

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR – MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – MBA**

**EL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO PARA IDENTIFICAR Y
MEDIR LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MANANTIAL DE ORO
LTDA.”**

JORGE LUIS ARGUERO MACIAS

DIRECTOR: PhD. MAURICIO BURBANO ALARCÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE
LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE
GLOBAL**

QUITO, MAYO 2022

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, el sector de las finanzas populares y solidarias en Ecuador se ha enmarcado dentro de un conjunto de procesos de financiamiento individual o colectivo que basa sus actividades en principios y relaciones de reciprocidad, solidaridad y cooperación cuyo fin principal es el ubicar al hombre como sujeto y objeto de todas las actividades económicas por encima de la ganancia como de la acumulación de capitales. Este sector al ser uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico del país, debe contar con información que permita evidenciar el cumplimiento de los principios cooperativos y valores institucionales de la organización en pro del bienestar de sus partes o grupos de interés.

En función de lo mencionado, para el caso de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” se ha desarrollado un Balance Social como una herramienta para identificar y medir la gestión social llevada a cabo por la Cooperativa. El balance social según la metodología escogida conlleva el cumplimiento de los 7 principios universales cooperativistas en distintas dimensiones para evidenciar su cumplimiento, fortalezas y debilidades.

Una vez encontradas las debilidades en el cumplimiento de cada uno de los principios, se recomienda establecer distintas acciones en función de cada dimensión para lograr así mejorar la gestión social llevada a cabo por la Cooperativa.

ABSTRACT

Nowadays, the financial sector of the Popular and Solidarity Economy in Ecuador has been framed within a set of individual or collective financing processes that base their activities on principles and relationships of reciprocity, solidarity and cooperation whose main purpose is to locate the human being as subject and purpose of any economic activity above profit and capital accumulation. This sector, being one of the fundamental pillars of the country's economic development, must have information that allows evidence of compliance with the cooperative principles and institutional values of the organization in favor of the well-being of its parties or interest groups.

Based on the above, for the case study of the Credit Union "Manantial de Oro Ltda." a Social Balance has been developed as a tool to identify and measure the social management carried out by the Credit Union. The social balance according to the chosen methodology entails compliance with the 7 universal cooperative principles in different dimensions to demonstrate their compliance, strengths and weaknesses.

Once the weaknesses in compliance with each of the principles have been found, it is recommended to establish different actions based on each dimension in order to improve the social management carried out by the Credit Union.

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
ABSTRACT.....	3
INDICE GENERAL	4
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE GRÁFICOS.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1. CAPÍTULO I: ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1. Antecedentes y situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”	10
1.2. Filosofía Corporativa	14
1.2.1. Misión.....	14
1.2.2. Visión	14
1.2.3. Valores.....	14
1.2.4. Objetivos Estratégicos	15
1.2.5. Estructura Organizacional	18
1.2.6. Estados Financieros	19
1.3. Problema de investigación	20
1.3.1. Planteamiento del problema	20
1.3.2. Formulación del problema.....	22
1.3.3. Preguntas de Investigación.....	22
1.4. Objetivos de investigación	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.5. Justificación.....	22
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Economía popular y solidaria.....	24
2.1.1. Economía solidaria.....	25
2.1.2. Principios cooperativistas.....	25
2.1.3. Origen del cooperativismo financiero en Ecuador.	26
2.1.4. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador.....	27

2.2.	Responsabilidad social empresarial.	28
2.2.1.	ISO 26000:2010 - Guía de responsabilidad social.	29
2.2.2.	Responsabilidad social y Gobierno corporativo.....	31
2.2.3.	Balance social.....	32
2.2.3.1.	Macro dimensiones del balance social.	34
2.2.3.2.	Indicadores de desempeño del balance social.	35
2.2.4.	Metodologías aplicables para la elaboración del Balance Social... 36	
3.	CAPÍTULO III: RESULTADOS	45
3.1.	Informe social interno.	45
3.1.1.	Indicadores de Cumplimiento.	48
3.1.1.1.	Datos de los Socios.....	48
3.1.1.2.	Datos Generales del Gobierno Cooperativo.	50
3.1.1.3.	Datos de captaciones.	52
3.1.1.4.	Datos de crédito.....	52
3.1.1.5.	Iniciativas de Educación Financiera a Socios y a Comunidad.....	60
3.1.1.6.	Medios y formas de comunicación con los socios.	63
3.1.1.7.	Alianzas de la Cooperativa.....	64
3.1.1.8.	Iniciativas de reciclaje.....	64
3.1.1.9.	Datos de colaboradores.	64
3.1.1.10.	Capacitación Interna.....	65
3.2.	Balance Social Cooperativo.	66
1° Principio:	Ingreso libre y voluntario.	66
2° Principio:	Gestión democrática.	69
3° Principio:	Participación económica de los socios.	72
4° Principio:	Autonomía e independencia.	74
5° Principio:	Educación, formación e información.	75
6° Principio:	Cooperación entre Cooperativas.	77
7° Principio:	Interés por la comunidad.	78
	Resumen del Balance Social	79
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1.	Conclusiones.....	80
4.2.	Recomendaciones.....	81
	REFERENCIAS.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos Estratégicos COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	15
Tabla 2. Balance General COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	19
Tabla 3. Estado de Pérdidas y Ganancias COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	20
Tabla 4. Segmentos de las Cooperativas (Expresado en millones de dólares)	28
Tabla 5. Distribución de los socios.....	48
Tabla 6. Ingresos de socios 2021.....	48
Tabla 7. Salida de socios 2021.....	49
Tabla 8. Distribución de socios por género.....	49
Tabla 9. Distribución de socios por género y por rango de edad	49
Tabla 10. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Asamblea General de Representantes	50
Tabla 11. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Administración.....	50
Tabla 12. Datos de la persona que ocupa la presidencia de la entidad.....	50
Tabla 13. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Vigilancia	51
Tabla 14. Datos de la persona que ocupa la presidencia del Consejo de Vigilancia ...	51
Tabla 15. Datos de la persona en posición de gerente	51
Tabla 16. Saldo de depósito por género	52
Tabla 17. Saldo de depósito por género y tipo de cuenta	52
Tabla 18. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género	53
Tabla 19. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de microcrédito por género	53
Tabla 20. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Consumo.....	53
Tabla 21. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Microcrédito.....	54
Tabla 22. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por nivel de instrucción.....	56
Tabla 23. Monto promedio de crédito concedido por género.....	57
Tabla 24. Monto promedio de crédito concedido por género y por nivel de instrucción.....	57

Tabla 25. Monto promedio de crédito concedido por género y actividad económica del sujeto.	57
Tabla 26. Morosidad por género.....	58
Tabla 27. Morosidad por género y por actividad económica del sujeto.....	59
Tabla 28. Morosidad por género y nivel de instrucción.....	60
Tabla 29. Morosidad por género y provincia de domicilio	60
Tabla 30. Acceso de los socios a educación financiera por género.....	61
Tabla 31. Acceso de los socios a educación financiera por género y rango de edad.	61
Tabla 32. Acceso de los socios a educación financiera por género y por grupo étnico	61
Tabla 33. Acceso de los socios a educación financiera por género y por actividad económica del socio.....	62
Tabla 34. Acceso de los socios a educación financiera por género y por nivel de instrucción.....	63
Tabla 35. Acceso de los socios a educación financiera por género y por provincia de domicilio.....	63
Tabla 36. Medios y formas de comunicación con los socios.....	63
Tabla 37. Alianzas de la Cooperativa.....	64
Tabla 38. Distribución por género y rango de edad de los colaboradores.....	64
Tabla 39. Porcentaje de colaboradores por rango de edad y nivel de instrucción...	65
Tabla 40. Distribución por género y rango de edad de los colaboradores capacitados	65
Tabla 41. Certificados de aportación.....	72
Tabla 42. Capitalización de excedentes.....	73
Tabla 43. Estructura del pasivo 2021	74
Tabla 44. Resumen del balance social.....	79

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Antecedentes y Situación Actual COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	10
Figura 2. Evolución cuentas principales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	11
Figura 3. Activos totales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	12
Figura 4. Cartera total COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	12
Figura 5. Participación en el mercado de captaciones COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	13
Figura 6. Participación en el mercado de crédito COAC. “Manantial de Oro Ltda.” ...	13
Figura 7. Valores Institucionales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	15
Figura 8. Organigrama Estructural COAC. “Manantial de Oro Ltda.”	18
Figura 9. Economía Popular y Solidaria.....	24
Figura 10. Economía Popular y Solidaria	26
Figura 11. Responsabilidad Social: 7 temas centrales	30
Figura 12. Relación entre responsabilidad social y balance social	33
Figura 13. El balance Social Cooperativo.....	34
Figura 14. Macro dimensiones del Balance Social Cooperativo.....	35
Figura 15. Sistema o herramienta de medición.....	37
Figura 16. Elaboración del informe interno - balance social.....	37
Figura 17. Metodología ACI – 7 principios cooperativistas	40
Figura 18. Indicadores BSC.....	41
Figura 19. Resumen Balance Social MDO 2021	79

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio tiene como finalidad elaborar un informe de gestión social denominado Balance Social que servirá como un instrumento para identificar y medir las acciones o gestiones que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” ha llevado a cabo en tema de responsabilidad social empresarial en tres grandes ámbitos: social, económico y ambiental. Esta investigación es un caso de estudio exploratorio descriptivo con un enfoque mixto cuya información proviene de los principales grupos de interés de la cooperativa y de sus bases de información histórica.

El presente trabajo se encuentra estructurado por 3 capítulos donde se aborda en primera instancia el diagnóstico de la empresa y del problema. En el segundo capítulo se describen las bases teóricas y normativas para la construcción del modelo planteado. Dentro del tercer capítulo se detallan los resultados obtenidos tanto en el levantamiento de información con los grupos de interés de la cooperativa como de las bases históricas donde se presenta el informe social técnico interno y finalmente el Balance Social.

Por último, se exponen las conclusiones del caso de estudio y las recomendaciones efectuadas en base a las debilidades encontradas en pro de mejorar el cumplimiento de los principios cooperativistas universales y en sí, de la gestión social de la Cooperativa.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes y situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” fue constituida en el año 2007 según su memoria institucional por un grupo de pequeños empresarios, profesionales y ciudadanos cantón Mejía, provincia de Pichincha; con el propósito de atender las necesidades no cubiertas por la banca tradicional de servicios financieros en la población del cantón. De esta manera la organización se crea con el fin de contribuir al desarrollo económico-social del cantón con proyecciones de expandirse a nivel inter cantonal. Durante 15 años de funcionamiento, la organización experimentó un crecimiento importante, lo que la llevó al segmento 2 del Sector Financiero Popular y Solidario - SFPS, bajo la normativa que para el efecto lo emite la Junta de Regulación Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

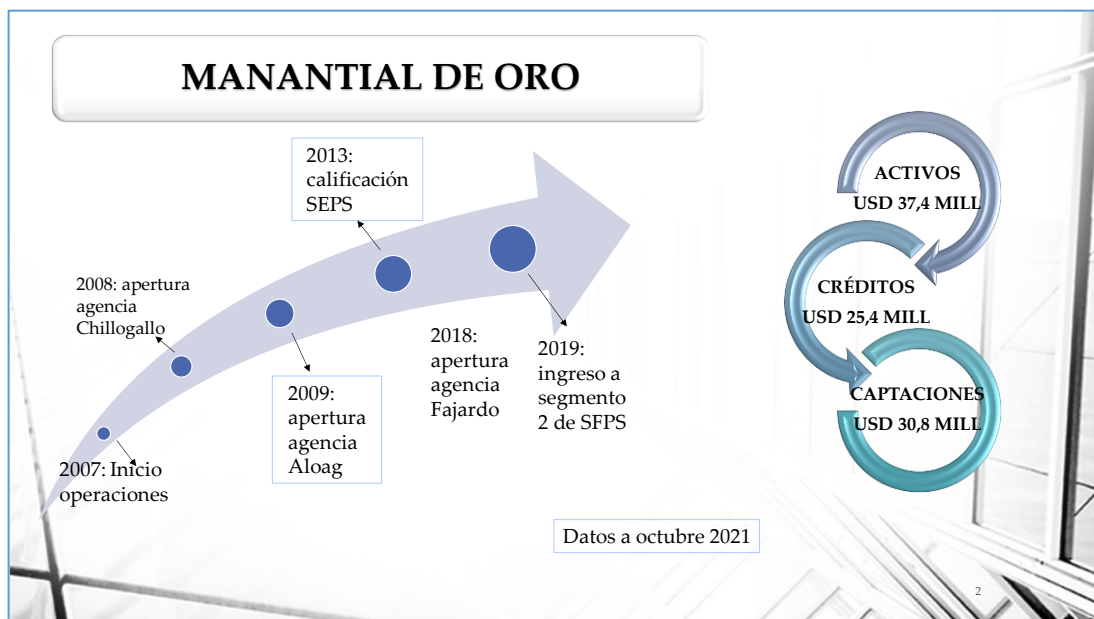


Figura 1. Antecedentes y Situación Actual COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Su mercado principal de intervención lo constituye el cantón Mejía en donde mantiene una importante presencia y participación, y; en donde se encuentran 2 de sus agencias ubicadas en la parroquia de Machachi y Aloag. Además, en su propósito de crecimiento y expansión comercial ha ampliado su presencia mediante la apertura de agencias en la

parroquia de Chillogallo en el sur del cantón Quito y en la parroquia de Fajardo perteneciente al cantón Rumiñahui (Sangolquí).

Según el último boletín presentado por la SEPS (2022) a diciembre-21 la cooperativa dispone de USD 39,4 millones en activos totales, USD 25,5 millones en cartera de crédito y USD 31,8 millones en obligaciones con el público.

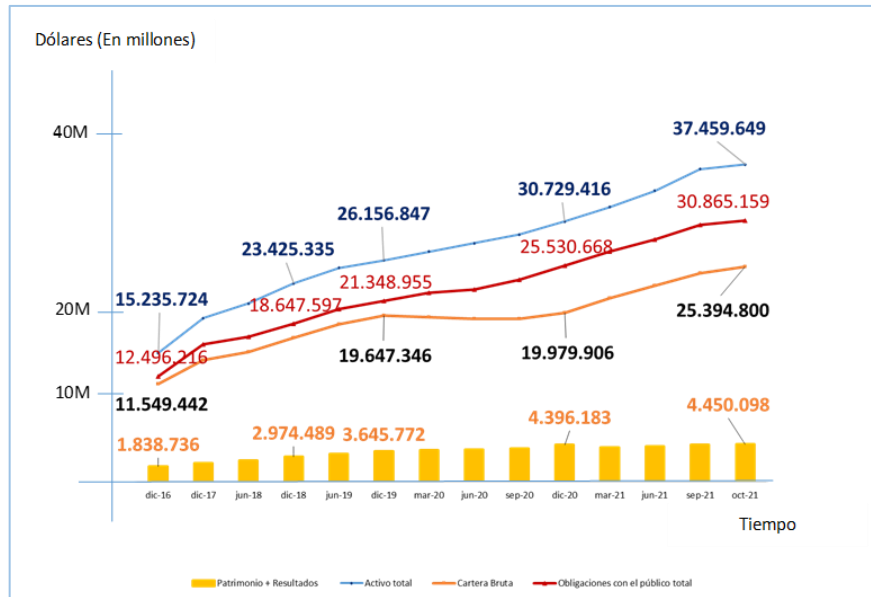


Figura 2. Evolución cuentas principales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: DATA SEPS (2022)

En el período de análisis, dic/2016- oct/2021, la cooperativa presenta estabilidad en su tendencia de crecimiento. En los períodos 2017 y 2018 el promedio de crecimiento en captaciones fue de alrededor de los USD 4 millones, disminuyendo el ritmo de crecimiento en el 2019 que alcanzó USD 2,7 millones para recuperar el ritmo en el 2020 que tuvo un incremento de USD 4,2 millones, en tanto en el 2021, hasta octubre ha logrado un crecimiento de USD 6,7 millones. En el crecimiento alcanzado en los últimos períodos y como se observa en los boletines de información financiera de la SEPS (2022), un factor importante ha constituido la captación de recursos de otras entidades cooperativas, generadas por efecto del incremento de liquidez que ha tenido el sector por una menor demanda de crédito y que han venido a compensar la salida de captaciones de personas naturales. Los niveles de crecimiento de captaciones de la cooperativa en los períodos 2017 a 2019 se han mantenido acordes al del SFPS, pero en los períodos 2020 y 2021 el crecimiento es menor al del sector que alcanzó un incremento en captaciones del

15,14% en el 2020 y del 23.37%. Un factor que puede estar influyendo en este resultado es el hecho de no contar con servicios electrónicos, instrumento que facilita la disponibilidad de los recursos de ahorros. En el rubro de cartera de crédito se observa que ha mantenido un crecimiento bastante consistente con el alcanzado por el Sector Financiero Popular y Solidario salvo en el 2020 que por efecto de la pandemia la demanda de crédito se restringió y mantener prudencia en la entrega de crédito se constituyó en un factor necesario de gestión. A continuación, se presenta el ranking del sector cooperativo a fin de identificar la posición que presenta la Cooperativa Manantial de Oro.

