



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría CPA.**

Tema:

“El balance social y los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Vencedores de Tungurahua”.

Autora: Tusa Tubón, Verónica Liliana

Tutor: Dr. Coba Molina, Edison Marcelo

Ambato – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Edison Marcelo Coba Medina, con cédula de identidad No. 1803161502, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“EL BALANCE SOCIAL Y LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por Verónica Liliana Tusa Tubón, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajo de Graduación de la facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Agosto 2020.

TUTOR



Dr. Edison Marcelo Coba Medina

C.I. 1803161502

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Liliana Tusa Tubón, con cédula de identidad No. 1804307666, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en análisis de caso, bajo el tema: **“EL BALANCE SOCIAL Y LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Agosto 2020

AUTORA



Verónica Liliana Tusa Tubón

CI. 1804307666

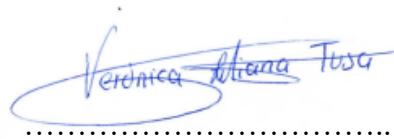
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizó a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

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

Ambato, Agosto 2020

AUTORA



Verónica Liliana Tusa Tubón

CI. 1804307666

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**EL BALANCE SOCIAL Y LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA**”, elaborado por Verónica Liliana Tusa Tubón, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2020



.....
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dr. Patricio Carvajal

MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Ing. Mauricio Sánchez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios por ser la guía y luz del camino que se debe seguir.

A mis Padres e hijas y a Abel Paucar por la paciencia y la ayuda otorgada, dándome ese tiempo necesario para ver mi superación intelectualmente, como oportunidad de hija, madre y mujer.

Verónica Liliana Tusa Tubón

AGRADECIMIENTO

Dios, gracias por este ciclo y la congruencia de poner mayor conocimiento para lograr progreso a mi vida, en esta ocasión por guiarme para alcanzar esta meta.

A la Universidad por abrirme sus puertas en el camino de la sapiencia y dar color de discernimiento a mis días.

Una dedicatoria especial a mi tutor Dr. Edisson Coba, quien con su guía y su sabiduría supo llevarme hasta este momento.

Como no volver a mencionar y agradecer a mi familia, mi adorada madre Carmelina Tubon, mi querido padre Juan Tusa, mis dos tesoros que son Emily y Camila, y a mi compañero de vida Abel Paucar, pilares de mi vida quienes con paciencia han sabido apoyarme para seguir adelante, sin rezongar el espacio que a cada uno les he robado, en este arduo camino de la preparación profesional, quienes han sabido ser mi pujanza para llegar al final de esta hermosa meta.

Verónica Liliana Tusa Tubón

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

TEMA: “EL BALANCE SOCIAL Y LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA”

AUTORA: Verónica Liliana Tusa Tubón

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

FECHA: Agosto 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La gobernanza cooperativista y la responsabilidad social son elementos indispensables para sembrar confianza en la ciudadanía, y poder fomentar salud en la economía y estabilidad, siendo cada vez mayor la cantidad de organizaciones que buscan que las operaciones sean sostenibles, examinando la rentabilidad, quienes deben ir de la mano de la justicia social y con la visión de protección del medio ambiente. Si bien, un balance social busca la preservación de los elementos esenciales para la formación en práctica de políticas públicas de carácter social, ambiental y económico. Este trabajo investigativo tiene como objetivo destacar la importancia y el evaluar la aplicación del Balance Social, como instrumento eficaz para evaluar y controlar, por tanto mejorar progresivamente el desempeño de las organizaciones desde el punto de vista de la función social.

Se presenta además en su capítulo II, la fundamentación teórica, a partir de la definición del concepto de Balance Social, requerimientos para su implementación, en el capítulo III se verifica la metodología, a seguir para su elaboración. Finalmente, se concluye sobre la aplicación del Balance Social en el capítulo IV, donde se realiza una comparativa 2018-2019 que permite tomar decisiones a partir de información no sólo económico-financiera, sino también social ya que incluye diversas variables, mismas que involucran a todos los actores que incluye la cooperativa, relacionadas con el comportamiento de la organización, en el sistema social, y se presenta por ultimo las conclusiones y recomendaciones en el capítulo V.

PALABRAS DESCRIPTORAS: BALANCE SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL, ORGANIZACIÓN, ECONÓMICO-FINANCIERA, EVALUAR.

