



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMERICA**

DIRECCION DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**“EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”**

Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

Autora:

Guevara Pérez Mayra Bibiana

Tutora:

Ing. Ibeth Molina A. Mg.

AMBATO

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Mayra Bibiana Guevara Pérez declaro ser autora del Trabajo de Investigación con el nombre “Evaluación del Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”, como requisito para optar al Grado Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 5 días del mes de septiembre de 2021, firmo conforme:

Autor: Mayra Bibiana Guevara Pérez

Firma:



Número de Cédula: 1803234762

Dirección: Tungurahua, Ambato, La Matriz.

Correo Electrónico: mayraguevara79@outlook.com

Teléfono: 032580455

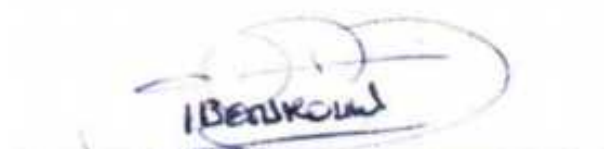
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Evaluación del Balance Social como instrumento de medición de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” presentado por Mayra Bibiana Guevara Pérez, para optar por el Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 5 de septiembre de 2021

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a faint oval border. The signature appears to read 'IBETH MOLINA'.

Ing. Ibeth Molina A. Mg.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 5 de septiembre de 2021



Mayra Bibiana Guevara Pérez

1803234762

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

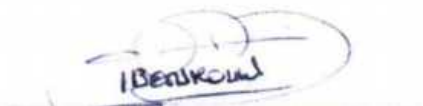
Ambato, 5 de septiembre de 2021



Econ. Tania Morales Molina, Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Alicia Silva Ordoñez, Mg
VOCAL



Ing. Ibeth Molina Arcos, Mg
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, a mis padres, mi esposito Leonel Guevara y mis hijitos Wilmer y Anthony Guevara Guevara; quienes me han brindado su apoyo incondicional y son la inspiración para seguir cumpliendo mis metas y me dan la fuerza para seguir adelante y ser una mujer eficiente para la sociedad.

“La familia no es algo importante, lo es todo” Michael J. Fox.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios y a mi familia.

Mi profunda gratitud a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a todos mis maestros quienes me guiaron durante este trayecto para conseguir mi titulación de igual manera a mi tutora la Ing. Ibeth Molina A. Mg.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del Problema.....	4
Problema:	7
Hipótesis.....	7
Destinatarios del Proyecto.....	7
Objetivos:	8
Objetivo General:	8
Objetivos Específicos:.....	8
CAPITULO I.....	9
Marco Teórico	9
1.1. Antecedentes Investigativos	9
1.2. Desarrollo Teórico del Objeto y Campo	10
1.2.1. Responsabilidad Social	10
1.2.2. Balance Social	16
CAPÍTULO II	31
Diseño Metodológico	31
2.1. Enfoque de Estudio	31
2.2. Tipos de Estudio.....	32
2.3. Métodos de Investigación	33

2.4. Fuentes de la Información.....	34
2.5. Proceso de Investigación.....	37
2.6. Técnicas para recolectar información	38
2.7. Determinación de la Población	39
2.8. Información de la Cooperativa Ambato Ltda.	47
CAPITULO III.....	53
Resultados	53
3.1. Principales resultados del levantamiento de información primaria.....	53
3.2. Resultados tabulados a partir de la entrevista	67
3.3. Verificación de la hipótesis	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
Conclusiones	82
Recomendaciones.....	83
BIBLIOGRAFÍA:	84
ANEXOS	87
Entrevista.....	88
Cálculos en el Sistema SPSS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios en los que se basa el Balance Social Ecuatoriano.....	21
Tabla 2 Indicadores Financieros	24
Tabla 3. Composición de las organizaciones del SFPS	27
Tabla 4. Cajas de Ahorro	28
Tabla 5 Socios	40
Tabla 6 Directivos	42
Tabla 7 Empleados	43
Tabla 8 Proveedores	44
Tabla 9 Administrativo	45
Tabla 10 Balance General	47
Tabla 11 Estado de resultados.....	48
Tabla 12 Indicadores Financieros	50
Tabla 13 Conocimientos	67
Tabla 14 Canales de Dialogo	68
Tabla 15 Actividades.....	69
Tabla 16 Programas de Educación	69
Tabla 17 Opinión.....	70
Tabla 18 Satisfacción de Necesidades	71
Tabla 19 Sistema de Información	72
Tabla 20 Interés.....	72
Tabla 21 Fomentar Valores	73
Tabla 22 Atención Brindada	74
Tabla 23 Código de Ética	74
Tabla 24 Plan Estratégico.....	75
Tabla 25 Derechos.....	75
Tabla 26 Obligaciones.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pirámide de Responsabilidad Social Empresarial Adaptación del Modelo de Carroll	11
Gráfico 2 Diamante de competitividad	14
Gráfico 3 Lanzamiento y respuestas recibidas dentro del plazo	25
Gráfico 4. Tipos de Fuentes de Información.....	35
Gráfico 5 Resumen de Resultados	49
Gráfico 6 Grados de libertad	78
Gráfico 7 Procesamiento de casos.....	78
Gráfico 8 Tabla cruzada	79
Gráfico 9 Pruebas Chi-cuadrado	79
Gráfico 10 Medidas simétricas.....	80
Gráfico 11 Regla de decisión	80

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

TEMA: EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO
DE MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

AUTOR: Mayra Bibiana Guevara Pérez

TUTOR: Ing. Ibeth Molina A. Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación desarrollado surge por la necesidad de estudiar el desarrollo del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., como instrumento de medición de la Responsabilidad Social. Puesto que en la actualidad el sector cooperativo se constituye como uno de los pilares fundamentales de la economía del país. Por consiguiente, se deben presentar un Balance Social empresarial, donde se refleje la contribución a la comunidad y deben identificar los factores que influyen en el bienestar de la sociedad, de sus directivos y colaboradores que vincule lo empresarial con lo social. Por esta razón se realizó el diagnóstico del Balance Social que lleva la Cooperativa mediante la aplicación de una entrevista a los directivos, teniendo como conclusión un mecanismo comprometido con el ámbito económico, social, medioambiental, aportando al desarrollo de la comunidad.

Palabras claves:

Balance Social, Responsabilidad Social, Economía Popular y Solidaria

TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA
POSTGRADUATE ADDRESS
MASTER’S DEGREE IN ADMINISTRATION OF SOCIAL AND
SOLIDARITY ECONOMY ORGANIZATIONS

THEME: SOCIAL BALANCE ASSESSMENT AS A MEASURING
INSTRUMENT FOR SOCIAL RESPONSIBILITY AT THE CREDIT UNION
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”.

AUTHOR: Mayra Bibiana Guevara Pérez

TUTOR: Ing. Ibeth Molina A. Mg.

ABSTRACT

The current research work arises from the need to study the development process of the social balance as a measuring instrument for social responsibility at the credit union “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda”. In this order, it is worth noting that nowadays, credit unions have an important role in the economy of countries. Therefore, the creation of a business social balance is vital to address the level of contribution it gives to the community; besides, factors that influence the well-being of the society, managers, and the staff members need to be identified. Hence, the diagnosis of the social balance was carried out through the use of interviews intended for directors. To conclude, this proposal is considered a mechanism committed to economic, social, and environmental enhancement as it highly contributes to the development of the community.

Keywords: popular and solidarity economy, social balance, social responsibility.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo analizar la gestión social que opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Para así poder evaluar el Balance Social del periodo 2019, el mismo que se asume que está fundamentado en la Ley de Economía Popular y Solidaria, estableciéndose la obligatoriedad que tiene todas las entidades del Sistema de Economía Popular y Solidaria, anexará a sus informes de gestión el Balance Social. Una línea de investigación Asociativa y Productiva y una sub-línea en finanzas en la EPS que establece relaciones entre variables en base a las cuales podemos hacer predicciones y evaluar la capacidad productiva de las finanzas de la Economía Social y Solidaria que refleje un Balance Social que se ajuste a la realidad de la institución mostrando el nivel de Responsabilidad Social que cumple para con sus socios y clientes, de igual forma dentro del área financiera definiendo procesos coherentes que mantengan un estricto control y adecuado funcionamiento del área.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018), son organizaciones sin fines de lucro, es decir, tienen un compromiso con la comunidad y buscan la satisfacción de las necesidades de sus integrantes, poniendo en práctica sus principios y valores. Según el Plan Nacional del Buen Vivir (SENPLADES, 2017), menciona que las sociedades solidarias deben ser corresponsables y recíprocas, es decir, que viven en armonía con la naturaleza, a partir de un cambio en las relaciones de poder. Así como también la Constitución de la República del Ecuador (Constitución de la República del Ecuador, 2008), dice que el Sistema Económico es Social y Solidario en una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, por lo que facilita el Buen Vivir. Ante las necesidades crediticias y de inversión de la comunidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un factor importante en la economía para la intermediación financiera.

En la actualidad entre Instituciones Financieras es notable la competitividad, por lo tanto, siempre están innovando para fidelizar a los socios y clientes, para lo cual

cumplen sus principios. El Balance Social ayuda a conocer el manejo y el control de su Responsabilidad Social y así mantener informados a sus socios y la sociedad en general. En el sector Cooperativista la Responsabilidad Social es un factor importante dentro de la institución ya que evalúa las obligaciones con los socios, empleados, medio ambiente y sector cooperativista; brindando información al talento humano y a los grupos de interés de las actividades de bienestar social.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito además de ofertar sus servicios y productos a la sociedad deben medir el porcentaje de cumplimiento de sus objetivos a favor del bienestar comunitario, tomando en cuenta la misión, visión, principios y valores de las cooperativas para relacionarse con la comunidad ya que los mismos tienen un origen de cooperación y reciprocidad con el entorno. (Mugarra , 2001)

Un Balance Social es una herramienta encaminada a brindar información mediante un informe de gestión institucional de un periodo de tiempo determinado, en base a tres aspectos: económico, social y ambiental con variables tanto cuantitativas como cualitativas forjando la transparencia y publicidad de las acciones tomadas por la administración en el ejercicio de sus funciones; además, sirve de retroalimentación como organización, grupo humano y perceptor de las necesidades de los emprendedores de la sociedad. (IADEP, 2018)

En la actualidad para la economía surge un nuevo concepto denominado economía social y solidaria, la misma que está basada en valores humanos y principios de solidaridad donde se reconoce a las actividades de carácter comunitario asociativo, cooperativo, mutualista creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de la comunidad. (Coraggio , 2008)

La Responsabilidad Social está presente en las innovaciones de la administración corporativa desde la Segunda Guerra Mundial aproximadamente desde el siglo XXI (Roser & Casado, 2009). La historia desde entonces para las organizaciones ha ido evolucionando ya que están sujetas a los cambios

económicos, culturales y sociales que surgieron en la transformación de la sociedad mundial. (Foretica, 2011)

América Latina ha evidenciado una dificultad para poder implementar actividades de Responsabilidad Social, esto se debe a diversas razones históricas entre ellas el colonialismo por discriminación social. Pero hoy en día con la constante evolución económica, social y cultural los países subdesarrollados pueden aminorar desigualdades de ingresos y bienestar. (Organizacion de las Naciones Unidas , 2008)

En el Ecuador, se han realizado cambios en cuestión de legislación y exigencias a las empresas, haciendo que el sector privado ecuatoriano se preocupe cada vez más por los efectos de sus actos en todos los ámbitos mencionados. Se han elegido el humanismo contemporáneo, la ética empresarial y ética ecológica como corrientes de pensamiento. (Villacis, Suarez, & Güillín, 2016)

La Responsabilidad Social Empresarial influye en la imagen corporativa y es una ventaja competitiva, que grandes empresas o sectores se atreven a implantar, ya que enfatiza el compromiso para mejorar la calidad de vida de sus empleados, sus familias y las comunidades vecinas. (McWilliams , Siegel, & Wright, 2006)

La aceptación de la Responsabilidad Social Empresarial permitirá crear una nueva alternativa de competitividad en tres aspectos fundamentales como son: ambiental, financiero y social, de esta manera ir perfeccionando la marca de los productos e imagen de la institución y de todas las personas que intervienen en la creación y ascenso de la misma. (McWilliams , Siegel, & Wright, 2006)

Una vez que las PYMES adoptan el significado de Responsabilidad Social Empresarial son capaces de promover cambios en las relaciones sociales con sus trabajadores, con el acceso al trabajo, aspectos de género, situaciones de salud, la disminución de la discriminación social. (Organizacion de las Naciones Unidas , 2008)

Planteamiento del Problema

En la actualidad según (Jacome, 2019) el Balance Social es un mecanismo de reafirmación identitaria como parte del sector Económico Popular y Solidario, ya que a través de una participación activa y democrática por parte de los socios de las instituciones financieras se practica la transparencia. También indicó que dicho balance se elabora en base a una herramienta que cuanti-cualifica la Responsabilidad Social de la entidad en lo que se refiere al ámbito económico, social y medioambiental.

Las organizaciones al enfrentarse a los nuevos retos van más allá de ofrecer sus productos y servicios, adoptando un compromiso con los colaboradores, para llevar un modelo de gestión socialmente responsable transparente social y económicamente.

Con un enfoque en la comunidad el Balance Social constituye una herramienta de medición con una metodología cuantitativa y cualitativa para un análisis empresarial responsable. La Responsabilidad Social no solo se enfoca en la labor social, sino que engloba una serie de toma de decisiones desde el interior de la organización para el cumplimiento de la filosofía cooperativista. (Colina & Senior, 2008)

En el país las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben emitir sus estados financieros al fin de cada periodo a los entes reguladores y es por eso que de la misma manera estas deberían dar a conocer a todos los grupos de interés sobre sus actividades de Responsabilidad Social en ámbitos sociales económicos y ambientales; de esta manera podrán demostrar su interés por sus socios, trabajadores y la colectividad en general, mejorando así su modelo de gestión y competitividad.

Hay que tener en cuenta que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas dentro del PIB, ya que estas dinamizan la política económica y productiva del país, generando fuentes de trabajo y mejorando la estabilidad económica del mismo, además, las instituciones deben realizar programas sociales que ayuden a mejorar el modelo de gestión, e impulsar al cumplimiento de la misión, visión, principios y valores. (Solis , 2013)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) registra 115 cooperativas en Tungurahua, de las cuales 92 están en la ciudad de Ambato. Las acciones por Responsabilidad Social no son obligatorias a diferencia del Balance Social que debe cumplir con los principios y obligaciones establecidas en la LOEPS.