Suma de ACTIVO TOTAL		FECHA			% variación	variación absoluta
RANKING ENTIDAD		dic-20	oct-21	dic/20 - OCT/21	dic/20 - OCT/21	
1	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	2.537.006.043	2.828.555.671	11,5%	291.549.627	
2	JARDIN AZUAYO	1.080.945.999	1.231.823.278	14,0%	150.877.278	
3	POLICIA NACIONAL	974.459.303	1.199.445.617	23,1%	224.986.314	
4	ALIANZA DEL VALLE	548.967.321	891.234.801	62,3%	342.267.480	
5	COOPROGRESO	672.077.590	856.779.392	27,5%	184.701.801	
6	29 DE OCTUBRE	605.296.286	732.299.033	21,0%	127.002.747	
9	ANDALUCIA	366.873.075	486.008.569	32,5%	119.135.494	
10	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI	417.370.653	447.734.157	7,3%	30.363.504	
11	MUSHUC RUNA	313.643.437	401.124.687	27,9%	87.481.250	
20	CHIBULEO	208.712.922	262.544.340	25,8%	53.831.418	
30	KULLKI WASI	132.399.327	171.091.021	29,2%	38.691.694	
48	ARTESANOS	48.538.893	55.454.670	14,2%	6.915.777	
49	SAN ANTONIO - IMBABURA	48.055.621	54.465.499	13,3%	6.409.878	
54	PREVISION AHORRO Y DESAROLLO	37.347.036	46.917.918	25,6%	9.570.882	
55	MAQUITA CUSHUNCHIC	43.149.436	45.849.719	6,3%	2.700.283	
56	COTOCOLLAO	38.406.824	45.104.278	17,4%	6.697.454	
57	4 DE OCTUBRE	37.331.589	43.859.654	17,5%	6.528.065	
60	CORPORACION CENTRO	31.817.581	39.442.241	24,0%	7.624.660	
63	PEDRO MONCAYO	31.900.209	38.721.347	21,4%	6.821.138	
64	MUJERES UNIDAS TANTANAKUSHKA WA	36.490.266	38.257.155	4,8%	1.766.889	
66	MANANTIAL DE ORO	30.729.416	37.459.649	21,9%	6.730.233	
70	SAN ANTONIO	26.054.139	32.804.957	25,9%	6.750.818	
74	PUELLARO	20.642.775	29.426.140	42,5%	8.783.366	
76	ALIANZA MINAS	23.512.077	28.157.931	19,8%	4.645.854	
171	Total general	15.960.428.222	18.987.986.926	19,0%	3.027.558.704	

Figura 3. Activos totales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: DATA SEPS (2022)

Suma de Cartera bruta		FECHA				% variación	variación absoluta
RANKING ENTIDAD		dic-18	dic-19	dic-20	oct-21	dic/20 - oct/21	dic/20 - oct/21
1	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1.472.074.378	1.645.804.427	1.707.242.522	1.789.260.553	4,8%	82.018.031
2	POLICIA NACIONAL	605.302.902	659.440.334	756.460.073	992.004.934	31,1%	235.544.861
3	JARDIN AZUAYO	693.248.171	781.652.844	775.789.955	893.199.073	15,1%	117.409.118
4	ALIANZA DEL VALLE	247.783.932	322.890.881	414.098.424	732.398.754	76,9%	318.300.329
5	COOPROGRESO	338.319.796	404.559.897	400.720.851	561.817.648	40,2%	161.096.797
6	29 DE OCTUBRE	353.418.151	400.876.249	419.655.566	478.829.827	14,1%	59.174.262
9	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI	220.885.511	266.630.040	280.041.756	296.325.677	5,8%	16.283.922
11	MUSHUC RUNA	176.065.465	214.435.227	234.096.457	291.805.980	24,7%	57.709.522
12	ANDALUCIA	213.241.483	226.257.401	240.704.765	280.204.262	16,4%	39.499.497
20	CHIBULEO	116.238.429	147.437.263	159.433.883	194.338.992	21,9%	34.905.108
28	KULLKI WASI	77.399.782	101.277.785	108.148.682	133.852.556	23,8%	25.703.874
45	9 DE OCTUBRE	33.767.891	42.909.983	48.377.377	59.977.637	24,0%	11.600.260
50	ARTESANOS	34.288.053	36.449.228	39.364.078	42.990.054	9,2%	3.625.976
51	SAN ANTONIO - IMBABURA	29.745.658	36.591.205	36.666.284	40.398.665	10,2%	3.732.380
52	4 DE OCTUBRE	24.274.490	29.200.128	31.740.567	37.610.975	18,5%	5.870.408
54	COTOCOLLAO	25.588.230	31.558.422	31.735.253	35.567.281	12,1%	3.832.028
58	PEDRO MONCAYO	21.229.002	25.828.773	27.246.889	31.874.824	17,0%	4.627.935
59	CORPORACION CENTRO	20.636.114	23.794.504	25.285.745	31.756.740	25,6%	6.470.995
61	PREVISION AHORRO Y DESAROLLO	24.675.918	22.208.108	25.854.900	31.074.647	20,2%	5.219.747
63	MUJERES UNIDAS TANTANAKUSHKA WARI	24.818.210	30.126.788	28.799.001	30.898.096	7,3%	2.099.094
71	MANANTIAL DE ORO	16.982.439	19.647.346	19.979.906	25.394.800	27,1%	5.414.894
73	PUELLARO	16.050.356	15.797.860	17.290.037	24.015.771	38,9%	6.725.734
74	ALIANZA MINAS	15.841.176	17.467.178	18.650.222	23.918.849	28,2%	5.268.627
179	Total general	9.387.290.193	10.704.631.872	11.383.724.584	13.452.663.600	18,2%	2.068.939.015

Figura 4. Cartera total COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: DATA SEPS (2022)

El total de captaciones en el cantón Mejía registrado por la SEPS (2022) alcanza los USD 167,2 millones de los cuales USD 19,1 millones son los recursos captados por Manantial de Oro, alcanzando una participación del 11,45% y que la ubica en el 4to. lugar en tamaño en la localidad. Un hecho relevante a ser considerado es la reducción en el total de captaciones de la cooperativa en la localidad, que hasta oct/21 ha alcanzado en el 9,6%. Sin embargo, de este resultado, el total de captaciones y activos de la institución no se ha visto afectado por la gestión oportuna en lograr captaciones de cooperativas de otras localidades que han compensado la caída de recursos en su mercado principal.

Tipo de depósito		2019		2020		2021		Variación %	Variación USD	Participación mercado %
Suma de Saldo		Etiquetas de columna 2019								
Etiquetas de fila		dic	oct	dic2020	oct2021					
1	PICHINCHA	34.751.132	37.426.425	35.534.131		-5,1%	-1.892.294	21,24%		
2	PRODUBANCO	23.122.132	26.167.785	25.713.288		-1,7%	-454.496	15,37%		
3	ALIANZA DEL VALLE	14.621.169	17.660.560	21.024.514		19,0%	3.363.953	12,57%		
4	MANANTIAL DE ORO	18.059.890	21.183.576	19.152.454		-9,6%	-2.031.122	11,45%		
5	MUSHUC RUNA	12.365.252	15.190.833	17.993.540		18,4%	2.802.707	10,76%		
6	CHIBULEO	11.155.500	13.342.922	15.145.863		13,5%	1.802.940	9,05%		
7	BANECUADOR	8.169.692	8.056.150	8.768.002		8,8%	711.852	5,24%		
8	KULLKI WASI		4.245.968	5.702.368		34,3%	1.456.400	3,41%		
9	SAN FRANCISCO	2.979.025	3.300.908	3.536.829		7,1%	235.921	2,11%		
10	GUAYAQUIL	3.170.565	2.129.161	2.632.726		23,7%	503.565	1,57%		
11	ACCION TUNGURAHUA	1.216.370	1.534.534	2.321.889		51,3%	787.355	1,39%		
12	SIERRA CENTRO			1.709.254			1.709.254	1,02%		
13	TEXTIL 14 DE MARZO			1.594.093			1.594.093	0,95%		
14	SAN JUAN DE COTOGCHOA	1.489.034	1.569.413	1.453.376		-7,4%	-116.037	0,87%		
15	SAC	571.470	894.914	1.420.408		58,7%	525.494	0,85%		
16	SOLIDARIO	687.466	658.066	736.902		12,0%	78.836	0,44%		
17	ANDINA	486.627		666.887			666.887	0,40%		
18	LA MERCED	194.931	630.353	614.533		-2,5%	-15.820	0,37%		
19	JARDIN AZUAYO			513.041			513.041	0,31%		
20	JUAN DE SALINAS	466.079		485.134			485.134	0,29%		
34	Total general	133.776.635	154.184.844	167.275.247		8,5%	13.090.403	100,00%		

Figura 5. Participación en el mercado de captaciones COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: DATA SEPS (2022)

El total de saldo de crédito en el cantón Mejía registrado por la SEPS (2022) alcanza los USD 166,2 millones, de los cuales USD 13,0 millones son otorgados por la cooperativa Manantial de Oro que le permiten ser la 3ª. Institución financiera de la localidad con una participación del 7,84%.

Segmento de crédito		2019		2020		2021		Variación %	Variación USD	Participación mercado %
Suma de Total de Cartera		Etiquetas de columna 2019								
Etiquetas de fila		dic	oct	dic2020	oct2021					
1	ALIANZA DEL VALLE	25.052.451	29.548.370	41.427.522		40,2%	11.879.152	24,92%		
2	PICHINCHA	31.597.134	28.089.112	31.869.856		13,5%	3.780.744	19,17%		
3	MANANTIAL DE ORO	10.916.674	10.879.563	13.032.408		19,8%	2.152.846	7,84%		
4	CHIBULEO	9.335.401	9.589.547	10.282.189		7,2%	692.642	6,18%		
5	KULLKI WASI	6.198.253	6.759.897	7.934.449		17,4%	1.174.552	4,77%		
6	MUSHUC RUNA	4.969.041	5.213.505	6.881.334		32,0%	1.667.829	4,14%		
7	COOPROGRESO	2.215.033	2.519.713	6.377.298		153,1%	3.857.586	3,84%		
8	CACSPMEC	3.581.072	3.676.316	4.331.771		17,8%	655.455	2,61%		
9	JEP	2.793.013	3.565.510	4.065.565		14,0%	500.056	2,45%		
10	TEXTIL 14 DE MARZO	3.137.532	3.238.607	3.697.931		14,2%	459.324	2,22%		
11	SAN FRANCISCO	1.969.848	2.168.954	3.459.577		59,5%	1.290.623	2,08%		
12	SAC	1.485.136	1.943.939	2.970.623		52,8%	1.026.684	1,79%		
13	PABLO MUÑOZ VEGA	1.124.222	1.212.112	2.958.591		144,1%	1.746.479	1,78%		
14	LA MERCED	267.764	785.065	2.684.735		242,0%	1.899.670	1,61%		
15	AMBATO LTDA	1.338.008	1.612.430	2.157.702		33,8%	545.272	1,30%		
18	JARDIN AZUAYO	77.770	152.110	2.002.742		1216,6%	1.850.632	1,20%		
19	ACCION TUNGURAHUA	1.190.106	1.273.185	1.556.582		22,3%	283.397	0,94%		
98	Total general	162.509.904	160.709.602	166.267.543		3,5%	5.557.941	100,00%		

Figura 6. Participación en el mercado de crédito COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: DATA SEPS (2022)

1.2. Filosofía Corporativa

La Cooperativa a través de su equipo ejecutivo en el año 2021 definió los diferentes componentes del propósito estratégico que guiará la gestión durante el período 2022 y cuyos enunciados se describen a continuación.

1.2.1. Misión

“Servir con soluciones financieras confiables para cumplir los sueños de nuestros socios”
(Manantial de Oro, 2022)

La cooperativa ha destacado que su propósito más alto es el de “Cumplir los sueños de los socios” los cuales han sido determinados en la identificación de los grupos de interés. El mecanismo a través del cual se dará cumplimiento a la misión es la prestación de servicios financieros confiables, esto es que brinden seguridad, oportunidad y adecuados a las demandas de los socios, que constituyan un soporte para hacer realidad los sueños o expectativas mejorar sus actividades productivas o emprendimiento, su nivel de ingresos, el nivel de estudios personales y de su familia, y en general apoyar las necesidades financieras que permitan incrementar el bienestar de los socios.

1.2.2. Visión

“Ser reconocida como una Cooperativa financiera socialmente responsable sustentada en la innovación y la solvencia” (Manantial de Oro, 2022)

La Visión destaca el reconocimiento que aspira alcanzar en su público y en la sociedad en general, basado en el espíritu de gestión innovadora y solvencia.

1.2.3. Valores

Para desarrollar sus actividades cooperativas la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” ha enfocado sus códigos de conducta a cinco valores fundamentales que guiarán el comportamiento y la acción de sus empleados, funcionarios y directivos.

Los valores – principios establecidos comprenden los siguientes:



Figura 7. Valores Institucionales COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

1.2.4. Objetivos Estratégicos

Al definir sus objetivos estratégicos y cursos o planes de acción, se considera que la cooperativa apoya el análisis FODA de la organización y evalúa el desarrollo financiero de la cooperativa y los enunciados planteados en la Misión y Visión.

Los objetivos abordan como temas claves los siguientes:

- Desarrollo de servicios financieros transaccionales
- Crecimiento institucional, en la perspectiva de lograr la incorporación al segmento 1 del SFPS.

Los objetivos estratégicos planteados para el período 2022 comprenden:

Tabla 1. Objetivos Estratégicos COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
<i>FINANCIERA</i>	1. SOSTENIBILIDAD Alcanzar una rentabilidad sobre activos (roa) superior al 2%.

2. SOLVENCIA PATRIMONIAL

Lograr una relación patrimonio vs activos totales superior al 14%.

3. CALIDAD DE CARTERA

Mantener un nivel de cartera en riesgo (30 días) menor al 6% y un nivel de cobertura de provisiones mayor al 150%.

4. CRECIMIENTO DE CAPTACIONES

Lograr un crecimiento anual de obligaciones con el público no menor al 25%.

5. PRODUCTIVIDAD DE LOS ACTIVOS

Mantener una relación cartera bruta vs activos totales superior al 70%.

GESTIÓN DEL CLIENTE – PRODUCTOS

6. INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE CANALES ELECTRÓNICOS

Implementar herramientas para la prestación de servicios transaccionales electrónicos y alcanzar que sobre el 30% de los socios realicen transacciones por estos canales.

7. SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS

Alcanzar un nivel de socios promotores no menor al 25% (metodología Net Promoter Score).

