la evaluación de sus indicadores sociales, así como el análisis de su Balance Social, sea auditable.

El diseño del proceso de gestión social para la cooperativa, deberá reconocer y considerar sus particularidades, así como las características de sus procesos de administración:

- a.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., en la práctica, nace dentro de un marco donde los valores de justicia y solidaridad condicionan la obtención de beneficios económicos y sociales para los clientes de la Ciudad de Loja.

- b.** En segundo lugar, la administración democrática, cuya estructura de dirección es la Asamblea General, como máximo órgano de dirección, desempeña un papel esencial en el proceso de la toma de decisiones.
- c.** Como tercer elemento se tiene a la forma de distribución de los resultados, toda vez que aquí se tiende más a la igualdad y a la equidad.
- d.** Como cuarto y último elemento se tiene el fenómeno de la responsabilidad social que tiene la Cooperativa para con sus clientes, familia, empleados y comunidad donde se entrelazan el aspecto económico como base y su aspecto social como finalidad.

Objetivos

Los objetivos del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., son:

- a.** Realizar un diagnóstico de la gestión administrativa en relación al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un determinado período; esto le permitirá redefinir políticas, establecer programas y hacer más eficientes las inversiones sociales, mejorando la relación costo/beneficio. El diagnóstico inicial que se conoce con el término de Informe Social, le servirá de base para realizar las proyecciones y comparaciones posteriores.

- b.** Permitir a la Gerencia planificar las acciones orientadas a aumentar la productividad y eficiencia de sus funcionarios y efectuar un seguimiento del resultado de las mismas.
- c.** Disponer de información relativa a los recursos humanos y sobre su relación con el sector social y la comunidad con los cuales está relacionada para poder informar adecuadamente a la opinión pública sobre su desempeño social.
- d.** Permitir que la cooperativa actualice sus políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que es un instrumento efectivo para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios derivados de sus acciones.

Se pueden resumir los objetivos del Balance Social en la planeación, evaluación y control, así como la redistribución de recursos y establecimiento de políticas basadas en la información y la concertación. Al conocer los éxitos y fracasos en materia social, la Cooperativa podrá enfrentar los puntos débiles, distinguir los problemas y definir las acciones a seguir.

Ventajas

- ✓ El Balance Social, al ser aplicado en un ambiente favorable, es un elemento de enorme utilidad en las labores que desempeña la Cooperativa para con sus clientes.

- ✓ Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la Responsabilidad Social asumida para con sus asociados.

- ✓ Permite el replanteamiento y desarrollo de la política social, facilitando la mejor distribución de los recursos (siempre limitados).

- ✓ Contribuye a mejorar las relaciones con los sectores internos y externos, ya que en base a la información obtenida se pueden tomar acciones adecuadas y oportunas.

Constituye así un elemento de diálogo y concertación en el nivel de la Cooperativa, muy valioso en sí mismo y más aún en períodos de reajuste estructural como el presente.

Requerimientos

Para implementar el Balance Social en la Cooperativa, se hace necesario que existan ciertas condiciones que permitan su realización.

- a. Existencia de una Política Social.- Se debe reconocer a la responsabilidad social como filosofía de la entidad cooperativa, lo que conlleva a la estructuración de una política social que fije los parámetros

dentro de los que se desarrollan las acciones tendientes al cumplimiento de tal responsabilidad, tanto interna como externa.

- b. Apoyo de la Alta Gerencia.**- La aceptación de la política social y el apoyo y compromiso de la Gerencia, hará posible realizar el balance social. De lo contrario, será un programa aislado y sin continuidad que no cumplirá con sus objetivos, perdiendo así su característica de herramienta de gestión empresarial.

- c. Existencia de una Estrategia Corporativa Integral.**- El balance social debe estar integrado a la estrategia empresarial, considerando objetivos, planes y presupuesto, de manera que no se convierta en una acción aislada, sino que forme parte integral de las actividades de la cooperativa y que represente el compromiso de toda la organización.

- d. Conocimiento del Concepto y Contenido del Balance Social.**- Para que se realice por convicción y no por imagen, es necesario conocer la necesidad e importancia del Balance Social.

- e. Definición de Objetivos y Metas Patrones.**- En base al conocimiento de la realidad de la Cooperativa y a la información sobre su política y programas sociales, se deben definir los objetivos y metas patrones del Balance Social. Estas metas deben ser realistas para que, a la vez, signifiquen un reto que genere un esfuerzo por alcanzarlas; y, en lo posible, se recomienda consultarlas con los sectores involucrados.

Premisas para la Gestión de la Responsabilidad Social de la Cooperativa

El proceso de gestión social en la Cooperativa deberá estar orientado según el contenido y alcance de la Responsabilidad Social y deberá considerar las particularidades de su administración.

Hacia el interior de la cooperativa, la materialización de este proceso, significa la consolidación de una democracia integral que está dada, no solo por la participación de los asociados y trabajadores en la gestión económica y productiva que ha sido el papel que tradicionalmente han desempeñado como miembros de la Asamblea General, máximo órgano de Dirección, sino también por el espacio que brinda a estos de ser entes activos comprometidos con la solución de sus problemas sociales y con la elevación de su calidad de vida.

La práctica de la responsabilidad social en la Cooperativa, reviste suma importancia si se tiene en cuenta que a pesar del conjunto de medidas tomadas por el Gobierno, dirigidas al incremento del rendimiento y al mejoramiento de las condiciones de trabajo y vida de las familias, aún se manifiestan un grupo de fenómenos negativos que tiene un profundo matiz social y una acentuada repercusión en su interior.

La Cooperativa constituye la organización con mayor grado de socialización, lo cual deberá garantizar la plena participación de sus integrantes en todos sus procesos, particularmente en su gestión social. Para ello, debe ser capaz de asegurar y posibilitar la acción asociativa, que permita la creación de espacios

y mecanismos para poder intervenir en la organización, ejecución y evaluación de las tareas derivadas de sus objetivos y fines sociales tal y como lo realiza en su actividad económica. De otra forma, objetivos y tareas podrán responder a intereses personales o de determinado grupo.

De igual modo, la eficiencia económica de la producción cooperativa, el aumento de la productividad y sus rendimientos, deberán ser los objetivos sobre el cumplimiento de los cuales se logren niveles de utilidades que sustenten financieramente los diferentes proyectos sociales que desarrolla la entidad. Esta condición para la gestión social cooperativa, está muy vinculada al proceso de distribución de las utilidades.

Por último, una necesidad para el desarrollo de los procesos de gestión social que no se ha practicado en la Cooperativa, lo constituye el rediseño y adopción de nuevas funciones que garanticen el desempeño en este ámbito, que demuestre el compromiso consciente de los directivos, por lo que es importante la designación de gestores sociales internos como eslabones intermedios entre la Entidad y sus trabajadores y entre ésta y la comunidad.

Metodología

Para implementar el modelo debe integrarse un grupo evaluador de manera interdisciplinaria para que establezca, junto con la comisión directiva de la Cooperativa, quién será la persona que le suministrará toda la información que puedan necesitar: libros de actas de las asambleas y de los consejos, registro

de asociados, información financiera, publicaciones, entidades que reciben apoyo de la cooperativa, personal que puede ser consultado, entre otras.

También se establecerá qué área de trabajo o qué principios cooperativos tienen mayor preferencia para el Consejo de Administración. Deberá quedar en claro que toda la información primaria se irá comunicando al Presidente como máximo representante de la entidad o a la persona que él designe.

Sobre la base de los objetivos establecidos, se diseñarán los formularios de encuestas. Se recomienda que mayormente se hagan preguntas cerradas para agilizar el trabajo y evitar la dispersión de los entrevistados en sus respuestas. Pueden dejarse algunas preguntas abiertas para que puedan dar opiniones.

Antes de comenzar el trabajo de campo, se debe seleccionar a los entrevistadores y capacitarlos. El trabajo de los encuestadores debe ser verificado por los directores de la investigación.

El encuestador tiene que actuar con imparcialidad y no debe completar los formularios por lo que puedan conocer, sino por lo que le cuentan los entrevistados. Tampoco tienen que inducir las respuestas de éstos. Si bien, la mayoría de los datos son objetivos, pueden haber algunos de carácter subjetivo como, por ejemplo, el grado de satisfacción del servicio, el interés o no de participar en las asambleas, el de ser o no directivo de la cooperativa, por lo que se deberá tener el cuidado respectivo en su interpretación.

Las respuestas recogidas tienen que ser evaluadas e interpretadas por los directores del grupo de trabajo y el informe preliminar será entregado al Presidente de la Cooperativa o a la persona designada. Ese informe puede necesitar ampliaciones porque no se tuvieron en cuenta algunos factores y ello requerirá la realización de otras encuestas.

El trabajo final, con la opinión de los investigadores, será entregado al Presidente de la Cooperativa para su tratamiento en la reunión del Consejo Directivo, quienes decidirán la presentación a la asamblea.

El balance social "0" debe incluir los datos generales de la cooperativa: nombre, domicilio, teléfono, fax, e-mail, objeto social, principales actividades que cumplen, nombre y cargo de la persona que actuará como referente.

Debe contener información sobre la fecha de fundación, nómina de los fundadores, calidad de los fundadores (familias, empresas, personas, grupos de afinidad, instituciones oficiales), primeros servicios prestados, incorporación de otros servicios, los apoyos o rechazos que tuvieron los iniciadores, entre otros. Será necesario recopilar todos los datos actuales como número de asociados, cuántos varones y mujeres la integran, cuántas empresas o familias. Cuál es la composición del consejo de administración, de vigilancia, de la sindicatura, duración de los mandatos, nivel de instrucción de los asociados y de los consejeros, de los gerentes, la cantidad de empleados, de personal técnico, etcétera.

Dentro de este revelamiento básico, deberá incluirse la problemática de género en cuanto a la participación de varones y mujeres en el consejo de administración y en las asambleas, así como también los documentos de trabajo, el balance social y la responsabilidad empresaria en ocupación de cargos gerenciales. Otro ítem a tener en cuenta es el de la participación de jóvenes en la organización y el rol que cumplen en ella.

Esta información básica incluida en el Balance "0" permitirá conocer el impacto de políticas posteriores aprobadas por la asamblea, el que quedará reflejado en los posteriores balances sociales.

Por ejemplo, si en el Balance "0" aparece que no se ha realizado ninguna política de capacitación a los clientes y la asamblea aprueba un plan de actualización y capacitación profesional, en el ejercicio siguiente se podrá saber el resultado de esa política: si se cumplió o no con el plan, cuántos maestros o asociados participaron, cuáles fueron las dificultades para ejecutarlo, si han establecido otras prioridades o actividades que deberán desarrollarse, etcétera.

Pasos para la implementación del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar.

- a. Designación de responsables.** Conformar un grupo o equipo de trabajo para ejecutar la tarea. La entidad debe seleccionar personas de diversas áreas, con diferentes formaciones y/o experiencia, lo que enriquece mucho más el trabajo del equipo.

- b. Capacitación de los involucrados.** En razón de que en la Cooperativa no se han desarrollado balances sociales ni generado informes de evaluación social, probablemente, gran parte de los integrantes que se designen, tendrán poca o nula experiencia, por lo que su capacitación será un aspecto de suma importancia.
- c. Definición de un Plan de Trabajo.** Se refiere al armado de un cronograma de las actividades que el grupo se propone realizar durante los próximos meses. Esta planificación estará condicionada por la oportunidad de su confección y la cercanía de esta con el cierre del próximo ejercicio de la empresa.
- d. Recolección de información secundaria.** En forma paralela al proceso de capacitación y estudio del tema, es fundamental que el equipo vaya formándose una base de datos bibliográfica sobre el tema.
- e. Recolección de Información interna y armado del Cuadro de Balance.** El armado del cuadro de balance se hará de acuerdo a su especificidad, por lo que tendrá que organizarse la información según lo establecido por el modelo a seguir.
- f. Encuesta institucional al personal de la cooperativa.** Realizarla en los primeros ejercicios donde la cooperativa comience a desarrollar sus balances sociales, lo que permitirá dotar de información útil para la toma de decisiones y para incorporar al balance social.

g. Circularización de la información y presentación ante el Consejo de

Administración y la Asamblea. Es necesario que la información sea presentada en todos los ámbitos políticos estratégicos.

h. Evaluación y retroalimentación del balance social. Implica una

concepción de trabajo continuo en su rediseño, elaboración y exposición, tendiente a la mejora continua del instrumento como herramienta de exposición y como factor motivante del cambio y la mejora en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.

**Adaptación del modelo de Balance Social a las características de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la Ciudad
de Loja**

Uno de los aspectos más positivos que ha surgido de mi trabajo de investigación, es la adaptación del modelo a las especificidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., lo que ha generado un modelo con características propias de las cooperativas de ahorro y crédito y que prestan servicios al público en general.

Desde lo comunicacional, el destinatario siempre determina el éxito del mensaje; por ello, he puesto especial atención a las características de los mismos con relación a la información social.

He trabajado aspectos relacionados con beneficios sociales difíciles de cuantificar, motivados fundamentalmente en el hecho de que observamos la existencia de cuantificaciones forzadas con valores poco representativos; como así también acciones sociales cuantificadas sin expresión del beneficio concreto aportado a los socios.

Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Zamora Chinchipe

El presente Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que se sustenta en el Balance Social, aplica una metodología basada en los siete principios cooperativos que representan su declaración de identidad y que son el común denominador de estas entidades.

Aunque en el pasado esto fue algo que el movimiento cooperativo siempre mantuvo como algo prioritario, ahora se cuenta con una metodología que permite, mediante indicadores objetivos, cuantificar si dichos principios son realmente cumplidos y en qué magnitud.

A continuación detallo el procedimiento a aplicarse, el cual implica diseñar unos indicadores por cada uno de los siete principios cooperativos. Dentro de cada principio se crean las dimensiones que considero suficientes para su evaluación.

PRINCIPIOS	DIMENSIONES
LIBRE ADHESIÓN	NUEVOS ASOCIADOS 2012
	RETIRO ASOCIADOS 2012
GESTIÓN DEMOCRÁTICA	POSTULACIÓN DE DELEGADOS
	ELECCIÓN DE DELEGADOS
	DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA
PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	MONTO DE APORTES SOCIALES 2012
	UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO
	ATENCIÓN SOLIDARIDAD
	ATENCIÓN SALUD
AUTONOMÍA	NIVEL DE AUTONOMÍA ECONÓMICA
EDUCACIÓN	DIRECTIVOS CAPACITADOS 2012
	FUNCIONARIOS CAPACITADOS 2012
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIVISMO 2012
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS
INTEGRACIÓN	NIVEL DE RELACIÓN CON OTRAS ENTIDADES COOPERATIVAS
	NIVEL DE INTEGRACIÓN CON ORGANIZACIONES DE GRADO SUPERIOR
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	NIVEL DE COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA COMUNIDAD

Elaboración: Diego Loaiza Flores

A los principios que poseen más de una dimensión, se le asigna un peso porcentual a cada indicador (ponderación indicador) de acuerdo con su impacto en la misma. El siguiente paso es asignar unas escalas (nota) por indicador, lo que nos permite calificar su desempeño siendo (1) deficiente y (5) eficiente (*ver tabla 1*)

Tabla 1:

TABLA DE CALIFICACIONES

PRINCIPIOS	DIMENSIÓN	NOTA				
		1	2	3	4	5
LIBRE ADHESIÓN	NUEVOS ASOCIADOS 2012	<5%	5-09%	10-14%	15-19%	>19%
	RETIRO ASOCIADOS 2012	>15%	15-12%	11-08%	07-04%	<4%
GESTIÓN DEMOCRÁTICA	POSTULACIÓN DE DELEGADOS	<20%	20-30%	31-50%	51-70%	>70%
	ELECCIÓN DE DELEGADOS	<20%	20-30%	31-50%	51-70%	>70%
	DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA	50%	51-60%	61-70%	71-80%	>80%
PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	MONTO DE APORTES SOCIALES 2012	<10%	10-15%	16-20%	21-25%	>25%
	UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO	<15%	16-20%	21-25%	26-30%	>30%
	ATENCIÓN SOLIDARIDAD	<15%	16-20%	21-25%	26-30%	>30%
	ATENCIÓN SALUD	<15%	16-20%	21-25%	26-30%	>30%
AUTONOMÍA	NIVEL DE AUTONOMÍA ECONÓMICA	>25%	25-20%	19-15%	14-10%	<10%
EDUCACIÓN	DIRECTIVOS CAPACITADOS 2012	<20%	20-40%	41-60%	61-80%	>80%
	FUNCIONARIOS CAPACITADOS	<20%	20-40%	41-60%	61-80%	>80%
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIVISMO EN EL 2012	<5%	5-8%	9-12%	13-20%	>20%
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS	<5%	5-8%	9-12%	13-20%	>20%
INTEGRACIÓN	NIVEL DE RELACIÓN CON OTRAS ENTIDADES COOPERATIVAS	0	1	2	3	>3
	INTEGRACIÓN CON ORGANIZACIONES DE GRADO SUPERIOR	0	1	2	3	>3
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	NIVEL DE COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA COMUNIDAD	\$0	<\$5.000.00	\$5.000.00-8.000.00	8.000.01-10.000.00	>\$10.000.00

Elaboración: Diego Loaiza Flores

El siguiente paso implica calcular el indicador con los datos correspondientes al 2012, a este resultado se le asigna la nota (tabla1) la cual se multiplica por la ponderación asignada anteriormente a esto le llamamos nota ponderada (ver

tabla 2); las notas ponderadas de las dimensiones de cada principio cooperativo se suman para tener como resultado la calificación del principio y así encontrar el grado de aplicación de los mismos en la Cooperativa.