Las actividades que realizan las instituciones financieras exigen un compromiso social con la comunidad es así que deben cumplir con el Balance Social, el mismo que ayuda a planificar, evaluar, diagnosticar y controlar los objetivos sociales destinados a mejorar la gestión interna y externa de las organizaciones. Por tal motivo al Balance Social se le conoce como una herramienta de gestión que se elabora no como un balance tradicional sino como un balance enfocado en la comunidad, ya que, mediante la aplicación de una metodología específica, mide cuantitativa y cualitativamente la gestión social de una organización. (Colina & Senior, 2008)

La Responsabilidad Social Empresarial está evolucionando en una variable competitiva de reconocimiento mundial, ya que genera decisiones mejor informadas en los negocios, por lo que, construye la fidelidad de los socios, enriquece la imagen corporativa y de la marca, contribuyendo en forma cuantitativa a la rentabilidad corporativa a largo plazo (Murray & Montanari, 1986). Es así, que las PYMES socialmente responsables tienen el objetivo de mejorar su relación con su cliente y con su proveedor para que se pueda hablar de un producto o servicio socialmente responsable. (Sarmiento del Valle, 2011)

La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador está ganando importancia y eso se debe a que la población acepta esta nueva tendencia que ofrece alternativas de crear un valor agregado en sus actividades. Las organizaciones pueden brindar un aporte para un mundo mejor y al mismo tiempo generar beneficios para sí mismos. Las actividades de Responsabilidad Social Empresarial están basadas en la iniciativa y responsabilidad propia de las empresas o de un sector yendo más allá de sólo cumplir las leyes. Según (Fernandez de Tejada , Lopez , & Saavedra , 2007) la Responsabilidad Social puede ser considerada como un modelo de gestión empresarial que se basa en tres pilares: económica, social y ambiental.

Bajo el marco de estas premisas la presente investigación tomará como referencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato ubicada en el Cantón Ambato de la provincia de Tungurahua, para demostrar el cumplimiento del compromiso social a través de la presentación del Balance Social y su exposición a la sociedad.

Tungurahua es la tercera sede del cooperativismo en el Ecuador con una mayoría de instituciones indígenas que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio. Este sistema financiero ha tenido una gran acogida, especialmente aquellas entidades que están administradas por indígenas, ya que tomaron como referencia a las primeras cooperativas que nacieron a nivel nacional a raíz de la crisis bancaria que soportó Ecuador en los años 1990-2000. (La Hora , 2011)

La antigua Ley de Cooperativas que regulaba a este tipo de instituciones era muy flexible, además de tener estatutos básicos para su creación, carecía de técnicos para el control. En la actualidad se derogó la Ley de Cooperativas para dar paso a la Ley de Economía Popular y Solidaria que será encargada de definir las políticas y la institucionalidad que deben tener las cooperativas. (La Hora , 2011)

Para las PYMES de la Provincia de Tungurahua, la Responsabilidad Social Empresarial es importante dentro de una agenda presente y futura, ya que es considerada como parte de la estrategia de desarrollo sostenible (Holcim, 2013). Entendiendo este último, como la capacidad de invertir los recursos del presente, sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras y de esta manera el sector privado debe difundirse más allá de lo perecible y garantizar lo sostenible. (Carroll, 1991)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato actualmente empieza a tomar conciencia de la importancia que tiene la Responsabilidad Social como parte de su gestión, ya que se puede identificar acciones de Responsabilidad Social que deben realizar para fortalecer su relación con los grupos de interés y cumplir los objetivos propuestos.

Problema:

¿Cómo incide el Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Hipótesis

H₀: El Balance Social no incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

H₁: Balance Social incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Destinatarios del Proyecto

El proyecto dirigido a los grupos de interés que son: el personal administrativo, directivos, empleados, proveedores, y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Objetivos:**Objetivo General:**

Estudiar el Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar la estructura del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
2. Analizar el modelo de Responsabilidad Social que se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
3. Determinar si el modelo operativo del Balance Social con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es socialmente responsable.

CAPITULO I

Marco Teórico

1.1. Antecedentes Investigativos

Hay que entender que la Economía Popular y Solidaria es un conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que privilegian al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, con una orientación al Buen Vivir (sumak kawsay), en armonía con la naturaleza, sin fines de lucro y acumulación de capital (LOEPS, 2018).

En el mundo actual lo social juega un papel importante ya que reconoce el valor dentro de cada organización y su relación con la sociedad demandando mayor responsabilidad para resolver problemas. Es por eso que la Responsabilidad Social ha ido evolucionando de la misma manera en que las empresas, por tal motivo la implementación de un modelo de Balance Social va más allá del cumplimiento de las normas, sino que sirve como instrumento de gestión para medir la labor social. En el Ecuador, la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) en la Disposición General Segunda obliga a las organizaciones de este sector a presentar el Balance Social.

Las PYMES al ser consideradas dentro de la ley de la Economía Popular y Solidaria deben de presentar un Balance Social Empresarial al final de cada periodo; pero no todas reportan su situación en lo que se refiere a Responsabilidad Social, por lo que no existe un modelo definido que demuestre un informe eficaz y eficiente en términos tanto cuantitativos como cualitativos de la gestión social, lo que no refleja el desempeño social, y ocasiona dificultades para definir políticas y

establecer programas con temas enfocados en la responsabilidad interna y de la sociedad en general (LOEPS, 2018).

La iniciativa del Balance Social se dio en países desarrollados como Estados Unidos, Francia, Alemania y España. El desarrollo del Balance Social fue impulsado por la iglesia católica y protestante cuestionaba la Responsabilidad Social de los empresarios, con los rendimientos de los socios. (Briones, Apolinario, & Benavides, 2020)

Crear un Balance Social como una herramienta de medición ayuda a evidenciar los resultados y las acciones que la Economía Popular y Solidaria tiene como identidad. Con la necesidad de crear dicho balance hay que tener en cuenta que existe dos modelos económicos distintos de medir resultados; por un lado, la Economía de Capital; y por otro, una Economía Social y Solidaria. (Paez, 2013)

1.2. Desarrollo Teórico del Objeto y Campo

1.2.1. Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social no es entregar dinero, ni preocuparse por el medio ambiente, ni donaciones en especie por el contrario la Responsabilidad Social es el compromiso que tienen todas las organizaciones ante los impactos que sus decisiones y actividades generan en sus comunidades y en el medio ambiente, además esta actividad es un acto voluntario es decir que se tiene que pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. Mientras que el Balance Social es una herramienta de medición de la gestión social que nos permite reportar resultados en términos de inversiones sociales llevadas a cabo en un periodo determinado. La falta de integridad en los análisis y en las políticas trazadas se evidencia en la Responsabilidad Social de las Cooperativas por su actividad económica-productiva (Alfonso, Rivera, & Labrador, 2008).

El origen de la Responsabilidad Social se da en el año 1950 donde se implementó el pacto global de las naciones unidas por el impacto que tenía el planeta por los temas sociales, por lo que las empresas se ven comprometidas a

involucrarse en la sociedad civil a través de sus iniciativas de renovación, los cuales generan impactos dentro y fuera de la misma en el caso de los agentes internos estarían representados por los trabajadores de los distintos niveles de la empresa, así también los agentes externos, referidos fundamentalmente a todos los agentes que están en el entorno de la entidad. (Asencio, 2015)



Gráfico 1. Pirámide de Responsabilidad Social Empresarial Adaptación del Modelo de Carroll

Elaborado por: Carroll

Fuente: (Carroll, 1991)

Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Por muchas décadas, las empresas no consideraban el impacto social y ambiental que sus actividades generaban a cambio de la maximización de sus beneficios. A finales del siglo XIX Andrew Carnegie popularizó los principios de la caridad dando a pie a nuevas iniciativas para las organizaciones en donde ya no eran solo responsables de sus finanzas sino también de su medio ambiente, clientes, comunidad y sus empleados. A pesar de ello no existe un modelo establecido de Responsabilidad Social para el sector cooperativo financiero.

Por lo que las Cooperativas al asumir estas prácticas de Responsabilidad Social lo hacen desde sus tres dimensiones, su propia naturaleza, su finalidad y su organización.

En el Art. 445 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica la naturaleza y los objetivos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, mencionando que estas son organizaciones formadas por personas jurídicas o naturales que se juntan voluntariamente bajo los compendios de 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; de la misma forma se puede diferenciar dos aspectos importantes:

El primero concerniente al origen de los principios bajo los cuales una organización hace girar su actividad. El Art. 4 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece los principios por los cuales una Cooperativa de Ahorro debe guiar su actividad, entre ellas se puede distinguir el literal g) que señala (Frias & Rodolfo, 2019):

g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, Por otra parte, el punto a considerar trata de los objetivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito con sus socios como Responsabilidad Social. (Frias & Rodolfo, 2019)

Las iniciativas relativas a responsabilidad social están sustentadas en una triple dimensión, basada en estos principios cooperativos:

- Compromiso por el respeto de los derechos laborales y el esfuerzo de las políticas de contratación que contribuyen a fomentar los valores de igualdad y diversidad.
- Asignación de recursos y tiempo a favor del desarrollo de las comunidades y de las organizaciones sociales y benéficas.
- La mejora de la gestión medioambiental.

Por consiguiente, las Cooperativas de Crédito interiorizan no sólo la Responsabilidad Social sino también el desarrollo sostenible, contribuyendo a una mejor integración y cohesión social de aquellas comunidades en las que están presentes. (Frias & Rodolfo, 2019)

En el caso del Ecuador, la Responsabilidad Social es obligatoria y no voluntaria, teniendo en cuenta que esta permite evaluar el cumplimiento de los objetivos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Sostenibilidad Empresarial

En la sostenibilidad empresarial se basa las actividades de una organización, debido a que establece parámetros de cómo gestionar los recursos, considerando factores medioambientales y sociales (Sanchez N. , 2008).

Características de la sostenibilidad empresarial

En términos prácticos se debe considerar para hacer una gestión empresarial sostenible los siguientes aspectos:

-) Crear un clima laboral confortable para los colaboradores con buenas prácticas de trabajo logrando una mayor productividad.
-) Diagnosticar el manejo de los recursos financieros.
-) Examinar el consumo de energía eléctrica, agua, gas, papel que afectan el medioambiente.
-) Reciclar los residuos
-) Conocer las necesidades y expectativas de las partes aledañas a la organización, corregir los procesos que los afecten potencialmente (Sanchez J. , 2013)

En contexto, una empresa debe centrar su misión en reflexionar sobre el futuro de la sostenibilidad empresarial mediante los métodos y políticas gestionadas por las organizaciones.

Es importante considerar que en los últimos años los temas relacionados con la sostenibilidad, el desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa han conseguido una mayor evidencia tanto en el mercado como a nivel científico. (Lafuente & Barcellos , 2011)

Competitividad Empresarial

El sentido de competitividad en una empresa empieza cuando entiende que para sobrevivir y llegar al éxito en el mercado debe ser competitiva, ya que en un mundo competitivo en donde se mezcla empresas en competencia, junto con monopolios, todas deben lograr una producción eficaz con los recursos que tengan a su disposición (Lopez , Ramírez , & Cabrera, 2011).

En la actualidad las cooperativas se enfrentan con nuevas adversidades por lo que es necesario que los productos y servicios que ofrecen tengan un plus que su competencia no presente. Por lo que se sugiere que los productos y servicios sean ofertados a un bajo costo, además de cumplir con las expectativas y necesidades que tienen los clientes. (Gualancañay, 2017)

Una de las maneras didácticas para entender la competitividad empresarial es el diamante de competitividad propuesto por Porter. Este modelo presenta los elementos necesarios que debe tener una empresa para generar bienes y servicios competitivos en el mercado. Los factores de demanda ayudan a las organizaciones conocer los gustos, preferencias de consumos, tendencias, perspectivas futuras de los clientes y poder identificar las empresas rivales o si están ingresando competencia en el mercado. (Lopez , Ramírez , & Cabrera, 2011)



Gráfico 2 Diamante de competitividad

Elaborado por: Porter

Fuente: Porter 1993

Se puede concluir que la competitividad empresarial se basa en la productividad, la alta calidad, en el costo, la participación en el mercado en el que se desenvuelve y por tanto en la innovación que presenta en sus productos y servicios. (Lopez , Ramírez , & Cabrera, 2011)

Planificación Estratégica

Es un plan de acción realizada por los altos directivos como herramienta para encaminar a la cúspide a sus empresas. De ese modo, el plan estratégico debe establecer estrategias para poder llegar al éxito y realizar cambios en un futuro de acuerdo a las circunstancias que se presenten. Para eso debe haber logrado superar sus debilidades, consolidando sus fortalezas y afrontando oportunamente los cambios del ambiente externo. Al aplicar lo expuesto se espera que las empresas mejoren su competitividad, logren sus objetivos y satisfagan las expectativas y necesidades de las partes interesadas (Solorzano & Alaña, 2015). De tal modo que la planificación estratégica es una metodología que busca alcanzar los objetivos propuestos por una organización mediante un plan de acción; siendo de vital importancia la comunicación efectiva y trabajo en equipo. (Solorzano & Alaña, 2015)

Errores en la Planificación Estratégica

Según (Solorzano & Alaña, 2015), los errores más comunes que los empresarios y directivos cometen en la planificación estratégica son:

- Utilizar la planeación estratégica para obtener el control de las decisiones y los recursos.
- Realizar la planeación estratégica sólo para satisfacer requisitos regulatorios o de acreditación.
- Pasar con demasiada rapidez del desarrollo de la misión a la formulación de estrategias.
- No comunicar el plan a los empleados y dejar que continúen trabajando sin saber nada.
- Dejar que los altos directivos tomen muchas decisiones intuitivas que entren en conflicto con el plan formal.

- Que los altos directivos no apoyen activamente el proceso de la planeación estratégica.
- No utilizar los planes como estándar para medir el desempeño.
- Delegar la planeación a un “planeador” en vez de involucrar a todos los gerentes.
- Ocuparse demasiado en los problemas actuales ocasionados por la falta o insuficiencia de planeación.
- Formalizar tanto la planeación que no haya cabida para la flexibilidad y la creatividad”.

Beneficios de la Planificación Estratégica

Para los beneficios de la Planificación estratégica son:

- Clara identificación del propósito, metas realistas y consistentes de la organización.
- Optimo establecimiento del sistema organizacional.
- Suministro de una base para las mediciones del progreso y un mecanismo para los logros.
- Generación del sentido de pertenencia, en todo el personal.
- Formación de equipos de trabajo

1.2.2. Balance Social

El Balance Social se esparce rápidamente en Alemania y Francia siendo este un documento o un mecanismo donde una empresa rinde cuentas de los impactos sociales en el campo de los recursos humanos, así como medir el impacto social de sus actividades, es decir una evaluación en las áreas internas y externas de una empresa. Mientras que se define a la Responsabilidad Social como las obligaciones de los empresarios para seguir políticas, tomar decisiones o adoptar líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad, toda organización que desea acatar la Responsabilidad Social deberá adquirir una norma ISO 26000, que se define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que

sus decisiones y actividades ocasiona en la sociedad y medio ambiente. (Ravina, 2001)

Evolución del Balance Social Empresarial

Para las empresas se establece por primera vez como obligatorio el Balance Social en los años de 1996 en donde se refleja la situación social y las condiciones de trabajo. Los países en donde se identificó un desarrollo de Balance Social fueron en Alemania, Noriega y España.