<p>GESTIÓN ORGANIZACIONAL - PROCESOS INTERNOS</p>	<p>8. FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>Alcanzar un nivel de continuidad y seguridad del servicio de tecnología no menor al 99% en los procesos críticos del negocio.</p> <hr/> <p>9. CALIFICACIÓN DE RIESGO</p> <p>Fortalecer la gestión administrativa, control interno, riesgos, financiera y gobierno cooperativo de manera de alcanzar una calificación de riesgo no menor a BBB+</p>
<p>GESTIÓN TALENTO HUMANO – APRENDIZAJE</p>	<p>10. DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO</p> <p>Alcanzar al menos un 90% de cumplimiento en la implementación y resultados del modelo de gestión por competencias.</p>
<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL</p>	<p>11. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL</p> <p>Implementar el balance social como una herramienta que permita identificar y controlar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.</p>

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

1.2.5. Estructura Organizacional

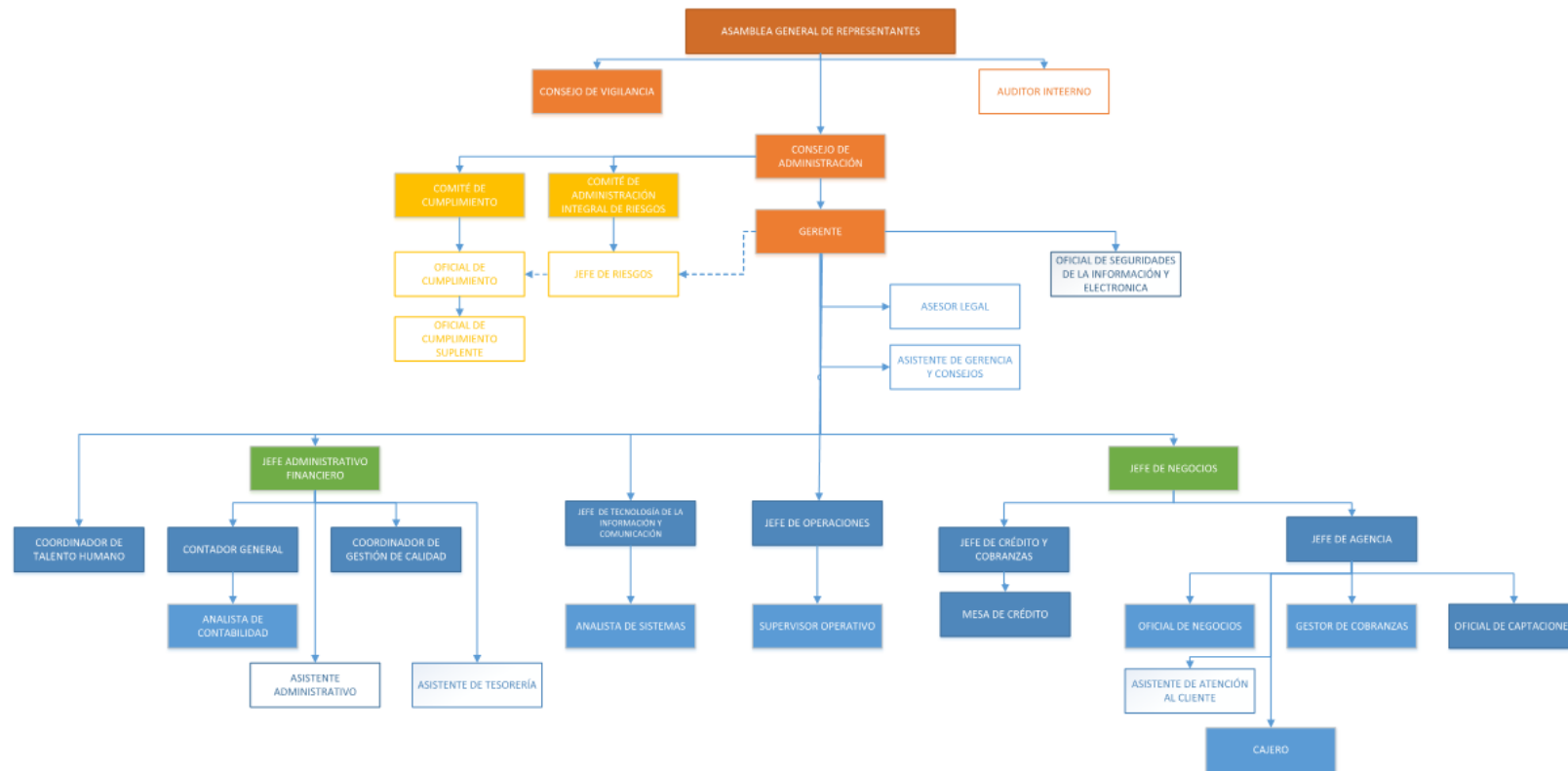


Figura 8. Organigrama Estructural COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

1.2.6. Estados Financieros

Tabla 2. Balance General COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Agencia: CONSOLIDADO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
1	ACTIVO	39.424.954,99
11	FONDOS DISPONIBLES	7.674.545,64
13	INVERSIONES	6.880.575,06
14	CARTERA DE CREDITOS	23.618.091,15
16	CUENTAS POR COBRAR	560.703,03
17	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	530.872,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	90.558,15
19	OTROS ACTIVOS	69.609,96
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
2	PASIVO	34.902.623,48
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	31.869.472,36
25	CUENTAS POR PAGAR	886.989,44
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	2.141.821,68
29	OTROS PASIVOS	4.340,00
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
3	PATRIMONIO	4.522.331,51
31	CAPITAL SOCIAL	830.660,00
33	RESERVAS	3.347.943,29
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	81.133,96
36	RESULTADOS	262.594,26
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	6.926.795,65
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO	-6.926.795,65
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	43.104.720,09
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	-43.104.720,09
	Total	
PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD:		\$39.424.954,99

Fuente: COAC. Manantial de Oro Ltda. (2022)

Tabla 3. Estado de Pérdidas y Ganancias COAC. “Manantial de Oro Ltda.”

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANANTIAL DE ORO LTDA.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Agencia: CONSOLIDADO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
4	GASTOS	4.455.334,22
4.1	INTERESES CAUSADOS	2.294.673,94
4.2	COMISIONES CAUSADAS	18.979,29
4.4	PROVISIONES	425.423,98
4.5	GASTOS OPERACIÓN	1.549.072,58
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	167.184,43
5	INGRESOS	4.717.928,48
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	4.451.547,07
5.2	COMISIONES GANADAS	40.500,07
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	158.692,20
5.6	OTROS INGRESOS	67.189,14
	Total	
	Resultado (Utilidad):	262.594,26

Fuente: COAC. Manantial de Oro Ltda. (2022)

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Planteamiento del problema

En países considerados de primer mundo o desarrollados, la accesibilidad a los servicios financieros ha marcado tendencias importantes en la integración de la sociedad en general. Da Ros, G. (2001) señala que la inclusión financiera de estos países no solamente ha disminuido las brechas en términos de exclusión, sino también ha aportado para conectar de mejor manera al sector empresarial con las personas que generan recursos y así poder canalizar sus ahorros hacia proyectos de inversión que contribuyen social y medioambientalmente. Actualmente y en el contexto COVID-19, en nuestras economías se encuentran fácilmente productos financieros enfocados a ahorrar y sobre todo al

financiamiento de diversas actividades; diseñados de manera ética y socialmente responsable con la sociedad y éticos, por ejemplo, los créditos para emprendedores y/o de reactivación económica o a su vez productos de ahorro futuro; que consideran principalmente el impacto social y también el impacto ambiental de la persona y del giro del negocio declarado a financiar. Esta información es reportada a los entes de control.

Las COAC's del Ecuador son Instituciones Financieras Populares y Solidarias orientadas hacia un mercado con economías vulnerables y que según Coraggio, J. (2013) deben alcanzar una mayor inclusión financiera territorial y también garantizar una mayor accesibilidad o inclusión social en contraste con la realidad de la exclusión financiera bancaria. Mills, N. (1989) señala que el acceso a los servicios financieros prestados es un principio que integra a todas las personas naturales o jurídicas sin importar sus ingresos, patrimonio, tamaño económico o por su situación geográfica. Razón por la cual su enfoque social debe estar orientado a que las personas que utilizan estos servicios financieros los consideren útiles, de calidad, y accesibles para que puedan satisfacer principalmente sus necesidades y así también generar un impacto favorable sobre su calidad de vida, su productividad y en sí sobre su bienestar. En este contexto y al pasar del tiempo, este tipo de organizaciones de la EPS dedicadas a promover el ahorro y el crédito, han ido adoptando y adaptando a sus prácticas procesos propios del sector financiero privado que mantienen una visión netamente capitalista donde olvidan los principios de solidaridad que dieron vida a estas nuevas formas de organización donde el principio de responsabilidad social debe predominar. A pesar de la importancia que tiene o debe tener el principio de responsabilidad social en el sistema cooperativo, al promulgar la LOEPS (2011) se evidenció la poca atención que este principio recibe al ser nombrado únicamente en la Disposición General Segunda, donde seña la obligación que tienen las organizaciones que están bajo el régimen de esta ley al únicamente presentar un balance denominado social donde se visibilice y acredite el grado de cumplimiento de este principio y de los objetivos sociales que mantiene la organización. Sin embargo, hasta la presente fecha no se ha definido un marco legal para la elaboración del mismo.

En esta problemática, también se conoce internamente que gran parte de los colaboradores y socios de la Cooperativa no están enterados de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa que realiza la COAC "Manantial de Oro Ltda." en pro de la sociedad ya que no existe una disposición clara y definida emitida en primera instancia por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, de la Junta

de Regulación Monetaria y Financiera y por la SEPS. Además, el desarrollo de un balance social favorecería a la Organización al visibilizar el trabajo realizado en beneficio de la colectividad y así podría ganar un mayor ingreso de nuevos socios a la Institución.

1.3.2. Formulación del problema

¿De qué manera incide el Balance Social como un instrumento de identificación y medición de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”?

1.3.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es el modelo de Balance Social más apropiado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Manantial de Oro Ltda." para poder identificar y medir el nivel de Responsabilidad Social Empresarial manejado?

¿Cuáles son las variables a tomar en cuenta dentro del Balance Social como herramienta de gestión para medir la Responsabilidad Social Empresarial?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia del Balance Social como herramienta de medición y control de la responsabilidad social dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”, para evaluar la gestión del desempeño social de la organización.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Proponer un modelo de Balance Social que se apegue a las características de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”
- Identificar las variables a ser analizadas dentro del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”

1.5. Justificación

La presente investigación tiene como objeto identificar, analizar y evaluar las acciones emprendidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” en beneficio del sector principalmente en los ejes: medioambiental, generación de desarrollo económico de los socios y compromiso social con la colectividad. En Ecuador aún no existe una normativa o resolución legal, que haga que las Cooperativas de Ahorro y Crédito gestionen y desarrollen una memoria con respecto a temas de sostenibilidad y

equidad a pesar de encontrarse dentro de los principios que rigen su actividad. En el año 2021, la SEPS expide la resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0017 como una norma de control dirigida a la protección de los derechos de los usuarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con un enfoque a la participación que mantienen sus usuarios en base a indicadores de género. Sin embargo, la integración de la responsabilidad social empresarial dentro de una organización de la economía popular y solidaria implica entender y comprender todas las expectativas de la sociedad en general y no solamente sesgar su visión a perspectivas de género. Así mismo, la Cooperativa aún no ha fomentado políticas relacionadas al tema de la responsabilidad social.

Esta investigación debe tener un alcance que supere el hecho de que el balance social se convierta en una herramienta de medición de los resultados obtenidos del trabajo realizado por la Cooperativa en el contexto de acumulación y principalmente de obtención de resultados en beneficio de la colectividad. Al implementar un balance social dentro de la Cooperativa, este debe ser considerado como una herramienta de gestión que constituye un diagnóstico sobre la aplicación de criterios éticos en la evaluación de sus actividades. Además, esta herramienta debe brindar información objetiva que evidencie que los productos de ahorro y crédito actuales de la organización respondan a las necesidades de su población de manera ética, transparente y sostenible en el tiempo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Economía popular y solidaria.

La Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) publicada en el Registro Oficial 444 de 10-may-2011 y reformada el 23-oct-2018 define a la Economía Popular y Solidaria como:

“Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título I, Artículo 1)



Figura 9. Economía Popular y Solidaria

Fuente: SEPS (2021)

Las organizaciones que conforman el sector de la economía popular y solidaria en Ecuador son de carácter asociativo, cooperativo y comunitario. De igual manera las personas que son consideradas dentro de este sector son denominadas unidades económicas populares. Se puede decir que la Economía Popular y Solidaria busca integrar a los sectores más vulnerables de la sociedad y generar estabilidad económica dentro de un marco de cooperación para lograr una mejor participación ciudadana en principios de solidaridad y equidad.

2.1.1. Economía solidaria.

La Economía Solidaria o en otras palabras tal como lo explica El Portal de la Economía Solidaria (2021) es aquella que busca tanto en la teoría como en la realidad nuevas formas de hacer economía, basadas en principios de solidaridad y trabajo. Este enfoque de economía se refiere principalmente a formas económicas cooperativas y asociativas de índole autogestionarias. Se considera que este tipo de economía denominada solidaria sea una nueva alternativa para dar respuesta a problemáticas sociales que actualmente afectan a gran parte del mundo, siendo según El Portal de la Economía Solidaria (2021) un proyecto de desarrollo y transformación de la economía actual. Este tipo de economía ofrece posibilidades de integración social bajo criterios de identidad que busca un constante reconocimiento de diversas formas económicas alternativas, con estructuras organizativas diferentes.

El sistema económico regente genera desigualdad y crecientes injusticias sociales que provocan una desintegración de la convivencia social a toda escala. Esta alternativa nace como una forma humana de hacer economía. Por otro lado, las prácticas solidarias en la economía son importantes para el incremento de “capital social” según el cual las relaciones sociales de confianza generan un valor que va más allá de lo económico, generando un bienestar social además de una convivencia sustentada en valores como la solidaridad, responsabilidad y tolerancia (Burbano, 2017).

2.1.2. Principios cooperativistas.

Según la SEPS (s.f.) todas las organizaciones controladas o que pertenecen a este sector, se guían teóricamente por los siguientes principios enfocados principalmente en valores como la equidad, igualdad y solidaridad:

1. Membresía de tipo abierta y de carácter voluntario;
2. Organizaciones democráticas y controladas por sus miembros;
3. Miembros con participación económica basados en un capital social;
4. Organizaciones autónomas e independientes;
5. Servicios de educación, capacitación e información a sus socios y colaboradores;
6. Cooperación entre organizaciones del sector;
7. Compromiso con el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad.

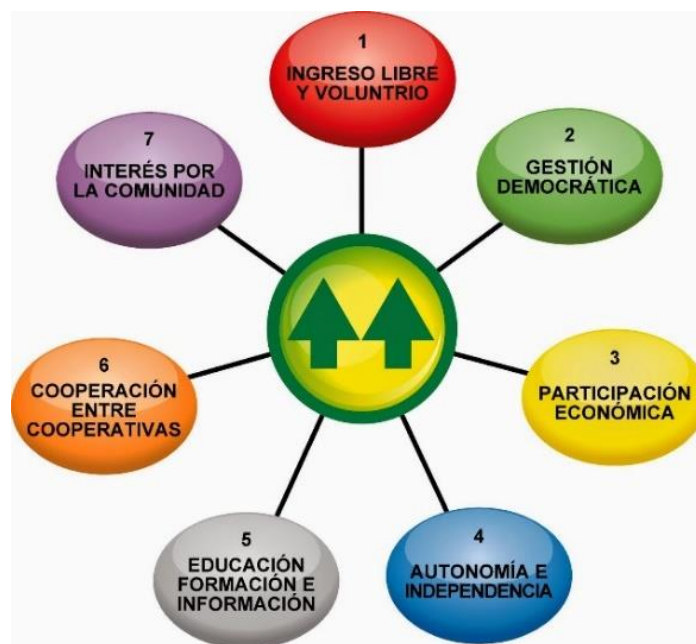


Figura 10. Economía Popular y Solidaria
Fuente: SEPS (2021)

2.1.3. Origen del cooperativismo financiero en Ecuador.

El tema Cooperativo en Ecuador, según Coraggio, J. (2011) nace aproximadamente en el siglo XVIII principalmente a través de las iniciativas agrícolas, artesanales y comerciales de los distintos actores sociales del Ecuador. Ellos tenían una visión de desarrollo cooperativo entre los actores del sistema económico de aquella época. Específicamente, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador nacen a través de las cajas de ahorro, quienes, en un principio, se encargaban del financiamiento económico de distintos sectores del país y que tenían un fin de progreso común para todos sus asociados. Coraggio, J. (2013) señala el nacimiento del sistema cooperativo a través de la instauración de la primera caja de ahorros en el país en el año de 1879 siendo llamada “Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso”. Este hecho sirvió de réplica para otros sectores y durante finales del siglo XVIII y todo el XIX comenzaron a crearse nuevas formas asociativas como lo son las cajas de ahorro para contribuir con el desarrollo de sus asociados.

Desde el siglo XIX, surge el concepto de un nuevo tipo de economía popular y de carácter solidaria a nivel mundial a modo un modelo alternativo de progreso y desarrollo colectivo mediante la satisfacción de las necesidades todos sus actores económicos y que por sobre todas las cosas sitúa al ser humano encima del capital. Mills, N. (1989) señala que, en este modelo, la solidaridad entre los actores políticos de una nación (el estado y la sociedad) se vuelve vital para lograr una redistribución más equitativa y justa de los recursos y por ende de sus beneficios a la población. Para fortalecer el sector en el año de 1937, se crea la Ley de Cooperativas, gestionando que estas instituciones de carácter cooperativo financiero adopten una adecuada estructura y organización. Sin embargo, como señala Singer, P. (2012) a pesar de que contar con un respaldo legal plasmado en una ley, el sector no alcanzaba aún el impulso necesario ya que esta normativa no tenía un marco normativo regulatorio enfocado a las actividades llevadas a cabo por estas organizaciones, lo cual se vio reflejado en un crecimiento débil del sector.