Una vez que encontramos el grado de aplicación de los principios bajo la convención de (1) deficiente y (5) eficiente, los promediamos sumando los 7 resultados y dividiéndolos por 7, así tendremos el resultado general del grado de aplicación.

Tabla 2

BALANCE SOCIAL 2013

GRADO DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

PRINCIPIOS	DIMENSIÓN	INDICADOR	DA TOS	VALOR REAL	PON DERA CIÓN INDICA DORES	NO TA	NO TA PON DER ADA	
LIBRE ADHE SIÓN	NUEVOS ASOCIADOS 2007			% DE ASOCIADOS NUEVOS 2007	50%	2	1	
		AFILIACIONES 2012	65	5%				
		BASE SOCIAL DIC-31-12	1200					
	RETIRO ASOCIADOS 2007				% DE ASOCIADOS RETIRADOS 2007	50%	5	2.5
		RETIROS	14	1%				
BASE SOCIAL DIC-31-12		1200						
TOTAL LIBRE ADHESIÓN							3.5	
GESTIÓN DEMO CRÁTICA	POSTULACIÓN DE DELEGADOS			% DE DELEGADOS ELEGIDOS	30%	5	1.5	
		# DE DELEGADOS POSTULADOS 2012	30	100%				
		# DE DELEGADOS A POSTULARSE SEGÚN REGLAMENTO	30					
	ELECCIÓN DE DELEGADOS			% PARTICIPACIÓN EN ELECCIÓN DE DELEGADOS				

		ASOCIADOS QUE ELIGEN DELEGADOS	500	48%	40%	3	1.2
		BASE SOCIAL HABIL A LA FECHA DE LA ELECCIÓN	1040				
	DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA	# DE DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA	30	100%	30%	5	1,5
	# DE DELEGADOS ELEGIDOS	30					
TOTAL GESTIÓN DEMOCRÁTICA							4.2
PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	MONTO DE APORTES SOCIALES 2007			% DE APORTES SOCIALES POR AÑO	25%	3	0.75
		APORTES SOCIALES 2007	\$ 235,40 9.38	19%			
		CAPITAL SOCIAL DIC 31 - 07	\$ 1,252,4 57.10				
	UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO			% DE UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO	25%	5	1.25
		# DE ASOCIADOS CON CRÉDITOS EN EL 2007	1.260	100%			
		BASE SOCIAL	1.200				
	AUXILIOS DE SOLIDARIDAD			% ASOCIADOS BENEFICIADOS POR SOLIDARIDAD	25%	1	0.25
		# DE ASOCIADOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN DE SOLIDARIDAD	0	0%			
BASE SOCIAL 2007		1.200					
AUXILIOS DE SALUD			% DE ASOCIADOS BENEFICIADOS POR SALUD	25%	1	0.25	
	# DE ASOCIADOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN DE SALUD	0	0%				
	BASE SOCIAL 2007	1.200					
TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA							2.5
AUTONOMÍA	NIVEL DE AUTONOMÍA ECONÓMICA			% AUTONOMÍA ECONÓMICA	100%	1	1
		RECURSOS EXTERNOS BANCOS	970,7 56.15	39%			
		RECURSOS					

		PROPIOS, PATRIMONIO, AHORROS Y DEPÓSITOS ASOCIADOS	2,463 ,120. 96					
TOTAL AUTONOMÍA								1
EDUCA CIÓN	DIRECTIVOS CAPACITADOS 2007			% DIRECTIVOS CAPACITADOS	25%	1	0.25	
		# DIRECTIVOS CAPACITADOS	5	17%				
		TOTAL DIRECTIVOS	30					
	FUNCIONARIOS CAPACITADOS			% FUNCIONARIOS CAPACITADOS	25%	3	0.75	
		FUNCIONARIOS CAPACITADOS 2007	3	50%				
		TOTAL FUNCIONARIOS	6					
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIS MO EN EL 2007			% ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIVISMO	25%	1	0.25	
		# DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATI VISMO	0	0%				
		BASE SOCIAL 2007	1.200					
	ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS			% DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS	25%	1	0.25	
		# DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS	0	0%				
		BASE SOCIAL	1.200					
TOTAL EDUCACIÓN								1.50
INTE GRA CIÓN	GRADO DE RELACIÓN CON OTRAS ENTIDADES COOPERATIVAS	# DE EVENTOS DE INTEGRACIÓN EN LOS CUALES PARTICIPÓ LA COOPERATIVA	1	INTEGRACIÓN SOCIAL	50%	2	1	
	INTEGRACIÓN CON ORGANIZACION ES DE GRADO SUPERIOR	# DE ORGANIZACION ES DE ORDEN SUPERIOR A LAS QUE INTEGRARON	1	INTEGRACIÓN ECONÓMICA	50%	2	1	
	TOTAL INTEGRACIÓN							
COMPRO MISO CON LA COMUNI DAD	NIVEL DE COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA COMUNIDAD			COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	100%	1	1	
		MONTO DE RECURSOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	0					
	TOTAL COMPROMISO CON LA COMUNIDAD							
TOTAL COOPERATIVA: 2.24								

Elaboración: Diego Loaiza Flores

PRINCIPIOS	GRADO DE APLICACIÓN DE LOS
	PRINCÍPIOS COOPERATIVOS
LIBRE ADEHESIÓN	3.5
GESTIÓN DEMOCRÁTICA	4.2
PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	2.5
AUTONOMÍA	1
EDUCACIÓN	1.5
INTEGRACIÓN	2
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	1

Gráfico Nro. a. 6



Elaboración: Diego Loaiza Flores

Resumen

Para comprobar y validar el Modelo de Gestión, se hizo un ensayo con la información proporcionada por las autoridades actuales de la Cooperativa, principalmente con el Informe de Auditoría Externa del periodo 2012 y el Plan Operativo Anual del año 2012, cuyo resultado se muestra a continuación:

Adhesión libre y voluntaria: (3.5)

La Cooperativa realiza una buena gestión en el ingreso de nuevos asociados asegurando la permanencia de los mismos de acuerdo a la política definida por la Administración. Por otra parte, se respeta el retiro voluntario de los socios, quienes representan porcentajes bajos que no ponen en peligro el patrimonio y estabilidad de la Entidad.

Gestión Democrática (4.2)

La Institución realiza muy bien las prácticas democráticas, lo que se demuestra en una alta participación de los asociados para elegir a sus delegados, así como también en postularse para asumir las representaciones respectivas, lo que se refleja en una buena cooperación.

Participación Económica (2.5)

Los asociados poseen una participación no muy equitativa en el capital social de la Entidad. Si bien, aportan y acceden a los beneficios de una manera adecuada, las políticas del Consejo de Administración deben mejorar respecto a la obtención y administración de los fondos, tanto sociales como nuevos.

Autonomía e independencia (1)

Existe una autonomía económica muy dependiente ya que el indicador arroja claramente que la cooperativa no apalanca en un gran porcentaje las operaciones con recursos provenientes de su base social; las decisiones de la organización deben mejorar considerablemente para poder tener plena independencia y total responsabilidad.

Educación (1.5)

La Cooperativa, a pesar de que cuenta con un Plan Operativo Anual –POA para el año en estudio (2012), en el que se proyecta brindar una adecuada capacitación y formación a Directivos, funcionarios y asociados; sin embargo, se aprecia un trabajo muy pobre, por lo que es importante incrementar esfuerzos ya que esta herramienta contribuye a que la base social incremente su sentido de pertenencia y participación hacia la organización.

Integración (2)

De la misma manera, en el año 2012, la Cooperativa no demuestra su participación en programas de integración, el Consejo de Administración como política dentro del plan estratégico debe contemplar e identificar la importancia de hacer parte del escenario solidario aportando y aprendiendo de experiencias de otras organizaciones similares, además de realizar alianzas estratégicas.

Compromiso con la comunidad (1)

La cooperativa tiene un pobre compromiso con la comunidad ya que no ha brindando apoyo a ninguna organización, por lo que no se destinan parte de sus excedentes al soporte en educación formal para la población de la región.

h. CONCLUSIONES

- ☞ El sistema cooperativista es sin lugar a dudas, el movimiento socioeconómico más grande del mundo, el que más humaniza al hombre, ya que tiene al ser humano como su propia materia prima. Sus principios y valores representan el mayor compromiso para evaluar el comportamiento y para dirigir la toma de decisiones en beneficio de la sociedad.

- ☞ La Responsabilidad Social Empresarial y Cooperativa, es un tema poco conocido y difundido en el país. Se constituye esencialmente por el compromiso obligatorio y consciente que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad y la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces.

- ☞ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja, cuenta con una Gerencia experimentada, tiene apoyo de los Consejos de Administración y Vigilancia y su plana de funcionarios son calificados.

- ☞ En el área social, en el tema principal sobre la gestión que debe realizar la Cooperativa en beneficio de sus asociados y entorno, se tienen resultados mínimos porque no han desarrollado mayor trabajo, toda vez que lo planificado en su Plan Operativo Anual del año 2012, se ha

ejecutado parcialmente, sobretodo en lo concerniente a educación, salud, capacitación, etc., de sus asociados.

- ☞ No existe un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., que haya servido como instrumento de evaluación del cumplimiento de su Plan Operativo Anual –POA del año 2012, a partir del cual se elabore un diagnóstico sistemático de la situación social interna y externa y, al mismo tiempo, registre el impacto de la acción cooperativa en este ámbito apoyado en un Sistema de Indicadores, los mismos que sirvan como instrumento que permitan planificar, organizar, controlar, evaluar y analizar el desempeño social de la entidad, revelando la eficiencia y eficacia de los esfuerzos y recursos destinados al desarrollo en este ámbito.

i. RECOMENDACIONES

- ☞ Con la vigencia de la nueva Carta Magna en nuestro país, el nuevo “sistema económico” será “social y solidario”, por lo que los principales directivos de la Cooperativa deben elaborar sus Planes Operativos Anuales considerando principalmente los principios y valores del cooperativismo. No obstante, estos Planes deben ejecutarse con una excelente gestión administrativa, económica y financiera, con el objeto de que les permita obtener los suficientes recursos económicos para que éstos sean redistribuidos y reinvertidos de manera equitativa entre todos los involucrados y su entorno.

- ☞ Los Modelos de Gestión de la Responsabilidad Social deben ser difundidos en el sistema financiero y empresarial y, de manera preferente, en las cooperativas de ahorro y crédito.

- ☞ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja, debe aprovechar este buen momento que está atravesando, con una buena dirección y el apoyo de sus máximos directivos, con el objeto de balancear el sector económico financiero con el área social, para de esta manera ejecutar el POA y cumplir con la premisa de los valores y principios del cooperativismo.

- ☞ Los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., deben implementar el Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social

en esta Entidad, con el objeto de que se cumpla con la responsabilidad social; así con programas de educación, salud, capacitación, etc., a sus asociados para hacer realidad los principios y valores del cooperativismo.

- ☞ Diseñar un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., permitirá a los Directivos dar un paso significativo en el proceso de perfeccionamiento en la administración de la Cooperativa y, con ello, van a contribuir especialmente a que se de cumplimiento con lo planificado en el área social como el principal sustento y razón del cooperativismo. La instrumentación del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., constituirá una excelente herramienta de evaluación del Balance Social en la búsqueda del difícil equilibrio entre una gestión económicamente viable y socialmente responsable de acuerdo a los principios guías del movimiento cooperativo, por lo que los Directivos de esta Entidad deben aplicarlo real y efectivamente y, con ello, medir el grado de cumplimiento de su POA en el área social, principal falencia de la Entidad.

PROPUESTA

1. Título:

MEJORAMIENTO DE LA GESTION SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROSPERAR LTDA DE LA CIUDAD DE LOJA

2. Presentación:

La preocupación constante por apuntalar el sector de la economía solidaria, de garantizar la sostenibilidad de sus organizaciones y de lograr resultados significativos en el ámbito económico con el consecuente cumplimiento de la responsabilidad social, motiva a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de La ciudad de Loja a liderar la implementación de una metodología apropiada para medir el grado de cumplimiento de la Gestión Social respecto a su Plan Operativo Anual.

El MODELO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL constituye una guía metodológica para la planeación social y medición de la acción social en la Cooperativa. Es un instrumento diseñado con el fin de facilitar y asegurar la programación de lo social y la medición de los resultados sociales obtenidos a partir de sus propios planes de desarrollo, de conformidad con las características propias de esta organización y del cumplimiento de los principios que la rigen.

Las organizaciones del sector de la economía solidaria, por su carácter económico-social, están llamadas a cumplir de manera ejemplar con sus

compromisos sociales y, aun reconociendo que actualmente lo hacen, deberán hacerlo cada vez de manera más sistemática y adecuadamente planeada a fin de permitir seguir un derrotero y poder evaluar los impactos de sus acciones.

La misión de la Cooperativa de una parte, y la reflexión, asimilación y apropiación de la responsabilidad social por parte de los directivos, asociados y empleados de la Entidad, así como el uso de instrumentos simplificados y metodológicamente adecuados para el común de las organizaciones del sector, permitirá la puesta al día en lo social y la búsqueda del mejoramiento continuo, enfocado hacia la calidad de vida.

Es importante señalar que el presente instrumento se enmarca dentro de las tendencias de la internacionalización y globalización de la socioeconomía, de la competitividad por la calidad y la sostenibilidad, con énfasis en el compromiso por solucionar las necesidades básicas insatisfechas de los asociados, empleados y comunidad en general, en el contexto de un nuevo tipo de relación entre el hombre y la naturaleza.

En concreto, la presente propuesta se basa en una serie de estrategias, actividades, personas responsables y un presupuesto referencial, considerando todas las variables e indicadores señalados en el Modelo de Gestión planteado en el presente proyecto investigativo; adicionalmente se toma en cuenta la valoración actual de la gestión social ejecutada por

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja 2012, respecto a su Plan Operativo Anual.

3. Objetivos:

General

- ✓ Establecer una propuesta sobre el estado actual en la Gestión Social que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja, con la finalidad de mejorar los diferentes aspectos del desarrollo social de esta.

Específicos

- ✓ Determinar las estrategias pertinentes en la Gestión Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja, con la finalidad de conseguir un desarrollo social armónico acorde con los principios cooperativos y en beneficio de sus asociados.
- ✓ Determinar los responsables y el presupuesto referencial para la puesta en marcha de la presente propuesta de mejoramiento de la Gestión Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja.

4. Componentes de la propuesta:

Los modelos de Gestión Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país, básicamente no han existido; sin embargo de ello, es necesario realizar una propuesta en este campo con el objeto de dar servicios al elemento principal que es el ser humano.

Esta propuesta contempla los siguientes componentes:

- ✓ Adhesión abierta y solidaria;
- ✓ Control democrático de los socios;
- ✓ Participación económica de los socios;
- ✓ Autonomía;
- ✓ Educación;
- ✓ Integración; y,
- ✓ Compromiso con la comunidad.