La Organización Internacional del Trabajo, la Cámara Junior de Colombia y la Asociación nacional de Industrias presentaron en el año de 1987 un modelo que se estructura de la siguiente manera:

Área Interna de la Empresa: Se refiere a las respuestas y acciones hacia los trabajadores en tres campos:

-) Integración y Desarrollo
-) Servicios Sociales
-) Características Sociolaborales.

Área Externa: Responsabilidad Social con el entorno en que se desarrolla la organización, en tres frentes:

-) Relaciones con la comunidad
-) Relaciones primarias
-) Relaciones con otras instituciones

El Balance Social es una herramienta de medición para las organizaciones cooperativistas sobre la Responsabilidad Social y se mide en sus áreas antes mencionadas para concretar por medio de un informe cualitativo los valores sociales. (Jacome Zambrano , 2017)

El Balance Social en Latinoamérica

Según (Zabala, 2008), en su trabajo “Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana: El caso de Antioquia (Colombia)”, menciona los siguientes objetivos que debe cumplir el Balance Social: Evaluar el desempeño social de las organizaciones en un momento determinado, servir de base para planificar las actividades de las organizaciones en beneficios de todos los públicos, en las áreas que se relacionen con la política social institucional, evaluar los resultados de la acción social de la organización empresarial, lograr proyección social de la organización empresarial, crear instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios sociales de sus actos, realizar correcciones respecto al manejo y dirección de los recursos involucrados en las acciones sociales, servir de instrumento para medir el acercamiento al cumplimiento de objetivo social de la organización, crear y facilitar la formación de opinión, mediante la garantía de una información objetiva, clara, detallada, veraz y oportuna.

Modelos para la construcción del Balance Social en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Los modelos para la construcción de un Balance Social más adaptables para la Economía Popular y Solidaria de las que dependen las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador son:

- Modelo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Esta delegación es la primera especializada de la ONU, su objetivo es promocionar a las cooperativas y desarrollarlas en el campo económico y social. El primer país latinoamericano que desarrollo su modelo de Balance Social fue Colombia mediante un acuerdo con la (ANDI). Según la OIT el Balance Social “por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad”. (OIT, 2001)

- **Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI)**

Es una organización que se encuentra en todo el mundo la misma que representa a las cooperativas. Fue creada en la ciudad de Londres en el año de 1895.

Para esta organización la base de las cooperativas debe estar basada en principios y valores de funcionamiento. Para las Cooperativas el Balance Social es un instrumento de medición de su acción integral, el modelo de la ACI se concentra en los principios cooperativos universales y utiliza como instrumento de comprobación las variables e indicadores.

Los principios de la ACI son: Membresía Abierta y Voluntaria, Control Democrático de los Miembros, Participación Económica de los Miembros, Autonomía e Independencia, Educación (formación e información), Cooperación entre Cooperativas y Compromiso con la Comunidad. (Martínez Sánchez , 2014)

- **Modelo Sistema de Información Social Cooperativo (SISCO)**

Básicamente es una plataforma de investigación social que se encuentra conformada por entidades de la Economía Solidaria, por lo que se puede unir la información social, económica y demográfica, permitiendo realizar un análisis social y económico profundo. Los stakeholders son una característica principal en la administración en el proceso de la cooperativa.

El modelo (SISCO) se encuentra estructurado por variables e indicadores que son: Membresía Abierta y Voluntaria, Control Democrático de los Miembros, Participación Económica de los Miembros, Autonomía e Independencia, Educación, Cooperación con la Comunidad, Disfrute de la Vida y Dignificación del trabajo. (Briones, Apolinario, & Benavides, 2020)

- **Modelo del País Vasco**

En el año de 2003, se presentó un modelo de Balance Social ante el Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi para aplicar a las Cooperativas Vascas según su sector y tamaño. Este modelo se basa en las buenas prácticas de las demás organizaciones desarrolladoras, siendo así los parámetros que se basa su modelo son los principios de la ACI y dimensiones básicas del Balance Social de país Vasco. (Alfonso, Rivera, & Labrador, 2008)

- Modelo Alemán Die Genossenschaften (DGRV)

Este modelo hace referencia a la confederación Alemana de Cooperativas que cuenta con un promedio de 570 Cooperativas. A través de este modelo se ha logrado fortalecer las áreas rurales y el desarrollo del país. Se aplica en varias partes del mundo como Europa del Este, América Latina, Asia y África. Por otra parte, es la entidad más importante de Alemania y tiene afinidad con la (IRU). Alianza Cooperativa internacional (ACI), Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), Organización Internacional del Trabajo (OIT). (Carroll, 1991)

Para este modelo el Balance Social se caracteriza por ser una herramienta de gestión que ayuda a evaluar el cumplimiento de la misión institucional con la aplicación de los principios corporativos.

Está constituido por cuatro etapas.

Nivel 1 Compromiso: la Cooperativa realiza pequeñas acciones con la comunidad.

Nivel 2: Innovación: Apoyo Planificado

Nivel 3 Integración: Integrar temas socioambientales.

Nivel 4 Transformación: Integrar el concepto de Responsabilidad Social.

Posee indicadores cuantitativos y cualitativos, la valoración se la genera en Excel por medio de plantillas de indicadores para cada ente corporativo.

Los Indicadores cuantitativos y cualitativos son:

- Código
- Indicadores
- Observaciones
- Fuente de Información
- Área responsable del cálculo
- Frecuencia del cálculo

Todos estos indicadores responden a los principios de los modelos antes mencionados.

Conclusión:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se basa en el Modelo Alemán Die Genossenschaften (DGRV) ya que para este modelo el Balance Social se caracteriza por ser una herramienta de gestión que ayuda a evaluar el cumplimiento de la misión institucional con la aplicación de los principios corporativos los mismos que mantienen una estrecha relación buscando un mismo fin el cual es buscar el bienestar de la sociedad y que todos se sientan partícipes de este cambio que se ha venido realizando

Balance Social Ecuatoriano

El modelo de Balance Social está conformado por las siguientes áreas:

Área interna

-) Características Socio- laborales del personal.
-) Servicios Sociales de la empresa al personal.
-) Integración y desarrollo del personal.

Área externa

-) Relaciones primarias.
-) Relaciones con la comunidad.
-) Relaciones con otras instituciones.

En el sector de la Economía Popular y Solidaria el Balance Social es presentado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito por ser entidades aliadas entendedoras del verdadero significado de ser Solidariamente Responsables, ya que buscan el bienestar de sus grupos de interés al permitirles ser partícipes de la institución en la toma de decisiones para el bienestar de la misma obteniendo beneficios no sólo económicos sino también sociales. (Caballero & Balaguer , 2001)

Tabla 1. Principios en los que se basa el Balance Social Ecuatoriano

Principios ACI		Principios LOEPS	Principios BUEN VIVIR
Membresía abierta y voluntaria	y	Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común.	Unidad en la diversidad.

Control democrático de los miembros.	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.	Ser humano que desea vivir en sociedad.
Participación económica de los miembros.	Comercio justo, ético y responsable.	Igualdad, integración y cohesión social.
Autogestión e independencia.	Equidad de género.	Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de capacidades humanas.
Educación, formación e información.	Respeto a la identidad cultura.	Relación armónica con la naturaleza.
Cooperación entre Cooperativas.	Autogestión	Convivencia solidaria, fraterna y Cooperativa.
Compromiso con la comunidad.	Responsabilidad Social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas	Trabajo y un ocio liberador.
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	Reconstrucción de lo público
		Democracia representativa, participativa y deliberativa.
		Estado democrático, pluralista y laico.

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: (Paez, 2013)

Indicadores del Balance Social

El Balance Social es un indicador fundamental del sector Económico Popular y Solidario, por lo que es un gran aporte por medio de una participación democrática y activa de las partes interesadas consolidando una transparencia a la gestión de la

organización, además cuenta con indicadores de desempeño que permiten visualizar el estado del mismo. (Jácome, 2014)

) Indicadores de Desempeño Económico

Estos indicadores hacen referencia a los impactos económicos que se generan en una organización, por consiguiente, muestran la transparencia de los estados financieros convencionales demostrativos.

) Indicadores de Desempeño Social

La razón de este indicador es expresar los impactos de las actividades de la organización con relación a las partes interesadas por ejemplo el gobierno, clientes publico interno y proveedores.

) Indicadores de Desempeño Ambiental.

El propósito de este indicador es la protección del medio ambiente siendo estos el aire, suelo, agua y biodiversidad de vegetales y animales, por lo que una organización debe ser consiente del impacto que genera al medio ambiente en el área que desempeña sus actividades. (Instituto Ethos, 2001, pág. 30)

Según Timote, Cabañes & Machado (2009), definen a los indicadores del Balance Social de la siguiente manera:

) Cuestión de Profundidad o (Indicador de Profundidad)

En cuanto a este indicador nos permite observar que tan bien lleva la etapa actual de gestión una compañía respecto a sus funciones. De este modo se muestra en cuatro etapas por lo que le permite a la empresa ubicarse fácilmente en una escala.

) Cuestiones Binarias (o Indicadores Binarios)

Este hace referencia al (sí o no) convirtiéndose en cuestiones binarias, es decir que evalúan los datos generados en los indicadores del Indicador de Profundidad. Además, está compuesta de elementos de validación y profundización de la etapa de Responsabilidad Social identificada por la compañía y contribuye a la comprensión de las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios

J Cuestiones Cuantitativas (o Indicadores Cuantitativos)

En resumen, esta clase de indicadores permiten el entendimiento sistemático de determinados datos, de esta forma se pueden evaluarlos según series anuales y cruzarlos con otros datos. Sin embargo, no todos presentan datos cuantitativos, por lo que cuando se tiene datos cuantitativos se debe generar de forma precisa, pues serán útiles principalmente en el monitoreo interno de la compañía.

En la elaboración del Balance Social se pueden observar los distintos indicadores que debe cumplir esta herramienta de gestión, esto ayuda al cumplimiento de la Responsabilidad Social dentro de ámbitos económicos, sociales y ambientales, ya que se pueden evaluar dichas actividades de forma cualitativa y cuantitativa la gestión social que realizan estas en un periodo determinado.

Tabla 2 Indicadores Financieros

Indicador	Fórmula
Activos productivos / total activos	Activos productivos / total activos
Activos productivos / pasivos con costo	Activos productivos / pasivos con costo
Morosidad de la cartera total	Cartera improductiva / cartera bruta
Cobertura de la cartera de créditos de consumo prioritario	Provisiones de cartera de consumo prioritario/ cartera improductiva cartera de consumo prioritario
Cobertura de la cartera de microcrédito	Provisión de la cartera de microcrédito/ cartera improductiva de microcrédito
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	Resultados del ejercicio / patrimonio promedio
Resultados del ejercicio / activo promedio	Resultados del ejercicio / activo promedio
Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)	Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)

Rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer	Si (prom.carteramicro. Prioritario x ven. = 0;0;(intereses cartera microcreditoprioritrio/ prom.carteramicro. Prioritario x ven) /número de meses *12) *100)
Cartera por vencer total	Si (prom.cartera x ven. = 0;0;(intereses cartera de créditos/ prom.cartera x vencer) /número de meses *12) *100)
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo
Solvencia patrimonial	Activo/pasivo

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SEPS

Aplicación Práctica del Balance Social

En el año 2014 se dio a conocer por parte de la SEPS el “*Balance Social Modelos y Primeros Resultados*” en las terceras jornadas de supervisión y control a las organizaciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria.



Gráfico 3 Lanzamiento y respuestas recibidas dentro del plazo

Elaborado por: José Páez

Fuente: SEPS

De las entidades que se recolectó la información en el plazo solicitado por parte de la SEPS, se puede evidenciar que un 80,20% es decir 887 cooperativas nunca hicieron Balance Social, el 19,80% de la Cooperativa hizo o se encuentra en proceso de hacer Balance Social y un 13,20% es decir 29 cooperativas realizan un Balance Social pero no hacen publico los resultados.

Exigencia del Balance Social por la SEPS a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria incluyó como Disposición General lo siguiente:

“SEGUNDA. - Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”. (LOEPS, 2011)

Lo cual hizo que el informe de Balance Social sea de carácter obligatorio y de esta manera se convirtiera en la primera herramienta de gestión social. En el año 2006 la Economía Popular y Solidaria y el sector financiero popular fue establecido en busca de una visión social que hace referencia en impulsar la superioridad del ser humano en la sociedad y economía.

El Estado Ecuatoriano desde 1937 en donde se realizó la reforma a la ley de Cooperativas no ha participado en cambios sobre la misma, por lo que el estado se ha enfocado en el área del capital desarrollando leyes que favorecen el crecimiento del capital dejando a un lado el tema social.

En 2008 se creó una constitución donde le da importancia al Sistema Corporativo para alcanzar el Buen Vivir, por consiguiente, se crea la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), lo que les permite a las cooperativas relacionarse con el mercado financiero y el estado. Además, se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) la misma que controla

a las diferentes Cooperativas las misma que genera garantía y seguridad para la sociedad en sector financiero. (Martínez Sánchez , 2014)

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero

Este reglamento vela por las distintas organizaciones que forman la Economía Popular y Solidaria, de la misma forma que fortalece los controles internos.

El Art. 158.²⁹ Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario establece atribuciones del Superintendente que es elaborar y publicar, anualmente información estadística, financiera y social de las organizaciones. Con esto se está cumpliendo lo que el Balance Social exige la parte social. (LOEPS, 2011)

Cooperativismo

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria menciona que el sector cooperativo es un conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que buscan satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común; y pueden ser de carácter productivo, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. (LOEPS, 2018)

Por lo tanto, el Cooperativismo está basado en el bienestar de la colectividad en la cual el problema de uno es problema de todos, ya que mantienen un rol protagonista del ser humano en procesos socioeconómicos, lo cual hace un trabajo en conjunto cumpliendo sus valores y principios dando un verdadero énfasis en el verdadero sentido social.