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

TOPIC: “THE SOCIAL BALANCE AND COOPERATIVE PRINCIPLES IN THE TUNGURAHUA VENCEDORES SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE”

AUTHOR: Verónica Liliana Tusa Tubón

TUTOR: Dr. Edisson Marcelo Coba Molina

DATE: August 2020

ABSTRACT

Cooperative governance and social responsibility are essential elements to sow confidence in citizens, and to promote health in the economy and stability, with an increasing number of organizations that seek to make operations sustainable, examining profitability, who must go hand in hand with social justice and with the vision of protecting the environment. Although, a social balance seeks the preservation of the essential elements for the formation in practice of public policies of a social, environmental and economic nature. This investigative work aims to highlight the importance and evaluate the application of the Social Balance, as an effective instrument to evaluate and control, therefore progressively improve the performance of organizations from the point of view of social function.

It is also presented in its chapter II, the theoretical foundation, from the definition of the concept of Social Balance, requirements for its implementation, in chapter III the methodology is verified, to be followed for its elaboration. Finally, it is concluded on the application of the Social Balance in chapter IV, where a 2018-2019 comparison is made that allows decisions to be made based on not only economic-financial information, but also social information since it includes several variables, which involve all the actors that the cooperative includes, related to the behavior of the organization, in the social system, and finally presents the conclusions and recommendations in chapter V.

KEYWORDS: SOCIAL BALANCE, SOCIAL RESPONSIBILITY, ORGANIZATION, ECONOMIC-FINANCIAL, EVALUATE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
CAPÍTULO I	1
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO	1
1.1 Tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	2
<i>1.3.1 Justificación teórica</i>	2
<i>1.3.2 Justificación metodológica (viabilidad)</i>	2
<i>1.3.3 Justificación práctica</i>	4
1.4 Objetivos	4
<i>1.4.1 Objetivo general</i>	4
<i>1.4.2 Objetivos específicos</i>	4
1.5 Preguntas de reflexión	5
CAPÍTULO II	6
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	6
2.1 Cooperativismo	6
2.2 Cooperativas	7

2.3 Clasificación de la cooperativa	8
2.4 Cooperativa de ahorro y crédito	9
2.5 Principios del cooperativismo.....	10
2.5.1 Asociación voluntaria y abierta.....	10
2.5.2 Control democrático por los socios.....	11
2.5.3 Participación económica de los socios.....	11
2.5.4 Autonomía e independencia.....	11
2.5.5 Educación, capacitación e información	12
2.5.6 Cooperación entre cooperativas.....	12
2.5.7 Preocupación por la comunidad.....	12
2.6 Balance social.....	13
2.7 Importancia del balance social	14
2.8 Elementos del balance social.....	15
2.9 Modelos de balance social internacionales	16
2.10 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	18
2.11 Tipos de indicadores.....	22
2.12 Indicadores del balance social	23
2.12.1 Indicadores sociales	24
2.12.2 Indicadores de gestión.....	24
2.12.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos	25
2.12.4 De uso universal	25
2.13 Dimensiones e indicadores del balance social cooperativo	25
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información.....	27
3.2 Descripción detallada del procesamiento de la información	28
3.3 Población, muestra y unidad de análisis.....	30
3.3.1 Fuentes primarias y secundarias	30
3.4 Instrumentos para recolectar información	30
3.5 Métodos de análisis de la información.....	31
CAPÍTULO IV	33
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	33
4.1 Análisis y categorización de la información.....	33
4.2 Narración del caso	35

4.2.1 Adhesión voluntaria y abierta.....	41
4.2.2 Control democrático de los miembros.....	43
4.2.3 Participación económica de los miembros.....	46
4.2.4. Autonomía e independencia.....	48
4.2.5 Capacitación.....	50
4.2.6 Cooperación entre cooperativas.....	52
4.2.7 Interés por la comunidad.....	54
4.3 Promedio grupal de los principios	56
4.4 Ilustración	57
4.5 Discernimiento grupal de los principios	59
4.6 Respuestas a las preguntas de reflexión	60
CAPÍTULO V.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS	72
Anexo 1. Parámetros Ambientales 2018.....	73
Anexo2. Parámetros Socios 2018.....	75
Anexo 3. Parámetros Gastos Personales 2018	77
Anexo 4. Parámetros de Balances 2018	79
Anexo 5. Balance Social	81
Anexo 6. Parámetros Ambientales 2019.....	82
Anexo 7. Parámetros Socios 2019.....	82
Anexo 8. Parámetros Gastos Personales 2019	85
Anexo 9. Balance Social 2019	87