Para cada uno de ellos se ha realizado la respectiva valoración en base al Modelo de Gestión Social propuesto y considerando el Balance Anual de la Cooperativa, lo que nos determina las fortalezas y debilidades a ser manejadas dentro de los Planes Operativos Anuales de la Entidad.

5. Resultados esperados:

- ✓ Incremento de la valoración de los indicadores considerados en el Modelo de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja.
- ✓ Institución fortalecida y en franco desarrollo en Gestión Social, Económica y Administrativa.

6. Matriz Metodológica

Matriz Metodológica

Propuesta: MEJORAMIENTO DE LA GESTION SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE

PRINCIPIOS	DIMENSIÓN	INDICADOR	DA TOS	VALOR REAL	PON DERA CIÓN INDICA DORES	NO TA	NO TA PONDE RADA	ESTRATÉGIAS PARA MEJORAMIENTO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSA BLES	PRESUPU ESTO	
LIBRE ADHE SIÓN	NUEVOS ASOCIADOS 2007			% DE ASOCIADOS NUEVOS 2007	50%	2	1	- Implementación de campañas de marketing	- Visitas personales a potenciales nuevos socios	1 semana en enero	Personal contratado	\$ 500.00	
		AFILIACIONES 2012	65	5%						1 semana en julio			
		BASE SOCIAL DIC-31-12	1200							3 días en enero 3 días en abril 3 días en julio 3 días en octubre			Relaciona- dor Público
	RETIRO ASOCIADOS 2007				% DE ASOCIADOS RETIRADOS 2007	50%	5	2.5	Mantenimiento fortalecimiento este indicador	Continuar con una política de acercamiento y ofrecer excelentes servicios a los socios.	Todo el año	Directivos, empleados y socios	\$ 0.00
		RETIROS	14	1%									
BASE SOCIAL DIC-31-12		1200											
TOTAL LIBRE ADHESIÓN							3.5					\$ 1,000.00	
POSTULACIÓ N DE DELEGADOS				% DE DELEGADOS ELEGIDOS				Mantenimiento y fortalecimiento de este indicador	Informar oportunamente y motivar a los socios para que participen en los procesos	Antes del proceso eleccionario de la	Directivos y socios	\$ 0.00	
	# DE DELEGADOS POSTULADOS 2012	30	100%										

GESTIÓN DEMO CRÁTICA		# DE DELEGADOS A POSTULARSE SEGÚN REGLAMENTO	30		30%	5	1.5		eleccionarios	Cooperativa			
	ELECCIÓN DE DELEGADOS			% PARTICIPACIÓN EN ELECCIÓN DE DELEGADOS					Campaña para que los socios estén activos y habilitados	Dar atención y las facilidades para que todos los socios participen democráticamente en los diversos procesos eleccionarios	1 semana en mayo 1 semana en octubre	Directivos y Socios	\$ 0.00
		ASOCIADOS QUE ELIGEN DELEGADOS	500	48%	40%	3	1.2						
		BASE SOCIAL HABIL A LA FECHA DE LA ELECCIÓN	1040										
	DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA			% PARTICIPACIÓN EN LA ASAMBLEA					Mantenimiento y fortalecimiento de este indicador	Convocar con la debida anticipación, informar y motivar a los socios para que participen de las asambleas como el mejor espacio para que manifiesten sus inquietudes	Durante todas las Asambleas	Directivos y Socios	\$ 0.00
		# DE DELEGADOS QUE PARTICIPAN EN LA ASAMBLEA	30	100%	30%	5	1,5						
# DE DELEGADOS ELEGIDOS		30											
TOTAL GESTIÓN DEMOCRÁTICA							4.2						\$ 0.00
PARTICI PACIÓN	MONTO DE APORTES SOCIALES 2007			% DE APORTES SOCIALES POR AÑO				Motivación a los socios a incrementar sus depósitos	Mantener la credibilidad en la administración de la Cooperativa e incentivar a los socios para que incrementen sus aportes	Todo el año	Directivos y Relacionador Público	\$ 0.00	
		APORTES SOCIALES 2012	\$ 235,40 9.38	19%	25%	3	0.75						
		CAPITAL SOCIAL DIC 31 - 12	\$ 1,252, 457.10										
	UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO			% DE UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO				Mantenimiento y fortalecimiento de este indicador	Dar facilidades y atención oportuna a los clientes y ofrecer crédito a tasas de interés	Todo el año	Dirigentes, Empleados y Socios	\$ 0.00	
# DE ASOCIADOS CON	1.260	100%	25%	5	1.25								

ECONÓMICA		CRÉDITOS EN EL 2012							razonables menores a la del mercado normal				
		BASE SOCIAL	1.200										
				% ASOCIADOS BENEFICIADOS POR SOLIDARIDAD					Atención solidaria a los socios en casos de emergencia	Atender en forma oportuna y efectiva a los socios cuando se presenten situaciones difíciles en las que la Cooperativa deba apoyar	Todo el año	Dirigentes	\$ 500.00
		AUXILIOS DE SOLIDARIDAD	# DE ASOCIADOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN DE SOLIDARIDAD	0	0%	25%	1	0.25					
			BASE SOCIAL 2012	1.200									
				% DE ASOCIADOS BENEFICIADOS POR SALUD									
		AUXILIOS DE SALUD	# DE ASOCIADOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN DE SALUD	0	0%	25%	1	0.25	Atención en salud preventiva y de emergencia a los socios	Planificar y destinar un presupuesto para iniciar con un programa de salud a los socios	Todo el año	Dirigentes Médico y Enfermera	\$ 500.00
			BASE SOCIAL 2012	1.200									
TOTAL PARTICIPACIÓN ECONÓMICA							2.5					\$ 1,000.00	
AUTÓNOMA				% AUTONOMÍA ECONÓMICA									
		NIVEL DE AUTONOMÍA ECONÓMICA	RECURSOS EXTERNOS BANCOS	970,75 6.15	39%	100%	1	1	Campaña para captar nuevos socios y sus capitales de tal forma que no dependa de otras Instituciones Financieras	Visita y reuniones con los maestros educadores de la Provincia de Zamora Ch. para invitarlos a asociarse y que depositen sus recursos en la Cooperativa	Todo el año	Dirigentes y Socios	\$ 0.00
			RECURSOS PROPIOS, PATRIMONIO, AHORROS Y DEPÓSITOS ASOCIADOS	2,463, 120.96									
	TOTAL AUTONOMÍA							1					\$ 0.00
	DIRECTIVOS CAPACITADOS 2012			% DIRECTIVOS CAPACITADOS					Capacitación a Directivos	Seminario Taller	3 días en enero	Personal contratado	\$ 250.00
		# DIRECTIVOS	5	17%	25%	1	0.25						

EDUCACIÓN		CAPACITADOS								3 días en julio			
		TOTAL DIRECTIVOS	30										
				% FUNCIONARIOS CAPACITADOS					Capacitación a Funcionarios	Seminario Taller	3 días en enero 3 días en abril 3 días en julio 3 días en octubre	Personal contratado	\$ 250.00
		FUNCIONARIOS CAPACITADOS 2012	3	50%	25%	3	0.75						
		TOTAL FUNCIONARIOS	6										
				% ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIVISMO					Capacitación a socios	Seminario Taller	3 días en enero 3 días en julio	Personal contratado	\$ 250.00
		# DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN COOPERATIVISMO	0	0%	25%	1	0.25						
		BASE SOCIAL 2012	1.200										
			% DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS					Capacitación a socios	Seminario Taller	3 días en enero 3 días en julio	Personal contratado	\$ 250.00	
	# DE ASOCIADOS CAPACITADOS EN OTROS TEMAS	0	0%	25%	1	0.25							
	BASE SOCIAL	1.200											
TOTAL EDUCACIÓN							1.50					\$ 1,000.00	
	GRADO DE RELACIÓN CON OTRAS ENTIDADES COOPERATIVAS	# DE EVENTOS DE INTEGRACIÓN EN LOS CUALES PARTICIPÓ LA COOPERATIVAS	1	INTEGRACIÓN SOCIAL	50%	2	1	Incrementar el número de eventos de integración con otras cooperativas	Realizar contactos y mantener reuniones de trabajo con Directivos de otras Cooperativas para impulsar procesos de integración	Eventuales	Dirigentes, empleados y socios	\$ 150.00	

INTEGRACIÓN	INTEGRACIÓN CON ORGANIZACIONES DE GRADO SUPERIOR	# DE ORGANIZACIONES DE ORDEN SUPERIOR A LAS QUE INTEGRARON	1	INTEGRACIÓN ECONÓMICA	50%	2	1	Incrementar el número de eventos de integración con organizaciones de grado superior	Realizar contactos y mantener reuniones de trabajo con Directivos de otras Organizaciones para impulsar procesos de integración	Todo el año	Dirigentes, empleados y socios	\$ 150.00	
	TOTAL INTEGRACIÓN							2					\$ 300.00
	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	NIVEL DE COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA COMUNIDAD	MONTO DE RECURSOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	0	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	100%	1	1	Destinar el 3 % de los excedentes anuales a obras de mejoramiento para la comunidad	Mantener reuniones de trabajo con los dirigentes comunitarios para conocer las necesidades más apremiantes de la colectividad	Anualmente	Dirigentes y Socios	\$ 1,000.00
TOTAL COMPROMISO CON LA COMUNIDAD							1					\$ 1,000.00	
TOTAL COOPERATIVA:							2.24						\$ 4,300.00

Elaboración: Diego Loaiza Flores

j. BIBLIOGRAFÍA

- ABT, Clark, “Auditoría Social para la Gerencia”, México, 1981.
- ANDRADE, Bernardo, “Métodos para medir la acción social en empresas de economía solidaria”, Santa Fé de Bogotá, 1996.
- ALFONSO ALEMÁN, Juan Luis, “Sistema Integral de Evaluación de las Empresas Cooperativas”, Tesis de Maestría, Soporte Electrónico, 1997.
- ALFONSO ALEMÁN, Juan Luis; RIVERA, Claudio A., “Gestión y Balance Social en las Empresas Cooperativas”, Revista Hondupalma, Honduras, 2004.
- ALFONSO ALEMÁN, Juan Luis; RIVERA, Claudio A., “Gestión, Responsabilidad y Balance Social en las Empresas Cooperativas Agropecuarias”, Ayacucho, Perú, 2004.
- ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI), Haciendo negocios con las cooperativas de Ecuador, San José, Costa Rica, 1996.
- APOLO SERRANO, Adriana Elizabeth, INFORME DE AUDITORIA EXTERNA, Zamora, Ecuador, 2007.
- ASOCIACIÓN COOPERATIVA CANADIENSE, “Auditoria social en las cooperativas”, ALCECOOP, 1996.
- BENECKE, Dieter W., VILLARROEL S.C, Las Cooperativas en Ecuador, Las Cooperativas en América Latina, La Editorial, Zaragoza, España, 1976.
- CAMPOS MENÉNDEZ, H., “El Balance Social”, Cuadernos de Empresa, ACDE No. 2, Buenos Aires, Argentina, 1978, Separata Revista de Empresa No. 44.

- CASTRO RUZ, Fidel: www.granma.cu/discursosdefidel/ , Febrero, 2003.
- CIESE, Centro de Investigaciones y Estudios Socioeconómicos, 1984. Informe sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Quito (Ecuador).
- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 1998, Quito, Ecuador.
- CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, Quito, Ecuador.
- CRACOGNA, David, “El Balance Social en la Empresa”, Revista de Administración de Empresas No. 124, Buenos Aires, Argentina, Julio, 1980.
- CRUZ, Fabián, “Evolución del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador”, 2002.
- DÍAZ, Hilda, “Investigación social en las UBPC”, Cuba, 1994.
- ESTATUTO Y REGLAMENTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE, Zamora, Ecuador, 1978.
- FERNÁNDEZ LORENZO, Liliana, “Balance Social Cooperativo Integral. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa”, Buenos Aires, Argentina, 2005.
- FECOAC, Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2007. "Informe del Gerente General", en: Revista Cooperativa, Quito, Ecuador.
- FRIXONE, Franco César, 2001. "Por la Unidad de FECOAC", en: Revista Cooperativa, Órgano de difusión de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, n. 28, diciembre, Quito, Ecuador.

- GARCÍA ECHEVARRÍA, S., “Balance Social de la Empresa. Posibilidades y límites operativos en su planteamiento actual”, Revista Alta Dirección No. 65, Barcelona, España, 1978.
- LABRADOR, Machín y RIVERA RODRÍGUEZ, Claudio A., “Sistema de indicadores para medir la eficiencia económica en las cooperativas de producción agropecuaria”, Monografía, ANEC, 1999.
- LARCO A. Raúl, "Disminución de las cooperativas de ahorro y crédito", en: Revista Cooperativa, Órgano de Difusión de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, n. 29, Quito, Ecuador, 2002.
- LEY DE COOPERATIVAS, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Quito, Ecuador, 1996.
- MANUAL DE BALANCE SOCIAL, Organización Internacional del Trabajo y Equipo de Países Andinos, Lima, Perú, 2005.
- MANSILLA, M. A., Cooperativas para la supervivencia. En el umbral del Tercer Milenio. San Gil, Colombia, 1990.
- MARTÍNEZ, G. y BAIALAKOWSKY, A., “El Balance Social en las Cooperativas”, Ediciones Colegio de Graduados en Cooperativismo, Buenos Aires, Argentina, 1984.
- MONTES, Verónica L., “El Balance Social, una importante herramienta de Gestión”, Instituto de Estudios Cooperativos, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de La Plata, Argentina.
- MUGARRA ELORRIAGA, Aitziber, “Propuesta de contenidos de un Balance Social para aplicar a las cooperativas Vascas”, Instituto de Estudios Cooperativos de la Universidad de Deusto, España, Diciembre, 2003.

- MUGARRA ELORRIAGA, Aitziber, “Balance Social Cooperativo”, Tesis Doctoral, Universidad de Deusto, Bilbao, España, 1995.
- RAMÍREZ PADILLA, David Noel, “Administración de Empresas”, 4ta Edición, Mc Graw-Hill, México, 1994.
- RIVERA, Claudio Alberto; ALEMÁN, Juan Luis y LABRADOR, Odalys, “La Economía Social ante la Globalización Neoliberal”, Editorial Gente, República Dominicana, Marzo, 2002.
- RIVERA, Claudio Alberto; ALEMÁN, Juan Luis y LABRADOR, Odalys, “Cooperativismo y Administración: Un Reto en el Nuevo Milenio”, República Dominicana, Editorial Arte y Literatura, Agosto 2004.
- RIVERA RODRÍGUEZ, Claudio A., “Retos contemporáneos del cooperativismo latinoamericano”, San Pedro Sula, Honduras, mayo, 2005.
- RODRÍGUEZ, Luz Stella, “Balance Social de la Empresa”, Temas de Relaciones Públicas, Medellín, Febrero 1997.
- RODRÍGUEZ, Boille Elkin, “Responsabilidad social de la Empresa”, Medellín, 1997.
- TONELLO, José, 2002. "La presencia del cooperativismo en el sector rural", Revista Cooperativa, Órgano de Difusión de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, n. 29, Quito, Ecuador.

k. ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PROSPERAR” LTDA. ENCUESTA PARA SOCIOS - CLIENTES

Objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “*Prosperar*” con los servicios que brinda la institución.

Instructivo:

La información que se obtenga de esta encuesta será confidencial. Por favor; lea con atención las preguntas y marque con una “X” su respuesta o conteste, según sea el caso.

1. Usted considera que la Cooperativa se encuentra:

Muy bien
organizada

No posee organización

Regularmente organizada

2. Los servicios que brinda la Cooperativa cubren completamente sus necesidades?

Si

No

3. La información que le proporciona el personal de la Cooperativa la califica cómo:

Muy buena

Regular

Buena

Mala

4. ¿Ha tenido problemas con los servicios prestados por el personal de la Cooperativa?

Si

No

5. La Cooperativa le ayuda para estudio suyo o de sus hijos:

Si

No

6. La Cooperativa le ayuda en salud a usted o sus familiares:

Si

No

7. La Cooperativa le brinda ayuda de algún tipo:

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

***“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR
LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”***

Proyecto de Tesis previa a la
obtención del Título de Ingeniero
Comercial.