Tabla 3. Composición de las organizaciones del SFPS

Denominación	Numero
Ahorro y Crédito	724
Consumo	11
Producción	335
Servicios	55

Transporte	1772
Vivienda	209

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SFPS

Cooperativismo en el Ecuador

Se desarrolla en el siglo XIX en el puerto de Guayaquil, ya que esta provincia por sus exportaciones cacaoteras dio pie al crecimiento bancario de la industria de consumo y servicios. Con el apoyo gubernamental de Eloy Alfaro las organizaciones de los trabajadores, empleados y artesanos se vio favorecida por lo que a comienzos del siglo XX se empezó hacer asociaciones con diversas bases sociales. Las cajas de ahorro creaban actividades administrativas económicamente significativas las mismas que servían para satisfacer diversas necesidades humanas. Quienes administraban estas cajas de ahorro era el mercado financiero local, la primera Caja de Ahorros fue de la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso (1886) establecida bajo el modelo de una sociedad de capitalistas. (Martínez Sánchez , 2014)

Tabla 4. Cajas de Ahorro

Cajas de ahorro	Año
Sociedad de artesanos amantes del progreso	1886
Cooperativa del Pichincha	1903
La asociación de empleados de comercio	1903
La sociedad de sastres " luz y progreso	1905
Sociedad de unión obrera de pichincha	1911
Centro católico de obreros	1912
Asociación de jornaleros	1913
Sociedad de beneficencia "hijos de guano"	1913
Unión ecuatoriana de obreros	1917

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Da Ross, el Cooperativismo, p. 23; Archivo Min. De Cultura.

El Estado no controlaba las cajas de ahorro gremiales, sin embargo, el gobierno liberal de Eloy Alfaro se mantenía radical en la idea que estas Cajas de Ahorro creadas por el pueblo debían tener el total apoyo de los Poderes Públicos.

En octubre de 1937 se crean estas nuevas leyes que beneficiaran a la sociedad ecuatoriana: Ley de Cooperativas, Ley de Comunas, Código de trabajo, Ley de Educación Superior y Ley Orgánica del Banco Central. Para la ley de Cooperativas se obtiene el apoyo jurídico del Estado con el fin de constituir un nuevo actor social y económico en el escenario ecuatoriano. (Martínez Sánchez , 2014)

El concepto de Cooperativas en el Registro Oficial es: “Son Cooperativas las organizaciones cuya, estructura, funcionamiento y finalidades se ciñen al Estatuto jurídico de la Cooperación y este Reglamento; y que, por consiguiente, tienden a establecer vínculos de solidaridad y a mejorar las condiciones económicas y sociales de sus miembros, mediante el trabajo en común”.

En septiembre de 1966 se actualiza el marco jurídico definiendo en su primer artículo a las Cooperativas: “Son Cooperativas de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. La reforma agraria de 1973 permitió la organización de 2274 cooperativas las cuales se encontraban distribuidas de la siguiente manera: 59% en la Sierra, 37% en la Costa, el 3,7% en el Oriente y el 0,3% en Galápagos. (Martínez Sánchez , 2014)

Economía Popular y Solidaria

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) menciona que la Economía Popular y Solidaria es un conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que privilegian al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

Puede decirse que la Economía Popular y Solidaria genera estabilidad económica, por consiguiente, ayuda a los sectores más vulnerables y de esta manera genera cooperación para mejorar el entorno y gozar de Sumak kawsay, ya que las decisiones son tomadas democráticamente, y esto ayuda a que la sociedad tenga una mayor participación ciudadana, solidaria y equitativa.

Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir en sus 12 objetivos, 93 metas, 111 políticas y 1095 lineamientos estratégicos, menciona el Sumak Kawsay ya que fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y en las decisiones relevantes. Para el crecimiento económico del país y para mejorar las condiciones de vida de la sociedad se pone de manifiesto la cooperación bilateral de todos los sectores el cual en su objetivo 3 menciona “Mejorar la calidad de vida de la población”, el objetivo 8 cita “Consolidar el Sistema Económico Social y Solidario, de forma sostenible”, así como en él, objetivo 10 “Impulsar la transformación de la matriz productiva” además el objetivo 11 que alude “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica” (SENPLADES, 2017).

CAPÍTULO II

Diseño Metodológico

2.1. Enfoque de Estudio

La investigación mixta representa el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa y que sus métodos ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación. La define formalmente como la búsqueda donde el investigador mezcla o combina métodos cuantitativos y cualitativos y señala como su característica clave el pluralismo metodológico o eclecticismo, lo que, según su opinión, resulta en una investigación superior por cuanto utiliza las fortalezas de la investigación cuantitativa y las de la investigación cualitativa combinándolas y minimizando sus debilidades. Considera, por tanto, que los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno. (Sanchez J. , 2013)

Con este antecedente, el presente estudio tiene enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, es decir, es un enfoque mixto ya que, porque se apoyará en datos estadísticos, reportes, en sí en sus resultados y también en estudios realizados y hallazgos en sentido del contexto técnico con respecto al Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. año 2019.

En este contexto la presente investigación pretende reflejar las cualidades que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, los servicios y los beneficios que ofrecen a la sociedad para cubrir las necesidades de los mismos; además la investigación recoge y analizan datos sobre las variables de estudio, con la cual se pudo reflejar los resultados después de llevar a cabo la ejecución de la investigación, teniendo en cuenta al Balance Social como instrumento de medición y control de la

Responsabilidad Social; para lo cual se realizó unas entrevistas dirigida a los grupos de interés, los mismos que son: el personal administrativo y directivos, con base a la información científica que nos brinda los libros, revistas, internet, y publicaciones en los diarios etc. (Sanchez J. , 2013)

2.2. Tipos de Estudio

) Investigación Exploratoria:

El objeto esencial es familiarizar al investigador con un tema que no ha abordado antes, novedoso o escasamente estudiado. Donde los estudios constituyen el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad (Blanco, 2003).

A demás la investigación es exploratoria cuando un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos (Arias, 2006).

) Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación analiza cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, es decir, describe los datos, en el caso de un estudio cuantitativo se refiere a medir y para los cualitativos recolectar información. Este tipo de estudio busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Blanco, 2003).

La investigación se fundamentó en el hecho, fenómeno, individuo o grupo en la cual se estableció la estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, 2006).

Conclusión:

Esta investigación permitió conocer detalladamente las características del problema en estudio, es decir como es y cómo se comporta y se pudo identificar las características de las variables a investigar. Además, con la investigación descriptiva se obtuvo una correcta determinación del vínculo existente entre las

variables en estudio que es el Balance Social y la Responsabilidad Social, para de esta manera planificar la estructura del proyecto de investigación.

2.3. Métodos de Investigación

) Método Deductivo

Este método parte de una teoría, se procede a recoger datos para corroborar que la realidad de la aplicación del Balance Social empresarial en la organización se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica, es decir, se emplea conclusiones lógicas a partir de una serie de primicias. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

) Método Inductivo

Este método se utiliza en el razonamiento de manera particular, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

) Método Sintético

Este método se aplica el razonamiento del análisis de las PYMES que están sujetas a presentar el balance social empresarial, para realizar una síntesis y llegar a una conclusión y recomendación sobre el proceso de la investigación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

) Método Analítico

El método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas, una empresa se puede separar en las partes que la conforman: recursos humanos, infraestructura y equipo, tecnología, bodegas, etcétera. Generalmente se aplica un criterio o punto de vista para descomponer un cuerpo o unidad en sus partes constitutivas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

) Método Histórico - Comparativo

Procedimiento de investigación y esclarecimiento del balance social empresarial de las PYMES para establecer semejanza de la información y llegar a una conclusión. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

) Métodos del Nivel Empírico Utilizados

Los métodos de investigación empírica con lleva toda una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

Conclusión:

En la presente investigación se pudo aplicar el método analítico ya que descompone un objeto en sus partes constitutivas para estudiar en forma intensiva cada uno de sus elementos, así como las relaciones entre sí y con todo. La importancia del análisis reside en que para comprender la esencia de un todo hay que conocer la naturaleza de sus partes.

2.4. Fuentes de la Información

Cuando realizamos revisión de la literatura esta debe de ser de forma selectiva y dinámica, debido a que continuamente están surgiendo publicaciones acerca de los avances en distintos campos del conocimiento humano en torno a un tema determinado. Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos. El siguiente esquema muestra los diversos tipos de fuentes de información. (Sampieri Hernández , 2003)

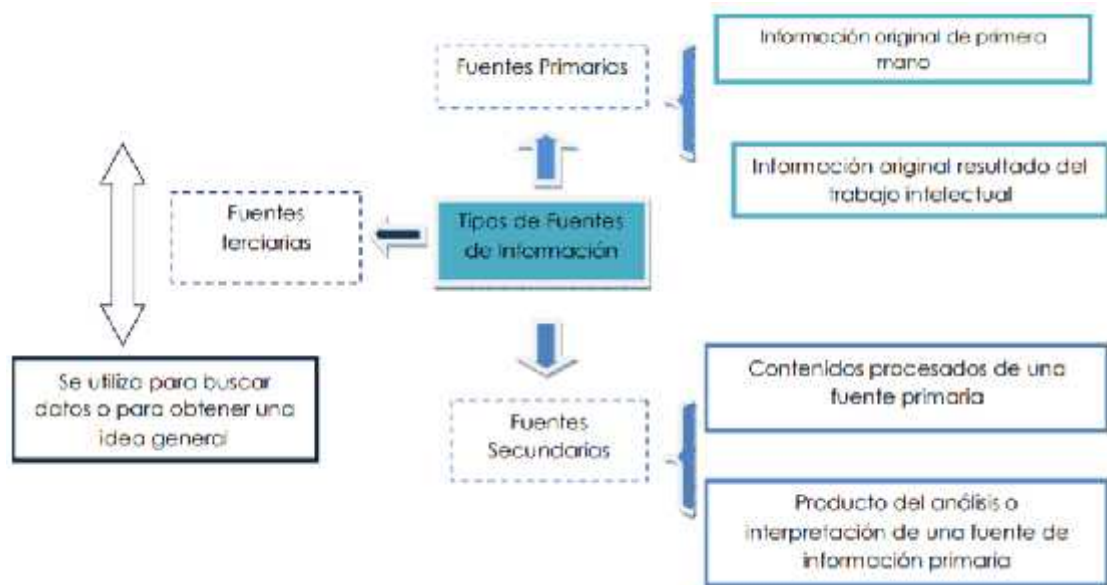


Gráfico 4. Tipos de Fuentes de Información.

Elaborado por: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Fuente: (UAEH, 2015)

) Fuentes Primarias

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (Sampieri Hernández , 2003)

) Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (Sampieri Hernández , 2003)

) Fuentes Terciarias

Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones. El procedimiento para elegir fuentes de información adecuadas para llevar a cabo una investigación, y por ende diseñar una metodología pertinente, son:

- a) Leer, entender, comparar y evaluar la información seleccionada para verificar si es coherente, pertinente, suficiente e imparcial; si existen sobre ella planteamientos o puntos de vista contrarios entre uno o más autores. Si los conceptos fundamentales se explican con claridad y profundidad suficiente, o si es necesario buscar más información.
- b) Expresar conclusiones o respuestas a la necesidad de información que se pretendía resolver.
- c) Es importante recordar que quienes elaboran fuentes secundarias o terciarias son especialistas en las áreas o que estas corresponden, por ende, se debe aprovechar al máximo el esfuerzo.

Elegir fuentes de información requiere por parte del investigador apertura, observación, y análisis. Una fuente de información es confiable en la medida en que logramos relacionar de manera científica su utilidad con nuestra meta de investigación. (Sampieri Hernández , 2003)

Conclusión:

Para la investigación se aplicará como fuentes de información las fuentes secundarias con el objetivo de analizar la responsabilidad social su historia y el recabe de la información interna de la cooperativa con respecto al Balance Social. Con el mismo objetivo se diseñará y aplicará una entrevista para el levantamiento de información primaria, con respecto a las dos variables.

2.5. Proceso de Investigación

Cualquier esquema que se presente no tiene más que el valor de una simple sugerencia encaminada a estimular el pensamiento sistemático, de una especie de indicación general, que sólo pretende ser una guía para que el estudiante que se inicia en este campo pueda tener en cuenta los principales factores y aspectos que intervienen en el proceso. (Del Rio, 2011)

A continuación, se presenta los siguientes procedimientos de investigación para el tema en cuestión:

1. Concebir la idea a investigar

Evaluación del Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

2. Plantear el problema de investigación

¿Cómo incide el Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

3. Establecimiento de hipótesis

H₀: El Balance Social no incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

H₁: Balance Social incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

4. Formulación de Objetivos

Objetivo General:

Estudiar el Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Objetivos Específicos:

-) Evaluar la estructura del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

-) Analizar el modelo de Responsabilidad Social que se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
-) Determinar si el modelo operativo del Balance Social con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es socialmente responsable.

5. Elaboración del marco teórico

Se investigo a la variable independiente, así como la variable dependiente para entender el tema a analizar y de esta manera poder emitir un criterio sobre los resultados obtenidos.

6. Recolectar datos

Las fuentes de información primarias, así como las secundarias fueron de gran ayuda para iniciar el proceso de investigación

7. Selección de población y muestra

En este tema de investigación solo se enfoca en una población objeto de estudio ya que la misma no es extensa por lo que se puede obtener resultados óptimos

8. Analizar datos

Se aplicará la técnica de la entrevista a los administrativos y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para la obtención de resultados

9. Conclusiones y Recomendaciones

Este tema de titulación no emite una propuesta por lo que en las conclusiones y recomendación se detalle todos los factores que ayudan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha tener más Responsabilidad Social.

2.6. Técnicas para recolectar información

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información. Se aplican en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación. (Arias, 2006)

Las 5 principales técnicas de recolección de datos son:

-) Entrevistas
-) Encuesta
-) Observación
-) Análisis de datos
-) Diagrama de flujo

Conclusión:

Por consiguiente, en nuestro tema de titulación se utilizará las técnicas de la entrevista para poder recolectar la información necesaria sobre el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

2.7. Determinación de la Población

Población

La población de estudio se refiere a los elementos de la investigación, ya que es un conjunto de todas las unidades de muestreo (Bernal, 2006).

Para la presente investigación, la población investigada está conformada por los grupos de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., los mismos que son:

-) Administrativos 12
-) Directivos 14

Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables permite dar categorías, para tener una visión clara del objeto de análisis, ya que es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información

Dicho esto, se puede dar un concepto propio de las variables objetos de estudio:

-) Balance Social: es un mecanismo mediante el cual se rinde cuentas de los impactos sociales de la organización.
-) Responsabilidad Social: es el compromiso de las organizaciones ante los impactos de sus decisiones y actividades que realizan con la sociedad

Además, se procede a categorizar los indicadores que evalúan la responsabilidad social de acuerdo con los grupos de interés.