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Esquema del Balance Social	15
Tabla 2. Relación de Principios por Bloque a Vincular y Relacionar.....	19
Tabla 3. Modelo de Balance Social según la Metodología de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	20
Tabla 4. Estructura del Modelo de Balance Social	21
Tabla 5. Dimensiones e Indicadores del Balance Social Cooperativo.....	26
Tabla 6. Parámetros de determinación de los resultados	28
Tabla 7. Instrumentos para recolectar información.....	31
Tabla 8. Análisis interno	34
Tabla 9. Análisis externo.....	35
Tabla 10. Elementos evaluados para aplicación de indicadores	36
Tabla 11: Adhesión voluntaria y abierta	41
Tabla 12: Control democrático de los miembros	44
Tabla 13. Participación económica de los miembros.....	46
Tabla 14. Autonomía e independencia ⁰⁹	B48
Tabla 15. Capacitación.....	50
Tabla 16. Cooperación entre cooperativas	52
Tabla 17. Interés por la comunidad.....	54
Tabla 18. Promedio de los principios Alianza Cooperativa Internacional (ACI)	56

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro 1. Fines que deben cumplir las cooperativas	8
Cuadro 2. Clasificación de las Cooperativas	8
Cuadro 3. Principios del Cooperativismo	10
Cuadro 4. Características de la información del balance social	15
Cuadro 5. Tipos de índices	23

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Resultados por principio.....	29
Ilustración 2 Adhesión voluntaria y abierta.....	43
Ilustración 3 Control demográfico de los miembros	45
Ilustración 4 Partición económica de los miembros.....	47
Ilustración 5 Autonomía e independencia	49
Ilustración 6 Capacitación	51
Ilustración 7 Cooperación entre cooperativas	53
Ilustración 8. Interés por la comunidad	55
Ilustración 9. Promedio de los principios ACI	56
Ilustración 10 Promedio de los principios ACI, radial	57

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema

El Balance Social y los Principios Cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua.

1.2 Antecedentes

El Balance Social, nace como una herramienta para medir la gestión que se ha desarrollado dentro de empresas y cooperativas, inicialmente se revisó la Responsabilidad Social que tienen estas entidades y cómo afecta el desarrollo de las actividades ordinarias, relacionado directamente con el cumplimiento de los objetivos, en un determinado tiempo.

Para Correa (2007) en el año 1966 nace en los Estados el Balance Social de las empresas, con la finalidad de mejorar la imagen de la empresa, conocer cómo se desarrollan las relaciones que tiene el ente con el personal, los clientes proveedores y la comunidad en general.

En los años setenta llega a Europa esta tendencia de evaluación, inicialmente, a España, Francia, Holanda e Inglaterra, donde se parte de un balance económico financiero y como esto afecta a los aspecto social y analiza su entorno, para posteriormente presentarse en un informe indispensable para la toma de decisiones y el establecimiento de posibles estrategias que le permitan posicionar la imagen de la empresa en el mercado.

En América Latina se inicia su aplicación en el año 1975, siendo la primera acción registrada en la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), busco la aplicación de indicadores de gestión y sociales, estableciendo el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos fijados para un período determinado;

Se ha definido que esta herramienta sea aplicada a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, teniendo en cuenta que estas instituciones del sistema financiero solidario, han ido creciendo de una manera apresurada en los últimos años, estando registradas en el año 2015, un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, concurriendo como el segundo país a nivel de Latinoamérica con el mayor número de estas instituciones, siendo su principal producto financiero el microcrédito, según reporte de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, SEPS (2018).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Un Balance Social nos permite conocer el impacto de las operaciones sobre los trabajadores, el entorno ecológico, la sociedad en general, haciendo referencia al conjunto de técnicas, modelos, sistemas, procedimientos dirigidos a organizar, evaluar, medir y verificar la situación de la empresa en el ámbito de la eficiencia social y en términos cuantitativos, cualitativos, por lo que la realización de una balance social en la institución debe ser tomado como una herramienta más de trabajo para la toma de decisiones por parte de los altos mandos, ya que el involucramiento con el ámbito social es primordial para la vida de una cooperativa.