Autor: DIEGO MARCELO LOAIZA FLORES

Loja-Ecuador

2014

a. TEMA

“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”

b. PROBLEMÁTICA

Las Universidades, Institutos, Academias e instituciones educativas, no sólo deben infundir en sus alumnos los conocimientos y habilidades académicas, sino deben formar gente con valores y principios éticos y morales; y, con gran sentido del tema que en la actualidad toma cada vez más validez, más importancia, como es la “Responsabilidad Social” con la que se debe proceder en todos los actos de la vida.

Ser excelentes investigadores, utilizar nuestra creatividad, ser solidarios, actuar con honestidad, saber emprender con tenacidad, sin detenernos ante los obstáculos, son categorías en las que debemos destacarnos y sobresalir.

Como futuro profesional de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja y ante la presencia de un mundo unipolar, matizado por una economía globalizada, con un marcado acento neoliberal y el posicionamiento cada vez más fuerte de las empresas transnacionales que provocan profundas crisis a las pequeñas y medianas empresas y, dentro de éstas, a las cooperativas, se advierte con mucha preocupación, como aumenta la desigualdad entre las clases sociales que sutilmente buscan alternativas para desarrollar su gestión bajo formas que les permitan adaptarse y sobrevivir a esta realidad.

Sin embargo, en esta nueva economía, caracterizada principalmente por la alta competencia y productividad, por el acelerado consumismo, inmediatismo, volatilidad, la falta de prudencia, entre otras, se deben tener presente, por lo menos, cuatro objetivos básicos que deben cumplir las empresas:

- ☞ Generar rentabilidad para dar buenas utilidades a sus accionistas;
- ☞ Crear valor social para que los bienes o servicios que produzca sean útiles a la sociedad;

- ☞ Fomentar valores éticos y humanos en sus directivos y empleados, para que sean solidarios y sensibles ante los problemas sociales; y,
- ☞ Permanecer en el tiempo, generar valor agregado, empleo.

Bajo esta perspectiva, el proceso de ampliación de las opciones de las personas y el nivel de bienestar que logran está en el centro del concepto del desarrollo humano. En nuestro país, para determinar cuál es su grado de desarrollo, los Gobiernos han estudiado el comportamiento de su Producto Interno Bruto –PIB; sin embargo, un indicador más acertado y real lo constituye el Índice de Desarrollo Humano, el mismo que debe ser aplicado considerando el nivel de desigualdad económica del país. Esta situación pone de relieve un cambio cualitativo en la forma de rendir cuentas a la sociedad desde una perspectiva diferente a la actual.

Por otra parte, el Gobierno Nacional dice que: “reconocerá y garantizará la propiedad: pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa y mixta, siempre que cumplan con su función social y ambiental”²⁵. Por ello, la idea del “buen vivir” es lograr que las personas satisfagan sus necesidades con una vida simple, en armonía con la naturaleza, en cooperación y no en competencia.

Considerando este nuevo paradigma de la sociedad ecuatoriana, creo oportuno investigar, analizar y sintetizar una tesis sobre el tema que está tomando gran presencia e importancia en nuestra sociedad, como es la *Responsabilidad Social Empresarial*, como una alternativa para promover negocios éticos; es decir, actividades empresariales que además de preocuparse por sus clientes y empleados, también busquen un beneficio común para la colectividad.

²⁵ Constitución Política de la República del Ecuador, Título VI, Capítulo sexto, pág. 148, 2008.

Por ello, las empresas y, en particular, las cooperativas, tienen que cumplir con la responsabilidad social que contribuya a la elevación del sentido de pertenencia de los directivos, empleados y asociados, con el consiguiente incremento en los niveles de productividad del trabajo mediante un uso racional de los recursos, lo que se revertiría en el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades de su entorno. En este sentido, se hace indispensable dotar a las cooperativas de una tecnología de gestión que les permita diseñar y aplicar políticas y estrategias de desarrollo social hacia el interior de estas organizaciones, así como hacia el medio y zona de influencia en la que actúan.

“La concepción de la responsabilidad social en las cooperativas y en las empresas en general, se ha limitado en su mayoría, al cumplimiento de los compromisos con el Estado a través del pago de impuestos y el logro de los planes económicos, en función de lo cual desarrollan procesos de dirección y gestión. Ello ha condicionado a que las cooperativas no cuenten con un *Modelo de Gestión Integral*, al considerar principalmente su responsabilidad económica y no su responsabilidad social”²⁶. Esto constituye el principal problema científico a investigar en el presente trabajo.

Por todo lo señalado anteriormente el problema principal queda definido de la siguiente manera: **¿LA FALTA DE UN MODELO DE GESTIÓN SOCIAL INCIDE DE MANERA DETERMINANTE EN DESARROLLO Y CRECIMIENTO DE LA COOPERATIVA PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013?**

²⁶ Gestión y Balance Social en las Empresas Cooperativas, pág. 7, ALFONSO ALEMÁN, Juan Luis; RIVERA, Claudio A.

c. JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN ACADEMICA: Nuestra Ciudad y Provincia de Loja se ha caracterizado por su nivel académico y cultura educacional muy alta, destacándose varias instituciones que han aportado con hombres de bien a la sociedad. La Universidad Nacional de Loja basándose en la investigación científica, nos ha preparado académicamente de manera pertinente a los egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia, además el tema *“MODELO DE GESTIÓN SOCIAL APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROSPERAR LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA AÑO 2013”*, está acorde y se relaciona con la carrera de Administración de Empresas.

La realización del presente proyecto de investigación permitirá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, para el desarrollo de Tesis de Grado, este trabajo investigativo servirá para elevar el nivel académico y poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas Universitarias preparándome como futuro profesional, el proyecto va a aportar con conocimientos valederos a la empresa privada en aras de mejorar su nivel administrativo y competitivo; además el presente proyecto investigativo servirá como guía para los nuevos estudiantes de la carrera de Administración de Empresas.

En este contexto, el presente trabajo se justifica desde el punto de vista *SOCIO – ECONÓMICO*, en tanto cualquier posibilidad que se realice por mejorar la empresa, generará riqueza colectiva para todos quienes conforman la empresa, en tanto cuenten con un medio seguro para generarse el sustento diario; adicionalmente este proyecto busca aportar ideas tendientes a crear fuentes de trabajo y fuentes de ingreso para quienes están vinculados a la empresa ya sea directa o indirectamente.

El proyecto busca aportar al conocimiento de la responsabilidad que deben tener presente las empresas y en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., como una alternativa para mejorar empresarialmente, como también para satisfacción de servicio a los socios y sociedad en general. Al implantar este proyecto ayudaremos a un sector como es el cooperativista, ofreciéndoles mejoras para su economía en opción de captar nuevos socios de la cooperativa, ya que los beneficios sociales deben hacerse presente para sus socios.

Por lo expuesto es importante tomar en cuenta que estos aspectos conducen a elevar la tasa de crecimiento económico y a incentivar el desarrollo y bienestar social de diversos sectores.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los directivos, empleados, asociados, la comunidad de su influencia, y que permita al final de cada ejercicio económico, determinar el grado de cumplimiento del Plan Operativo Anual, en la parte que corresponde.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un estudio de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja.
- Realizar un análisis FODA sobre la responsabilidad social de la Cooperativa.
- Realizar un diagnóstico del entorno interno (MEFI) y externo (MEFE) sobre la responsabilidad social de la Cooperativa.
- Realizar un estudio sobre el ejercicio económico 2012 de la Cooperativa para tener una visión de la situación administrativa, económica y financiera
- Realizar un análisis sobre el cumplimiento del Plan Operativo anual de la cooperativa y su cumplimiento.
- Diseñar un modelo de Gestión de la responsabilidad Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar de la ciudad de Loja.

e. MARCO TEÓRICO

1.1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1.1 Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Lda., de la ciudad de Loja.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., se halla ubicada en el barrio San Sebastián la ciudad de Loja, en las calles 18 de Noviembre entre Mercadillo y Lourdes.

A pesar de estar laborando por algunos años la Cooperativa no se ha desarrollado ni ha crecido de manera adecuada y pertinente, quizá por falta de preparación en administración por parte de sus Administradores accionistas.

La empresa cuenta con una misión, visión en la ciudad de Loja no se cumplen, no cuenta con un manual de funciones del personal, falta de un Plan Estratégico de Marketing, no cuenta con un Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para sus socios.

De ahí que surge el interés por investigar lo relacionado al Cooperativismo, con la finalidad de proporcionarles una herramienta útil en la parte administrativa, a la vez que se pone de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la formación académica universitaria.

1.2 MARCO CONCEPTUAL

1.2.1 “EL SISTEMA COOPERATIVISTA”²⁷

a. Orígenes del Cooperativismo

Desde las primeras manifestaciones humanas, los hombres, respondiendo a una vocación natural, pero también buscando protección y amparo frente a las fuerzas de la naturaleza y a las acciones de otros hombres, han actuado guiados por su instinto de conservación en donde la acción en conjunto con los otros miembros de la comunidad ha ocupado un lugar muy importante.

Cuando el hombre comenzó a explotar la tierra, la cooperación entre los individuos se convirtió en una acción más compleja. En verdad, los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza y tanto el trabajo como sus frutos, incluyendo los bienes necesarios para obtenerlos, eran de índole colectiva.

La idea y la práctica de la cooperación, aplicadas a la solución de problemas económicos, aparecen en las primeras etapas de la civilización. Muy pronto los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios necesarios e indispensables.

El Cooperativismo es, sin lugar a dudas, el movimiento socio-económico más grande del mundo, el que más humaniza al hombre. El cooperativismo tiene como su propia materia prima al ser humano, desde su surgimiento hasta nuestros días, el hombre aprendió y necesita la cooperación.

Durante las primeras manifestaciones espontáneas de cooperación en la comunidad primitiva, hasta la Constitución en 1844 de la Cooperativa de los

²⁷ “Evolución del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador”, varias páginas, CRUZ, Fabián, 2002.

Justos “Pioneros de Rochdale”, la cual marca el inicio de la era de la cooperativización moderna, se cuenta no sólo con una larga experiencia práctica, sino con un importante caudal teórico y metodológico.

a. “Principios del Cooperativismo”²⁸

✓ **Adhesión abierta y voluntaria**

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

✓ **Control democrático de los socios**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, 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 socios.

✓ **Participación económica de los socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan en forma democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito.

✓ **Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes

²⁸ “Balance Social de la Empresa. Posibilidades y límites operativos en su planteamiento actual”, Revista Alta Dirección No. 65, pág. 10, GARCÍA ECHEVARRÍA, S.,

externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía.

✓ **Educación, entrenamiento e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, dirigentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente a su desarrollo. Informan al público en general, a los creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

✓ **Cooperación entre cooperativas**

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

✓ **Compromiso con la comunidad**

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

b. “Valores Cooperativos”²⁹

Están basados en la autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y la solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

Las cooperativas en el mundo entero se han desarrollado en una rica colección de sistemas de creencias, incluidas todas las grandes religiones e ideologías del mundo; por eso, cualquier discusión sobre los valores cooperativos implica preocupaciones profundas sobre el comportamiento ético apropiado.

²⁹ “Balance Social de la Empresa. Posibilidades y límites operativos en su planteamiento actual”, Revista Alta Dirección No. 65, pág. 12, GARCÍA ECHEVARRÍA, S.

✓ **Autoayuda**

Los cooperativistas creen que el desarrollo individual pleno solamente puede producirse en asociación con los demás.

✓ **Igualdad**

Se refiere a la fundamentación de las cooperativas en el socio. Esa igualdad se expresa por el derecho de participar, de ser informado, de ser escuchado, de estar involucrados en la toma de decisiones, independiente del papel que desempeña en la cooperativa.

✓ **Equidad**

Se refiere al tratamiento equitativo de los socios respecto a la forma de recompensar su participación en la cooperativa en sus actividades económicas.

✓ **Solidaridad**

Significa que en el interés general de las cooperativas siempre se tiene en cuenta, no sólo el de los socios, sino también el de los empleados y los de la comunidad donde radica. La solidaridad es causa y consecuencia de la autoayuda y de la ayuda mutua.

✓ **Honestidad**

La transparencia, responsabilidad y vocación social, son valores que se pueden encontrar en cualquier organización, pero son especialmente innegables e imprescindibles en las cooperativas.

El cooperativismo en la actualidad tiene grandes retos para recibir y mantenerse en el próximo milenio. Estos pueden resumirse en:

- Autogestión;
- Integración del sector cooperativo;
- Redimensionar las relaciones estado – cooperativa;
- Fortalecimiento de la democracia;
- Educación y rescate de la naturaleza cooperativa;
- Acción social; y,
- Hacer valer los principios cooperativos.

El superar estos desafíos le brinda al cooperativismo un modelo de comportamiento para su fortalecimiento y desarrollo capaz de demostrar con éxito su validez. (Gráfico 1).

Gráfico 1. Modelo de comportamiento para las Empresas Cooperativas



Fuente: Gestión y Balance Social en las Empresas Cooperativas

1.2.2 EL SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNDO

1.2.2.1 El Movimiento Cooperativo Internacional en la actualidad³⁰

a. La Experiencia Europea

El movimiento cooperativo actual es un fenómeno universal que se manifiesta de diferentes formas y en todas las esferas de la vida económico-social, como son: los servicios, la producción, el comercio, el ahorro y crédito, etc.

En varios países europeos, las cooperativas constituyen un elemento importante para el desarrollo socioeconómico. Su valor se muestra por el lugar que ocuparon durante la pasada década. Actualmente, las cooperativas agrarias son uno de los principales agentes en el medio rural para lograr un desarrollo equilibrado como Política Agraria Comunitaria y como nueva fuente de riqueza. Según datos de Naciones Unidas, más de la mitad de los productos agrícolas son cosechados, procesados y comercializados a través de éstas.

En países como Holanda, el 82% de las hortalizas y el 75% de las frutas son producidas y comercializadas por cooperativas; en Dinamarca el 43% y en Noruega el 25% del comercio es manejado por cooperativas de consumidores; en este último país, el 73% de la producción de madera se realiza en estas entidades. En Bélgica, las cooperativas de farmacia atienden el 20% de la población; en Suecia las cooperativas abastecen el 18% de la gasolina en el mercado, el 17% de la vivienda y el 47% de los seguros; se destacan también los bancos cooperativos en el sector financiero.

³⁰ Cooperativas para la supervivencia. En el umbral del Tercer Milenio, MANSILLA, M. A., pág. 15, Colombia, 1990.

Importantes experiencias en la pesca, producción y comercialización se desarrollan en Islandia, considerada la isla cooperativa. También en Francia, la cooperación ha alcanzado indiscutibles logros, dado que las cooperativas agrícolas controlan el 70% de la comercialización de productos lácteos, el 93% de los cereales y el 50% de los suministros de la maquinaria y equipos agrícolas. Después de las crisis de los años 80 y 90, se crearon muchas cooperativas de trabajo asociado, con el fin de disminuir el desempleo y atender a personas desprotegidas.

En España, según la Ley General de Cooperativas, se facilita la racionalidad económica de las cooperativas y se define su papel al servicio de la comunidad. Se han desarrollado diversas formas asociativas, pero una de las experiencias que merece especial atención es la Cooperativa Mondragón, fundada en 1956 por el sacerdote José María Arizmendiarieta, defensor de la idea de que los trabajadores debían ejercer el poder en sus empresas para lograr el desarrollo.

b. En los Estados Unidos y Canadá

En Estados Unidos, donde las transnacionales controlan la mayoría de las ramas de la economía, la cooperación ocupa un espacio determinado, básicamente en el sector agrícola, donde existen unas 5.000 cooperativas que también se dedican a la comercialización, provisión de insumos y otros servicios al sector rural. Las cooperativas de distribución de fluido eléctrico se encargan de la iluminación del campo y sus ingresos actuales sobrepasan los 100.000 millones de dólares.