Indicadores cooperativos

Tabla 5 Socios

Código	Indicador	Datos COAC	Comentarios
irsp1n101	% Socios activos	88,60%	Se cumple con las expectativas propuestas
irsp1n102	% Socios activos mujeres	39,20%	Las cuentas con frecuencia son para ahorros
irsp1n103	% Socios activos crédito vigente	26,65%	La mayoría de los socios son ahorristas
irsp1n104	% Socios ahorristas	50,08%	De las cuentas activas hay más de la mitad de socios que ahorran
irsp1n105	% Ahorristas menores de edad	11,60%	Se está promocionando el producto
irsp1n106	% Ahorro voluntario	76,90%	Se cumple con las expectativas
irsp1n107	% Cartera de crédito mujeres	39,20%	Todas las cuentas activas de mujeres tienen crédito
irsp1n108	% Operaciones vigentes crédito mujeres	34,70%	30000 transacciones semestrales
irsp1n109	% De créditos < = 30% pib per cápita	7,10%	Se pretende aumentar los valores

irsp1n110	% De créditos con cuotas mensuales < = 1% pib per cápita	100,00%	Cumple con todo
irsp1n111	Monto promedio de crédito por segmento de crédito	75,00%	Se promociona el producto
irsp1n112	Monto promedio de créditos a socios nuevos (primera vez) por segmento de crédito	30,00%	Se trata de captar nuevos socios de los socios antiguos
irsp1n113	Monto promedio de crédito mujeres por segmento de crédito	30,00%	Sé a evidenciado que casi el total de mujeres socias requieren un crédito
irsp1n114	Distribución y concentración de montos de colocación por segmento de crédito	78,00%	Existen variaciones en las 4 líneas de créditos
irsp1n115	% De la cartera por segmento de crédito, por agencia o sucursal	40,00%	Se está ejecutando el presupuesto para cada agencia
irsp1n116	Distribución de cartera por producto	78,00%	Las dos líneas de crédito con mayor concentración son microcrédito y consumo
irsp1n117	% Deserción de socios	0,80%	168 socios han solicitado el cierre de su cuenta
irsp1n118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario mínimo	7,60%	Se depende de las variaciones en los sueldos
irsp1n119	% Socios con ingresos menores al valor canasta básica al mes	10,00%	Se considera un salario mínimo y los gastos de las familias

irsp1n120	% Socios nuevos con ingresos menores a la canasta básica	5,00%	Se analiza a los socios nuevos para analizar la capacidad de pago
-----------	--	-------	---

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: por: Adaptado a partir de la memoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 6 Directivos

Código	Indicador	Datos COAC	Comentarios
irsp2n101	% Asistencia de socios en asamblea general	77,40%	Existe acogida de las reuniones de la asamblea
irsp2n102	% De asistencia de representantes en asambleas	57,00%	Existe acogida de las reuniones de la asamblea
irsp2n103	% De socios que participan en elecciones	1,20%	Se busca la participación de todos en bien de la institución
irsp2n104	% Mujeres "representantes"	48,40%	Pacas mujeres elegidas
irsp2n105	% Mujeres en los órganos de gobierno	31,30%	En los comités las mujeres son en una gran mayora
irsp2n106	% De vocales de los órganos de gobierno procedentes de la comunidad local en donde se desarrollan las operaciones, sucursales y agencias	85,00%	De cada agencia existen dos miembros para la asamblea
irsp2n107	Composición de los órganos de gobierno y funcionarios, desglosado por género, edad,	90,00%	Lo componen los miembros electos en cada agencia

pertenencia a minorías y
otros indicadores de
diversidad

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: **por:** Adaptado a partir de la memoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 7 Empleados

Código	Indicador	Datos COAC	Comentarios
irsp5n101	% De funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes capacitados	35,00%	Existen todas las capacitaciones
irsp5n102	% De cumplimiento de presupuesto de capacitación (funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes)	90,00%	Existen todas las capacitaciones necesarias
irsp5n103	Promedio de horas de formación al año por funcionarios, y representantes por agencia o sucursal	90,00%	Las capacitaciones son permanentes en cada área
irsp5n104	% De funcionarios, vocales de los órganos de gobierno y representantes formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa.	100,00%	Se programa capacitaciones sobre temas de interés para la cooperativa
irsp5n105	# De personas en programas de capacitación y formación cooperativa por tipo de beneficiario	98,00%	Todo el personal y los comités deben asistir a las capacitaciones

irsp5n106	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	92,00%	En cada capacitación se pide sugerencias
-----------	--	--------	--

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: por: Adaptado a partir de la memoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 8 Proveedores

Código	Indicador	Datos COAC	Comentarios
irsp6n105	% De ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)	30,00%	Se evalúa a los proveedores
irsp7provn101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales	70,00%	Cada agencia cuenta con un presupuesto
ec6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de agencias y sucursales	70,00%	Cada agencia cuenta con un presupuesto

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: por: Adaptado a partir de la memoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Tabla 9 Administrativo

Código	Indicador	Datos COAC	Comentarios
irsp4n101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	70,00%	Existen comités de aprobación de acuerdo al monto
irsp4n103	% concentración por fuentes de fondeo	37,00%	
irsp6n101	# de alianzas con otras cooperativas de ahorro y crédito	27,00	Las alianzas son de gran aporte para la institución
irsp6n102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	17,00	Los eventos se realizan en cada agencia y en las fechas especiales todo el personal asiste a la matriz
irsp6n103	% de fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	37,00%	Obligaciones con el publico
irsp6n104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito, con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo	6,00%	Siempre se está en una comparación con la competencia
irsp6n105	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y	30,00%	Se evalúa a los proveedores

	crédito (ej. Adquisiciones, proveedores)		
irsp6n106	Participación en organismos de integración	10,00%	Se elige a los integrantes

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: por: Adaptado a partir de la memoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Conclusión

Sabiendo que el cooperativismo está basado en valores de la autoayuda, la autorresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad, los principios cooperativos son pautas mediante las cuales la cooperativa ponen en prácticas sus valores, los mismos que son pilares de acción.

Un pilar importante son los Proyectos de responsabilidad social enfocados hacia el medio ambiente, educación, deporte, socio culturales, el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., muestra el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los principios cooperativos.

Dicho esto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha fortalecido de forma positiva a la economía empresarial y familiar, trabajando de forma integral con los grupos de interés: socios, directivos, colaboradores, clientes, proveedores, Entes de control, financiadores, sector público (gobiernos locales, provinciales) y sector privado, para asumir el gran reto de Sostenibilidad y responsabilidad social.

Con esto la institución está en la capacidad de cuantificar el impacto que se consigue en la economía de los asociados, con los servicios de calidad que brindan, en esto el contingente humano calificado se esmera para obtener socios satisfechos. En los diferentes indicadores se presentan los resultados muy razonables ya que la cooperativa dispone de manuales, políticas y procedimientos, que garantiza la correcta ejecución en los diferentes aspectos como: contratación del personal, la buena atención a los socios y clientes, la asignación de los directivos y gerencia General, la calificación y evaluación a los proveedores, la aplicación del buen

gobierno corporativo, el código de ética, entre otros factores que han sido muy importantes para alcanzar los resultados detallados de acuerdo a los principios cooperativos.

2.8. Información de la Cooperativa Ambato Ltda.

Tabla 10 Balance General

Código	Nombre de la cuenta	Dic-19	
		Monto	%
1	Activo		
11	Fondos disponibles	15.761.292,67	10,76%
13	Inversiones	9.921.511,73	6,77%
14	Cartera de créditos	112.964.219,02	77,10%
16	Cuentas por cobrar	1.486.100,96	1,01%
17	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	5.666,67	0,00%
18	Propiedades y equipo	3.796.865,02	2,59%
19	Otros activos	2.573.514,20	1,76%
	Total, activo	146.509.170,27	100,00%
2	Pasivos		
21	Obligaciones con el público	116.782.067,75	79,71%
22	Operaciones inter financieras	0,00	0,00%
23	Obligaciones inmediatas	0,00	0,00%
24	Aceptaciones en circulación	0,00	0,00%
25	Cuentas por pagar	3.803.923,89	2,60%
26	Obligaciones financieras	6.193.381,08	4,23%
27	Valores en circulación	0,00	0,00%
29	Otros pasivos	70.678,70	0,05%
	Total, pasivo	126.850.051,42	86,58%
3	Patrimonio		

31	Capital social	4.627.947,48	3,16 %
33	Reservas	11.909.236,00	8,13 %
34	Otros aportes patrimoniales	0,00	0,00 %
35	Superávit por valuaciones	1.136.870,69	0,78 %
36	Resultados	1.985.064,68	1,35 %
	Total, patrimonio	19.659.18,85	13,4 2%
	Total, pasivo y patrimonio	146.509.170,27	100 %

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Cooperativa Ambato Ltda.

Tabla 11 Estado de resultados

Código	Nombre de la cuenta	Dic-19	
		Monto	%
4	Gastos		
41	Intereses causados	7.836.220,44	39,50%
42	Comisiones causadas	10.612,36	0,05%
43	Pérdidas financieras	0,00	0,00%
44	Provisiones	1.446.731,62	7,29%
45	Gastos de operación	7.277.714,15	36,68%
46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00%
47	Otros gastos y perdidas	33.685,22	0,17%
48	Impuestos y participación a empleados	1.173.213,78	5,91%
	Total, de gastos	17.778.177,57	89,61%
5	Ingresos		
51	Intereses y descuentos ganados	18.897.738,06	95,26%
52	Comisiones ganadas	0,00	0,00%
53	Utilidades financieras	38.519,92	0,19%
54	Ingresos por servicios	453.304,07	2,28%
55	Otros ingresos operacionales	7.482,43	0,04%
56	Otros ingresos	441.692,03	2,23%
	Total, ingresos	19.838.736,51	100,00%
	Excedente / utilidad	2.060.558,94	10,39%

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Cooperativa Ambato Ltda.

Resumen de Resultados

Total Activos:	146.509.170
Total Pasivos:	126.850.051
Total Patrimonio:	19.659.119
Total Ingresos:	19.838.737
Total Gastos:	16.604.964
Total Utilidad:	3.233.773

INDICADORES FINANCIEROS	COOP. AMBATO	SECTOR 1 (*)
SOLVENCIA PATRIMONIAL	15.20%	17.04%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA	2.73%	4.05%
CARTERA IMPRODUCTIVIDAD	139.61%	123.04%
CARTERA DE CREDITORES (RESULTADOS DEL EJERCICIO)	12.74%	9.99%
/ PATRIMONIO PROMEDIO (RESULTADOS DEL EJERCICIO)	1.60%	1.39%
/ ACTIVO PROMEDIO (LIQUIDEZ)	23.88%	22.55%

(*) Fuente: Boletines Financieros Mensuales SEPS - corte DICIEMBRE 2019

Gráfico 5 Resumen de Resultados

Elaborado por: Cooperativa Ambato Ltda.

Fuente: Cooperativa Ambato Ltda.

Conclusión:

Siendo la actividad principal la intermediación financiera, su principal fuente de ingresos es la cartera de crédito, mientras que la captación es la principal fuente de capital de trabajo, en el año 2019 se evidencia un notable crecimiento en las principales cuentas del Balance General y los resultados obtenidos permiten seguir capitalizando y fortaleciendo el patrimonio.

El año 2019 ha traído un muy buen crecimiento más de un tercio en activos, pasivos y patrimonio, con indicadores financieros óptimos superiores al sector 1, cumpliendo satisfactoriamente los presupuestos establecidos, producto de la adecuada gestión del buen gobierno cooperativo, y gestión Administrativa enfocada en perspectivas de Cliente Mercado, Procesos Internos, Desarrollo de Talento Humano, Responsabilidad Social Empresarial y Financiera.

Indicadores Financieros

Tabla 12 Indicadores Financieros

INDICADOR	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Activos productivos / total activos	95,60%	95,68%	95,71%	95,87%	96,02%	96,00%	96,24%	96,34%	96,11%	96,09%	96,03%	95,54%
Activos productivos / pasivos con costo	114,65 %	114,89 %	114,93 %	113,41 %	113,69 %	113,42 %	113,86 %	113,98 %	114,04 %	114,22 %	114,26 %	113,89 %
Morosidad de la cartera total	2,92%	2,98%	2,86%	2,75%	2,74%	2,70%	2,44%	2,57%	2,44%	2,67%	2,73%	2,73%
Cobertura de la cartera de créditos de consumo prioritario	268,84 %	225,23 %	245,78 %	244,85 %	220,54 %	230,40 %	221,81 %	202,98 %	215,92 %	223,76 %	196,04 %	195,96 %
Cobertura de la cartera de microcrédito	132,07 %	132,43 %	132,76 %	133,99 %	135,17 %	131,36 %	144,95 %	136,28 %	144,31 %	132,39 %	130,88 %	132,76 %
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	12,87%	9,76%	10,92%	11,06%	11,60%	10,84%	12,08%	12,50%	12,63%	12,71%	13,53%	11,71%
Resultados del ejercicio / activo promedio	1,78%	1,33%	1,48%	1,48%	1,54%	1,42%	1,57%	1,61%	1,61%	1,61%	1,70%	1,41%
Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)	102,50 %	103,02 %	103,18 %	103,07 %	103,04 %	103,54 %	104,71 %	105,28 %	106,87 %	106,17 %	105,68 %	104,30 %
Rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer	19,28%	18,30%	18,66%	18,69%	18,82%	18,81%	18,91%	18,96%	18,93%	18,99%	18,95%	19,01%
Cartera por vencer total	18,01%	17,13%	17,49%	17,52%	17,63%	17,60%	17,68%	17,71%	17,68%	17,73%	17,70%	17,76%
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	23,17%	22,69%	22,34%	21,25%	20,54%	21,11%	18,94%	18,34%	18,73%	21,31%	20,56%	23,88%
Solvencia patrimonial	16,48%	16,20%	16,02%	15,53%	15,37%	15,02%	14,89%	14,71%	14,62%	14,78%	14,59%	15,13%

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Cooperativa Ambato Ltda.

Conclusión:

Captaciones

El producto de ahorro vista, y depósitos a plazo fijo realizado por los socios acumularon 116.7 millones con un incremento anual del 34.4%.

Colocaciones

Durante el año 2019 han entregado cerca de 90 millones de dólares a más de 10.000 socios con lo que se ha generado fuentes de trabajo, acumulando un total saldo de cartera de crédito de 117.4 millones, con un incremento anual del 32.5%, el indicador de morosidad se ubicó en un 2.7%, esto indica que las metodologías de análisis de crédito son las adecuadas.

Cartera Refinanciada y reestructurada.

La atención y solución a cosos de socios con problemas de pago, por disminución de ingresos, desempleo, calamidad doméstica, y diferentes motivos, en cumplimiento de políticas vigentes, un total de 2 microcréditos por \$10.021 dólares, se controla de manera automática.

Castigo de cartera

Durante el año en cumplimiento con las disposiciones del ente de control e internas, castigaron cartera por \$ 723.383 a 278 socios, de manera consolidada tienen un total castigada de \$2.689.378 con 1264 socios, esto representa 2,29% del total de la cartera de crédito. En cuanto a la gestión de recuperación \$222.397 a 127 socios representa el 31% de lo castigado en el año.

Créditos vinculados

El saldo del crédito vinculado alcanzo \$1.338.459,85 con 91 operaciones, que representa el 92% del cupo establecido de acuerdo a normativa vigente, estos créditos fueron aprobadas por el Comité Directivo, respecto de las operaciones vinculas vencidas mantienen 2 créditos en calificación B, D (cobrado en enero 2020).