2.1.4. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador.

En Ecuador, desde el año 2008 se aprueba en la Constitución del país, este modelo de desarrollo con el fin de obtener el buen vivir de todos los habitantes y se incorpora formalmente la Economía Popular y Solidaria como una nueva forma de organización y a su vez se reconoce formalmente el Sistema Financiero Popular y Solidario; que según las memorias institucionales de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017) se indica que en años anteriores venía siendo gestionada por la SB, por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Dirección Nacional de Cooperativas en conjunto. El artículo 283, apartado 8 de la Constitución de Montecristi (2008) establece que: “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza.” Así mismo, y en calidad de Órgano de control, nace la SEPS inicialmente en el año 2012 como ente regulador que como afirma Noriega (2018) “el accionar de esta Superintendencia se enmarca en el establecimiento de las políticas públicas para el fomento del sector cooperativo del país y así de la economía popular y solidaria” (p.5 párr.3).

Da Ros, G. (2007) señala que las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se enfocan en brindar acceso al uso de productos y servicios financieros a la población excluida por el Sistema Financiero Bancario tradicional. Es decir, buscan la inclusión

financiera de los sectores marginados por el sistema financiero tradicional. Entre los objetivos de su modelo de negocios se encuentra llegar a los grupos más vulnerables de la sociedad creando nuevos puntos de acceso y atención en los sectores rurales y poblaciones más pequeñas del país. Actualmente en el catastro de la SEPS (2022) existe un total de 488 cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, divididas en segmentos por el tamaño o el nivel de activos que poseen.

Tabla 4. Segmentos de las Cooperativas (Expresado en millones de dólares)

Segmento	Nivel de Activos	
	Desde	Hasta
1	80M	-
2	20M	80M
3	5M	20M
4	1M	5M
5	-	1M

Fuente: DATA SEPS (2021)

En los últimos años, las Cooperativas de Ahorro y Crédito han ido ganando terreno de tal manera que en números son más organizaciones que los bancos tradicionales. Sus productos financieros se han enfocado hacia el financiamiento principalmente de actividades micro productivas con el objetivo de que sus socios dispongan de una nueva fuente de recursos para materializar sus proyectos de emprendimiento e innovación. Además; Naranjo, C. (2011) destaca la contribución del sector a la reducción de los niveles históricos de pobreza y a la baja de la tasa de desempleo al crear oportunidades o fuentes de trabajo para la sociedad en general.

2.2. Responsabilidad social empresarial.

El término “Responsabilidad Social Empresarial” es definido por la norma ISO 26000:2010 como el compromiso de una organización o de una empresa ante la huella que genere el desarrollo de sus actividades en la colectividad o en la sociedad en general y en el medio ambiente. La RSE es un compromiso que adquieren las organizaciones de manera voluntaria frente a 3 pilares de desarrollo: el social, el económico sostenible y el

medioambiental a través del uso consciente de los recursos naturales. Su meta principal es la de generar un impacto positivo a través de las buenas prácticas en distintos ámbitos con los que la organización tiene relación. Actualmente no existen ninguna regulación normativa que obligue a una empresa a implementar este tipo de iniciativas.

Las organizaciones a través de un comportamiento empresarial ético, transparente y sostenible debe lograr:

- Aportar y apoyar con el desarrollo sostenible tomando en cuenta aspectos esenciales como lo son la salud, bienestar y progreso de su entorno,
- Considerar las expectativas de cada uno de los stakeholders o partes interesadas llamadas también grupos de interés,
- Cumplir con la normativa aplicable en concordancia con la legislación internacional de comportamiento ético, e
- Integrar prácticas éticas y responsables en todas las actividades de la organización y en sus relaciones.

Al referirse a la integración de prácticas éticas dentro de la organización, se incluyen como prácticas empresariales la creación y/o el desarrollo de sus productos y servicios, procesos y procedimientos. De igual manera, al hablar de las relaciones de la organización se hace alusión al entorno contractual, político y económico o esfera de influencia que puede afectar a la habilidad de la toma de decisiones proveniente de todos los asociados que conforman a la organización.

2.2.1. ISO 26000:2010 - Guía de responsabilidad social.

La integración de la responsabilidad social empresarial dentro de una organización según la norma ISO 26000:2010 puede implementarse mediante diferentes trabajos prácticos y sencillos que no resultan ser complejos ni costosos. La responsabilidad social empresarial implica identificar y dar seguimiento al impacto de las actividades desarrolladas y de los resultados generados por la organización en la colectividad y en el medio ambiente. La responsabilidad social involucra el entender y comprender de manera integral las expectativas de la sociedad en general.

La ISO 26000:2010 tiene un alcance sobre 7 principios fundamentales que son catalogados como relevantes para todo tipo de organización. Estos enunciados son:

- Gobernanza Organizacional.

- Derechos Humanos.
- Prácticas laborales.
- El medioambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.



Figura 11. Responsabilidad Social: 7 temas centrales

Fuente: ISO 26000:2010 (2011)

Considerando los principios de la responsabilidad social antes detallados y su aplicación en las cooperativas, esta al implementar procesos de responsabilidad social empresarial podría obtener algunos beneficios importantes y potenciales que incluyen:

- Mejora en prácticas relacionadas a la gestión de riesgos en la organización.
- Mejora del riesgo reputacional de la organización.
- Generación de innovación.
- Aumento de la lealtad, involucramiento, participación de los empleados hacia la organización y la moral de los mismos

- Mayor fiabilidad y mejora en la equidad de las transacciones, logrando una participación política responsable, competidores justos y disminuyendo los índices de corrupción.

Basados en la ISO 26000:2010, se puede concluir que la implementación eficaz de la norma de responsabilidad social va a estar sujeta del compromiso de la organización, de la supervisión de su implementación, de la evaluación, revisión y procesos de mejora en todas las actividades y decisiones ejecutadas, de los resultados obtenidos y del grado de cumplimiento de los objetivos institucionales identificados previamente por la organización.

2.2.2. Responsabilidad social y Gobierno corporativo.

En el actual mundo de negocios, se considera a la construcción de relaciones efectivas como uno de las áreas más relevantes. Una organización existe gracias a las relaciones que se generan entre empleados, accionistas, proveedores, clientes y con la comunidad en general. Según Ferrel, O.C. (2017) las relaciones se asocian con el éxito y también con el mal comportamiento organizacional. Así mismo considera que el liderazgo ético de la organización está directamente asociado con una gobernabilidad corporativa apropiada que permita a la empresa detectar, dar seguimiento y responder a las necesidades organizacionales y también contribuir o aportar a las expectativas que mantienen los principales grupos de interés de la empresa. Basados en esta premisa, podemos concluir que la responsabilidad es una parte fundamental del Gobierno Corporativo.

Ferrel, O.C. (2017) menciona que muchos negocios han evolucionado del tradicional modelo de gobierno corporativo de los accionistas, que se basaba en el concepto clásico de maximizar la riqueza o utilidad de los inversionistas; a un modelo de gobierno corporativo enfocado en los grupos de interés donde se adopta un enfoque más allá del económico para sus accionistas. Este nuevo modelo implica la creación de un nuevo sistema de gobierno donde se considere el bienestar de todos los interesados o grupos de interés en la empresa conjuntamente con los intereses y necesidades de la organización implementando mecanismos que conlleven a constituir relaciones sólidas y sobre todo duraderas en el tiempo entre sus actores. Ferrel, O.C. (2017) señala que muchas juntas directivas no son democráticas y la mayoría de accionistas no alcanzan el impacto mínimo deseado en las decisiones tomadas porque están dispersos. Además, señala que muchos de los escándalos corporativos descubiertos recientemente podrían no haberse suscitado

si las juntas directivas de las organizaciones hubieran estado mejor calificadas, contarán con mayor experiencia y hubiesen estado menos sesgadas.

Una organización que tiene un gobierno corporativo que logra entender la eficacia y la importancia de la ética en el desarrollo de sus negocios involucra un sistema de responsabilidad, supervisión y control. El marco conceptual referencial de la responsabilidad social empresarial abarca cuestiones sociales que al ser implementadas logran convertirse en un valor agregado e integrado en el proceso de la toma de decisiones cotidianas en la empresa.

Para el presente caso de estudio se aplicará la metodología denominada Balance Social ya que es el instrumento utilizado de manera oficial por el órgano de supervisión y control en Ecuador y que según Páez, J. (2013) “reúne y sistematiza la información de áreas como la medioambiental, económica y social” (p.158) Esta metodología ha sido aplicada en el país teniendo en cuenta la misión y visión de las organizaciones que conforman el sector popular y solidaria desde Junio 2014 proveniente del ente de control teniendo un alcance total de 3.367 cooperativas financieras y no financieras.

2.2.3. Balance social.

Este instrumento se utiliza de manera periódica para identificar, medir y controlar la gestión de la economía social que, según Páez, J. (2014) “reúne y sistematiza la información de áreas como la medioambiental, económica y social. Todo ello en un documento público donde se cuanti-cualifican los datos a través de instrumentos como los indicadores que tratan de medir la actividad de la entidad” Así mismo, la Superintendencia Colombiana de Economía Solidaria (s.f.) define al balance social como “el proceso de evaluación comparativo entre el inventario inicial (de talentos, capital social y alianzas estratégicas), los proyectados (proyectos sociales, culturales, ambientales) , y lo calcula mediante indicadores de logro que van a permitir medir el impacto de las acciones.”

Así mismo, según lo expuesto por la DGRV en el taller impartido por el ente de control en el mes de noviembre 2021, se expresa que el Balance Social nace por la necesidad que tienen todas las organizaciones de comunicar su comportamiento e impacto con respecto de la sociedad y del medio ambiente. Más allá de lo expresado en los estados financieros de las cooperativas, cada uno de los grupos de interés tienen como requerimiento el estar al tanto del impacto generado y reflejado en la sociedad. Este balance se vuelve una

herramienta estratégica para poder evaluar, comunicar y replicar acciones de responsabilidad social referentes para la toma de decisiones y el establecimiento de políticas y estrategias sociales.

El Balance Social bajo cualquier perspectiva debe tomar como referencia todos los principios establecidos en las directrices estratégicas de las organizaciones y también del sector cooperativo en general. A continuación, se describirán las ventajas de contar con un Balance Social Cooperativo dentro de las organizaciones:

- Es útil para conocer los Estados Sociales de la organización.
- Mide el impacto de las acciones sociales de las organizaciones.
- Apoya la gestión social y estimular la intervención de la organización en el desarrollo de las comunidades.
- Crea conciencia de la responsabilidad social de las organizaciones solidarias entre los asociados.
- Permite la comprobación del mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.
- Es una herramienta de apoyo para estructurar eventos de capacitación.

También aporta dentro de la visión estratégica de las organizaciones al:

- Establecer objetivos estratégicos dentro de las perspectivas de su planificación estratégica.
- Establecer líneas bases de cumplimiento para objetivos estratégicos.
- Generar planes de acción.
- Establecer una cultura organizacional enfocada a la responsabilidad social.

La responsabilidad social ha evolucionado y se ha posicionado cada vez más en los diferentes sectores de la sociedad como medio para responder a las expectativas de las partes interesadas de la organización, independientemente de su naturaleza, convirtiéndose así en un elemento diferenciador para la competitividad.



Figura 12. Relación entre responsabilidad social y balance social

Fuente: DGRV (2021)

Aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito específicamente, un balance social cooperativo se convierte en:

- Una herramienta que facilita la competitividad.
- Un instrumento de medición de impacto social de una cooperativa en sus zonas de influencia.
- Una evaluación de la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.
- Una herramienta estratégica de evaluación sistemática.
- Un instrumento comunicacional.

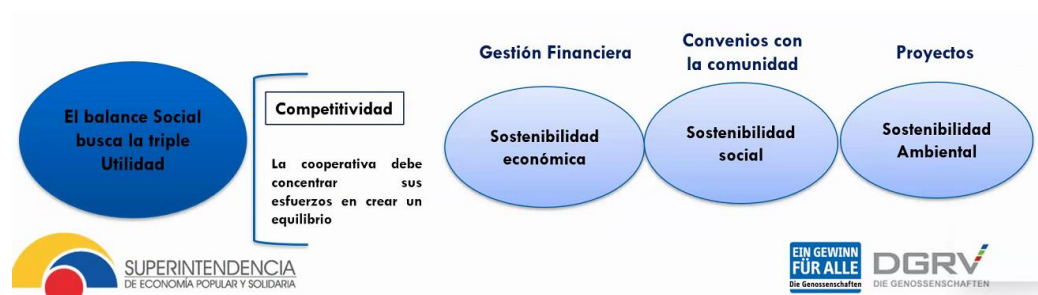


Figura 13. El balance Social Cooperativo.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

2.2.3.1. Macro dimensiones del balance social.

Paéz, J. (2013) en su presentación en su presentación del Balance Social Cooperativo, presenta 7 macrodimensiones estructuradas en base a información de variables cuantitativas y cualitativas; indicadores de profundidad, binarios y cualitativos que son:

- Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
- Autogestión y autonomía.
- Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes.
- Educación, capacitación y comunicación.
- Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario.

- Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental.

El balance social se convierte en un instrumento que permite a las cooperativas evaluarse y al mismo tiempo rendir cuentas a los principales grupos de interés. Este instrumento ayuda a visualizar el corazón de la institución con la finalidad de ayudar al cambio social en los siguientes aspectos:



Figura 14. Macro dimensiones del Balance Social Cooperativo.

Fuente: DGRV (2021)

Se debe considerar siempre que, al referirnos a balance social, hablamos de medir los beneficios adicionales a los meramente económicos que las Cooperativas transfieren a sus grupos de influencia: socios, empleados y comunidad en conjunto.

2.2.3.2. Indicadores de desempeño del balance social.

Enderle, G. (2003) señala que, bajo un concepto equilibrado de empresa, es erróneo asumir que esta es una organización netamente económica sin considerar las implicaciones que tienen las esferas sociales (política y socio cultural) y medioambientales. Por ello, Enderle, G. (2003) presupone como parte de la segunda característica de la Responsabilidad Corporativa, tres clases de responsabilidad. Estas son:

- Responsabilidad económica
- Responsabilidad social

- Responsabilidad medioambiental

Todas estas responsabilidades están interrelacionadas de forma circular, sin mantener una jerarquía específica y cada una de ellas mantiene un valor intrínseco propio. Para la elaboración del Balance Social Cooperativo, las organizaciones pertenecientes al SFPS pueden aplicar distintos indicadores que deben ser considerados para catalogarlo como una herramienta de medición y/o gestión. Jácome (2014) indica que es necesario para evaluar las actividades pertinentes a la RSE, al menos medir la gestión dentro de ámbitos económicos, sociales y ambientales de manera cualitativa y cuantitativa en un periodo de tiempo determinado.

Para un balance social se proponen los siguientes grupos de indicadores según el Instituto Ethos (2001):

- KPIs de Desempeño Económico: La finalidad de estos indicadores es la de buscar la transparencia a los impactos económicos generados por la cooperativa, no siempre reflejados de una manera sencilla en los estados financieros de la organización u otro tipo de información financiera contable.
- KPIs de Desempeño Social: Estos indicadores expresan el impacto alcanzado por las actividades de la cooperativa relacionadas con el público interno o colaboradores institucionales, proveedores, asociados, comunidad en general y gobierno cooperativo.
- KPIs de Desempeño Ambiental: La Cooperativa se involucra con la sociedad y con el medio ambiente generando distintos tipos de impactos y distintos niveles de intensidad. Se considera bastante amplio los aspectos medioambientales relacionados con el desempeño de las actividades de la cooperativa, estos pueden estar directa o indirectamente relacionadas con el aire, agua, la contaminación, deforestación, etc.

2.2.4. Metodologías aplicables para la elaboración del Balance Social.

Viendo al Balance Social Cooperativo como un sistema o una herramienta de medición, se considera en cualquiera de las metodologías disponibles para su elaboración, el mismo proceso para la construcción del informe interno en primera instancia y luego para la elaboración del balance social.