El mayor auge en este país lo han alcanzado, en primer lugar, las cooperativas agropecuarias, le siguen las de ahorro y crédito y las de seguro. En la mayoría de los casos reciben el servicio de extensión agrícola de las universidades; también la Federación de Cooperativas

tiene su centro de capacitación para los asociados y existen 18 colegios de agricultura que buscan nuevos modelos de desarrollo.

En Canadá existen alrededor de 10.000 cooperativas dispersas en las diferentes regiones del país, destacándose las de crédito, comercialización y las relacionadas con la extracción y refinado de petróleo. Poseen activos superiores a los 100.000 millones de dólares. El 35% de la población canadiense recibe servicio financiero de las cooperativas y las de trabajo ofrecen empleo a más de 125.000 personas, contribuyendo con la prosperidad económica y social de la nación.

c. En los países Ex-Socialistas

Si se analiza la situación de los países que integraban el sistema socialista, se caracterizaron por regularidades comunes en su desarrollo, en consonancia con las condiciones históricas concretas de cada nación y por la existencia de las formas de propiedad estatal y cooperativa que determinaban la propiedad socialista sobre los medios de producción. La forma fundamental de existencia de las cooperativas fueron las agropecuarias, de abastecimiento, comercio, acopio, construcción de viviendas, pesca, crédito en pequeña escala, entre otras, aunque la forma predominante fue la primera.

Posterior al triunfo de la Gran Revolución de Octubre, comienza un viraje radical en la solución de los problemas agrícolas, donde se le atribuye una importancia cardinal al cooperativismo. Con la transición a la nueva Economía Política, cambia sustancialmente la posición con respecto a las cooperativas, las que se subordinaron a la tarea de atraer a grandes masas de campesinos hacia formas socialistas, las que alcanzaron un notable desarrollo y constituyeron un elemento esencial para mejorar las condiciones de vida y trabajo de los campesinos.

Actualmente en los países ex-socialistas europeos, en su tránsito a la economía de mercado, tienen graves problemas en la dirección de las cooperativas, al quedar desamparadas de la ayuda estatal y sin una legislación adecuada que regule la tenencia de la tierra y la observación de los principios cooperativos. Sin embargo, las cooperativas más consolidadas siguen desempeñando su papel, lo que evidencia una fortaleza del movimiento cooperativo en estos países. Con la ayuda y asesoría de organismos cooperativos internacionales surgen iniciativas en los sectores de servicios, comercio y, especialmente, en el de ahorro y crédito.

d. En Asia y África

En el continente africano la cantidad de afiliados a las cooperativas no es significativa. Las cooperativas de ahorro y crédito son las más numerosas y comenzaron a desarrollarse a partir de 1959. Hoy cuentan con más de 20.000 sociedades de este tipo, sobresaliendo en cantidad Nigeria y Kenya.

A diferencia de otras naciones, donde las cooperativas surgieron de los sectores populares, en algunos países de Asia fueron promovidas y sufragadas por el Estado como cooperativas privadas de crédito para la agricultura, siendo estas las más difundidas a pesar de que, con posterioridad, se desarrollaron en la comercialización, construcción de viviendas, abastecimiento de víveres, etc.

En regiones como Viet Nam, Corea y China, las cooperativas se han desarrollado con éxito, fundamentalmente en la agricultura; tal es el caso de las Comunas Populares Chinas, que son organizaciones democráticas y con autonomía en su gestión, alcanzando una gran diversificación. Estas comunas poseen una sólida infraestructura y el 60% de su producción está mecanizada.

En Israel, los Kibutz son una forma de organización social basada en el trabajo, donde los medios de producción, servicios, administración, educación, cultura, salud y recreación tienen carácter comunitario y se forman voluntariamente; aunque surgen como cooperativas agrícolas, actualmente el Kibutz abarca también la esfera industrial, constituyendo amplios complejos agroindustriales.

En Israel existe una gran diversidad de cooperativas. El 98% del transporte automotor de pasajeros y el 50% del de carga le corresponden a este sector; en la construcción cubre un tercio del abastecimiento del país y un 70% de la comercialización de la producción agrícola; la participación de la agricultura cooperativa en la producción total es aproximadamente de un 80%, hecho que demuestra que el cooperativismo agrícola es el más desarrollado.

e. En América Latina

En general, en América Latina se observa determinado dinamismo en las últimas décadas (48.000 cooperativas con casi 20 millones de asociados). Su evolución ha sido diferente en función de las características de cada uno de ellos, siendo mucho más heterogéneo que el cooperativismo europeo.

Existen resultados particulares, de interés para la práctica cooperativa, como son los casos de Brasil y Argentina. El movimiento cooperativo brasileño sigue dos líneas en su evolución: el cooperativismo urbano, integrado por las cooperativas de consumo, ahorro y crédito, servicios médicos y servicios generales, y las corrientes del cooperativismo de producción agropecuaria, formadas por las cooperativas agrícolas mixtas, que tienen más del 80% del total de las ventas de todas las cooperativas brasileñas.

En Argentina, después de la promulgación de la Ley de Cooperativas de 1926, el movimiento se expande significativamente con un mayor ritmo en el sector rural. El desarrollo del mismo cubre toda una gama de actividades económicas, como son: agropecuarias (transformación y comercialización), consumo, crédito, seguros, servicios públicos, vivienda, etc. Las operaciones del cooperativismo agrario son superiores a las de empresas que se dedican a esta actividad.

El cooperativismo en México se destaca principalmente en las esferas de ahorro y crédito, de consumo y agropecuarias. La característica propia del cooperativismo mexicano es la existencia, fuera de la legislación cooperativa, de las Cajas Populares, que constituyen uno de los principales soportes financieros y económicos de las cooperativas, agrupando el 45% de éstas.

Merecen destacarse las experiencias de Colombia, Venezuela y otros países, donde el sector cooperativo conquista espacios al igual que en Centroamérica y El Caribe, áreas en las que sobresalen Puerto Rico y Costa Rica.

A pesar de las experiencias positivas del cooperativismo latinoamericano, existe un conjunto de factores que obstaculizan su desarrollo, básicamente la falta de apoyo estatal, insuficiente expansión del movimiento en sectores vulnerables de la economía (agricultura, educación, salud). Las diferentes cooperativas no se proponen realizar reformas agrarias como base para fomentar el cooperativismo agrícola y resolver la situación de pobreza extrema en que vive la población rural. La educación cooperativa no posee los niveles requeridos y muchas de las que triunfan degeneran en empresas capitalistas, renunciando a su esencia.

En resumen, la experiencia cooperativa internacional nos muestra una variedad de modelos que se presentan como alternativa frente al

neoliberalismo y para asimilar las tecnologías asociadas al nuevo paradigma técnico-económico, aunque sus efectos reales, a pesar de cierto empuje del movimiento, no pueden lograrse en un contexto contradictorio en nuestras sociedades.

1.2.2.2 El cooperativismo en cifras en el mundo

Desde su nacimiento con los Pioneros de Rochdale, el movimiento cooperativo no ha cesado de crecer en todo el mundo. Hoy, los miembros de cooperativas en todo el planeta superan los 900 millones. Para el año 2010, la ONU estima que el sustento diario de más de 3.000 millones de personas estará asegurado o facilitado por empresas cooperativas.

1.2.2.3 Las cooperativas crean y mantienen empleos en todo el planeta

Las cooperativas dan empleo a más de 100 millones de personas en todo el mundo, lo que representa un 20% de lo que aportan las empresas multinacionales en esta materia.

- ✓ Sólo en Europa los bancos cooperativos emplean a más de 700.000 personas.
- ✓ En Canadá las cooperativas dan empleo a más de 160.000 personas.
- ✓ En Colombia una cooperativa de salud es la segunda empresa en el ranking nacional de generación de empleo.
- ✓ En Eslovaquia las cooperativas emplean a más de 75.000 personas.
- ✓ En Francia 21.000 cooperativas dan empleo a más de de 700.000 personas.
- ✓ En Kenya las cooperativas emplean a más de 250.000 personas.

- ✓ En Uruguay las cooperativas dan empleo directo o indirecto a más de 40.000 personas, cifra equivalente a casi un 3% de la población económicamente activa en el país.

Estas referencias son una excelente muestra de la importancia del cooperativismo a nivel mundial, conforme lo exponen las estadísticas de la mayor y más antigua organización internacional del cooperativismo, como lo es la Alianza Cooperativa Internacional –ACI, fundada en Europa en el año 1895.

1.2.3 DESARROLLO DEL SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR

“Antecedentes”³¹

En los últimos años se han multiplicado experiencias comunitarias que han rescatado y revalorizado las prácticas ancestrales de ayuda mutua, con la finalidad de propiciar la recuperación de la autoestima, la dignidad y la autonomía de los pueblos marginados, así como su participación activa en la sociedad. Con el abandono del modelo desarrollista, que implicaba un compromiso del Estado en cuanto a la atención de ciertas necesidades básicas, se han ampliado los intentos en la búsqueda de alternativas factibles de sobrevivencia y de lucha contra la degradación social y económica, rompiendo con el viejo patrón paternalista y clientelista que caracteriza la asistencia a los sectores pobres.

El conjunto de esas iniciativas asociativas, que se suelen definir como “economía solidaria”, han generado buenos resultados tanto en lo económico como en lo organizativo-social, demostrando la validez y viabilidad de operar a escalas más grandes. Sin embargo, para fines de esta investigación de tesis, resulta imposible abarcar todo el sector de la

³¹ Las Cooperativas en Ecuador, Las Cooperativas en América Latina, pág. 25, BENECKE, Dieter W., VILLARROEL S.C.

economía solidaria, por lo complejo de su naturaleza y composición, así como por la falta de información, tanto estadística como analítica; por lo tanto, haré referencia al movimiento cooperativo y sus diferentes sectores económicos, solamente con el afán de proporcionar una visión, lo más completa posible, de su surgimiento y desarrollo, así como de su vivencia y las debilidades que todavía presenta.

1.2.3.1 El cooperativismo ecuatoriano

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir, por lo menos, tres etapas fundamentales:

- ✓ La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean -especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- ✓ La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa mediante la utilización del modelo cooperativista; y,
- ✓ La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

1.2.3.2 Participación de la iglesia católica ecuatoriana

A inicios de la década de los sesenta, la iglesia católica, bajo la influencia de los postulados del Concilio Vaticano II, con el impulso de las tesis del Concilio (1965), la influencia de Medellín (1968) y Puebla (1979) y las posiciones asumidas por el Consejo Episcopal Latinoamericano (CELAM), adoptó un cambio de actitud y compromiso hacia los sectores menos favorecidos.

La nueva forma en que la jerarquía eclesiástica consideró al movimiento de la "iglesia de los pobres" y su presencia en la sociedad, motivó el apareamiento de prácticas religiosas diferentes y de distintas formas de relacionarse con la sociedad y los sectores marginados; sacerdotes y seglares católicos irían constituyendo lo que más tarde se denominaría "iglesia comprometida".

En esa perspectiva se enmarcó la creación de organizaciones como la Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas (CESA) y el Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP), para promoción y ayuda a los sectores populares creados bajo el auspicio de los grupos más progresistas de la iglesia católica.

Sacerdotes progresistas participaron en la creación y administración de cooperativas agrícolas, de ahorro y crédito, vivienda y forestales; de ahí los nombres religiosos adoptados por varias cooperativas que se constituyeron en esos años. Su presencia fue también decisiva para la constitución de varios organismos de integración cooperativa, como es el caso de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FECOAC- y el Banco de Cooperativas.

1.2.3.3 El aporte de las ONG al desarrollo cooperativo

Con la puesta en práctica de programas para combatir la pobreza e impulsar el desarrollo sustentable, pueden identificarse tres grandes etapas:

- ✓ A principios del siglo XX, cuando se conforman las ONG de carácter filantrópico y caritativo para atender a los sectores pobres y marginales;
- ✓ En las décadas de los sesenta y setenta, cuando bajo la influencia de diferentes corrientes ideológicas se constituyen las ONG modernas para apoyar las actividades de un Estado desarrollista; y,

- ✓ A partir de los años ochenta, cuando se incorporan nuevas temáticas de trabajo en el marco de sustanciales cambios de la cooperación internacional y a nivel del papel del Estado en la economía y sociedad.

Es dentro de la segunda etapa, caracterizada por la aplicación de procesos de reforma agraria e industrialización, bajo la égida de un Estado reformista y asistencialista, que se destaca la formación de ONG's orientadas hacia los sectores campesinos y urbanos marginales. Sus relaciones con la Iglesia Católica fueron bastante estrechas, como por ejemplo en el caso del CESA y del FEPP. El enfoque adoptado fue el del desarrollo comunitario y su principal finalidad consistió en proporcionar asistencia técnica y canalizar recursos.

A partir de 1982 (tercera etapa de formación), a consecuencia de la crisis económica, la aplicación de los primeros programas de ajuste y -por consiguiente- la reducida capacidad del Estado para hacer frente a los compromisos económico-sociales asumidos en períodos anteriores con los grupos más pobres y marginados de la población (Estado de bienestar), se asistió a una revalorización del papel de las ONG en el contexto nacional.

La década de los noventa también se constituyó en un período de nuevas oportunidades para las ONG, pues varios de ellos combinaron sus funciones como unidades ejecutoras de proyectos de desarrollo comunitario con las propiamente financieras, movilizandoy otorgando recursos (en la forma de préstamos comunitarios y no de donaciones) a organizaciones de base. Además, las ONG promovieron la conformación (entre sí) de redes y consorcios para definir nuevas estrategias tendientes a impulsar actividades conjuntas, intercambiar experiencias y compartir metodologías exitosas. Un ejemplo es la Red Financiera Rural, cuyo principal objetivo es ampliar la base de intermediación financiera rural mediante el fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

Probablemente, lo más importante del trabajo desempeñado por las ONG de desarrollo ha sido el énfasis puesto en la conformación de organizaciones comunitarias (sean cooperativas o asociaciones) entre los grupos humanos objetivos; el fortalecimiento de su capacidad participativa; y, un mayor sentido crítico de su situación y sus potencialidades. Muchos y significativos son los ejemplos que existen al respecto.

1.2.4 EL NUEVO COOPERATIVISMO DE AHORRO Y CRÉDITO.- UNA ALTERNATIVA FINANCIERA

“El movimiento cooperativo financiero es el que más ha crecido de todos los sectores, por lo menos en cuanto a facturación en el ámbito mundial. Desde 1972, los ahorros y préstamos de las entidades de crédito han aumentado a razón de un 15% anual, al tiempo que los activos se han incrementado en un 16% por año (Organización Internacional del Trabajo, 2000). En 1998 el cooperativismo de crédito en el mundo comprendía casi 300 millones de socios, más de 200.000 unidades de base con 5,5 millones de activos, 4 millones de depósitos y 3 millones de dólares americanos en préstamos”.³²

El desarrollo actual de las cooperativas de ahorro y crédito se está produciendo sobre un conjunto de importantes transformaciones del sector financiero cuyas causas se encuentran, principalmente, en el aumento de los procesos de concentración patrimonial, el importante papel de la tecnología y el aumento de la competencia. En este contexto, se enfrentan a una difícil dualidad; por un lado, es necesario hacer frente a tres cambios: la capitalización de las entidades, la mejora de la coordinación internacional, y la educación cooperativa; pero a la vez, el cumplimiento de

³² Retos contemporáneos del Cooperativismo Latinoamericano, RIVERA RODRÍGUEZ, Claudio A., pág. 35.

los principios cooperativos es un aspecto trascendental en la obtención de recursos financieros y en la dirección de la entidad.

Dentro de la generalidad de este contexto, América Latina tiene sus propias particularidades que ofrecen una mayor complejidad. El movimiento cooperativo latinoamericano tiene aspectos que lo asemejan en cuanto a su tipología e incidencia en la economía y en la sociedad, pero posee diferencias importantes en cuanto a opciones y actitudes respecto a su función empresarial en el engranaje de cada Estado. Además, se complica, no sólo por el contexto globalizado y competitivo, sino por una simultaneidad e intensidad de cambios económicos, políticos, sociales y medioambientales acentuados por las políticas de los gobiernos. En ámbitos como el ajuste estructural, deuda externa, empleo, el sector informal urbano y el crecimiento demográfico, obliga a los actores sociales, entre ellos las cooperativas, a visualizar mayormente sus perspectivas.