Remisión de intereses

En cumplimiento a la política interna, atendió casos puntuales que ameritan apoyo, procedieron a redimir intereses de créditos vencidos de acuerdo al tiempo de atraso, total condonación \$205.610, total recuperado \$464.120, es decir el 69%. Durante el año 2019, han mantenido el índice de morosidad controlada, esto demuestra la eficiencia de los procesos internos y metodologías aplicadas

CAPITULO III

Resultados

3.1.Principales resultados del levantamiento de información primaria.

El objetivo de la entrevista aplicada a Administrativos, Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato fue: recopilar información sobre el Balance Social como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la COAC Ambato Ltda.

Luego de haber aplicado la entrevista al público objetivo se procede a resumir las principales conclusiones:

1. ¿A qué grupo de interés pertenece?

Administrativos 12

Directivos 14

2. ¿Tiene conocimientos sobre el Balance Social de la Cooperativa?

Los entrevistados manifiestan que si saben a lo que se refiere el balance social de la institución.

- a. ¿Cuáles son los conocimientos?

-) Es un requerimiento por parte de la SEPS y que además de ser un requerimiento hace que la institución tenga una participación muy acertada con la comunidad.
-) Es un proceso de evaluación de los proyectos y alianzas planeadas para atender las necesidades más sentidas de la comunidad empresarial.
-) Se calcula mediante indicadores de logro que van a permitir medir el impacto de las acciones frente a los temas de evaluación.

-) Es una herramienta que permite evaluar el compromiso de la empresa y establecer las metas de acuerdo a su desempeño.
-) Es la herramienta que tiene la organización para comunicar a la sociedad su aporte y su relación con el medio que les rodea.
-) Brinda información que tiene impacto interno (empleados y proveedores) y externo (la sociedad, los inversores y accionistas).
-) Es una herramienta que informa, mide y compara los aspectos de la empresa y su relación con la comunidad.
-) Hace referencia al registro de las actividades de una organización vinculadas a las necesidades de la comunidad.
-) Detalla los costes y los beneficios que provoca la actividad de una empresa en la comunidad.
-) Es un instrumento en el que se detallan costes y beneficios del impacto de las actividades de una empresa en la sociedad.
-) Sistema de diagnóstico que integra los estudios analíticos que aportan información sobre la situación social y económica de la empresa con la comunidad.
-) Permite apreciar la situación de la empresa en el dominio social.
-) El balance social cuantifica los datos sociales de la empresa de la misma manera que el balance financiero.
-) Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de la empresa en un periodo determinado.
-) Instrumento que permite planear, organizar, registrar y controlar las metas de una empresa en la gestión social.
-) Esta herramienta permite dar cuenta de cómo la institución desarrolla sus actividades financieras basándose en los principios fundamentales de la SEPS.
-) Balance Social se presenta como un instrumento de suma utilidad para revelar los logros sociales y medioambientales.

- J Balance Social reúne y sistematiza la información del área social, en un documento público, donde se pueden cuantificar los datos mediante indicadores sociales.
 - J Es una herramienta que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.
 - J Es un diagnóstico de cómo está el negocio y puede identificarse posibles situaciones de riesgo y verificar su capacidad de reacción.
 - J Permite comparar su desempeño y relaciones con otras empresas.
 - J La organización tiene la oportunidad de mostrar como llevará a cabo su compromiso con la sociedad y con los recursos ambientales.
 - J Es una herramienta que dará a la empresa una visión global de su gestión
 - J Realizar un diagnóstico de la gestión en relación al cumplimiento de la responsabilidad social en un periodo determinado.
3. ¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?

Los entrevistados manifiestan que si existen diferentes canales de dialogo para difundir la información de la institución.

- a. ¿Cuáles son los canales de dialogo?

Los canales informativos o de dialogo son:

- ✓ La web (26)
- ✓ Página oficial de Facebook (26)
- ✓ Página oficial de Twitter (20)
- ✓ Canal oficial de YouTube (18)
- ✓ Trípticos informativos (26)
- ✓ Cal Center (26).

4. ¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?

Los entrevistados afirman que se realizan actividades de formación dirigidas a los trabajadores.

- a. ¿Qué tipo de actividades?

-) Por supuesto, contamos con un programa de capacitaciones, el mismo que se lo programa al inicio del año, en donde la mayoría de capacitaciones son realizadas por un grupo o personas privadas, una de las capacitaciones que se brindó en el 2019 fue Lavados de Activos.
-) Las capacitaciones que se tienen que cumplir dentro de un periodo son la del lavado de activos, manejo del dinero, actualizaciones del sistema FITCOOP.
-) Entre los cursos que van dirigidos al personal está la de actualizaciones del sistema FITCOOP.
-) Existen capacitaciones para cada una de las áreas operativas de la institución como lo son: créditos, inversiones, y atención al cliente.
-) Cuando existe algún cambio o actualización de los procesos en el área de negocios o de operaciones se le capacita al personal involucrado.
-) Existen capacitaciones a todo el personal sobre el manejo del manual de riesgos, de seguridad física y de parte del médico ocupacional.
-) Las capacitaciones que ya están programadas son la del lavado de activos y manejo del dinero.
-) Existen capacitaciones para todas las áreas operativas y cada una cuenta con el instructor de acuerdo al tema a tratar.
-) Las actualizaciones del sistema, así como las actualizaciones de los manuales son un tema de capacitación al personal.
-) Las capacitaciones que están dirigidas para el área de créditos son: actualización de los procesos de otorgamiento de crédito, lavado de activos.
-) Todo el personal recibe la capacitación de lavado de activos y manejo del dinero dentro de un periodo.
-) Existen capacitaciones sobre seguridad física, seguridad de la información.
-) Existen capacitaciones en prevención de riesgos laborales.

-) También hay simulacros de cómo actuar ante un asalto, incendio o ante un siniestro laboral.
-) El personal está capacitado en atención al cliente con un protocolo de atención al cliente para que todos hablen el mismo idioma.
-) La educación financiera es una de las capacitaciones que reciben todos los empleados ya que ellos mismos son los responsables de capacitar a la comunidad.
-) Se tiene planificado dentro de un periodo capacitar al personal en temas de lavado de activos, manejo del dinero, atención al cliente, actualizaciones de procesos y actualizaciones del sistema Fitcoop.
-) Las capacitaciones que tiene el personal son constantes en temas de actualización de manuales y procesos en lo que se refiere a créditos, inversiones y atención al cliente.
-) El personal recibe capacitaciones de acuerdo al área que labora.
-) Todo el personal está capacitado en temas de educación financiera y manejo del dinero.
-) Cuando se lanza al mercado un nuevo servicio o producto todo el personal recibe una capacitación.
-) Todo el personal es capacitado en temas de seguridad física, seguridad de la información, lavado de activos y atención al cliente.
-) Cuando se contrata a un nuevo personal se le capacita en el área que se va a desempeñar como puede ser créditos, inversiones, atención al cliente.
-) Dentro de un periodo los empleados son capacitados en temas de educación financiera y lavado de activos.
-) Al existir cualquier tipo de actualización en el sistema Fitcoop todo el personal es capacitado.
-) Cuando se lanza un nuevo producto al mercado todo el personal es capacitado para que pueda ser difundido su uso.

5. ¿Cuáles son los programas de educación que desarrolla la Cooperativa para la ciudadanía?

Entre los programas de educación que se brinda gratuitamente a la ciudadanía tenemos:

-) Educación Financiera (26)
-) Manejo del Dinero (26)
-) Productos y servicios (20)
-) Planificación Financiera y presupuesto (26)
-) Cooperativismo (15)
-) Ahorro e inversión del dinero

6. ¿Qué opinión le merece la educación financiera realizada por la cooperativa para los socios y posibles socios?

Las respuestas obtenidas de la entrevista realizada a las partes interesadas se presentan a continuación:

-) Excelente (15 personas)
-) Muy Buena (9 personas)
-) Buena (2 personas)

7. ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?

-) Si, ya que la responsabilidad social se basa en responder a un conjunto de necesidades de los diferentes grupos de interés que rodean a la cooperativa.
-) Si, porque al realizar acciones voluntarias como promover la protección medio ambiental crea un punto de vista diferente de la sociedad hacia la cooperativa.
-) No, porque todas las actividades q realiza la cooperativa la comunidad no saben que se refiere a responsabilidad social.
-) Si, porque se gestiona necesidades de las partes interesadas.

-) No, porque muchas de las actividades que se realizan en la cooperativa no conoce el cliente.
-) Si, porque al trabajar en conjunto con otras empresas por el bienestar de la sociedad se mejora la reputación de la cooperativa.
-) Si, porque trabajar en alianza con otras entidades para generar empleo provoca satisfacción en la sociedad.
-) No, porque los socios no conocen de que se trata la responsabilidad social.
-) No, porque antes de realizar las actividades de responsabilidad social se debería capacitar a la sociedad.
-) Si contribuimos a la reducción de la pobreza y fomentamos el desarrollo en la comunidad en que se encuentra la cooperativa, tendremos una buena reputación.
-) Si, al apoyar a la comunidad en sus iniciativas de desarrollo y cuidado del medio ambiente generamos más satisfacción y confianza.
-) No, porque los socios no conocen de que se trata la responsabilidad social.
-) Si. Porque las actividades que se hace como responsabilidad social son necesidades que la comunidad tiene, por ejemplo, educación financiera gratuita.
-) No, porque los socios no conocen de que se trata la responsabilidad social.
-) Si, porque una de las actividades que la cooperativa realiza es colaborar a campañas que cuidan el medio ambiente, siendo este una problemática actual para la comunidad.
-) No, porque muchas de las actividades que ayudan al cuidado del medio ambiente no conocen.
-) Si, porque esencialmente la responsabilidad social es ayudar a satisfacer las necesidades de la gente.
-) No, porque los socios no conocen de que se trata la responsabilidad social.

-) Si, ya que la institución colabora con proyectos o programas de ayuda social como por ejemplo ayuda a las casas hogares con cosas de primera necesidad.
-) Sin duda nuestra cooperativa con la responsabilidad social de cuidar el medio ambiente satisface una de las necesidades de la población.
-) No, porque los socios no conocen de que se trata la responsabilidad social.
-) El compromiso por parte de la cooperativa para que esta visión se transmita a la sociedad a través de su actividad.
-) El desempeño ambiental porque ninguna sociedad puede llevar un buen nivel de vida en cuanto a bienestar sin un entorno propicio para ello.
-) Evidentemente la contribución a la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo, lo que a su vez supone un apoyo fuerte a los derechos humanos y fundamentales es satisfacer las necesidades del medio que nos rodea.
-) No, porque la sociedad no tiene claro de lo que se trata la responsabilidad social y al entregar bienes que ayuden al buen vivir de una casa hogar lo consideran como ayuda.
-) Si, ya que la cooperativa promueve un proyecto de educación financiera necesidad que tiene la parroquia Martínez.

8. ¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?

Las 21 personas entrevistados contestaron que la institución si aplica el Balance Social que contribuye al desarrollo social, comunitario, ambiental, educativo y cultural, ya que con esto demuestran que cumplen lo que dice la superintendencia de economía popular y solidaria, además con esto pueden medir el cumplimiento de los valores y principios que caracteriza a este sector, y de esta manera demostrar transparencia a través de la

participación de sus asociados, trabajadores dentro de la gestión de las instituciones.

Las 5 personas restantes respondieron que no tenían el conocimiento de que el balance social engloba muchos indicadores que miden las actividades de la cooperativa

9. ¿Por qué la cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

-) Porque al fomentar el desarrollo económico y social de su participante crece sustancialmente la confianza en nuestra cooperativa, siendo la primera alternativa para el socio querer invertir su dinero o a su vez obtener financiamiento.
-) Porque impulsar el desarrollo económico y social genera confianza para acceder a créditos e invertir el dinero.
-) Contribuir al desarrollo sostenible, en la medida que su actividad se fundamenta en la utilización de recursos de la zona, por su naturaleza económico-social son apropiadas para el lanzamiento de las actividades generadoras de empleo, y funcionan de forma socialmente responsable, conforme a unos valores y principios cooperativos.
-) Las actuaciones responsables por parte de la cooperativa han producido un gran interés por los impactos sociales y medioambientales que las mismas tienen en la sociedad.
-) De esa manera se permite consolidar la posición de la cooperativa en el mercado, y generan mayores beneficios.
-) La actividad que desarrolla la cooperativa tiene una influencia positiva sobre la misma, generando beneficios para sus accionistas y para la sociedad en general.

-) Dar cobertura a las nuevas necesidades humanas, individuales o colectivas ayuda a la cooperativa a mostrar su responsabilidad social.
-) Mostrar interés por el desarrollo de sus colaboradores crea una perspectiva de seguridad en su imagen.
-) Por el florecimiento de valores en la sociedad que reclaman un comportamiento socialmente responsable por parte de la cooperativa.
-) Ayuda al crecimiento económico, actuando como bienestar social.
-) En la medida que su actividad se fundamenta en la utilización de recursos endógenos de la zona, por su naturaleza económico-social son apropiadas para el lanzamiento de las actividades de nuevos yacimientos de empleo.
-) Aumento en la demanda en los mercados de consumo y corrección de los criterios de inversión en los mercados financieros.
-) Contribuye al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.
-) Dar cobertura a las nuevas necesidades humanas, individuales o colectivas ayuda a la cooperativa a mostrar su responsabilidad social.
-) Revitaliza la importancia de la economía social.
-) Porque hace de la cooperativa un medio idóneo para el desarrollo sostenible.
-) La cooperativa es un agente de desarrollo económico y social presente en todos los sectores proporcionando empleo directo.
-) Desempeñar un papel importante en el desarrollo local y la cohesión social, generando empleo, así como una mejor calidad de vida para los que participan con ella.
-) Porque al mostrar interés por el desarrollo sostenible de la comunidad en la que están insertas, generan riqueza sobre su entorno local.

-) De esa manera que se contribuye al desarrollo de la comunidad y a su actividad económica.
-) Son un motor de desarrollo local sostenible fundamentado en la utilización de recursos endógenos, en perseguir objetivos tanto económicos como sociales para sus grupos de interés y en desarrollar su actividad de forma responsable.
-) Muestra interés en el desarrollo económico para paliar el desempleo en nuestra sociedad y mejorar el estilo de vida de sus participantes.
-) Porque contribuye al bienestar social de sus colaboradores.
-) Al mostrar un interés por un desarrollo económico diferente acentúa la calidad de vida y el bienestar de los participantes.
-) El compromiso de la cooperativa a contribuir al desarrollo económico.
-) Sostenible es para mejorar la calidad de vida, de manera que ambas sean buenas para el negocio y para el desarrollo.

10. ¿Como la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?