De esta forma el Balance Social se configura como un elemento de diagnóstico, planificación, comunicación y control, permitiendo el establecimiento de unos objetivos sociales y una mejor gestión de los aspectos internos y externos derivados de su actividad, lo cual redundará en mayor bienestar para la sociedad y en un incremento de la rentabilidad del negocio a mediano y largo plazo Colina & Senior (2008).

1.3.2 Justificación metodológica (viabilidad)

La Responsabilidad Social Cooperativa parte de los Principios Cooperativos, donde se incluye el comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, impacte positivamente en la comunidad, satisfaga las necesidades de las

personas asociadas libremente, contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana.

El Balance Social Cooperativo mide la Responsabilidad en relación con el cumplimiento de los siguientes principios cooperativos; Membresía Abierta y Voluntaria, Control Democrático de los Miembros, Participación Económica de los Miembros Análisis del Valor Agregado Cooperativo (VAC), Autonomía e Independencia. Educación, Entrenamiento e Información, Cooperación entre Cooperativas, Compromiso con la Comunidad. Estos principios aportan factores que pueden ser diferenciados, permitiendo que cooperativas fortalezcan sus raíces y fundamentos, inicien con una situación favorable, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados (San Bartolome, 2012).

En la Región Latinoamericana ha desarrollado esfuerzos de diseñar y establecer metodologías y sistemas de evaluación del grado de cumplimiento de los principios del cooperativismo y evaluación del Balance Social, de esta manera los subsistemas son definidos en áreas internas y externas de actuación de cooperativas.

El Balance Social Cooperativo aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuenta a los asociados -sus dueños- especialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir, de sus valores y sus principios cooperativos (Gonzalez & San Bartolome, 2012).

Los beneficios que tienen las empresas aplicando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y como parte integrante de su estrategia empresarial pueden ser medidas de varias formas, evaluando la información cualitativa, estableciendo metas de desempeño respecto al cumplimiento con indicadores válidos que puedan complementar la variada información cuantitativa que tradicionalmente tienen las empresas (Gallardo, 2015).

1.3.3 Justificación práctica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua, es una institución del sistema financiero que tiene la finalidad de atender a sus socios y clientes con productos y servicios financieros, para lo cual debe enmarcar sus actividades dentro de los parámetros aceptables, una vez aplicado el balance social y los principios cooperativos, se podrá obtener un informe ideal para la toma de decisiones coherentes a su realidad.

Metodología que será aplicada es la descriptiva y correlacionan, se describirán hechos a partir de la aplicación de un sistema de recolección de datos, se incluirán datos propios de la cooperativa y se emitirá un informe que presente deficiencias y también de a conocer posibles soluciones, para lo cual, es necesario la aplicación de técnicas de investigación que permita acceder a un adecuado volumen de datos, también se analizaran las respuestas dadas por el representante legal de la Cooperativa, consolidando la información e incluyéndolas en su informe final.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar el cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa Vencedores de Tungurahua mediante el Balance Social.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar las diferentes propuestas de balance social en la literatura en los últimos años.

- Realizar un diagnóstico de la información disponible a partir de los balances de la Cooperativa Vencedores de Tungurahua para la aplicación de indicadores sociales.
- Realizar el Balance Social comparativo sobre el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos en la COAC Vencedores de Tungurahua.

1.5 Preguntas de reflexión

Las preguntas planteadas tenemos las siguientes:

- ¿La máxima autoridad se encarga de cumplir con los principios del cooperativismo?
- ¿Cómo incide el Balance Social, siendo una herramienta de medición y control de la cooperativa?
- ¿Con la medición del balance social se pone en evidencia la eficiencia de los trabajadores lo que lleva a la productividad de la institución?
- ¿Con la emisión de un informe del Balance Social se podrá identificar las falencias?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2.1 Cooperativismo

Previo a la determinación de la definición de cooperativismo, conozcamos sus antecedentes, según UNHCR – ACNUR (2018), establece lo siguiente:

Una cooperativa es una sociedad autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para afrontar sus necesidades comunes por medio de una empresa conjunta que se gestiona de forma democrática. El movimiento del cooperativismo comienza en 1844 cuando varias mujeres y hombres que trabajaban en la industria textil de Rochdale y que habían perdido sus trabajos tras participar en una huelga crearon la Sociedad Equitativa de Pioneros de Rochdale. En 1895, se creó la Alianza Cooperativa Internacional, que es la institución dedicada a la difusión del cooperativismo. Actualmente, existen numerosas cooperativas en todas partes del mundo con unas características comunes que vamos a ver a continuación.