1.2.4.1 La importancia de las cooperativas de ahorro y crédito en la democratización financiera y en el desarrollo social

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están, por su misma naturaleza, en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes que son sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso al crédito. Las Cooperativas son claves para la democratización financiera y por ello debemos promover su fortalecimiento y expansión de una manera armónica y consistente con las mejores prácticas en el manejo de instituciones financieras.

En nuestro país, estas cooperativas prestan servicios financieros a una clientela que muchas veces no puede obtener estos servicios en ninguna otra parte. Esta clientela incluye muchas unidades familiares y microempresas de bajos ingresos tanto en áreas urbanas como rurales. Estas pueden y de hecho llegan a los pobres, y por lo tanto, merecen

especial atención como vehículos importantes en favor de una reforma social orientada a ayudar la satisfacción de las necesidades de crédito. Son muchas veces la única otra fuente importante de servicios financieros formales o semi-formales que apoyan la población en áreas rurales.

Son de interés porque son instituciones de servicio completo, en el sentido que captan depósitos y otorgan préstamos, lo que les da un gran potencial de crecimiento. Esto las distingue de las ONG's financieras, el otro tipo de intermediario promovido para ofrecer microcréditos a hogares pobres, ya que pueden otorgar préstamos pero generalmente no se les permite captar depósitos y dependen de recursos bastante limitados de donantes externos o del gobierno.

Las cooperativas de ahorro y crédito también pueden tener ventajas importantes en cuanto a la información y selección de clientes sobre los bancos comerciales ya que sus socios son sus clientes y operan en ámbitos locales, pudiendo satisfacer de una manera más flexible las necesidades de las comunidades locales.

1.2.4.2 Las Cooperativas como Estructuras Financieras Locales -EFL

El principal problema en el ámbito financiero para los pequeños y medianos productores, indígenas, campesinos, afro-ecuatorianos y pobladores urbano-populares es que, siendo generadores de ahorros, están excluidos o tienen muy poco acceso al crédito bancario y tienen escasa incidencia en las políticas financieras. La superación de este problema es un requisito indispensable para construir el desarrollo local con equidad y sostenibilidad.

Las causas centrales que originan el problema son:

- ✓ Está en marcha un modelo con creciente tendencia excluyente y concentrada, en el que los pequeños y medianos productores, los indígenas, afro-ecuatorianos, campesinos y pobladores urbano-populares no tienen incidencia.

- ✓ La mayoría de estructuras financieras locales (cajas rurales, bancos comunales, cooperativas de ahorro y crédito, etc.) si bien tienen un buen posicionamiento local, aún son pequeñas, poco consolidadas y dispersas, con limitaciones técnicas en su manejo.

En el Ecuador, hoy la mayor parte de la población, culturalmente rica y éticamente sana, sufre por la pobreza económica. Sin embargo, los pobres económicos producen riqueza para otros con su trabajo, con sus productos, con sus ahorros entregados a los bancos.

Hay que descentralizar la riqueza para detener la emigración. A la población de nuestras ciudades y del norte del mundo, que a veces reciben a los emigrantes con indiferencia y hasta con hostilidades, hay que decirles: “O compren nuestros productos o reciben nuestros emigrantes”. Esto significa invertir los flujos de la economía que concentra la riqueza, los bienes, los servicios y las personas en Quito, Guayaquil y en el exterior.

La inversión de los flujos de la riqueza requiere de una nueva cultura y de estructuras adecuadas. La cultura del ahorro, de la programación, de la disciplina, de la equidad vivida inteligentemente y esforzadamente por la población pobre, es el requisito indispensable para el buen funcionamiento técnico de las nuevas estructuras financieras y productivas.

1.2.4.3 ADMINISTRACIÓN DE LA NUEVA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Uno de los principales desafíos que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, a fin de expandirse y convertirse en actores más importantes en el mercado financiero, es el establecimiento de sistemas apropiados de dirección. En esta área, las cooperativas han enfrentado

problemas importantes como el de la relación agente-principal y el de la dominación del prestatario.

El problema de la relación agente-principal ocurre cuando los intereses de los directores electos y la administración contratada (los agentes) no coinciden con los intereses de los miembros de la cooperativa de ahorro y crédito (los principales).

La resolución de este problema depende del establecimiento y la aplicación adecuada y correcta de normas institucionales que definen los roles y las responsabilidades de los actores involucrados en la dirección de la cooperativa. Dichas normas suelen articularse en los estatutos de la entidad cooperativa y pueden ser reforzadas a través de las regulaciones bancarias. Estas normas establecen una diferencia entre el rol de supervisión que ejerce la junta directiva y el rol cotidiano que desempeña la administración, determinan criterios apropiados de calificación para los miembros de la junta directiva y especifican la conducta ética, el control de los préstamos otorgados a personas pertenecientes a la organización, y las multas por incumplimiento de responsabilidades fiduciarias.

Es fundamental entonces que la administración cooperativa esté comprometida con los principios y valores cooperativistas. La cuestión reside realmente en la manera de manejarlos en forma que permita enunciar una filosofía y práctica específica para el movimiento cooperativo, que dote de poder a la administración para dirigir la empresa cooperativa en el mundo moderno.

1.2.4.3.1 Administración cooperativa

"Una cooperativa es una asociación voluntaria, democrática, autónoma, cuyo propósito es alentar a sus miembros para que crezcan en

comunidad y actúen en forma colectiva, tanto por el valor intrínseco de formar parte de una comunidad como para superar sus problemas de dependencia y necesidad económica, brindándoles el acceso y la propiedad de los medios de subsistencia y bienestar”.³³

Cuando las cooperativas crecen, desarrollan estrategias, estructuras y políticas administrativas, acrecientan su capacidad para cumplir con esos propósitos cooperativos.

Por otra parte, como ya lo he mencionado, las cooperativas se fundan en los valores de comunidad, autoayuda, responsabilidad mutua, calidad, equidad, servicio y mayordomía. Practican la honestidad, sinceridad y responsabilidad social en todas sus actividades.

En la actualidad, la administración cooperativa está a cargo de hombres y mujeres responsables de la mayordomía de la comunidad, valores y bienes cooperativos. Brindan opciones de desarrollo para la dirección y política, basados en la capacitación profesional y vocación de servicios cooperativos. La dirección no se basa en el ejercicio de la autoridad sino en la promoción del compromiso y participación, como parte de la comunidad cooperativa.

Fue el desaparecido Will Watkins quien escribió que para las cooperativas, el principio de unidad es más importante que el de democracia. Sin una comunidad cooperativa viva, no se tendrá ni unidad ni democracia. Un principio de administración cooperativa que refleje el propósito subyacente en éstas, permitirá que la dirección mantenga su rumbo hacia una cada vez mayor realización de la comunidad cooperativa.

En definitiva, toda empresa cooperativa, para poder cumplir con sus objetivos socio-económicos y desarrollarse armónicamente, debe

³³ Cooperativas para la supervivencia. En el umbral del Tercer Milenio, MANSILLA, M. A., pág. 17.

adoptar los principios, métodos y procedimientos de la administración general, que es un proceso dinámico que se adapta permanentemente a las condiciones económicas y sociales, haciendo uso de ellas para lograr en la forma más satisfactoria los objetivos de la organización.

1.2.5 DOCTRINA JURÍDICA DE LA COOPERACIÓN Y SU APLICACIÓN EN LA NUEVA EMPRESA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

1.2.5.1 “Marco Jurídico del Cooperativismo”³⁴

En términos generales, las normas de fomento o apoyo al sistema son, en su mayoría, meramente declarativas, ya porque carecen de normas legales o reglamentarias que las desarrollen, ya porque la política administrativa del aparato gubernamental no ha hecho mayor esfuerzo por llevarlas a ejecución o ya porque la actividad cooperativa no se ha efectuado en los volúmenes que permitan su aprovechamiento. Otro grupo de normas ajenas al movimiento son limitantes a su desarrollo, claramente discriminatorias o evidentemente restrictivas. Este marco jurídico y administrativo del Estado Ecuatoriano hacia el cooperativismo es el que lo ha regido en los últimos veinte años.

1.2.5.2 “Constitución”³⁵

La Constitución ecuatoriana es una de las primeras en el mundo que incorporó normas específicas que consideran al cooperativismo, como integrante de un sector determinado de la economía, distinto del público y el privado.

En efecto, el numeral 3 del artículo 61 de nuestra Carta Magna, vigente hasta noviembre de 1997, al referirse a los sectores de la economía, decía: “Art.61.- La economía ecuatoriana, funcionará a través de cuatro

³⁴ Informe sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, CIESE, Centro de Investigaciones y Estudios Socioeconómicos, pág. 5.

³⁵ CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, pág. 175.

sectores básicos: El sector comunitario de autogestión, integrado por empresas cooperativas, comunales o similares, cuya propiedad y gestión pertenezcan a la comunidad de personas que trabajen permanentemente en ellas,.....”.

Es importante también señalar que, desde hace varios años, el cooperativismo ecuatoriano tiene tres organismos de control estatal: el Ministerio de Agricultura para las cooperativas agrícolas; la Superintendencia de Bancos para las cooperativas de ahorro y crédito que hacen intermediación financiera con el público y que tienen activos sobre los 10 millones de dólares; y, la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social para el resto de cooperativas.

1.2.5.3 Problemas actuales del cooperativismo y perspectivas

Los problemas del cooperativismo ecuatoriano ha asumido algunas características y manifestado ciertos problemas mantenidos a lo largo de su trayectoria histórica.

Los más relevantes han sido las siguientes:

- La presencia del movimiento en todas las provincias, aunque con mayor concentración geográfica en los dos principales polos de desarrollo urbano del país, las ciudades de Quito y Guayaquil;
- El afianzamiento de una sola clase de cooperativas al interior de cada sector, a pesar que la Ley y su Reglamento establezcan una diversidad de tipos de organizaciones;
- La politización de algunos sectores y organismos de integración, lo que ha dividido y debilitado al movimiento;
- La precariedad de los intentos de integración sectorial y la falta de un organismo representativo de todo el movimiento a nivel nacional (cada sector ha registrado una propia dinámica, en base a reivindicaciones puntuales, descuidando posibles puntos

comunes a todas las organizaciones, independiente de su especialización);

- La carencia de educación y capacitación cooperativa en diferentes niveles y organismos institucionales del movimiento y en la sociedad en general; y,
- La pre-eminencia, en algunos sectores como el de transporte, de un cooperativismo más de “membrete” que de fondo.

La falta de una permanente formación y capacitación doctrinaria y empresarial, sumada a la escasa concienciación cooperativista de directivos, administradores y asociados, así como la fragilidad de los organismos de integración cooperativa, han impedido una efectiva cohesión de los diferentes tipos de organizaciones y la superación de una visión sectorial y sub-sectorial (por tipo de actividad). Además, las aspiraciones de varios grupos cooperativistas han sido utilizadas políticamente.

Promover y fomentar la organización de empresas cooperativas de forma diligente y eficaz, educando a la ciudadanía en la doctrina, principios y prácticas cooperativas, como la alternativa de renovación social y económica para el desarrollo del país, debe ser la nueva misión del cooperativismo.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una posición privilegiada para esto y un mercado propio que necesita desesperadamente de sus servicios, tanto en calidad como en volumen. Las cooperativas deben crecer verticalmente en profundización del mercado y, horizontalmente en la oferta de más y mejores servicios a la comunidad.

1.2.6 COOPERATIVISMO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La fundamentación de la gestión social cooperativa requiere del estudio y la valoración crítica de las diferentes concepciones acerca de la

responsabilidad social en general y, en particular, para el cooperativismo.

Un aspecto importante a considerar en el análisis integral de los resultados de la gestión en las organizaciones cooperativas, lo constituye su acción o impacto social, en correspondencia con la esencia que define y desarrolla al movimiento cooperativo desde sus inicios hasta la actualidad, lo cual requiere de una conciencia y un compromiso de todos sus niveles de dirección y sus asociados.

De estos elementos surge el concepto de **Responsabilidad Social Cooperativa**, entendida esta como toda aquella “actividad que desarrolla la empresa con el objeto de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada, dando respuesta a las expectativas y derechos generados en estos sectores con los cuales se relaciona”.

Esta fundamentación del concepto de Compromiso o Responsabilidad Social no sólo puede ser concebida en el marco estrecho que supone el interior de la empresa cooperativa, o sea su relación con sus asociados y trabajadores, sino que en su sentido más amplio supone la interacción constante y estratégicamente definida con la comunidad que la rodea y con la cual mantiene vínculos estables y sistemáticos.

En mi opinión, la Responsabilidad Social Empresarial y Cooperativa se constituye esencialmente por el compromiso obligatorio y consciente que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad y la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces.

Las Cooperativas ecuatorianas cuentan con instrumentos de gestión económica, que en muchos casos son compartidos por otras formas

empresariales y no responden ni contribuyen al afianzamiento del ideal cooperativo, a la consolidación de su verdadera identidad. Es por ello que estas organizaciones carecen en su mayoría, de mecanismos y metodologías de gestión que respondan a sus características específicas.

1.2.6.1 CONCEPCIONES TEÓRICAS ACERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El concepto de responsabilidad social está siendo adoptado por muchas empresas en su accionar y además está siendo incorporado al ámbito académico. Este engloba un variado conjunto de acciones sistemáticas que las empresas realizan y no hay unicidad en el significado exacto; es más, coexisten tantas definiciones como acciones que las empresas realizan y definen como responsabilidad social.

1.2.6.2 DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL³⁶

La Responsabilidad Social ha sido definida bajo diferentes enfoques. Varios son los estudiosos e instituciones que han abordado su contenido, objetivos y acciones prácticas para su materialización.

Dentro de las definiciones teóricas que más caracterizan esta variedad de enfoques, están las que plantean “una acción unidireccional de la empresa hacia el Problema Social y el Marketing Corporativo o con Causa”. No abordaré la concepción de la Responsabilidad Social basada en el último enfoque, por cuanto no comparto el criterio de que este sea identificado como una de sus variantes. En mi opinión, en este último enfoque domina el interés comercial de la empresa, por cuanto el criterio esencial que la sustenta se funda en la idea de que el apoyo a causas sociales se ha convertido en un criterio que influye en la decisión de compra del consumidor, constituyendo el argumento más elocuente de

³⁶ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

cómo las acciones sociales son desarrolladas en función del logro de objetivos económicos.

Dentro de las definiciones que plantean “una acción unidireccional de la empresa hacia el problema social”, considero importante referirme a tres de ellas, en **primer lugar** la que plantea Business for Social Responsibility de Estados Unidos:

La Responsabilidad Social Empresarial es una “visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales; es tomada como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial”.

Las áreas de acción que define para la Responsabilidad Social son:

- Ambiente laboral;
- Desarrollo de la comunidad;
- Derechos humanos; y,
- Medio ambiente.

En **segundo lugar**, la Fundación Empresa y Sociedad de España, en conjunto con varias organizaciones empresariales europeas, considera que una empresa socialmente responsable es aquella que:

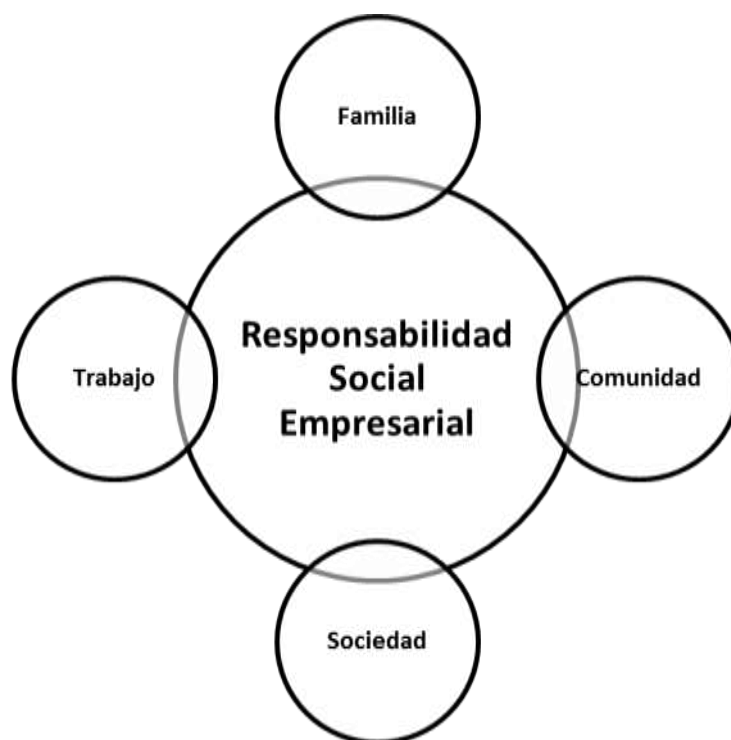
- Sus productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad;
- Su comportamiento va más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado;
- Sus directivos tengan un comportamiento ético;
- Las prioridades tengan especial interés en la relación con sus trabajadores;
- Las actividades sean respetuosas con el medio ambiente; y;
- El desarrollo contemple el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

Dentro de esta concepción se incluyen un conjunto de programas que forman parte de la acción social de la empresa, entre los cuales están los corporativos, los relacionados con los productos, servicios, de marketing con causa y los desarrollados en colaboración con otras personas (voluntariado).