-) Mediante la transparencia en sus actividades.
-) La cooperativa fomenta valores con la atención al cliente.
-) Buen comportamiento de sus trabajadores fuera de la institución.
-) Respetando el horario laboral.
-) Excelencia en sus servicios.
-) Fomenta la honestidad con sus socios en todos los ámbitos sea monetario o documental.
-) Existe libertad de expresión.
-) Honestidad en sus cajas.
-) Transparencia en las actividades que desarrolla.
-) Prohíbe la discriminación.
-) Trato igualitario en sus agencias.
-) Claridad a la hora de transmitir una idea.

-) Muestra fidelidad y lealtad al equipo de trabajo y a los clientes.
-) Llevando sus actividades y negocios con transparencia.
-) Buen desempeño en sus colaboradores.
-) Demostrando responsabilidad con los socios y en las tareas asignadas.
-) Existe libertad de expresión.
-) Fomenta la transparencia en sus actividades.
-) Leales y fieles a los principios de la cooperativa.
-) Cumplimiento de la política de ética.
-) Profesionalismo en cada puesto de trabajo.
-) Claridad a la hora de cerrar un acuerdo.
-) Libertad para expresar las ideas.
-) Responsabilidad con el medio ambiente.
-) Respetando el horario laboral.
-) Haciendo partícipes a los trabajadores en actividades solidarias con la comunidad.

11. ¿Cuál es la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?

Los entrevistados consideran que la atención al cliente es la única diferencia que tienen con la competencia y por eso tratan que todos los colaboradores brinden una excelente atención ya que es personalizada, pues consideran que influyen las capacitaciones que les brindan al personal y siempre están en busca de estrategias para mejorar la atención a los socios, en las distintas áreas como cajas, créditos, información, inversiones, para que puedan atender a los socios de forma rápida y cordial. Es decir que la atención es personificada.

12. ¿Mencione los puntos relevantes del Código de ética?

Los puntos relevantes son:

-) El profesionalismo, conductas prohibidas.
-) Misión, visión y política de la cooperativa, consecuencias de incumplir el código de ética.
-) Conductas prohibidas.
-) Conflicto de intereses.
-) La importancia de apegarse a las reglas.
-) Misión, valores y visión de la organización.
-) Conflicto de intereses, profesionalismo de sus colaboradores.
-) Conductas prohibidas, conflicto de intereses.
-) Consecuencias por incumplir con el código.
-) Política, misión y visión de calidad.
-) Conductas prohibidas, política de calidad, profesionalismo en sus colaboradores.
-) Misión, visión y política de la organización.
-) Conflicto de intereses, conducta de prohibidas, consecuencias por incumplir el código de ética.
-) Política, visión y misión de la organización.
-) Consecuencias por incumplir con el código, política, misión y visión de la cooperativa.
-) Valores corporativos, definición de conflicto de intereses, comunicar la importancia de seguir las reglas.
-) Conflicto de intereses, definición de conflicto de intereses.
-) Política, visión y misión de la organización.
-) Conflicto de intereses, conducta de prohibidas, consecuencias por incumplir el código de ética.
-) Valores, Política, Misión, Visión de la cooperativa.
-) Profesionalismo, valores, política misión y visión de la cooperativa.
-) Conductas prohibidas, política de calidad, valores de su código de ética.

-) Política, misión y visión de la cooperativa, definición clara de un conflicto de interés, consecuencias por incumplir con el código.
-) Valores, misión y visión de la organización.
-) Canales de comunicación para reportar el incumplimiento.
-) La importancia de apegarse a las reglas.

13. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?

Las 26 personas entrevistadas contestaron que la Cooperativa si cuenta con un plan estratégico que incluye la Responsabilidad Social, lo cual es muy satisfactorio pues demuestran su compromiso con la sociedad y lo hacen de manera planificada y con un presupuesto que fue previamente autorizado.

14. ¿Tiene conocimiento de los derechos y obligaciones que tiene el socio al momento de ingresar a la cooperativa?

Dentro de los derechos que se hicieron mención fueron:

-) Recibir pago de interés al término del mes por ahorros, depósito a plazo fijo y ahorro programado. (15)
-) Utilizar las plataformas digitales. (20)
-) Gozar de todos los beneficios que la cooperativa otorgue a sus socios. (14)
-) Ser elegidos a ser parte de la asamblea general. (19)
-) Recibir capacitación y entrenamiento sobre temas cooperativos (12)

Dentro de las obligaciones se obtuvo:

-) Pagar al momento de adquirir los certificados de aportación. (8)
-) Cumplir con las cuotas establecidas en la tabla de amortización. (26)
-) Aporte patrimonial del 1.5% al momento de adquirir un crédito. (12)
-) Aporte del 0.5% de Solca al momento de adquirir un crédito. (16)

- (18)

-) Pago de recargos por notificaciones y mora por atrasos en los pagos.
(9)

- Presentar los requisitos de acuerdo al servicio cooperativo o producto que se solicite el socio. (15)

1. ¿A qué grupo de interés pertenece?

Directivos 14

- a. ¿Cuáles son los conocimientos?

Denominación	Resultados
Herramienta	10
Requerimiento	4
Proceso	7
Muestra resultados	5
Total	26

Fuente: Entrevista

Un Balance Social es una herramienta adicional orientado a brindar información mediante un informe de gestión institucional de un periodo de tiempo determinado, en base a tres aspectos: económico, social y ambiental con variables tanto cuantitativas como cualitativas forjando la transparencia y publicidad de las acciones tomadas por la administración en el ejercicio de sus funciones; además, sirve como retroalimentación como organización, como grupo humano y como perceptor de las necesidades de los emprendedores de la sociedad.

3. ¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?
 - a. ¿Cuáles son los canales de dialogo?

Tabla 14 Canales de Dialogo

Denominación	Resultados
Pag web	26
Pag de Facebook	26
Twitter	20
Youtube	18
Trípticos	26
Call center	26
Total	142

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los entrevistados manifiestan que si existen diferentes canales de dialogo para difundir la información de la institución. Si existen canales de dialogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados pues consideran necesario mantener informado a todos los interesados de las actividades que realizan, los servicios que ofrece, aunque consideran aún más a los socios que tienen inversiones.

Además, manteniendo abiertos y actualizados los canales de dialogo con la comunidad pueden aumentar el interés de las personas para que se motiven y sean socios de la institución.

4. ¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?
 - a. ¿Qué tipo de actividades?

Tabla 15 Actividades

Denominación	Resultados
Lavado de activos	7
Manejo del dinero	5
Actualización de sistema fitcoop	4
Productos y servicios	7
Manuales operativos	4
Simulacros	2
Educación financiera	3
Total	32

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los entrevistados afirman que se realizan actividades de formación dirigidas a los trabajadores, pues consideran que el Talento Humano que poseen es el motor dentro de la Institución, con esto el personal se siente motivado porque es tomado en cuenta, trabajan con un mayor compromiso ya que se encuentran más a gusto y tienen un mayor rendimiento laboral debido a que se sienten motivados.

5. ¿Cuáles son los programas de educación que desarrolla la Cooperativa para la ciudadanía?

Tabla 16 Programas de Educación

Denominación	Resultados
Educación financiera	26
Manejo de dinero	26
Productos y servicios	20
Planificación financiera y presupuesto	26

Cooperativismo	15
Total	113

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Existen desarrollados programas de capacitaciones para la ciudadanía ya que con eso demuestran que están conscientes de su papel en la intervención social. Con los programas de educación financiera demuestran que son responsables del bienestar de sus asociados, dichas actividades se encuentran dentro del Plan estratégico.

Los cursos de educación financiera dirigidos a la comunidad son los que se ejecutan en cada una de las agencias a nivel nacional apoyando a las instituciones que lo requieran para mejorar a la comunidad en general en temas en distintos temas.

6. ¿Qué opinión le merece la educación financiera realizada por la cooperativa para los socios y posibles socios?

Tabla 17 Opinión

Denominación	Resultados
Excelente	15
Muy buena	9
Buena	2
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Al preguntar sobre las actividades educativas realizadas por la Cooperativa 15 personas afirman que son excelentes, lo cual es un porcentaje alto, pero mencionan

que cuentan con los recursos adecuados para poder cumplir con las expectativas de sus asociados, 9 personas mencionan que son muy buenas, pero consideran que pueden mejorar dichas actividades contando con personal idóneo y mejorando las instalaciones donde se realice las actividades y 2 de los encuestados afirman que son buenos, es necesario implementar nuevas actividades y con esto cumplir con los principios cooperativos.

7. ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?

Tabla 18 Satisfacción de Necesidades

Denominación	Resultados
Si	16
No	10
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los 16 entrevistados consideran que al aplicar Responsabilidad Social satisfacen las necesidades de la sociedad, pues consideran que además de cumplir con sus principios cooperativos, pueden mejorar la imagen institucional frente a sus asociados, mediante la Responsabilidad Social obtienen un doble beneficio ya que ahorran recursos económicos en publicidad y destinan dichos recursos a actividades en beneficios de la sociedad. Mientras que 10 de los entrevistados consideran que no solo con actividades de responsabilidad se satisface las necesidades de la comunidad.

8. ¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?

Tabla 19 Sistema de Información

Denominación	Resultados
Si	21
No	5
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los 21 entrevistados contestaron que la institución si aplica el Balance Social que contribuye al desarrollo social, comunitario, ambiental, educativo y cultural, ya que con esto demuestran que cumplen lo que dice la superintendencia de economía popular y solidaria, además con esto pueden medir el cumplimiento de los valores y principios que caracteriza a este sector, y de esta manera demostrar transparencia a través de la participación de sus asociados, trabajadores dentro de la gestión de las instituciones. Por otro lado 5 de los entrevistados manifiestan que no tenían el conocimiento de que el balance social engloba varios temas.

9. ¿Por qué la cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

Tabla 20 Interés

Denominación	Resultados
Contribuye al progreso	16
Crea confianza	4
Posicionamiento en el mercado	6

Total	26
-------	----

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

La Cooperativa muestran interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ellos, pues consideran que al constituirse su principal objetivo es el de ayudar a los pequeños comerciantes, pequeños microempresarios, socios a ayudarlos a crecer económicamente con el otorgamiento de créditos a una tasa inferior a la de los Bancos y en el ámbito social ayudar con programas de educación a socios, trabajadores y futuras generaciones, también tienen un compromiso con el medio ambiente.

10. ¿Como la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?

Tabla 21 Fomentar Valores

Denominación	Resultados
Responsabilidad	8
Transparencia	7
Honestidad	5
Trabajo en equipo	6
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los entrevistados consideran que se fomentan valores dentro y fuera de la institución, lo cual es muy beneficioso pues internamente los trabajadores y directivos conocen y practican los valores que posee la Institución y en el exterior comentan que su imagen es sinónimo de respeto.

11. ¿Cuál es la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?

Tabla 22 Atención Brindada

Denominación	Resultados
Excelente	26
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

Los entrevistados consideran que la atención al cliente es la única diferencia que tienen con la competencia y por eso tratan que todos los colaboradores brinden una excelente atención ya que es personalizada, pues consideran que influyen las capacitaciones que les brindan al personal y siempre están en busca de estrategias para mejorar la atención a los socios, en las distintas áreas como cajas, créditos, información, inversiones, para que puedan atender a los socios de forma rápida y cordial. Es decir que la atención es personificada.

12. ¿Mencione los puntos relevantes del Código de ética?

Tabla 23 Código de Ética

Denominación	Resultados
Misión, visión, valores	15
Políticas	7
Prohibiciones	4
Total	26

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Entrevista

Análisis e interpretación:

El código de ética que mediante la cooperativa tiene una guía de conducta ética, profesional los cuales son cumplidos por todos los empleados, directivos y también por parte de los socios de manera obligatoria ya que se les da a conocer de manera oportuna a todos quienes formen parte de la Cooperativa.

13. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?

Tabla 24 Plan Estratégico

Denominación	Resultados
Posee	26
Total	26
Elaborado por: Bibiana Guevara	
Fuente: Entrevista	

Análisis e interpretación:

Las 26 personas entrevistadas contestaron que la Cooperativa si cuenta con un plan estratégico que incluye la Responsabilidad Social, lo cual es muy satisfactorio pues demuestran su compromiso con la sociedad y lo hacen de manera planificada y con un presupuesto que fue previamente autorizado.

14. ¿Tiene conocimiento de los derechos y obligaciones que tiene el socio al momento de ingresar a la cooperativa?

Tabla 25 Derechos

Recibir pago de interés al término del mes por ahorros, depósito a plazo fijo y ahorro programado	15
Utilizar las plataformas digitales.	20

Gozar de todos los beneficios que la cooperativa otorgue a sus socios	14
Ser elegidos a ser parte de la asamblea general	19
Recibir capacitación y entrenamiento sobre temas cooperativos	12
Elaborado por: Bibiana Guevara	
Fuente: Entrevista	

Tabla 26 Obligaciones

Pagar al momento de adquirir los certificados de aportación	8
Cumplir con las cuotas establecidas en la tabla de amortización	26
Aporte patrimonial del 1.5% al momento de adquirir un crédito	12
Aporte del 0.5% de Solca al momento de adquirir un crédito	16
Depósito de 0.5% como encaje al momento de adquirir un crédito.	18
Pago de recargos por notificaciones y mora por atrasos en los pagos	9
Presentar los requisitos de acuerdo al servicio cooperativo o producto que se solicite el socio.	15
Elaborado por: Bibiana Guevara	
Fuente: Entrevista	

Análisis e interpretación:

Si conocen los derechos y las obligaciones que implica ser socio al momento de ingresar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues mencionan que al momento

de apertura de la cuenta les informan, o les realizan llamadas uno o dos días después para informarles y para que califiquen la atención.

3.3.Verificación de la hipótesis

Una vez concluido el análisis de las entrevistas a los administrativos y directivos de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para la verificación de la hipótesis se tomó en cuenta las preguntas 7 y 8 del cuestionario, mediante el programa SPSS versión IBM SPSS Statistics 24 se obtuvo las tablas de contingencia para así conocer la relación que existe entre las variables de estudio, mediante la aplicación del estadístico chi-cuadrado se consideró dos condiciones básicas, si cumple con ello estaría verificada la hipótesis.

Modelo lógico

Hipótesis Nula (H0)

H0: El Balance Social no incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Hipótesis Alterna (H1)

H1: Balance Social incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Modelo Matemático

H0: $p_1 = p_2$

H1: $p_1 \neq p_2$

Nivel de significancia para la prueba estadística

$\alpha=0.05$

Cálculo de los grados de libertad (gl) para la prueba ($r=$ # filas, $c=$ # columnas)

$$gl= (r-1) (c-1)$$

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

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

$$gl= 1$$

Con los valores calculados de alfa y grados de libertad, se consulta en una tabla de distribución de probabilidad X2 su valor crítico. Para nuestro caso al consultar una tabla de distribución de probabilidad X2 con los valores gl= 1 y alfa= 0.05 este valor es igual a 3.841

df	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.990}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.950}$	$\chi^2_{.900}$	$\chi^2_{.100}$	$\chi^2_{.050}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.010}$	$\chi^2_{.005}$
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.833	15.086	16.750

Gráfico 6 Grados de libertad

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Autor

Modelo Estadístico

$$\chi^2 = \frac{\sum (F_o - F_e)^2}{F_e}$$

En donde:

X²= CHI- cuadrado

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

Σ= Sumatoria

Cálculo del chi-cuadrado

Cálculo del Chi Cuadrado mediante Software IBM SPSS Statistics 24

Resumen de procesamiento de casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Conoce sí la cooperativa aplicadora un sistema de información (Sistema Secura), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental, cultural y educativo? ¿Cree usted que al aplicar acciones de SES, dará satisfacción las necesidades de la sociedad?	26	100,0%	0	0,0%	26	100,0%

Gráfico 7 Procesamiento de casos

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SPSS

Tabla cruzada ¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de Información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural? ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?