Para Miño (2015), el cooperativismo en el Ecuador fue influenciado por la sociedad industrial adaptada al medio agrario ecuatoriano, en la segunda mitad del siglo XVIII se consolida el capitalismo, provocando la implantación de grandes factorías, predomina el régimen del salario y se impone la búsqueda del lucro. Mientras que en la primera mitad del siglo XIX, las pésimas condiciones de trabajo marcaron este punto, dado por jornadas de trabajo de 16 horas que incluyen a niños y mujeres.

Para Alianza Cooperativa Internacional (2019), la primera cooperativa se registró el 24 de octubre de 1844, era un gran desafío, los socios fueron objeto de burlas en el barrio, a pesar de ello, se marcaría el rumbo histórico del cooperativismo mundial. Para 1995, los principios del cooperativismo se actualizaron, por parte de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), definiéndose los siguientes términos: adhesión voluntaria y abierta, gestión democrática, participación económica, autonomía e independencia, educación, cooperación entre cooperativas, interés por la comunidad.

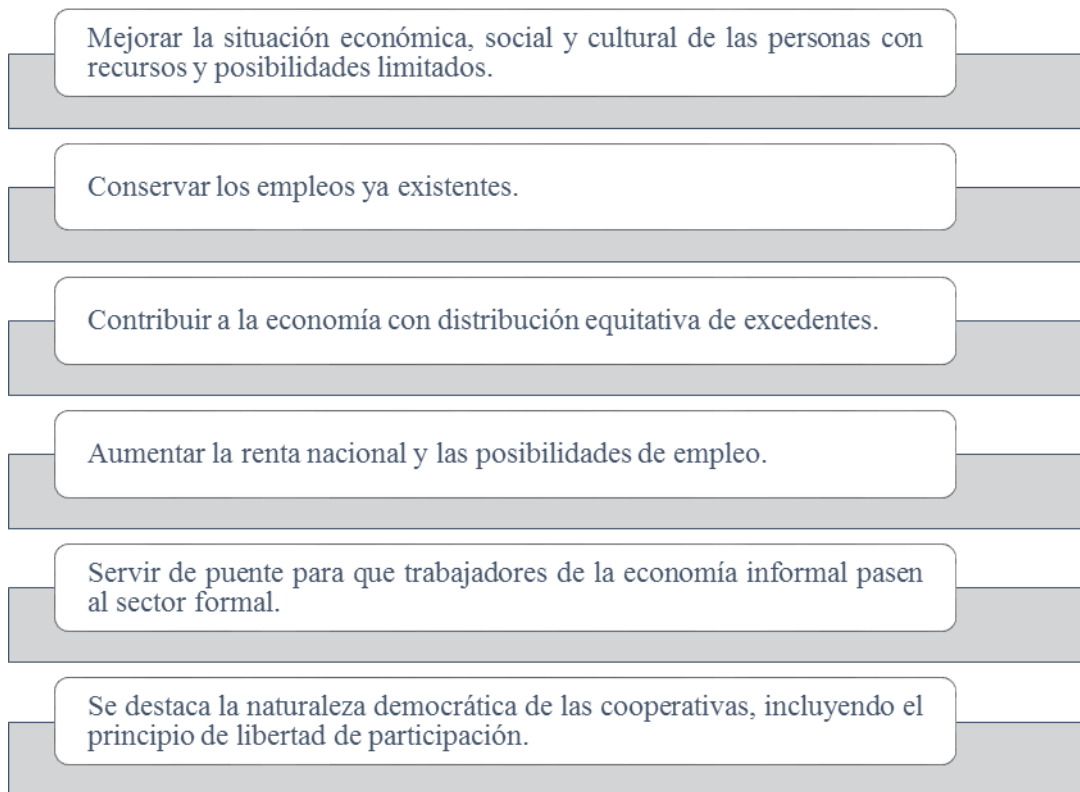
Para Red Universitaria de las Américas en Estudios Cooperativos y Asociativismo (2007) El cooperativismo históricamente no ha sido indiferente a la situación social imperante y menos aún, participe del incremento de la pobreza e inequidad local, regional o nacional, por el contrario ha sido una respuesta activa contra la inequidad y pobreza de sus contextos. Sin embargo, no es inmune a los valores, prejuicios y prácticas concretas de un medio social y económico que pondera la riqueza privada como una garantía para la supervivencia individual y organizativa y como un requisito previo para la redistribución social (págs. 82 - 83).