Por último, en **tercer lugar**, dentro de este enfoque, el Centro Colombiano de Filantropía define a la Responsabilidad Social como el “compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” y no como un acto subjetivo de caridad.

En mi opinión, la **Responsabilidad Social Empresarial** se crea esencialmente por el compromiso obligatorio y consciente que tiene la empresa de contribuir al desarrollo y mejora de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias, la comunidad, la sociedad en general, sobre la base de procesos económicos eficientes y eficaces, respetando el medio ambiente.

Gráfico 2 Responsabilidad Social Empresarial



Teniendo en cuenta las reflexiones anteriores que resaltan el papel de la empresa, resulta necesario abordar el concepto de Responsabilidad Social Cooperativa en correspondencia con las particularidades filosóficas y características inherentes a los procesos de administración de este tipo de organizaciones, por cuanto sobre la base de su contenido, su alcance e interpretación deberán ser definidos los principios y fundamentos metodológicos para la gestión social, así como los instrumentos para su planificación y evaluación.

1.2.6.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.- SUS PARTICULARIDADES EN LAS COOPERATIVAS

Es importante para el análisis del tema de estudio, entender el contenido teórico e interpretación práctica de la responsabilidad social, por cuanto el objetivo, alcance, modalidad e impacto de la gestión social de las empresas y cooperativas está muy relacionada con la esencia y el sentido que se le otorgue a este concepto.

1.2.6.4 Responsabilidad social empresarial

“La idea de la Responsabilidad Social Empresarial desde finales de los años noventa, comenzó a ser asumida por numerosos actores del contexto político y económico mundial incluidas instituciones financieras, agencias de desarrollo, organizaciones, empresas, escuelas de negocio y algunos gobiernos”.³⁷

Aunque este concepto es relativamente novedoso, sus raíces se identifican en diversas concepciones acerca de la gestión empresarial que existen en los archivos de los Estados Unidos entre los años 50 y 60, donde la RSE era considerada una obligación moral y responsabilidad personal del empresario.

³⁷ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

La RSE es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo a la calidad de vida de los grupos de interés, sus familias, la comunidad.

Las empresas, por tanto, no solo desempeñan una **función económica**, sino además una **función social y ambiental**, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial.

La RSE supone que la empresa se oriente no solo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también al bienestar social y protección ambiental. Los **indicadores de comportamiento responsable de la empresa**, se analizan tanto en cuanto a las **actividades externas como internas**. Se consideran en este sentido categorías de elevada relevancia tales como la calidad de los productos y servicios que se ofertan, creación de empleos, capacitación ambiental, salud y seguridad laboral, y programas de promoción a través de los medios, en los cuales no se debe manipular las emociones, ni distraer al público de las fuentes reales de satisfacción de sus necesidades.

1.2.6.5 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa

La RSE favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y, por consiguiente, los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y la satisfacción de clientes.

Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

1.2.6.6 “Principios del Pacto Global”³⁸

Derechos Humanos

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
- Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de éstos.

Estándares Laborales

- Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
- La eliminación del trabajo infantil.
- La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

- Las empresas deben apoyar los actos defensores de los retos ambientalistas.
- Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.
- Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

³⁸ Cooperativismo y Administración: Un Reto en el Nuevo Milenio, RIVERA, Claudio Alberto; ALEMÁN, Juan Luis y LABRADOR, Odalys, pág. 154.

Resumiendo, se puede afirmar que para lograr el cambio organizacional en función de lograr un comportamiento empresarial verdaderamente responsable, debe existir una fuerte motivación y percepción de la necesidad del cambio, el planteamiento de objetivos claros y precisos en este sentido, la existencia de liderazgo y agentes de cambio internos y externos, de planes y programas de acción, así como de mecanismos de control del proceso y sus resultados.

1.2.6.7 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COOPERATIVA

Actualmente se habla cada vez más de la Responsabilidad Social Empresarial, como una fuerte tendencia que está insertándose en el mundo de las empresas con fines lucrativos y, con mayor razón, en el de las cooperativas.

En realidad, la **Responsabilidad Social Cooperativa**, es parte de un proceso de evolución de la concepción misma de la empresa privada, impulsado por poderosas demandas sociales. Las mismas parten del reconocimiento de que las cooperativas son un motor esencial de la economía y que sus actividades deben ser promovidas y facilitadas pero que, justamente por eso, por su enorme incidencia en la vida de los ciudadanos, tiene que ser considerada como una institución social con responsabilidades calificadas.

1.2.6.7.1 La responsabilidad social en las empresas cooperativas

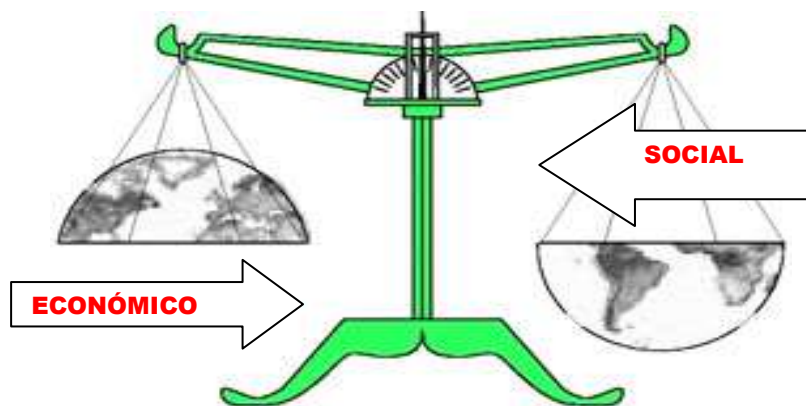
En el caso de las cooperativas, como una tipología específica de empresa, estos conceptos son inherentes a su identidad y a su dinámica de funcionamiento

Integrando estructuralmente los intereses de los socios y demás interlocutores y asumiendo de una manera más espontánea las responsabilidades sociales. Es decir que las cooperativas transitan

durante su vida sobre principios y valores naturalmente cercanos a una gestión socialmente responsable.

La RSC, se deriva de la propia esencia del concepto de lo que representa el Cooperativismo, así como de su doble finalidad o dualidad que define a este tipo de organización, como “entidades regidas por **objetivos económicos** y por **objetivos sociales**, constituyendo los primeros una condición imprescindible para el logro de los segundos, en razón de que si no se tiene ganancias económicas, no se podrá realizar o cumplir con ninguna acción social para los clientes internos, mucho menos para los externos”.³⁹

Gráfico 3 - EQUILIBRIO EMPRESARIAL



Esto significa que las empresas cooperativas deberán asegurar el cumplimiento de su compromiso social sobre la base de su desempeño económico y financiero, a partir de los propios recursos generados como excedentes de su gestión económica: **Soporte Material**. Debo señalar que este soporte material constituye una condición básica y, al mismo tiempo, limitante de la Responsabilidad Social Cooperativa, por cuanto el aseguramiento financiero y material de la proyección social de estas organizaciones dirigida a la satisfacción de las necesidades sociales, dependerá de la generación eficiente y de la disponibilidad de recursos propios que puedan ser destinados a este fin.

³⁹ Responsabilidad social de la Empresa, RODRÍGUEZ, Boille Elkin, pág. 134.

Otro soporte de la RSC, está dado por la formación ética e ideológica de sus directivos, asociados y demás trabajadores sobre la base de procesos educativos que tributen a la formación de valores, desarrolladores de una conciencia solidaria, humanista; así como a la preparación técnica y profesional del recurso humano de las organizaciones como base para el desarrollo eficiente y eficaz de todos los procesos: **Soporte Ético - Ideológico**.

Al respecto, el Comandante Fidel Castro manifiesta: “Siempre he pensado que la educación es una de las más nobles y humanas tareas a las que alguien pueda dedicar su vida. Sin ella no hay ciencia, ni artes, ni letras, no hay ni habrá producción, ni economía, ni salud, ni bienestar, calidad de vida, ni recreación, autoestima, ni reconocimiento social posible”.⁴⁰

Desde el punto de vista del **Soporte Legal** de la Responsabilidad Social Cooperativa, aun cuando en los marcos legales no se establece como norma la obligatoriedad de su cumplimiento, los estatutos y demás reglamentos internos de las cooperativas deberán definir las condiciones y obligaciones al respecto.

En este sentido debe señalarse, que una de las razones por las cuales no se ha practicado consecuentemente con la filosofía y esencia del cooperativismo, el concepto de RSC, lo constituye el hecho de que no se ha otorgado la prioridad necesaria a la gestión para el cumplimiento de sus principios.

Por otra parte, el carácter dual de los objetivos que rigen la vida de las cooperativas, constituye un aspecto de particular importancia que debe ser analizado en el sentido que debe adoptar la Responsabilidad Social de estas organizaciones, dado que en muchas de ellas prevalece la

⁴⁰ CASTRO RUZ, Fidel, Discurso, disponible (en línea): www.granma.cu/discursosdefidel/, (consultado 08-12-2013), 2003)

dirección de su práctica hacia el logro de elevados objetivos comerciales o mercantiles (maximizar la ganancia), sin considerar o tomar en cuenta a los sociales.

La experiencia cooperativa en nuestro país y en muchas otras regiones, lamentablemente no ha estado ajena a este enfoque de orientación de la Responsabilidad Social. No se ha asimilado la función económica de la cooperativa, como el soporte material que sustente su función social, lo que a su vez incide en la primera al lograrse una mayor identificación de su membresía con los objetivos de la organización (sentido de pertenencia).

1.2.7 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ECUADOR

En el Ecuador, hace 5 ó 6 años atrás, se empezó a hablar de responsabilidad social, pero recién se está tomando conciencia real de lo que esto implica: saber cuidar el medio ambiente, tener buenas prácticas y respetar los derechos humanos.

Las empresas deben entender que son parte de una comunidad y tienen que vivir para ella; por eso, el cumplimiento de los principios tiene que ser integral porque de nada sirve que estén haciendo buenas prácticas empresariales y cuidando los derechos humanos, pero están destruyendo el medio ambiente o viceversa.

1.2.7.1 Acciones

En el Ecuador y en más de 100 países del mundo, el programa Pacto Global de la ONU promueve la responsabilidad social, empresarial o corporativa mediante la Cámara Junior Internacional -JCI, que se fundamenta precisamente en concienciar a los empleados y empresarios públicos y privados sobre los principios de la RSC.

Se ha iniciado con acciones concretas (reuniones, conferencias, congresos) en América, en algunas universidades de Bolivia, Paraguay y Argentina. Ahora en el Ecuador, se construirán centros de capacitación permanente de jóvenes líderes con RSC en todos los 15 capítulos de la Cámara Junior Internacional - JCI, empezando con Guayaquil, donde el Municipio de esa ciudad ha donado un terreno para este objetivo. En el Azuay, la Corporación Incubadora del Austro –Impulsar, dotará de una oficina, según manifiesta el señor Ricardo Panchana Farra, presidente de JCI, capítulo Ecuador.

1.2.7.2 Concurso

JCI implementará el concurso de RSC, una vez que sea aprobado por el Congreso Mundial a desarrollarse del 5 al 9 de noviembre de 2008. El programa consistirá en el reconocimiento a las buenas prácticas empresariales, al cuidado del medio ambiente y el respeto a los derechos humanos. Se premiará a las empresas que tengan desde 11 a 250 empleados.

El concurso será por etapas. Primero será a nivel local, luego nacional, para posteriormente participar en un concurso con los países de América y, el ganador competirá con los cuatro mejores del mundo, entre las diferentes categorías.

Por otra parte, la Fundación Esquel, entre uno de sus retos que ha asumido como parte de sus estrategias para contribuir a combatir la pobreza y mejorar la gobernabilidad democrática, es transformar las percepciones y actitudes tradicionales prevaletentes en la sociedad ecuatoriana en torno a la filantropía, concebida como la acción generosa de quienes tienen hacia quienes no tienen y que se define como caridad, dádiva, ayuda o asistencia.

La RSE es ya una herramienta de competitividad que puede ser empleada por las empresas para lograr más clientes y fidelizar a los que ya tiene, por ende, generar más ganancias y a la vez trabajar por la sociedad.

En definitiva, en nuestro país se puede afirmar que la Responsabilidad Social ha tomado gran importancia en razón de que en la actualidad, en la Asamblea Nacional Constituyente reunida en Montecristi, se discutió la inclusión del término “**buen vivir**”⁴¹, en la nueva Constitución vigente. Concepto que procura dar la pauta para mejorar las condiciones de vida sociales y económicas de las personas incorporando los factores cultural, pluriétnico y, por supuesto, medioambiental.

La propuesta busca valorar más al ser humano y a la sociedad en la que se desenvuelve. No solamente el crecimiento económico sino el desarrollo integral, protegiendo el agua, el aire y la tierra, respetando y rescatando nuestra cultura y nuestras tradiciones, valorando el trabajo y no solamente el capital.

1.2.8 ANÁLISIS DE LA COOPERATIVA

En esta fase se llevará a cabo un análisis de la estrategia de productos financieros de la cooperativa, de los resultados económicos, administrativos, cumplimiento del Plan Operativo Anual, de la estrategia de comunicación que está llevando a cabo la empresa hacia los socios, la definición de fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas que tiene la cooperativa.

Mientras el análisis de la situación externa nos permite obtener información sobre las oportunidades y amenazas del entorno y el mercado en el que actuamos en el análisis interno detectamos las debilidades y oportunidades que tiene la empresa desde un punto de económico, administrativo, cumplimiento del POA, por lo tanto lo que

⁴¹ Constitución Política de la República del Ecuador, Título VI, Capítulo sexto, pág. 148, 2008.

tenemos que hacer es llevar a cabo un análisis exhaustivo de cuáles están siendo nuestras decisiones estratégicas de marketing y si estas han sido las más adecuadas o no, además debemos analizar si los planes de acción llevados a cabo para la consecución de estas decisiones se han realizado de manera eficiente o no.

Por ello a modo de checklist deberíamos ir repasando toda una serie de políticas y estrategias de administración y comprobar si las mismas son las óptimas:

Objetivos de administración definidos por la empresa: son los óptimos o deberíamos haber definido otros.

1.2.8.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Para llevar a cabo el análisis del diagnóstico de la situación podemos utilizar la herramienta DAFO o FODA (debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Como debilidades podemos definir aquellos factores internos que pueden influir negativamente sobre nuestros objetivos. Las amenazas son los factores externos a la empresa y no controlables que pueden impedir o perjudicar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. “Las fortalezas son factores internos propios de la empresa que permiten alcanzar nuestros objetivos y las oportunidades son factores externos a la empresa que pueden favorecer el cumplimiento de los objetivos de la empresa”⁴². Por tanto con esta herramienta DAFO o FODA podemos resumir el análisis del entorno realizado y el análisis de la empresa.

Evidentemente en esta realización del FODA tendremos en cuenta los factores internos y externos que afecten a la actividad comercial de la

⁴² BENGOCHEA Bruno P. DIRECCIÓN DE MARKETING Y VENTAS. CULTURAL S.A EDICIÓN 1999. Madrid. Pág. 156

empresa, puesto que la planificación estratégica se puede realizar con un FODA que contemple otra serie de aspectos.