Este proceso contempla el siguiente flujo con las actividades mínimas a cumplir tomando en consideración la integración de la metodología seleccionada dentro de este:

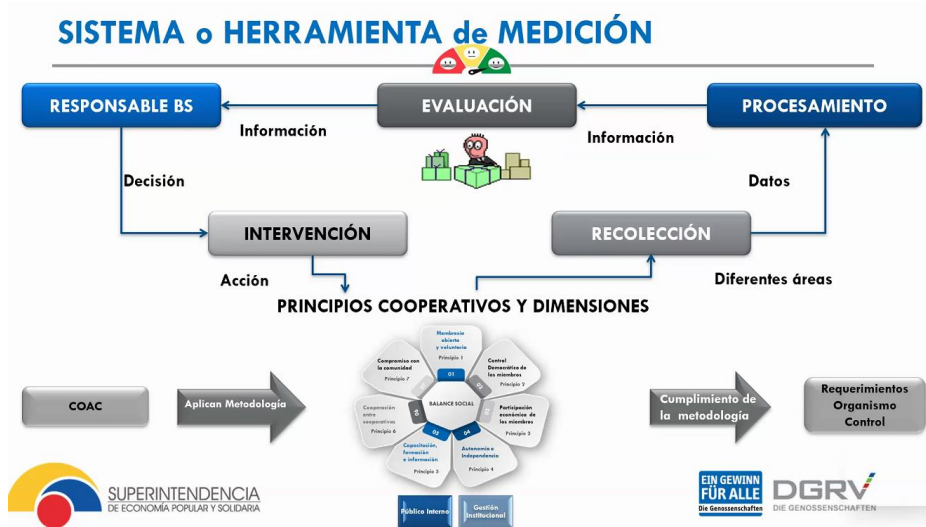


Figura 15. Sistema o herramienta de medición.

Fuente: DGRV (2021)

Así mismo para la elaboración del informe interno en cualquier metodología, se ha diseñado internamente el proceso que consiste en 3 etapas principales:

- Recopilación de datos.
- Análisis de datos.
- Socialización.

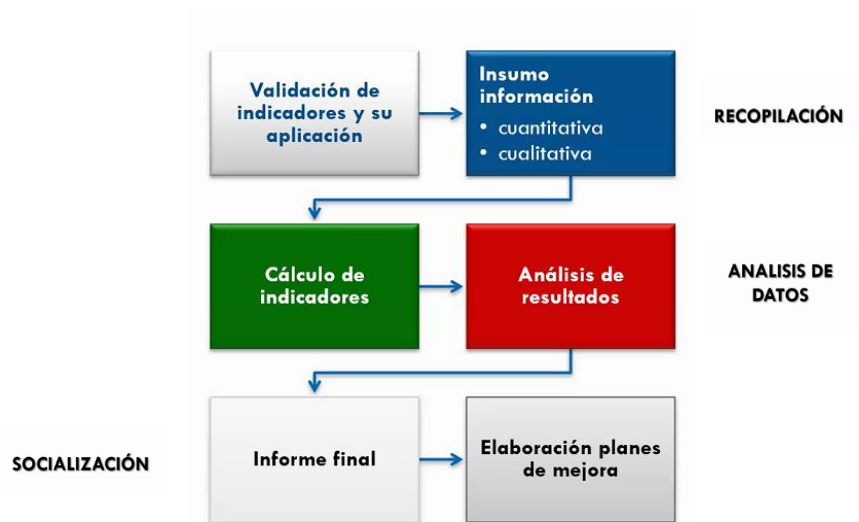


Figura 16. Elaboración del informe interno - balance social

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” (2021)

Al momento y en base a la investigación realizada, se ha determinado que existen 3 referentes en el marco de aplicación del Balance Social Cooperativo para las organizaciones que trabajan bajo el control de la Superintendencia detalladas a continuación:

- **Metodología OIT.**

Esta metodología desarrollada por la Organización Internacional del Trabajo (2011) el "balance social por sí sólo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una Política Social voluntaria y no impositiva."

Este modelo brinda las siguientes ventajas a las Organizaciones:

- Proporciona información detallada al gobierno cooperativo para el establecimiento políticas, procesos, procedimientos, estrategias y acciones con enfoque social.
- Logra identificar, controlar y evaluar la aplicación de los recursos destinados para causas sociales destinados por la Cooperativa y así también permite evaluar la efectividad en el uso de los mismos.
- Proporciona un mejor y más amplio conocimiento de los rasgos o características sociales y laborales de los colaboradores de la organización y como está a contribuido a su desarrollo integral.
- Evidencia el apoyo de la organización al desarrollo humano de los stakeholders o grupos de interés de la cooperativa.

La estructura base del modelo OIT se divide de la siguiente manera:

- Estructura interna:
 - o Campo Social y laboral.
 - o Servicios sociales ofertados por la Cooperativa.
 - o Integración de sus grupos de interés y desarrollo.
- Estructura externa:
 - o Relaciones de tipo primario.
 - o Relaciones establecidas con la comunidad.
 - o Relaciones interinstitucionales.

Las variables e indicadores a utilizar en este modelo deben ser enfocados en base a los siguientes términos:

- Grado o nivel de satisfacción de los asociados al recibir los productos/servicios ofertados por la Cooperativa – Eficacia.
- Utilización óptima de los recursos institucionales disponibles – Eficiencia.
- Evaluación integral de costo – beneficio de las alternativas desarrolladas – Impacto.

- **Metodología DGRV**

La DGRV-Confederación Alemana de Cooperativas es una institución que nació en Alemania pero que al momento se encuentra presente en más de 30 países a nivel mundial. Según el perfil web de esta organización, el balance social parte como una herramienta de control y gestión que permite evaluar el cumplimiento de la misión organizacional en base a la aplicación de los 7 principios cooperativos universales. Este modelo cuenta con 4 etapas o niveles:

- **Etapa 1:** Compromiso
 - o Se refiere a las acciones que la Cooperativa realiza con la colectividad.
- **Etapa 2:** Innovar
 - o Los procesos institucionales de innovación social deben estar previamente planificados en base a las directrices institucionales y plasmadas en los principales documentos estratégicos organizacionales.
- **Etapa 3:** Integrar
 - o La Cooperativa debe garantizar la integración de la problemática social y medioambiental al desarrollo de sus actividades.
- **Etapa 4:** Transformación
 - o La etapa final termina cuando el término Responsabilidad Social es adoptado por todos los grupos de interés de la organización.

- **Metodología ACI.**

La Alianza Cooperativa Internacional ACI es una institución de carácter no gubernamental autónoma y con su propia independencia mediante la cual se representa a organizaciones cooperativas de todas partes del mundo. Según la Alianza Cooperativa

Internacional (1995) “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. El modelo propuesto por este organismo está diseñado en función de los siete principios cooperativistas universales y se basa en las variables e indicadores propuestos como forma de comprobación del cumplimiento de estos principios.



Figura 17. Metodología ACI – 7 principios cooperativistas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” (2021)

A cada uno de estos principios universales se los puede desglosar por dimensiones en base a lo presentado por Paéz, J. (2013) en temas de Balance Social Cooperativo donde presenta las macro dimensiones estructuradas. Las categorías según los principios son:

P1: Ingreso libre y voluntario

- **Dimensión 1** Accesibilidad de ingreso.
- **Dimensión 2** Retiro o exclusión de socios.
- **Dimensión 3** Doctrina Cooperativa.
- **Dimensión 4** Conflictos sobre discriminación e intolerancia.

P2: Gestión democrática

- **Dimensión 1** Gobierno democrático y participación activa de los socios.
- **Dimensión 2** Elección de los Consejos de Administración y Vigilancia.

- **Dimensión 3** Grado de participación de la Asamblea en adquisiciones de bienes inmuebles.
- **Dimensión 4** Equidad de género dentro de la Organización.

P3: Participación económica de los socios

- **Dimensión 1** Capital Social de la Cooperativa.
- **Dimensión 2** Beneficios sobre el capital social.
- **Dimensión 3** Distribución de excedentes.

P4: Autonomía e independencia

- **Dimensión 1** Autonomía e independencia.

P5: Educación, formación e información

- **Dimensión 1** Inversión en educación y capacitación.
- **Dimensión 2** Transparencia normativa.

P6: Cooperación entre Cooperativas

- **Dimensión 1** Convenios con redes y organismos de integración.
- **Dimensión 2** Inter cooperación a efectos de negocio.

P7: Interés por la comunidad

- **Dimensión 1** Acceso a productos y servicios financieros.
- **Dimensión 2** Obligaciones fiscales con la sociedad.
- **Dimensión 3** Medio ambiente.

Para efectos del presente caso de estudio, se ha optado por la metodología ACI en función de la determinación de las variables e indicadores cuantitativos levantados y disponibles en la Cooperativa. Las categorías macro de indicadores de cumplimiento base que requiere la construcción del Balance Social Cooperativo son:



Figura 18. Indicadores BSC

Fuente: DGRV (2021)

Los indicadores de gestión son herramientas o instrumentos que permiten ver de forma cuantitativa o cualitativa un comportamiento o a su vez el desempeño del proceso. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito registran, evalúan y controlan los avances y resultados de sus procesos y programas en todos los ámbitos. Esta información procesada de manera adecuada permite a las organizaciones identificar los impactos y las medidas de corrección o ajustes a los procesos o programas de acuerdo a la información levantada. Para efectos del presente estudio se han establecido los siguientes indicadores en las macro categorías previamente establecidas detalladas a continuación tomando en consideración los indicadores establecidos en la resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0017 “Norma de control para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género” en la fase 1:

- **Datos de los socios.**
 - o Distribución de socios.
 - o Ingresos de socios.
 - o Salida de socios.
 - o Distribución de socios por género.
 - o Distribución de socios por género y por rango de edad.

- **Datos Generales del Gobierno Cooperativo.**
 - o Distribución de vocales por género y por rango de edad – Asamblea General de Representantes.
 - o Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Administración
 - o Datos de la persona que ocupa la presidencia de la entidad.
 - o Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Vigilancia
 - o Datos de la persona que ocupa la presidencia del Consejo de Vigilancia
 - o Datos de la persona en posición de gerente.

- **Datos de captaciones.**
 - o Saldos de depósitos por género.
 - o Saldo de depósito por género y tipo de cuenta.

- **Datos de crédito.**
 - Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género.
 - Porcentaje de acceso a créditos por tipo de microcrédito por género.
 - Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Consumo.
 - Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por sexo, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Microcrédito.
 - Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por sexo, por tipo de crédito y por nivel de instrucción.
 - Monto promedio de crédito concedido por género.
 - Monto promedio de crédito concedido por género y por nivel de instrucción.
 - Monto promedio de crédito concedido por género y actividad económica del sujeto.
 - Morosidad por género.
 - Morosidad por género y por actividad económica del sujeto.
 - Morosidad por género y nivel de instrucción.
 - Morosidad por género y provincia de domicilio.

- **Iniciativas de Educación Financiera a Socios y a Comunidad.**
 - Acceso de los socios a educación financiera por género.
 - Acceso de los socios a educación financiera por género y rango de edad.
 - Acceso de los socios a educación financiera por género y por grupo étnico.
 - Acceso de los socios a educación financiera por género y por actividad económica del socio.
 - Acceso de los socios a educación financiera por género y por nivel de instrucción.
 - Acceso de los socios a educación financiera por género y por provincia de domicilio.

- **Medios y formas de comunicación a los socios.**
 - Medios y formas de comunicación a los socios.

- **Alianzas de la Cooperativa.**
 - Alianzas de la Cooperativa.

- **Iniciativas de reciclaje.**
 - Iniciativas de reciclaje.

- **Datos de los colaboradores.**
 - Distribución por género y rango de edad de los colaboradores.
 - Porcentaje de colaboradores por rango de edad y nivel de instrucción.

- **Capacitación interna.**
 - Distribución por género y rango de edad de los colaboradores capacitados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Informe social interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MANANTIAL DE ORO LTDA” INFORME SOCIAL INTERNO AÑO 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”, según lo dispuesto en la LOEPS, del Sector Financiero Popular y Solidario, segunda disposición general; detallará a continuación el informe de gestión social correspondiente al ejercicio económico 2021. En este se expresan los requerimientos mínimos contenidos en la resolución SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-2021-0017 “Norma de control para la protección de los derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género” y el cumplimiento de los principios universales cooperativistas con el nivel de impacto generado en la sociedad.

DATOS DE IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACIÓN

RAZON SOCIAL: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”

RUC: 1792076773001

ACTIVIDAD ECONOMICA: Intermediación Financiera.

DIRECCION:

- Oficina Matriz - Machachi: Av. Cristóbal Colón 215 y Pérez Pareja (esquina).
- Agencia Quito: Chillogallo-Av. Mariscal Sucre S30-125 y Av. Moran Valverde.
- Agencia Aloag: Bahía de Caráquez y Alianza.
- Agencia Sangolquí: Fajardo-El Inca y Santa Bárbara.

ORGANISMO DE CONTROL DE LA COOPERATIVA:

- SEPS

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COAC:

- Ahorro a la Vista:
 - Cuenta de Ahorro Productivo.
 - Cuenta de Ahorro Préstamo.

- Ahorro a Plazo Fijo.
- Créditos:
 - Créditos de Consumo.
 - Créditos de Microcrédito.

GOBIERNO COOPERATIVO:

En función de la LOEPS, del Reglamento a la Ley y del Estatuto Social; la Cooperativa cuenta con una Asamblea General de Representantes de los socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia General. Los representantes de los socios y vocales de los consejos en base al estatuto social de la Cooperativa, son elegidos por un período de 4 años con opción a 1 sola reelección.

- La Asamblea General de Representantes se encuentra compuesta por 30 socios elegidos democráticamente.
- El Consejo de Administración se encuentra formado por 5 vocales, entre los cuales se escoge un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario.
- El Consejo de Vigilancia se encuentra conformado por 3 vocales, entre los cuales se escoge un Presidente.

Todas las dignidades antes descritas, cuentan con un miembro suplente en caso de ausencia o remoción.

BREVE RESEÑA HISTORICA:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” fue constituida en el año 2007 según su memoria institucional por un grupo de pequeños empresarios, profesionales y ciudadanos cantón Mejía, provincia de Pichincha; con el propósito de atender las necesidades no cubiertas por la banca tradicional de servicios financieros en la población del cantón. De esta manera la organización se crea con el fin de contribuir al desarrollo económico-social del cantón con proyecciones de expandirse a nivel inter cantonal.
- En el año 2007 inicia sus operaciones en el Cantón Mejía, Parroquia de Machachi ubicando su oficina en la parroquia de Machachi.

- Posteriormente apertura sus agencias de Chillogallo (2008) y Aloag (2009), siendo estas los puntos de atención dentro del Cantón Mejía y del Distrito Metropolitano de Quito.
- En el año 2013, al crearse la SEPS como ente regulador, recibe la calificación oficial como una Organización Financiera del Sector Popular y Solidario.
- En el año 2018 absorbe a la COAC “Católica del Muelle” dentro de un proceso de fortalecimiento, integración e inclusión financiera del sector. Manantial de Oro decide mantener el punto de atención de la Cooperativa absorbida en el Cantón Sangolquí, parroquia de Fajardo.
- En el año 2019 recibe oficialmente su calificación como una Organización Financiera Popular y Solidaria del Segmento al superar los USD 20M de activos.

CRITERIOS BASE PARA ESTABLECER LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:

- Oportunidad igualitaria al crédito
 - La SEPS (2021) considera como igualdad de oportunidades a un derecho común de toda persona al crédito sin discriminación en aspectos relacionados directa o indirectamente con factores sociales tales como raza, lugar de nacimiento, edad, género, identidad de género, identidad cultural, raza, religión, ideología, afiliación política, antecedentes penales, estatus migratorio, entre los principales temas.
- Perspectiva de género:
 - Mills (1989) establece que una perspectiva de género puede ser considerada como una metodología utilizada para medir el impacto del género en las oportunidades y en general en las interacciones sociales.
- Inclusión Financiera:
 - Coraggio (2013) relaciona a la inclusión financiera con el nivel de acceso que tienen las personas para el uso de productos y/o servicios financieros que satisfagan sus necesidades de manera informada.
- Educación Financiera:
 - La SEPS (2021) establece la educación financiera como un proceso por el cual los grupos de interés de la organización obtienen nuevo conocimiento o mejoran el existente sobre todos los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, sus beneficios, derechos y obligaciones para que, en

base a la información proporcionada, los clientes o socios acceder a ellos y tomar decisiones responsables que mejoren su calidad de vida.

- Brechas de género.
 - o Coraggio (2013) fija una brecha de género como la diferencia que se da entre la condición de un hombre y una mujer frente a las mismas oportunidades sociales de acceso.
- Transparencia.

3.1.1. Indicadores de Cumplimiento.

3.1.1.1. Datos de los Socios.

Tabla 5. Distribución de los socios.

	2020	2021	VAR	
SOCIOS	12.547	13.600	1.053	8,39%
CLIENTES	2.937	3.243	306	10,42%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 6. Ingresos de socios 2021.