Frecuencia		¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?		Total
		NO	SI	
¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de Información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?	NO	0	5	5
	SI	10	11	21
Total		10	16	26

Gráfico 8 Tabla cruzada

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,869 ^a	1	,049		
Corrección de continuidad ^b	2,119	1	,143		
Razón de verosimilitud	5,582	1	,013		
Prueba exacta de Fisher				,121	,066
Asociación lineal por lineal	3,720	1	,054		
N de casos válidos	26				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,92.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Gráfico 9 Pruebas Chi-cuadrado

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SPSS

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximado ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,360			,048
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,386	,037	-2,048	,052 ^c
Circular por circular	Correlación de Spearman	-,386	,037	-2,048	,052 ^c
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Gráfico 10 Medidas simétricas

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: SPSS

Regla de decisión

Como el valor calculado de X^2 es **3.869** y previamente establecimos que el punto crítico para la distribución X^2 con un alfa de 0,05 y 1 gl es igual a **3.841** podemos afirmar que nuestro valor del estadístico de prueba está dentro de la zona de rechazo de H_0 formulada a priori.

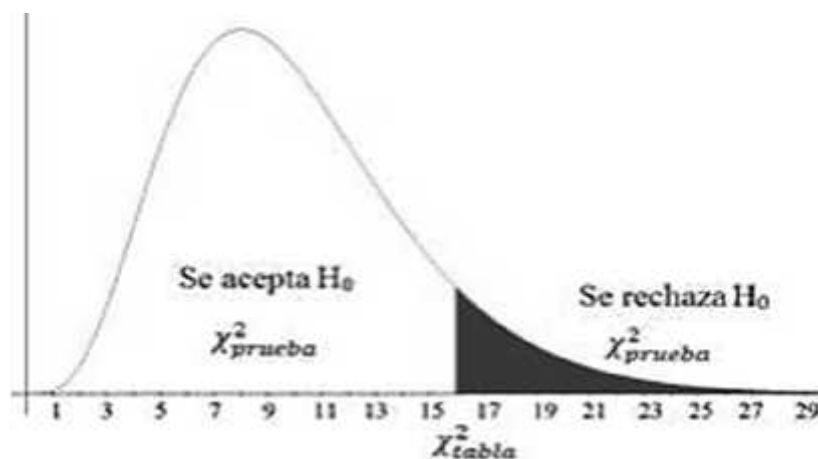


Gráfico 11 Regla de decisión

Elaborado por: Bibiana Guevara

Fuente: Autor

Interpretación

Con los datos de nuestro estudio, tenemos suficiente evidencia para rechazar la **H₀** de qué **No** hay relación entre el Balance Social y la medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Por ende; y se acepta la hipótesis alterna **H₁** es decir “Balance Social incide como instrumento de medición de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez evaluado la estructura del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se puede decir que dicho balance se basa en modelo Alemán Die Genossenschaften (DGRV), que se caracteriza por ser una herramienta de gestión que ayuda a evaluar el cumplimiento de la misión institucional con la aplicación de los principios corporativos y además cumple con el modelo ecuatoriano el mismo que desempeña los principios LOEPS, principios buen vivir que está en la SEPS y que mantienen una estrecha relación buscando un mismo fin el cual es buscar el bienestar de la sociedad.

Aunque no existe un modelo establecido de responsabilidad social para el sector cooperativo financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., al estar relacionada con prácticas de responsabilidad social lo hacen voluntariamente bajo los compendios de 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 considerando los principios del giro de su actividad, los objetivos con sus socios y las iniciativas relativas a responsabilidad social en base a los principios cooperativos

Se determinó que el modelo operativo de Balance social de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es bastante responsable en términos sociables, siendo participe de actividades culturales, sociales, deportivos, y ambientales, que es reconocido dentro del balance social los cuales son aspectos muy importantes a ser considerados. Se puede detallar algunas actividades relevantes: entre los sociales tenemos:

Entrega de reconocimiento al Dr. Javier Altamirano alcalde de Ambato, entrega de reconocimiento al Dr. Manuel Caisabanda Prefecto de Tungurahua, capacitación de ACG al personal en normas ISO 9001-2015 y 19011 en formación de auditores internos en el sistema de gestión de calidad, la universidad de Mondragón en México y WOCCU Latino americano otorgan certificados a la gerencia de negocios

y gerencia general respectivamente por haber concluido el programa en habilidades gerenciales, auspiciantes oficiales del FEX D0 EMPRESARIOS, eventos y conciertos con grandes grupos reconocidos a nivel nacional como internacional, priostes mayores de CORPUSCHRISTI2019, foro ecosistema digitales de la red financiera.

Entre los de responsabilidad social tenemos:

Firma de convenio con el ministerio de trabajo mi primer empleo, sorteo de entradas por partido Copa Libertadores como auspiciantes oficiales de MUSHUC RUNA Sporting Club, capacitación de ACG al personal de COAC Ambato en las normas ISO 9001-2015 Y 19001 e información de auditores internos en el tema de gestión de calidad, escuela de futbol COAC Ambato2019, apoyo deportivo a las diferentes Ligas Parroquiales como Cantonales, agasajo navideño en los diferentes centros de adultos mayores, apoyo como auspiciantes a los eventos organizados por las Reinas electas como representantes de la belleza ambateña, agasajo navideño a nivel nacional.

Recomendaciones

El Balance Social debería elaborarse de manera mensual, como se lo realizada con los Estados Financieros, para así poder comprar indicadores cualitativos y cuantitativos y además llevar un adjunto de todo evento social, ayuda económica, cuidado del medio ambiente que realice cada Institución, para que la rendición de cuentas a sus grupos de interés sea más confiable y homogénea y oportuna

Capacitar a las personas encargadas de la elaboración del Balance Social, una vez identificada la importancia del mismo, se debe profundizar las propuestas de trabajo con el medio ambiente relacionadas con los desechos urbanos, limpieza, cuidado de la naturaleza, consumo responsable, generando una concientización en el ahorro de los recursos económicos y ambientales para la familia y la sociedad.

Planificar acciones que le permita aumentar la productividad y la eficiencia de los colaboradores para que se pueda evaluar las acciones en función de costo beneficio.

BIBLIOGRAFÍA:

- Alfonso, J., Rivera, C., & Labrador, O. (2008). *Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas*. España: Dialnet.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigacion. Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Asencio, G. (2015). El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas. *UNEMI*, 87-96.
- Bernal, C. (2006). *Metodologia de la investigacion: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson Education .
- Blanco, H. (2003). *Planeamiento del desarrollo local*. Cepal.
- Briones, V. H., Apolinario, R., & Benavides, L. D. (2020). El balance social empresarial en las Pymes del Ecuador. *FIPCAEC ENFOQUES*, 18(5).
- Caballero , I., & Balaguer , A. (2001). *NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance Social de ANDI - OIT (I)*. España: CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.
- Carroll, A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34.
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 72.
- Constitucion de la Republica del Ecuador . (20 de 10 de 2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Coraggio , J. L. (2008). La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana. *Reconstrucción de una parte de la ponencia presentada en el 3er Encuentro Latinoamericano ESC* (págs. 22-24). Montevideo: RIPESS.
- Del Rio, O. (2011). *El proceso de investigación: etapas y planificacion de la investigacion*. Barcelona : Gedisa .
- Fernandez de Tejada , V., Lopez , M., & Saavedra , I. (2007). La Ética en la Gestión de los Recursos. *Dialnet*.
- Foretica. (2011). *EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS EN ESPAÑA*. España: Foretica.
- Frias, D., & Rodolfo, A. (2019). *Exigencia del balance social a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno en el Ecuador*. Quito.

- Gualancañay, J. (2017). *Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico : McGrawHill.
- Holcim. (2013). *Holcim*. Obtenido de <https://www.holcim.com.ec/desarrollo-sostenible/responsabilidad-social-corporativa-csr>
- IADEP. (2018). *Instituto Autárquico de Desarrollo Productivo*. Obtenido de IMPORTANCIA DE UN BALANCE SOCIAL: <https://www.iadep.gob.ar/iadep/balance-social-2/>
- Jacome Zambrano , M. A. (2017). *ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL BALANCE SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES DEL ECUADOR*. Guayaquil .
- Jacome, H. (2019). *SEPS*. Obtenido de Superintendencia de economía popular y solidaria : <https://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balance-social-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador->
- La Hora . (04 de 09 de 2011). *Diario La Hora* . Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101199351/tungurahua-es-la-tercera-sede-del-cooperativismo-en-ecuador>
- Lafuente , G., & Barcellos , P. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. *Galega de Economía* , pp 1-22.
- LOEPS. (10 de 05 de 2011). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- LOEPS. (23 de 10 de 2018). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Lopez , P., Ramírez , C., & Cabrera, A. (2011). *La Competitividad Empresarial* . Bogota : Universidad Central.
- Martínez Sánchez , P. (2014). *Elaboración del Balance Social*. Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7360/1/UPS-CT004309.pdf>

- McWilliams , A., Siegel, D., & Wright, P. (2006). Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. *Journal of Management Studies*, 43.
- Mugarra , A. (2001). Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas. *CIRIEC*, 25-50.
- Murray, K., & Montanari, J. (1986). Strategic management of the socially responsible firm:. *he Academy of Management*, 815-827.
- OIT. (07 de 2001). *Manual de Balance Social*. Medellin : Graficas Pajón. Obtenido de <https://eco.mdpu.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>
- Organizacion de las Naciones Unidas . (2008). *Pacto Mundial*. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Paez, J. (17 de 10 de 2013). *Intendencia del Sector Financiero Popular y Solidario - SEPS*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20social_Jos%C3%A9%20P%C3%A1ez.pdf/9ad072fb-c1eb-49f7-9b24-e224ad2d428a
- Ravina, A. (2001). *El balance social en las cooperativas y mutuales*. España : CIRIEC. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Roser , I., & Casado, F. (2009). La RSE de La Empresa Española En América Latina. *Dialnet*, 34.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigacion* . Caracas: Panamericana .
- Sampieri Hernández , R. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sanchez , N. (2008). *La Sostenibilidad en el Sector Empresarial*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf
- Sanchez, J. (2013). Práctica docente. Métodos de investigación mixto: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado. *Práctica docente*.
- Sarmiento del Valle, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dialnet*, 6-15.
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-del-buen-vivir-2013-2017-de-ecuador>
- Solis , W. (23 de 01 de 2013). *Suramérica, Agencia Pública de Noticias del Ecuador*. Obtenido de Suramérica, Agencia Pública de Noticias del Ecuador:

<http://www.andes.info.ec/es/econom%C3%ADa/econom%C3%ADa-popular-solidaria-aporta-13-pib-genera-64-empleo-nivel-nacional.html>

- Solorzano, S., & Alaña, T. (2015). *Planeación Estratégica*. Machala : UTMACH.
- UAEH. (2015). *Universidad Autonoma del estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-del-estado-de-hidalgo/farmacologia-basica/practicas/fuentes-de-informacion/3033506/view>
- Villacis, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 452-466.
- Zabala, H. (2008). *CONSTRUCCIÓN DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA EL COOPERATIVISMO DE UNA REGIÓN LATINOAMERICANA: EL CASO DE ANTIOQUIA (COLOMBIA)*. Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Luís Amigó FUNLAM.

ANEXOS

Entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECCTOS SOCIO-PRODUCTIVOS

Tema: EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

Autor: Mayra Bibiana Guevara Pérez

Tutor: Ing. Ibeth Molina A. Mg.

Preguntas

1. ¿A qué grupo de interés pertenece?
2. ¿Tiene conocimientos sobre el Balance Social de la Cooperativa?
 - a. ¿Cuáles son los conocimientos?
3. ¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?
 - a. ¿Cuáles son los canales de dialogo?
4. ¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?
 - a. ¿Qué tipo de actividades?
5. ¿Cuáles son los programas de educación que desarrolla la Cooperativa para la ciudadanía?

6. ¿Qué opinión le merece la educación financiera realizada por la cooperativa para los socios y posibles socios?

7. ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?
8. ¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?
9. ¿Por qué la cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?
10. ¿Como la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?
11. ¿Cuál es la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?
12. ¿Mencione los puntos relevantes del Código de ética?
13. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?
14. ¿Tiene conocimiento de los derechos y obligaciones que tiene el socio al momento de ingresar a la cooperativa?

Cálculos en el Sistema SPSS

Crosstabs

/tables=pregunta_8 by pregunta_7

/format=avalúe tables

/statistics=chisq cc corr

/cells=count

/count round cell.

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

Casos		
Válido	Perdido	Total

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural? * ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?	26	100,0%	0	0,0%	26	100,0%

Tabla cruzada ¿Conoce si la cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?

*¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?

Recuento

¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?	
NO	SI
	Total

¿Conoce si la NO cooperativa aplica un sistema de información (Balance Social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?	0	5	5
SI	10	11	21
Total	10	16	26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,869 ^a	1	,049		
Corrección de continuidad	2,119	1	,146		
Razón de verosimilitud	5,582	1	,018		
Prueba exacta de Fisher				,121	,066
Asociación lineal por lineal	3,720	1	,054		
N de casos válidos	26				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,92.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Nominal Nominal	por Coeficiente de contingencia		,360		
Intervalo intervalo	por R de Pearson		-,386	,097	-2,048
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman		-,386	,097	-2,048
N de casos válidos			26		

Medidas simétricas

		Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,049
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,052 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,052 ^c
N de casos válidos		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos0.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Juan Carlos\Documents\TESIS BIBI.sav'
/COMPRESSED.

```
SAVE TRANSLATE OUTFILE='C:\Users\Juan Carlos\Documents\TESIS
BIBI.xlsx'
/TYPE=XLS
/VERSION=12
/MAP
/FIELDNAMES VALUE=NAMES
/CELLS=VALUES.
```

Data written to C:\Users\Juan Carlos\Documents\TESIS BIBI.xlsx.

3 variables and 26 cases written to range: SPSS.

Variable: Sujetos Type: String Width: 8

Variable: Pregunta_7 Type: Number Width: 8 Dec: 2

Variable: Pregunta_8 Type: Number Width: 8 Dec: 2