Llevaremos a cabo un FODA en el que definamos con toda la información recogida en la fase a y b, cuáles son nuestros puntos fuertes y débiles, así como las amenazas y las oportunidades.

MISIÓN

- ☞ “Una misión define la razón de ser de una organización;
- ☞ Determina la naturaleza de las necesidades que está satisfaciendo;
- ☞ Determina las ventajas competitivas con las que está entregando el servicio
- ☞ Responde a las siguientes preguntas:
 - ¿Quiénes somos?
 - ¿Qué hacemos?
 - ¿Hacia dónde nos dirigimos?”

Preguntas para la elaboración de la Misión

ELEMENTOS CLAVES	DEFINICIÓN
¿Cuál debería ser nuestra actividad?	Ofrecer servicios de salud
¿Cuál es el objeto de nuestra existencia (objetivo básico)?	Cuidar la salud de los pacientes
¿Cómo realiza su trabajo?	Bajo normas , procedimientos conocimiento científico, tecnología
¿Cuáles son sus canales de comunicación?	Humano, personalizado, escrito, virtual y telefónico.
Filosofía	Respeto a la vida, y medio ambiente Salvar vidas , bajo las normas de ética y calidad humana

VISIÓN

La visión es adonde quiere llegar la organización, en donde se ve la empresa a lo largo de los años, como quiere ser reconocida conforme crezca y logre su estabilidad y permanencia. Puede decirse que la visión es el sueño de lo que se quiere lograr.

Preguntas para la Elaboración de la Visión

ELEMENTOS CLAVES	DEFINICION
CONDICIONES DEL RECURSO HUMANO	ALTAMENTE CAPACITADO, COMPETENTE Y PROFESIONAL
PRINCIPIOS Y VALORES	HONESTIDAD, HUMILDAD, RESPETO, ETICA, HUMANIDAD, RESPONSABILIDAD, CALIDAD HUMANA, FIDELIDAD, LEALTAD, COMPROMISO
FILOSOFIA	APLICAR LAS MEJORES PRACTICAS Y CONOCIMIENTO CIENTÍFICO EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE, RESPETO A LA NORMATIVIDAD DE LA EMPRESA
ACTIVIDAD	ATENCIÓN AL CLIENTE

Valores

Los valores son los modos de hacer, hábitos, costumbres, virtudes. El estilo que marca una organización. Con ellos se consigue que una Entidad lleve a buen término su Misión, o mejor dicho, que pueda pasar de Misión a Visión, que evolucione desde lo que justifica su existencia al modo como quiera ser percibida por la sociedad.

Es por este motivo que todas las organizaciones deben promover la creación de los valores en la empresa, que además les darán una imagen al exterior.

Valores Principales:

“Honestidad, ética, compromiso, calidad humana, y responsabilidad social”.

Honestidad.- Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.

Ética.- "Es el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona".

Compromiso.- Es la obligación de ser profesionales responsables, íntegros, con sólida formación científica y técnica, así como tener una irrenunciable responsabilidad con la vocación de servir,

Humanidad.-El conjunto de todos los seres humanos; El comportamiento o la naturaleza del ser humano; La cualidad de ser compasivo, sensible, benévolo; El cuerpo de un ser humano

Responsabilidad Social.-Es una forma de gestión que se define por la capacidad de respuesta que tienen las organizaciones humanas para enfrentar las consecuencias de sus acciones sobre los distintos públicos y espacios naturales con los cuales se relacionan.

1.2.8.2 LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (MEFI)

Un paso resumido para realizar una auditoría interna de la administración estratégica consiste en constituir una matriz MEFI. Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las

relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz MEFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales.

1. haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna. Use entre diez y veinte factores internos en total, que incluyan tanto fuerzas como debilidades. Primero anote las fuerzas y después las debilidades. Sea lo mas específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas.

2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán mas en el desempeño dela organización deben llevar los pesos mas altos. El total de todos los pesos debe de sumar1.0.

3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.

4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.

5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza. La matriz MEFI, al igual que la matriz MEFÉ,

debe incluir entre 10 y 20 factores clave. La cantidad de factores no influye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0.

Cuando un factor interno clave es una fuerza y al mismo tiempo una debilidad, el factor debe ser incluido dos veces en la matriz MEFI y a cada uno se le debe asignar tanto un peso como una calificación. Por ejemplo, el logotipo de Playboy ayuda y perjudica a Playboy Enterprises; el logo atrae a los clientes para la revista, pero impide que el canal de Playboy por cable entre a muchos mercados.

1.2.8.3 LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (MEFE)

La matriz de evaluación de los factores externos (MEFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. La elaboración de una Matriz MEFE consta de cinco pasos:

Haga una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la auditoría externa. Abarque un total de entre diez y veinte factores, incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la empresa y su industria. En esta lista, primero anote las oportunidades y después las amenazas. Sea lo más específico posible, usando porcentajes, razones y cifras comparativas en la medida de lo posible.

“Asigne un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Las oportunidades suelen tener pesos más altos que las amenazas, pero éstas, a su vez, pueden tener pesos altos si son especialmente graves o amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen

o analizando el factor en grupo y llegando a un consenso. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.

Asigne una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa. Así pues, las calificaciones se basan en la empresa, mientras que los pesos del paso 2 se basan en la industria. Multiplique el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada. Sume las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización. Independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas clave incluidas en la matriz MEFE, el total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor del promedio ponderado es 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas”⁴³.

FODA

El **FODA** es un instrumento utilizado para realizar diagnóstico total y general de la empresa. Se refiere a Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que ésta tiene.

⁴³ Fuente: planeación estratégica, disponible (en línea): [http://fuerzasdeporter.blogspot.com/,\(consultado 09-11-2013\)](http://fuerzasdeporter.blogspot.com/,(consultado 09-11-2013))

Las fortalezas y debilidades son internas de la Empresa. En cuanto que las Oportunidades y Amenazas son externas.

Realizar el análisis **FODA** no es fácil, ya que involucran un gran compromiso de parte de todos los sectores de gestión y se requiere establecer un proceso de investigación participativa y una gran dosis de comunicación y comprensión.

El producto de éste análisis nos permite identificar los problemas estratégicos, que tiene la empresa.

La identificación de problemas estratégicos se realiza a través del análisis situacional que se refiere a la evaluación del medio ambiente externo e interno.

El propósito de evaluar el medio ambiente externo es el de determinar las oportunidades y amenazas externas que enfrenta la empresa. A través de este análisis se consigue suposiciones específicamente declaradas y predicciones acerca de los factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, que afectan el desempeño futuro de la empresa.

El propósito de evaluar el medio ambiente interno es determinar las fortalezas y debilidades internas de la empresa. A través de éste análisis se consigue establecer suposiciones específicas.

OBJETIVOS

Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, deben ser medibles, observables, y alcanzables, establecidos cuantitativamente y determinados por realizarse transcurrido un tiempo específico. Los objetivos sin embargo, pueden ser a la vez cuantitativos y cualitativos.

ESTRATEGIAS

Las estrategias son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

ACTIVIDADES

Las actividades son conjunto de tareas que generan costos y están orientadas a la producción de la organización, con el fin de alcanzar las metas de ella. En cada actividad se distinguen actividades principales, su-actividades, tareas y sub-tareas.

TÁCTICAS

Decisión operativa, a corto plazo. Las tácticas son actividades específicas del día a día, necesarias para el éxito de las estrategias de marketing.

POLÍTICAS

Son principios metódicos y conjunto de objetivos en función de los cuales, por un lado, se promueve, orienta y dirige la actividad empresarial, tanto en su vertiente de investigación teórica básica como en su aplicación tecnológica u operativa, y por otro, se regula el funcionamiento de difusión de la ciencia en los distintos niveles y grupos de la empresa; para cumplir en ambos casos diversas finalidades (aplicación a procesos industriales, transferencia de ciencia y tecnología, etc.).

PRESUPUESTO

Un presupuesto es una declaración de los resultados esperados, expresados en términos numéricos. Se puede considerar como un programa “Expresado en números”.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción delimitan el campo de trabajo de cada una de las estrategias y permiten visualizar de manera específica los riesgos que pretenden combatirse.

La filosofía de la empresa define el sistema de valores y creencias de una organización. Está compuesta por una serie de principios, que se basan en saber quiénes somos y en qué creemos, es decir, en sus ideas y valores; y cuáles son sus preceptos, así como conocer nuestros compromisos y nuestras responsabilidades con nuestro público, tanto interno como externo. Así pues, la filosofía de la empresa es la que establece el marco de relaciones entre la empresa y sus accionistas, empleados, clientes, proveedores, gobierno, sociedad en general.

Dentro del proceso de planificación estratégica, está el saber qué herramientas tenemos que utilizar para posicionarnos con ventaja frente a la competencia.”⁴⁴

⁴⁴KOTLE, PHILLIP Y ARMSTRONG., 2006. Fundamentos de Marketing. VI edición, Edit.Prentice Hall. (2006)

f. METODOLOGÍA

La metodología es el conjunto de procedimientos orientados a descubrir y conocer los principios o causas relacionadas con un problema que requiere solución.

1. MÉTODOS

Método científico.- El método científico está sustentado por dos apoyos fundamentales. El primero de ellos es la capacidad de repetir un determinado experimento, en cualquier lugar y por cualquier persona. Este apoyo se basa, esencialmente, en la comunicación y publicidad de los resultados obtenidos. El segundo apoyo es la proposición científica que tiene la posibilidad de ser discutida o refutada. Esto implica que se aplicarán las ciencias administrativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda., de la ciudad de Loja.

Método inductivo – deductivo.- Se utilizará este método en la generalización y especificidad al redactar del marco teórico y para determinar las inquietudes y expectativas que tienen los demandantes y los oferentes con respecto a la responsabilidad social.

Método analítico sintético.- Permitirá realizar el análisis de los contenidos relacionados al Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social, así como en la interpretación de los datos que nos arroje la investigación, en relación a los factores internos y externos, también se utilizará en las conclusiones y recomendaciones.

Método descriptivo.- Permitirá realizar una descripción detallada de los diferentes aspectos relacionados a la situación actual de la empresa así como lo relacionado al Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social.

Método estadístico.- este método permitirá realizar la presentación de los resultados de las entrevistas a las autoridades de La Cooperativa y encuestas a aplicar a clientes externos e internos de la empresa, mediante cuadros y gráficos donde aparecerán los indicadores o alternativas con las frecuencias y porcentajes respectivos.

2. TÉCNICAS

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizará algunas técnicas de investigación como son: la observación directa, entrevistas, encuestas, consultas bibliográficas y de internet, las mismas que servirán para determinar algunos parámetros dentro del estudio de campo, como parte del análisis de factores internos, externos y FODA de esta empresa.

Se realizará una **entrevista** mediante una guía de entrevista a uno de los directivos de la Cooperativa.

También se aplicará la **encuesta**, basada en un cuestionario de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa a los clientes, de esta empresa que son los clientes externos de la misma. Así mismo se aplicará la **encuesta** los clientes internos que son los empleados de la Cooperativa y que son 10 personas.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la determinación del tamaño de la muestra para los clientes del Gimnasio Taurus de la ciudad de Loja, se determina el número de clientes y se aplica la fórmula para el tamaño de la muestra y que dio como resultado que la empresa cuenta con 520 clientes, durante el período enero 2011 a enero del 2012.

Con lo que se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra, o número de encuestas a aplicar.

N = población de estudio, Universo o número de unidades de población de clientes de la empresa (520)

e = margen de error que generalmente varía entre 0,01 0,09; para nuestro ejemplo tomaremos el valor de 0,05 igual al 5%

$$n = \frac{520}{1 + (0.05)^2 (520)}$$

n = 226, 09 por lo tanto se aplicaran **226** encuestas a clientes externos de la cooperativa de Ahorro y crédito Prosperar Ltda.

g. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO																				
	2014																				
	FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO					
1. Revisión de bibliografía	X	X	X																		
2. Realización del estado situacional de La Cooperativa																					
3. Investigación de Factores internos y externos de la Cooperativa																					
4. Revisión y Definición de misión y visión de la Cooperativa																					
5. Realización del análisis FODA																					
6. Análisis del ejercicio económico 2012 de la Cooperativa																					
7. Análisis del cumplimiento del Plan operativo anual de la Cooperativa (POA)																					
8. Diseño del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para la Cooperativa																					
9. Preparación del informe																					
10. Elaboración del borrador																					
11. Revisión del borrador																					
12. Ejecución de ajustes																					
13. Defensa privada de la tesis e investidura																					

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

1. Recursos humanos

- Director de tesis designado por la MED de la UNL
- Egresado de la Carrera de Administración de empresas de la Modalidad de Estudios a Distancia (Diego Marcelo Loaiza Flores)
- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.
- Personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.
- Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperar Ltda.

2. Recursos materiales

Dentro de los recursos materiales que se utilizará en el desarrollo del presente proyecto serán los siguientes:

- Computadora
- Calculadora
- Esferográficos
- Lápices
- Portaminas
- Hojas de papel bond, etc.
- Copias, documentos de textos, libros, folletos, trípticos periódicos
- Libros de Modelos de Gestión de la Responsabilidad social
- USB
- CDs
- Movilización y transporte

3. Recursos económicos

Para la ejecución del presente proyecto se utilizará el siguiente presupuesto.

PRESUPUESTO.

Descripción	Costo en dólares
Adquisición de bibliografía	\$ 300.00
Suministros y materiales de oficina	\$ 100.00
Gastos de movilización	\$ 100.00
Digitación e impresión de textos	\$ 350.00
Anillados y empastado	\$ 50.00
Copias encuestas	\$ 30.00
Flash memory (USB)	\$ 20.00
Borradores del proyecto	\$ 100.00
Internet	\$ 100.00
Imprevistos	\$ 200.00
TOTAL	\$ 1,350.00
Son: Mil trescientos cincuenta 00/100 dólares	

FINANCIAMIENTO.

El presupuesto total del presente proyecto será financiado en su totalidad por el investigador.

i. BIBLIOGRAFÍA

1. ABT, Clark, 1981. "Auditoría Social para la Gerencia", México.
2. ANDRADE, Bernardo, 1996. Métodos para medir la acción social en empresas de economía solidaria", Santa Fé de Bogotá.
3. ALFONSO ALEMÁN, Juan Luis; RIVERA, Claudio A., 2004. "Gestión, Responsabilidad y Balance Social en las Empresas Cooperativas Agropecuarias", Ayacucho, Perú.
4. ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI), 1996. Haciendo negocios con las cooperativas de Ecuador, San José, Costa Rica.
5. CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, Quito, Ecuador.
6. CRACOGNA, David, 1980. "El Balance Social en la Empresa", Revista de Administración de Empresas No. 124, Buenos Aires, Argentina, Julio.
7. CRUZ, Fabián, "Evolución del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador", 2002.
8. LABRADOR, Machín y RIVERA RODRÍGUEZ, Claudio A., 1999. "Sistema de indicadores para medir la eficiencia económica en las cooperativas de producción agropecuaria", Monografía, ANEC.
9. MANUAL DE BALANCE SOCIAL, 2005. Organización Internacional del Trabajo y Equipo de Países Andinos, Lima, Perú.
10. RIVERA, Claudio Alberto; ALEMÁN, Juan Luis y LABRADOR, Odalys, 2002. "La Economía Social ante la Globalización Neoliberal", Editorial Gente, República Dominicana.
11. TONELLO, José, 2002. "La presencia del cooperativismo en el sector rural", Revista Cooperativa, Órgano de Difusión de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, n. 29, Quito, Ecuador.

WEB-GRAFÍA

12. Codeso, disponible (en línea) :www.codeso.com, (Consultado 9-10-2013)
13. Diario de negocios, disponible (en línea): www.diariodenegocios.com, (Consultado 9-10-2012).
14. Modelo social online, disponible (en línea): [www. Modelosocial-online.com](http://www.Modelosocial-online.com). (Consultado 09-10-2013).

ÍNDICE

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Tabla de Contenidos	vii
a. Título	1
b. Resumen.....	2
Summary.....	4
c. Introducción	6
d. Revisión de literatura	9
e. Materiales métodos	55
f. Resultados.....	74
g. Discusión	90
h. Conclusiones.....	115
i. Recomendaciones	117
j. Bibliografía.....	129
k. Anexos.....	133
INDICE	200