INGRESOS 2021				
Mes	Femenino	Masculino	No aplica	
1 Enero	55	54	0	
2 Febrero	60	41	1	
3 Marzo	73	37	0	
4 Abril	59	41	0	
5 Mayo	81	45	0	
6 Junio	75	56	0	
7 Julio	74	49	0	
8 Agosto	64	40	0	
9 Septiembre	58	33	3	
10 Octubre	86	45	0	
11 Noviembre	67	40	1	
12 Diciembre	39	23	0	

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 7. Salida de socios 2021.

SALIDAS 2021				
Mes	Femenino	Masculino	No aplica	
1 Enero	12	6	0	
2 Febrero	12	14	0	
3 Marzo	11	11	0	
4 Abril	14	18	1	
5 Mayo	11	10	0	
6 Junio	11	6	0	
7 Julio	16	11	0	
8 Agosto	0	0	0	
9 Septiembre	9	14	0	
10 Octubre	6	9	0	
11 Noviembre	9	7	0	
12 Diciembre	20	9	0	

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 8. Distribución de socios por género.

Género	Socios
Masculino	6724
Femenino	6842
No aplica	34

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 9. Distribución de socios por género y por rango de edad.

	Femenino	Masculino	No Aplica
Entre 18 a 29	843	725	0
Entre 30 a 39	1956	1961	34
Entre 40 a 49	1726	1657	0
Entre 50 a 65	1799	1800	0
Mayor a 65	518	581	0

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.2. Datos Generales del Gobierno Cooperativo.

Asambleístas electos en representación de los socios: 30

Tabla 10. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Asamblea General de Representantes.

ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES			
	Femenino	Masculino	No Aplica
Entre 18 a 29	1	0	0
Entre 30 a 39	5	4	0
Entre 40 a 49	5	4	0
Entre 50 a 65	3	6	0
Mayor a 65	0	2	0
TOTAL	14	16	0

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Vocales del Consejo de Administración: 5

Tabla 11. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Administración.

CONSEJO DE ADMINISTRACION			
	Femenino	Masculino	No Aplica
Entre 18 a 29	0	0	0
Entre 30 a 39	1	1	0
Entre 40 a 49	0	1	0
Entre 50 a 65	1	1	0
Mayor a 65	0	0	0

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 12. Datos de la persona que ocupa la presidencia de la entidad.

DATOS DE IDENTIFICACION PRESIDENCIA CAD	
Sexo	Masculino
Rango de Edad	Entre 40 a 49 años
Grupo étnico	Mestizo
Actividad económica de la persona	Otras actividades de servicio
Nivel de instrucción	Universitaria
Provincia domicilio	Pichincha

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 13. Distribución de vocales por género y por rango de edad – Consejo de Vigilancia.

CONSEJO DE VIGILANCIA			
	Femenino	Masculino	No Aplica
Entre 18 a 29	0	0	0
Entre 30 a 39	1	0	0
Entre 40 a 49	0	0	0
Entre 50 a 65	0	2	0
Mayor a 65	0	0	0

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 14. Datos de la persona que ocupa la presidencia del Consejo de Vigilancia.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN PRESIDENCIA VIGILANCIA	
Sexo	Masculino
Rango de Edad	Entre 50 a 65 años
Grupo étnico	Mestizo
Actividad económica de la persona	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
Nivel de instrucción	Universitaria
Provincia domicilio	Pichincha

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 15. Datos de la persona en posición de gerente.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN – GERENTE	
Sexo	Masculino
Rango de Edad	Entre 50 a 65 años
Grupo étnico	Mestizo
Actividad económica de la persona	Actividades profesionales, científicas y técnicas
Nivel de instrucción	Universitaria
Provincia domicilio	Pichincha

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.3. Datos de captaciones.

Saldos de cuentas de captaciones:

- 21013505 Ahorro préstamo activo 2.265.656,70
- 21013530 Ahorro préstamo inactivo 296.538,07
- 21013555 ahorro préstamo bloqueo 146.575,36
- 2103 Depósitos a plazo 25.393.934,34
- 2105 Depósitos restringidos 1.898.520,68

Tabla 16. Saldo de depósito por género.

Género	Monto
Masculino	10.714.564,54
Femenino	14.810.884,12
No aplica	4.475.776,49

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 17. Saldo de depósito por género y tipo de cuenta.

	Femenino	Masculino	No aplica
Depósitos a la vista	1.425.192,26	1.271.311,58	12.266,29
Operaciones de Reporto	-	-	-
Depósitos a plazo	12.468.993,67	8.462.430,47	4.462.510,20
Depósitos de garantía	-	-	-
Depósitos restringidos	916.698,19	980.822,49	1.000,00

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.4. Datos de crédito.

Saldos de productos de crédito:

- Créditos de Consumo 8.909.524,66
- Créditos de Microcréditos 16.615.609,71

Tabla 18. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género.

	Femenino	Masculino	No aplica
Consumo	16,06%	18,84%	0,00%
Microcrédito	32,58%	32,46%	0,06%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 19. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de microcrédito por género.

	Femenino	Masculino	No aplica
Microcrédito minorista	0,96%	0,55%	0,00%
Microcrédito acumulación simple	13,18%	10,53%	0,00%
Microcrédito acumulación ampliada	18,43%	21,38%	0,06%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 20. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Consumo.

		Femenino	Masculino
C O N S U M O	JUBILADO	0,36%	1,42%
	EMPLEADO PUBLICO	6,19%	8,09%
	EMPLEADO PRIVADO	39,40%	44,55%
	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	2,11%	1,40%
	Industrias manufactureras.	2,29%	3,54%
	Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	0,09%	0,14%
	Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0,15%	0,00%
	Construcción.	0,12%	1,20%
	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	2,72%	3,61%
	Transporte y almacenamiento.	0,93%	3,42%
	Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	1,92%	0,04%
	Información y comunicación.	0,20%	0,34%
	Actividades financieras y de seguros.	1,32%	2,04%
	Actividades inmobiliarias.	0,12%	0,10%
	Actividades profesionales, científicas y técnicas.	14,04%	17,28%
	Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	0,04%	0,58%
	Enseñanza	3,31%	0,84%

Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	2,87%	2,68%
Artes, entretenimiento y recreación.	0,30%	1,05%
Otras actividades de servicio	3,99%	5,98%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	2,88%	0,30%
TOTAL	45,94%	54,06%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 21. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por actividad económica del sujeto – Microcrédito.

		Femenino	Masculino	N/A	
M I C R O C R E D I T O	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	0,17%	0,16%	0,00%	
	Industrias manufactureras.	0,18%	0,02%	0,00%	
	Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0,00%	0,03%	0,00%	
	Construcción.	0,00%	0,02%	0,00%	
	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	0,30%	0,11%	0,00%	
	Transporte y almacenamiento.	0,16%	0,18%	0,00%	
	Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	0,05%	0,06%	0,00%	
	Actividades inmobiliarias.	0,01%	0,00%	0,00%	
	Actividades profesionales, científicas y técnicas.	0,18%	0,02%	0,00%	
	M I N O R I S T A	Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	0,00%	0,03%	0,00%
		Enseñanza	0,06%	0,01%	0,00%
		Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	0,21%	0,04%	0,00%
		Artes, entretenimiento y recreación.	0,00%	0,00%	0,00%
		Otras actividades de servicio	0,13%	0,17%	0,00%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.		0,04%	0,00%	0,00%	

M I C R O C R E D I T O	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	3,58%	2,15%	0,00%	
	Industrias manufactureras.	1,60%	1,34%	0,00%	
	Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	0,00%	0,14%	0,00%	
	Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0,06%	0,00%	0,00%	
	Construcción.	0,31%	0,69%	0,00%	
	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	4,96%	2,76%	0,00%	
	Transporte y almacenamiento.	2,05%	4,06%	0,00%	
	Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	1,56%	0,77%	0,00%	
	Información y comunicación.	0,01%	0,06%	0,00%	
	Actividades inmobiliarias.	0,36%	0,08%	0,00%	
	Actividades profesionales, científicas y técnicas.	2,30%	2,84%	0,00%	
	Administración pública y de defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	0,16%	0,00%	0,00%	
	Enseñanza	0,25%	0,03%	0,00%	
	Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	0,65%	0,26%	0,00%	
	Artes, entretenimiento y recreación.	0,12%	0,07%	0,00%	
	S I M P L E	Otras actividades de servicio	1,59%	0,94%	0,00%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.		0,66%	0,00%	0,00%	
M I C R O C R E D I T O		Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	4,52%	4,97%	0,00%
Industrias manufactureras.		2,11%	2,53%	0,00%	
Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	0,20%	0,00%	0,00%		
Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0,00%	0,00%	0,04%		
Construcción.	0,38%	2,17%	0,00%		
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	8,21%	4,15%	0,05%		
Transporte y almacenamiento.	3,48%	9,01%	0,00%		
Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	1,82%	1,60%	0,00%		
Información y comunicación.	0,09%	0,09%	0,00%		

A C U M U L A C I O N A M P L I A D A	Actividades inmobiliarias.	0,23%	0,35%	0,00%
	Actividades profesionales, científicas y técnicas.	3,90%	6,32%	0,00%
	Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	0,00%	0,00%	0,00%
	Administración pública y de defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	0,00%	0,00%	0,00%
	Enseñanza	0,48%	0,00%	0,00%
	Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	1,05%	0,58%	0,00%
	Artes, entretenimiento y recreación.	0,30%	0,12%	0,00%
	Otras actividades de servicio	1,13%	0,96%	0,00%
	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	0,43%	0,00%	0,00%
	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL	50,04%	49,87%	0,09%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 22. Porcentaje de acceso a créditos por tipo de crédito por género, por tipo de crédito y por nivel de instrucción.

		Femenino	Masculino	No aplica
CONSUMO	Ninguno	0,32%	0,39%	0,00%
	Primaria	5,35%	5,10%	0,00%
	Secundaria	9,69%	7,39%	0,00%
	Técnico	0,48%	0,37%	0,00%
	Universitaria	3,33%	4,43%	0,00%
	Posgrado	0,00%	0,02%	0,00%
MICROCRÉDITO MINORISTA	Ninguno	0,18%	0,07%	0,00%
	Primaria	1,77%	1,52%	0,00%
	Secundaria	1,84%	1,22%	0,00%
	Técnico	0,00%	0,00%	0,00%
	Universitaria	0,21%	0,09%	0,00%
	Posgrado	0,00%	0,00%	0,00%
MICROCRÉDITO ACUMULACION SIMPLE	Ninguno	0,53%	0,53%	0,00%
	Primaria	7,30%	6,25%	0,00%
	Secundaria	10,45%	8,61%	0,00%

	Técnico	0,28%	0,23%	0,00%
	Universitaria	2,46%	2,00%	0,00%
	Posgrado	0,00%	0,00%	0,00%
MICROCRÉDITO ACUMULACION AMPLIADA	Ninguno	0,21%	0,21%	0,05%
	Primaria	2,76%	2,73%	0,00%
	Secundaria	3,97%	4,34%	0,00%
	Técnico	0,14%	0,11%	0,00%
	Universitaria	1,45%	1,63%	0,00%
	Posgrado	0,00%	0,02%	0,00%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 23. Monto promedio de crédito concedido por género.

	Monto
Femenino	7.739,83
Masculino	8.674,53

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 24. Monto promedio de crédito concedido por género y por nivel de instrucción.

Nivel de estudio	Femenino	Masculino
Ninguno	5.602,01	7.890,47
Primaria	6.963,62	7.663,42
Secundaria	7.666,72	8.489,90
Técnico	8.341,48	9.522,08
Universitaria	9.764,05	11.560,73
Posgrado	3.500,00	20.000,00

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 25. Monto promedio de crédito concedido por género y actividad económica del sujeto.

	Femenino	Masculino
Jubilado.	6.566,67	7.691,55
Estudiante.	-	-
Ama de Casa.	-	-
Empleado público.	7.655,48	10.521,30

Empleado privado.	7.353,83	9.074,92
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	8.706,11	9.414,02
Explotación de minas y canteras.	-	-
Industrias manufactureras.	8.074,53	9.226,71
Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	17.200,00	10.000,00
Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	6.250,00	5.000,00
Construcción.	7.193,08	9.831,48
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	7.690,09	8.223,04
Transporte y almacenamiento.	11.852,33	10.293,39
Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	8.019,63	9.226,71
Información y comunicación.	11.166,67	9.622,22
Actividades financieras y de seguros.	12.258,33	10.266,67
Actividades inmobiliarias.	4.375,00	19.000,00
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	7.197,69	7.132,12
Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	7.115,77	7.304,95
Administración pública y de defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	-	-
Enseñanza	6.189,25	8.582,26
Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	8.615,73	8.235,00
Artes, entretenimiento y recreación.	3.782,50	4.400,00
Otras actividades de servicio	7.943,66	8.674,53
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	6.627,13	8.394,12
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	-

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 26. Morosidad por género.

Género	Morosidad
Masculino	2,86%
Femenino	2,61%
TOTAL	5,47%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 27. Morosidad por género y por actividad económica del sujeto.

	Femenino	Masculino
Jubilado.	0,00%	0,00%
Estudiante.	0,00%	0,00%
Ama de Casa.	0,00%	0,00%
Empleado público.	0,03%	0,05%
Empleado privado.	0,50%	0,53%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	0,30%	0,27%
Explotación de minas y canteras.	0,00%	0,00%
Industrias manufactureras.	0,19%	0,23%
Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	0,00%	0,02%
Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0,00%	0,00%
Construcción.	0,00%	0,15%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	0,51%	0,18%
Transporte y almacenamiento.	0,28%	0,67%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	0,14%	0,09%
Información y comunicación.	0,00%	0,00%
Actividades financieras y de seguros.	0,00%	0,00%
Actividades inmobiliarias.	0,01%	0,00%
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	0,54%	0,57%
Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	0,00%	0,00%
Administración pública y de defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	0,00%	0,00%
Enseñanza	0,00%	0,00%
Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	0,03%	0,04%
Artes, entretenimiento y recreación.	0,04%	0,02%
Otras actividades de servicio	0,02%	0,04%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	0,02%	0,00%
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0,00%	0,00%
TOTAL	2,61%	2,86%
MORA AMPLIADA	5,47%	

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 28. Morosidad por género y nivel de instrucción.

	Femenino	Masculino
Ninguno	0,06%	0,05%
Primaria	0,62%	0,69%
Secundaria	1,39%	1,54%
Técnico	0,06%	0,08%
Universitaria	0,47%	0,50%
Posgrado	0,01%	0,00%
TOTAL	2,61%	2,86%
MORA AMPLIADA	5,47%	

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 29. Morosidad por género y provincia de domicilio.

	Femenino	Masculino
PICHINCHA	2,51%	2,83%
COTOPAXI	0,10%	0,03%
TOTAL	2,61%	2,86%
MORA AMPLIADA	5,47%	

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.5. Iniciativas de Educación Financiera a Socios y a Comunidad.

Según el programa de información financiera de la Cooperativa, y su reporte de información del año 2021 reportado a la SEPS se obtienen los siguientes datos:

Son capacitaciones con temáticas enfocadas a:

- Ahorro e inversión
- Planificación y presupuesto familiar
- Endeudamiento responsable
- Uso del Crédito

Los objetivos de la capacitación fueron:

- Motivar un mayor vínculo de los asociados a la Cooperativa a través de la educación cooperativa y financiera
- Cubrir necesidades de educación identificadas en el diagnóstico.

- Integrar al socio en el uso de herramientas y canales digitales de educación virtual.
- Motivar al socio a un correcto uso de los créditos adquiridos en la institución.

Tabla 30. Acceso de los socios a educación financiera por género.

	Asistentes
Femenino	140
Masculino	130
TOTAL	270

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 31. Acceso de los socios a educación financiera por género y rango de edad.

	Femenino	Masculino
Entre 18 a 29	62	57
Entre 30 a 39	59	55
Entre 40 a 49	15	14
Entre 50 a 65	4	4
Mayor a 65	0	0
TOTAL	140	130

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 32. Acceso de los socios a educación financiera por género y por grupo étnico.

	Femenino	Masculino
De una nacionalidad o pueblo indígena	0	0
Afroecuatoriano/a	0	0
Afrodescendiente		
Negro/a	0	0
Mulato/a	0	0
Montuvio/a	0	0
Cholo/a	0	0
Mestizo/a	140	130
Otro/a	0	0
TOTAL	140	130

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 33. Acceso de los socios a educación financiera por género y por actividad económica del socio.

	Femenino	Masculino
Jubilado.	0	0
Estudiante.	13	12
Ama de Casa.	0	0
Empleado público.	0	0
Empleado privado.	87	81
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	21	20
Explotación de minas y canteras.	0	0
Industrias manufactureras.	4	2
Suministros de electricidad, gas, vapor, y aire acondicionado.	0	0
Distribución de agua: alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	0	0
Construcción.	3	5
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotrices y motocicletas.	0	0
Transporte y almacenamiento.	7	5
Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	0	0
Información y comunicación.	0	0
Actividades financieras y de seguros.	0	0
Actividades inmobiliarias.	0	0
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	0	0
Actividades de servicio administrativos y de apoyo.	0	0
Administración pública y de defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	0	0
Enseñanza	0	0
Actividades de atención de salud humana y de asistencia social.	0	0
Artes, entretenimiento y recreación.	0	0
Otras actividades de servicio	3	4
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio.	2	1
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0
TOTAL	140	130

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 34. Acceso de los socios a educación financiera por género y por nivel de instrucción.

	Femenino	Masculino
Ninguno	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	49	45
Técnico	21	20
Universitaria	69	65
Posgrado	1	0
TOTAL	140	130

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 35. Acceso de los socios a educación financiera por género y por provincia de domicilio.

	Masculino	Femenino
Pichincha	139	129
Cotopaxi	1	1
TOTAL	140	130

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.6. Medios y formas de comunicación con los socios.

Tabla 36. Medios y formas de comunicación con los socios.

Medios	Disponible	Detalle
Televisión	No	-
Radio	Si	Radio cantonal JM.
Medios impresos	Si	Informativos en agencias - publicaciones en periódicos de circulación provincial y nacional
Digitales	Si	Fan Page - Facebook, Wordpress por actualizar.

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.7. Alianzas de la Cooperativa.

Tabla 37. Alianzas de la Cooperativa.

		Total entidades
Sector Financiero Popular y Solidario	Entidades del SFPS	Cooperativas de Ahorro y Crédito 15
	Entidades de la EPS	Organizaciones comunitarias 13
		Asociaciones 14
		Cooperativas 4
		Organismos de Integración 1
Sector Privado	Centros educativos o universidades 1	
	Instituciones Financieras privadas 5	
Sector Público	Entidades relacionadas con la Economía Popular y Solidaria 1	
	Centros educativos o universidades 1	
TOTAL		55

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.8. Iniciativas de reciclaje.

La Cooperativa no ha emprendido ninguna iniciativa de reciclaje o proyectos verdes hasta la fecha de análisis. Dentro de la nueva planificación institucional se encuentran programas de reciclaje y proyectos verdes aplicados a la construcción del edificio matriz para ejecutarse durante el año 2022.

3.1.1.9. Datos de colaboradores.

Tabla 38. Distribución por género y rango de edad de los colaboradores.

	Masculino	Femenino
Entre 18 a 29	6	5
Entre 30 a 39	11	10
Entre 40 a 49	5	2
Entre 50 a 65	1	0
Mayor a 65	0	0
TOTAL	23	17

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Tabla 39. Porcentaje de colaboradores por rango de edad y nivel de instrucción.

	Secundaria	Técnico	Universitaria	Posgrado
Entre 18 a 29	12,50%	0,00%	15,00%	0,00%
Entre 30 a 39	20,00%	2,50%	22,50%	7,50%
Entre 40 a 49	12,50%	5,00%	0,00%	0,00%
Entre 50 a 65	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Mayor a 65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	47,50%	7,50%	37,50%	7,50%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

3.1.1.10. Capacitación Interna.

Tabla 40. Distribución por género y rango de edad de los colaboradores capacitados.

	Masculino	Femenino
Entre 18 a 29	6	5
Entre 30 a 39	11	10
Entre 40 a 49	5	2
Entre 50 a 65	1	0
Mayor a 65	0	0
TOTAL	23	17

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Los temas en los que el personal fue capacitado se detallan a continuación:

- Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- Administración Integral de Riesgos.
- Excel financiero en nivel básico e intermedio.
- Modelos financieros.
- Contabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Taller de políticas de antirrobo.
- Liderazgo efectivo.
- Congreso Cooperativista “Equinoccio” Red de Finanzas Populares y Solidarias.
- El Sector Real y el Sector Financiero: Desafíos hacia la inclusión financiera.
- Balance Social.
- Envío y reporte de estructuras financieras SEPS.

A través del presente se deja constancia de la labor institucional responsable y apegada a los principios cooperativistas universales, así como los establecidos por el ente de control. La presente información será difundida y socializada con los socios, clientes de la Cooperativa y con la Sociedad en general a través de los principales medios de información y comunicación con los que cuenta la Institución.

31 de marzo del 2022

Atentamente,

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MANANTIAL DE ORO LTDA.”**

3.2. Balance Social Cooperativo.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MANANTIAL DE ORO LTDA”
BALANCE SOCIAL COOPERATIVO
AÑO 2021**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.”, según lo dispuesto en la LOEPS, del Sector Financiero Popular y Solidario, segunda disposición general; anexará a la gestión comercial y operativa, el Balance Social como constancia del cumplimiento de la gestión social realizada por la Cooperativa donde se evidencia el cumplimiento de los Principios Cooperativistas Universales y su impacto en el desarrollo de la comunidad.

1º Principio: Ingreso libre y voluntario.

- Las COAC's son organizaciones de carácter voluntarias y de tipo abiertas para que todas las personas que deseen acceder a sus servicios puedan utilizarlos. En el caso específico de la COAC. “Manantial de Oro Ltda.”, esta se encuentra a disposición de todas las personas sean estas naturales y/o jurídicas que acepten de manera voluntaria ser socios de la organización con los todos los derechos y responsabilidades que se encuentran fijados en el estatuto.

Base Legal:

“Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título I, Artículo 29)

Dimensión a ser sujeta de evaluación:

- **Dimensión 1:** Accesibilidad de ingreso.

La COAC. “Manantial de Oro Ltda.” ha establecido dentro de su mercado meta la captación de socios y clientes.

- La calidad de clientes se la adquiere cuando una persona accede únicamente a los productos y/o servicios financieros de ahorro. En este caso, no se adquieren certificados de aportación.
- La calidad de socios se la adquiere cuando certificados de aportación y con estos puede acceder a todos los productos y/o servicios de ahorro y crédito de la Institución. Estos certificados son aportaciones que realiza el socio para constituir la organización y le da voz y voto en las asambleas de socios.

No se registran barreras u obstáculos para el ingreso y salida de clientes y/o socios.

- El ingreso y salida de clientes y/o socios se origina principalmente por las condiciones de mercado y demás condiciones ofertadas por la competencia.
- Las salidas de socios son conocidas de manera mensual por el Consejo de Administración.
- En comparación con el año 2020, la Cooperativa registra un incremento del 8.39% (1.053) en socios y del 10.42% (306) clientes. El trimestre con mayor ingreso de socios que registra la Cooperativa es el comprendido entre abril y junio, siendo junio el mes con mayores registros.

- **Dimensión 2:** Retiro o exclusión de socios.

Una persona puede perder la calidad de socio de una cooperativa sea por voluntad propia o por resolución de la organización. La salida de socios es conocida y aprobada por el CAD previo a la liquidación de cuentas como requisito.

- Todas las salidas registradas de los socios han sido voluntarias. El trimestre con mayor salida de socios que registra la Cooperativa es el comprendido entre enero y marzo, siendo febrero el mes con mayores registros.
- **Dimensión 3:** Doctrina Cooperativa.

La doctrina cooperativa se relaciona directamente con la filosofía cooperativa integrada por la organización por medio de sus grupos de interés. En este punto se analiza que la misión, visión, objetivos y valores institucionales se alineen a los principios cooperativistas.

Misión: “Servir con soluciones financieras confiables para cumplir los sueños de nuestros socios” (Manantial de Oro, 2022)

Visión: “Ser reconocida como una Cooperativa financiera socialmente responsable sustentada en la innovación y la solvencia” (Manantial de Oro, 2022)

Objetivos:

- Sostenibilidad: Alcanzar una rentabilidad sobre activos (roa) superior al 2%.
- Solvencia Patrimonial: Lograr una relación patrimonio vs activos totales superior al 14%.
- Calidad de cartera: Mantener un nivel de cartera en riesgo (30 días) menor al 6% y un nivel de cobertura de provisiones mayor al 150%.
- Crecimiento de captaciones: Lograr un crecimiento anual de obligaciones con el público no menor al 25%.
- Productividad de los activos: Mantener una relación cartera bruta vs activos totales superior al 70%.
- Innovación y desarrollo de canales electrónicos: Implementar herramientas para la prestación de servicios transaccionales electrónicos y alcanzar que sobre el 30% de los socios realicen transacciones por estos canales.
- Satisfacción de los socios: Alcanzar un nivel de socios promotores no menor al 25% (metodología Net Promoter Score).
- Fortalecimiento tecnológico: Alcanzar un nivel de continuidad y seguridad del servicio de tecnología no menor al 99% en los procesos críticos del negocio.

- Calificación de riesgo: Fortalecer la gestión administrativa, control interno, riesgos, financiera y gobierno cooperativo de manera de alcanzar una calificación de riesgo no menor a BBB+
- Desempeño del talento humano: Alcanzar al menos un 90% de cumplimiento en la implementación y resultados del modelo de gestión por competencias.
- Gestión de desempeño social: Implementar el balance social como una herramienta que permita identificar y controlar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Valores:

- Honestidad
- Orientación al servicio
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Enfoque a la calidad
- **Dimensión 4:** Conflictos sobre discriminación e intolerancia.

Hasta la fecha de corte no se han registrado conflictos sobre discriminación e intolerancia hacia los socios.

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple con el primer principio al evidenciar que el ingreso y salida de los socios ha sido voluntaria sin registrar conflictos o barreras de entrada/salida.

Es por tal razón que la Cooperativa ha tenido un crecimiento neto del 8.39% (1.053) en socios y del 10.42% (306) clientes.

2º Principio: Gestión democrática.

- Las COAC’s son instituciones controladas por sus socios a través de una Asamblea General. Este órgano de control interno está conformado dependiendo el número total de socios. En el presente caso de estudio, la COAC. “Manantial

de Oro Ltda.” cuenta con una Asamblea General de Representante (30) elegidos democráticamente en elecciones con voto secreto. Cada socio cuenta con un voto.

Base Legal:

“La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título I, Artículo 33)

- **Dimensión 1:** Gobierno democrático y participación activa de los socios.

La Cooperativa a través de su estatuto social, en el artículo 7, que se encuentra aprobado por el ente de control establece que:

- Para poder participar en las asambleas generales de representantes, los representantes deben acatar todos los requisitos establecidos en el estatuto y reglamento interno de la organización.
- Para que los socios puedan participar en el proceso de elecciones deben estar al día en sus obligaciones, tanto en la Cooperativa como en cualquier entidad financiera del sector financiero ecuatoriano, en el SRI y en el IESS.

Así mismo en su artículo 13, 14 y 15 establece que:

- La Asamblea General de Representantes es el órgano superior de gobierno de la organización y las decisiones que tomen son de cumplimiento obligatorio por todos los miembros de la organización. Esta estará conformada por 30 representantes elegidos democráticamente en elecciones generales por los socios.
- Los representantes durarán 3 años en sus funciones pudiendo ser reelegidos por 1 solo período adicional.

En el año 2021 se celebraron 3 asambleas, 1 de ellas ordinaria donde se conocieron y aprobaron los informes económicos y de gestión de la administración actual y de sus directivos junto a los estados financieros y 2 de ellas informativas y por temas de normativa legal.

- **Dimensión 2:** Elección de los Consejos de Administración y Vigilancia.

Dentro de la LOEPS y el Estatuto Social de la Cooperativa en su artículo 19, se establece que el órgano de dirección de la Cooperativa se lo denominará como Consejo de Administración y estará compuesto por 5 miembros con sus respectivos suplentes escogidos democráticamente en Asamblea General por medio de un proceso de elecciones con voto secreto.

Así mismo, en el artículo 22 del estatuto social se establece que el órgano de control interno de las principales actividades de la Institución se denomina como Consejo de Vigilancia y está conformado por 3 vocales principales con sus respectivos suplentes. De igual manera estos son suplentes escogidos democráticamente en Asamblea General por medio de un proceso de elecciones con voto secreto.

Ambos consejos se reúnen mensualmente una vez ordinariamente, y extraordinariamente cuando la situación lo amerite.

- **Dimensión 3:** Grado de participación de la Asamblea en adquisiciones de bienes inmuebles.

La Asamblea General de Representantes dentro de sus obligaciones estatutarias tiene la responsabilidad de autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles. La COAC “Manantial de Oro Ltda.” en el año 2021 no realizó ninguna de estas actividades.

- **Dimensión 4:** Equidad de género dentro de la Organización.

La Asamblea General de Representantes de la Cooperativa se encuentra conformada por 14 mujeres (46.67%) y por 16 hombres (53.33%). Así mismo, el CAD se encuentra conformado por 2 mujeres (40%) y por 3 hombres (60%). El CV a su vez se encuentra conformado por 1 mujer (33.33%) y por 2 hombres (66.67%). En ambos Consejos, la presidencia recae sobre un hombre.

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple con el segundo principio al evidenciar que la organización se encuentra controlada por sus socios a través de los distintos órganos de administración y control.

Sin embargo, se evidencia que las Presidencias de los distintos órganos de administración y control se encuentran ocupadas solamente por hombres.

3° Principio: Participación económica de los socios.

- Los socios constituyen el Patrimonio de la Cooperativa a través de su aporte voluntario por medio de los certificados de aportación, reservas voluntarias y capitalización de excedentes.

Base Legal:

“El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título I, Artículo 49)

- **Dimensión 1:** Capital Social de la Cooperativa.

En el artículo 38 del estatuto vigente, se establece que capital social de la organización será variable e ilimitado y estará constituido por los certificados de aportación. Las aportaciones de los socios tendrán un valor nominativo de USD 20.00 y transferible entre socios o a favor de la institución.

Tabla 41. Certificados de aportación

	2021
Certificados de aportación	830.660,00

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

El total de los certificados de aportación de los socios de la COAC “Manantial de Oro Ltda.” para el año 2021 fue de USD 830.660,00 siendo el 19.50% del Patrimonio Constituido de la Cooperativa.

- **Dimensión 2:** Beneficios sobre el capital social.

Los certificados de aportación son aportes que se registran en una cuenta con características similares a una cuenta de ahorros. Sin embargo, estos fondos no generan ningún tipo de interés pagadero por parte de la organización. El beneficio no económico de obtener un certificado es el de poder participar en las elecciones de representantes para la Asamblea General, con derecho a un solo voto sea cual sea su monto de aportación.

- **Dimensión 3:** Distribución de excedentes.

La Cooperativa durante sus últimos años, mediante decisión de la Asamblea General de Representantes ha decidido capitalizar los excedentes generados durante los últimos años. Sin embargo, en pro del fortalecimiento del sector, la Superintendencia mediante oficio circular SEPS-SGD-IGT-2021-32292-OFC dispone que:

- El 50% de los excedentes generados sean destinados al incremento del fondo de reserva legal Irrepartible.
- El 5% sea destinado como contribución a la Superintendencia.
- El saldo restante será puesto a disposición de la Cooperativa a través de la Asamblea General de Representantes.

La última capitalización de excedentes se la realizó de la siguiente manera:

Tabla 42. Capitalización de excedentes

DETALLE	
VALORES EXCEDENTES ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	366,716.49
Participación a los Trabajadores	-55,007.47
Impuesto a la Renta	-85,073.51
EXCEDENTE ANTES DE DISTRIBUCIONES LEGALES	226,635.51
50% Reserva Legal	-113,317.75
1% Provisión para contribución SEPS	-3,117.09
EXCEDENTES A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA	110,200.66

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple con el tercer principio de participación económica de los socios ya que se evidencia que los socios cumplen su rol al cumplir con las aportaciones voluntarias y con la capitalización de los excedentes financieros generados por el giro del negocio.

Sin embargo, la Superintendencia también denota injerencia y control sobre la participación económica al disponer la forma de distribución de los excedentes, donde también se destina un porcentaje al estado como contribución.

4° Principio: Autonomía e independencia.

- Las COAC's bajo lo establecido por la LOEPS, son organizaciones de carácter autónomas y controladas por sus socios. La independencia de estas organizaciones se encuentra regulada por el límite de participaciones que puede tener un socio logrando así que no exista un control mayoritario por un o un grupo de socios. La autonomía de la Cooperativa se basa en ejecutar el mandato de control entregado por los socios a los órganos internos de control sin injerencias de fuentes externas.

Base Legal:

“El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, Artículo 447)

- **Dimensión 1:** Autonomía e independencia.

En el contexto de la Cooperativa, este principio se define cuando terceras partes (sea fondeadores externos, gobierno, ente los principales) interfieren en el control democrático de los socios y limitan la autonomía en la toma de decisiones institucionales. Para el caso de la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” se detalla a continuación la estructura de las obligaciones con el público y el acceso a recursos externos como fuentes de financiamiento para su giro de negocio:

Tabla 43. Estructura del pasivo 2021

PASIVOS		%
Obligaciones con el Público	31.869.472,36	91,31%
Cuentas por pagar	886.989,44	2,54%
Obligaciones Financieras	2.141.821,68	6,14%
Otros Pasivos	4.340,00	0,01%
TOTAL PASIVOS	34.902.623,48	100%

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

Como se puede evidenciar, la Cooperativa trabaja en más de un 90% con fondos provenientes de su giro de negocio. Esto les permite a sus socios respaldar el gobierno y control democrático instaurado. Las obligaciones financieras que representan un 6,14%

de los pasivos provienen de un crédito con la Corporación Nacional de Finanzas Populares para colocación de créditos de reactivación económica.

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple con el cuarto principio de independencia y autonomía ya que la filosofía institucional ha sido trabajar en primera instancia con recursos propios o provenientes de su giro de negocio.

Al garantizar la independencia y autonomía de la Cooperativa, el Gobierno Cooperativo mantiene la libertad necesaria al momento de relacionarse con otro tipo de organismos o instituciones y con la comunidad en general.

5° Principio: Educación, formación e información.

- Las COAC's brindan a sus directivos, empleados y socios programas de educación que benefician tanto al desarrollo personal como profesional y organizacional. Así mismo, este tipo de organizaciones publican información en general para conocimiento de sus asociados basados en principios financieros, económicos y sociales.

Base Legal:

“Las entidades del sistema financiero nacional publicarán los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, los que deberán contener adicionalmente la opinión del auditor externo calificado por la respectiva superintendencia y todas las notas explicativas que complementen la información comprendida en su dictamen, al menos una vez año al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, o cuando los organismos de control así lo dispongan, de conformidad con las normas establecidas para el efecto.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, Artículo 221)

- **Dimensión 1:** Inversión en educación y capacitación.

La COAC “Manantial de Oro Ltda.” de manera anual y como se manifiesta en el Plan Operativo Anual, desarrolla un plan de educación y capacitación a ser controlado y evaluado de manera trimestral por el Gobierno Cooperativo y de manera anual por la

Asamblea de Representantes. Para el año 2021, el 100% de trabajadores fueron capacitados en temas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, administración integral de riesgos, Excel financiero en nivel básico e intermedio, modelos financieros, contabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito, talleres de políticas de antirrobo, liderazgo efectivo, entre los principales. Así mismo se ofertaron talleres de educación a los socios enfocados a ahorro e inversión, planificación y presupuesto familiar, endeudamiento responsable y uso del Crédito. Para estos talleres, el 1.98% de los socios (270) asistieron.

Para el año 2022 se encuentra asignada una partida presupuestaria para programas de capacitación tanto internos como externos de la Cooperativa.

- **Dimensión 2:** Transparencia normativa.

Según lo establecido por el Código Orgánico Monetario y Financiero y expuesto en la base legal del principio, al menos la información correspondiente a la gestión financiera de la Cooperativa debe ser publicada para conocimiento de los socios. La COAC “Manantial de Oro Ltda.” hasta la fecha del análisis no mantiene una página web en la cual los socios puedan consultar esta información. Sin embargo, la Superintendencia mediante sus boletines publica la información para conocimiento de la sociedad en general.

La Cooperativa actualmente cuenta con distintas formas de comunicación con sus socios a través de la radio cantonal JM, medios impresos como informativos en agencias y publicaciones en periódicos de circulación provincial y nacional, y; también con una fan page en Facebook donde publica todo tipo de información relacionada con sus grupos de interés.

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple parcialmente con el quinto principio de educación e información ya que si bien es cierto atiende las necesidades de capacitación de sus empleados, los programas de capacitación externas son apenas aceptados por el 1% de sus socios.

Así mismo, no dispone de una página web donde los socios puedan consultar información en cualquier parte de la provincia a cualquier hora.

6º Principio: Cooperación entre Cooperativas.

- El sector Cooperativista se fortalece principalmente por el apoyo que las organizaciones que lo conforman reciben entre sí. Así mismo, la LOEPS faculta la creación de Organismos de integración locales o regionales para cumplir con este principio.

Base Legal:

“Los organismos de integración y otras entidades especializadas podrán colaborar con la superintendencia en la realización de una o varias actividades específicas de supervisión, cumpliendo las condiciones y disposiciones que dicte la superintendencia para el efecto. Los supervisores auxiliares serán responsables administrativa, civil y penalmente por la supervisión que efectúen.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, Artículo 456)

- **Dimensión 1:** Convenios con redes y organismos de integración.

Actualmente la COAC “Manantial de Oro Ltda.” forma parte únicamente de la Red de Finanzas Populares y Solidarias “Equinoccio” que es un organismo de integración entre Cooperativas. La Red “Equinoccio” brinda entre otros servicios capacitación personalizada para cada una de sus asociadas a través de la realización de seminarios o talleres con temáticas relacionadas al giro de negocio. Así mismo brinda asesoramiento en pro del desarrollo organizacional.

- **Dimensión 2:** Inter cooperación a efectos de negocio.

Según la información presentada, la Cooperativa mantiene convenios de inter cooperación a efectos de negocio con 13 cooperativas de ahorro y crédito como inversiones, colocaciones y créditos.

Comentario sobre cumplimiento del principio:

En base a las dimensiones analizadas, se puede concluir que la COAC. “Manantial de Oro Ltda.” cumple con el sexto principio de cooperación entre cooperativas ya que se evidencia que participa activamente en un organismo de integración y mantiene convenios de inter cooperación a efectos de negocio con 13 cooperativas de ahorro y crédito.

7° Principio: Interés por la comunidad.

- El sector Cooperativista trabaja por y para el desarrollo de sus grupos de interés por medio del correcto funcionamiento de su giro de negocio. Este estará enmarcado por las políticas que previamente fueron aceptadas por sus miembros. Las políticas son direccionadas al desarrollo social y económico de sus socios de la sociedad en general.

Base Legal:

“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Título II, Artículo 445)

- **Dimensión 1:** Acceso a productos y servicios financieros.

La COAC “Manantial de Oro Ltda.” registra un total de 13.600 socios y 3.243 clientes. De sus 13.600 socios, 6.724 son de género masculino y 6.842 de género femenino. Registra también 34 personas jurídicas como socios. Mantiene un total de USD 25.525.134,37 entregados en 4.356 operaciones de crédito atendiendo a las necesidades de los sectores de consumo y microcrédito. Su mercado principal se encuentra enfocado en el sector de la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.

Dentro de su mercado de crédito atendido, se encuentran hombres y mujeres con niveles de instrucción que van desde ninguno hasta posgrado en sus diferentes ramas.

Así mismo de la mora registrada, el género femenino es el mejor pagador con un total de 2.61% comparado con el género masculino que registra una morosidad de 2.86% sobre el total de la cartera de crédito.

- **Dimensión 2:** Obligaciones fiscales con la sociedad.

La Cooperativa según la información fiscal presentada, en el año 2021 pagó un total de USD 190.320,48 en impuestos y contribuciones. A la fecha de corte, la organización se encuentra al día con todas sus obligaciones tributarias y fiscales.

- **Dimensión 3:** Medio ambiente.

La Cooperativa no ha emprendido ninguna iniciativa de reciclaje o proyectos verdes hasta la fecha de análisis. Dentro de la nueva planificación institucional se encuentran programas de reciclaje y proyectos verdes aplicados a la construcción del edificio matriz para ejecutarse durante el año 2022.

Resumen del Balance Social

Tabla 44. Resumen del balance social

PRINCIPIO COOPERATIVISTA	Calificación 2021	Puntaje Máximo
1 Ingreso libre y voluntario	5	5,00
2 Gestión democrática	5	5,00
3 Participación económica de los socios	5	5,00
4 Autonomía e independencia	5	5,00
5 Educación, formación e información	3,5	5,00
6 Cooperación entre Cooperativas	4	5,00
7 Interés por la comunidad	3,33	5,00

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

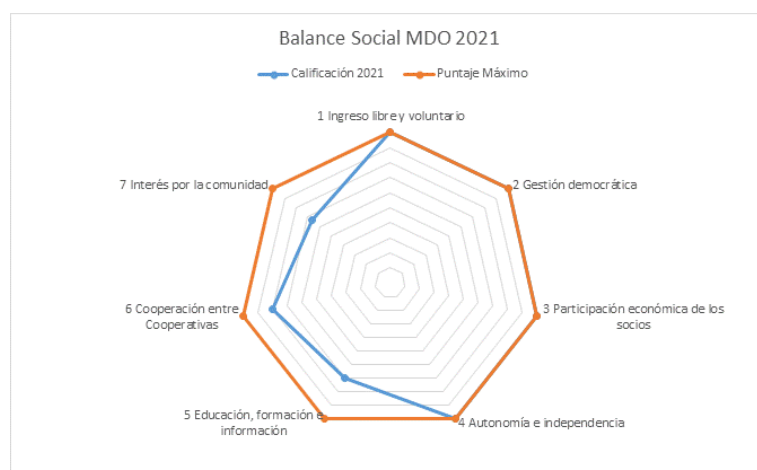


Figura 19. Resumen Balance Social MDO 2021

Fuente: COAC “Manantial de Oro Ltda.” (2022)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manantial de Oro Ltda.” desde su origen en el año 2007 ha venido trabajando por ser una organización financiera sólida y sostenible dentro del marco de las finanzas populares y solidarias. Actualmente, al ser una Institución Financiera del segmento 2 y estar dentro las organizaciones del SFPS más grandes del país; los grupos de interés de la Cooperativa tienen cada vez mayores exigencias.

En el caso específico de la COAC “Manantial de Oro Ltda.” se aplicó la metodología de la ACI (Alianza Cooperativa Internacional) al ser el modelo que más se apega a las características de la Institución, el cual en base a los 7 principios universales del Cooperativismo establece dimensiones de evaluación que en el contexto económico financiero del giro de negocio cruza variables cualitativas y cuantitativas para medir la gestión social llevada a cabo.

Así mismo, dentro del mismo modelo se establecieron 7 macro dimensiones entre las que figuran los principios universales cooperativistas como la participación económica de los socios o la formación e información; entre los principales. Estas dimensiones fueron la base para establecer los KPI's o indicadores de carácter cuantitativos y cualitativos entre los que se destacan los datos de los socios (ingresos y salidas), datos de servicios financieros, datos generales de los consejos, datos de créditos, datos por captaciones, datos de patrimonio, iniciativas de educación financiera a socios y a comunidad, medios y formas de comunicación con los socios, alianzas cooperativas, capacitación interna, iniciativas de reciclaje y datos de los colaboradores.

Dentro de las fortalezas en el presente caso de estudio, se concluye que la COAC “Manantial de Oro Ltda.” cumple con los principios N°1 – Ingreso libre y voluntario, N°2 - Gestión democrática, N°3 – Participación económica de los socios y N°4 – Autonomía e Independencia. Dentro de estos principios se visibiliza la relación que existe en términos de participación de género en el Gobierno Cooperativo y entre los asociados. Entre los principales resultados se destaca que la Presidencia de la Cooperativa, del Consejo de Vigilancia y la Gerencia recae en hombres. También se muestra que el 49.44% de los asociados son mujeres, el otro 49.44% son hombres y el 1.12% restante son personas jurídicas.

Como debilidades encontradas dentro del balance social, en el principio N°5 – Educación, formación e información se evidencia que los talleres de educación financiera dirigidos a los grupos de interés externos de la organización no tienen la suficiente acogida por sus socios llegando solamente al 1,98% de ellos. Así mismo, en el principio N°5 dimensión 2 - Transparencia Normativa se evidencia que la Cooperativa no tiene medios y formas de comunicación digitales suficientes que permitan cumplir a cabalidad este principio. En el principio N°6 – Cooperación entre Cooperativas de igual manera se evidencia una debilidad como Cooperativa al pertenecer únicamente a un solo organismo de integración cooperativo conformado por cooperativas más pequeñas que la institución. Por último, en el principio N°7 – Interés por la comunidad se evidencia que la cooperativa no ha implementado iniciativas o proyectos verdes en los que involucre al medio ambiente tanto en su giro de negocio como en sus prácticas laborales.

Una vez realizado el balance social, se ha gráfico mediante una ilustración radial las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los principios.

4.2.Recomendaciones.

En función de las debilidades encontradas dentro del balance social se recomienda que:

- Dentro de la planificación operativa anual del Comité de Educación y de la Unidad de Talento Humano se diseñen programas atractivos de educación financiera y educación técnica según al giro de negocio al que se dediquen los socios para que tengan una acogida igual o mayor al 10% de los asociados.
- Se diseñe una página web para que, a través de esta, los grupos de interés de la organización puedan encontrar a cualquier hora y en cualquier parte del mundo información financiera, económica y social. De esta manera, principalmente los asociados logren estar informados de las diferentes gestiones se realizan en la Cooperativa.
- Se busque otros organismos de integración regional y/o nacional que permitan a la Cooperativa evaluar los diferentes servicios y obtener los mejores para dar apoyo a su gestión.
- Dentro de su Planificación Estratégica, diseñar programas e iniciativas verdes que permitan mejorar las condiciones del medio ambiente de sus principales zonas de afluencia.

REFERENCIAS

- ACI. (2015). Los principios Cooperativos para el siglo XXI. Alianza Cooperativa Internacional.
- Burbano, M. (2017). “El capital social desde una aproximación ética”. *Revista PUCE*, Núm. 104, pp. 565-584. Recuperado de: <https://www.revistapuce.edu.ec/index.php/revpuce/article/view/82>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008.
- Coraggio, J. (2011). *Economía Popular y Solidaria: El trabajo antes que el capital*. Abya-Yala.
- Coraggio, J. (2013). Estados Generales de la Economía Social y Solidaria. *La presencia de la Economía Social y Solidaria (ESS) y su institucionalización en América Latina*. (pp. 16- 20). Abya-Yala.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Manantial de Oro Ltda.» (2022). *Planificación Estratégica MDO*.
- Da Ros, G. (2001). *Realidad y desafíos de la economía solidaria. Iniciativas comunitarias y cooperativas en el Ecuador*. Abya-Yala.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública y Cooperativa*. (pp. 249-284).
- DGRV (25-26 de noviembre de 2021). *Balance Social* [Discurso principal]. Conferencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Quito – Ecuador.
- Enderle, G. (2003). *Construir confianza, Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones*. Editorial Trotta.
- Ferrell, O.C. (2017). *Ética en los negocios: Casos y toma de decisiones*. Congage Learning.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- International Organization for Standardization. (2011). Guía de responsabilidad social. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- International Organization for Standardization. (2014). Descubriendo ISO 26000. Guía sobre responsabilidad social. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf
- International Organization for Standardization. (2016). Guía de Responsabilidad Social (ISO 26000). Recuperado de: <http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 26000 y los ODS. Recuperado de: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf
- IE. (2001). *Guía de elaboración de Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social Empresarial*. Instituto Ethos. Recuperado de: http://www.fechac.org/pdf/rse/balance_social_ethos_guia.pdf
- Jácome, H. (2014). *SEPS presenta la investigación del balance social para las organizaciones de la EPS*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balancesocial-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador>
- Jácome, H. (2015). *Balance Social para Organizaciones*. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Hugo%20Jacome.pdf>
- Naranjo, C. (2011). *La Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador*. Ed. Fundación Divina Pastora.
- Noriega, M. (2018). *El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador*. Grupo Eumed. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Registro Oficial 444, 10 de mayo de 2011.
- Mills, N. (1989). *El cooperativismo en el Ecuador*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe de Naciones Unidas – CEPAL.
- Serra, B. (2020). *Muestra estadística*. Universo Fórmulas. Recuperado de: <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/muestra->

estadística/#: %7E:text=Una%20muestra%20estadística%20(o%20una,o%20p
orque%20requiere%20demasiado%20tiempo.

Singer, P. (2012). *La experiencia brasileira en Políticas Públicas para la ESS, Conocimiento y Políticas Públicas de Economía Social y Solidaria*. Instituto de Altos Estudios Nacionales.

SB. (2017). Memoria Institucional. Superintendencia de Bancos. Recuperado de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/memoria-institucional-2017/>

SEPS. (2022). *Actualidad y Cifras: Una mirada al desarrollo de la Economía Popular y Solidaria*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/estadistica?actualidad-y-cifras>