2.2 Cooperativas

Se define en la Ley de Cooperativas, promulgada por el Congreso Nacional (2001), de la siguiente manera; en el Art. 1.- Define a las cooperativas como sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, con la finalidad de lucrar mediante la realización de actividades comunes y un aporte económico, intelectual y moral de sus miembros. El Art. 21 define el Sector Cooperativo, como un conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común.

Para el organismo regulador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018), define de la siguiente manera: es el conjunto de cooperativas agrupadas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades de los miembros de la misma, mediante la propiedad conjunta y de gestión democrática, aplicando la normativa e interés social.

Mientras que, para El Diario la Hora (2018), define a las cooperativas: Son organizaciones de ayuda mutua. Buscan eliminar los intermediarios, bajar costes de producción y obtener ventajas de diversa clase en favor de sus miembros. Las cooperativas se forman por la agrupación de personas, para lo cual conforman legalmente.



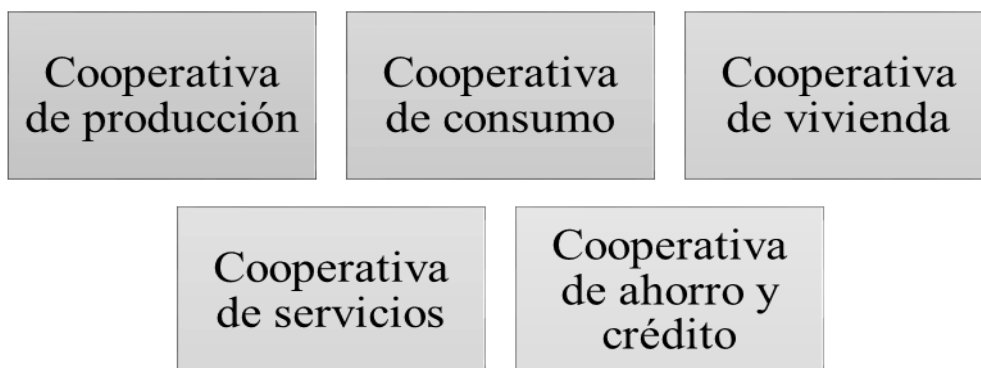
Cuadro 1: Fines que deben cumplir las cooperativas

Fuente: Osta, Mendoza, & Giraldo (2005, págs. 429 - 430)

Elaborado por: Tusa Ver (2019)

2.3 Clasificación de la cooperativa

La clasificación de cooperativas según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiera Asamblea Nacional (2011), de la siguiente forma:



Cuadro 2: Clasificación de las Cooperativas

Elaborado por: Tusa Verónica (2019)

Fuente: Asamblea Nacional (2011)

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) Art. 24 la cooperativa de producción están constituidas por socios que se dedican personalmente a actividades productivas como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- Para Ressel, Silva, Coppini, & Nievas (2013), cooperativas de consumo: el objetivo de ese tipo de organizaciones es satisfacer las necesidades de sus asociados-consumidores, a través del abastecimiento de artículos de primera necesidad. Cabe recalcar que estos bienes no son destinados para la comercialización
- Según Gómez (2004), las cooperativas de vivienda está conformada por un grupo de personas que se asocian con el objetivo de proporcionar a sus asociados una vivienda u otros bienes inmuebles en mejores condiciones ya sea calidad a un costo menor que a las ofrecidas por el mercado.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011) Art. 28 las cooperativas de servicios, se dedican a prestar servicios en base a las necesidades de la comunidad como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. Con la finalidad de mejoras sus condiciones ya sea ambientales y económicas.
- Código Monetario y Financiero (2014) Artículo 445. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que están conformadas por personas naturales o jurídicas que se unieron de forma voluntaria con el objetivo captar recursos y otorgar créditos en diversas actividades mediante de la figura de intermediarios y bajo la responsabilidad social.

2.4 Cooperativa de ahorro y crédito

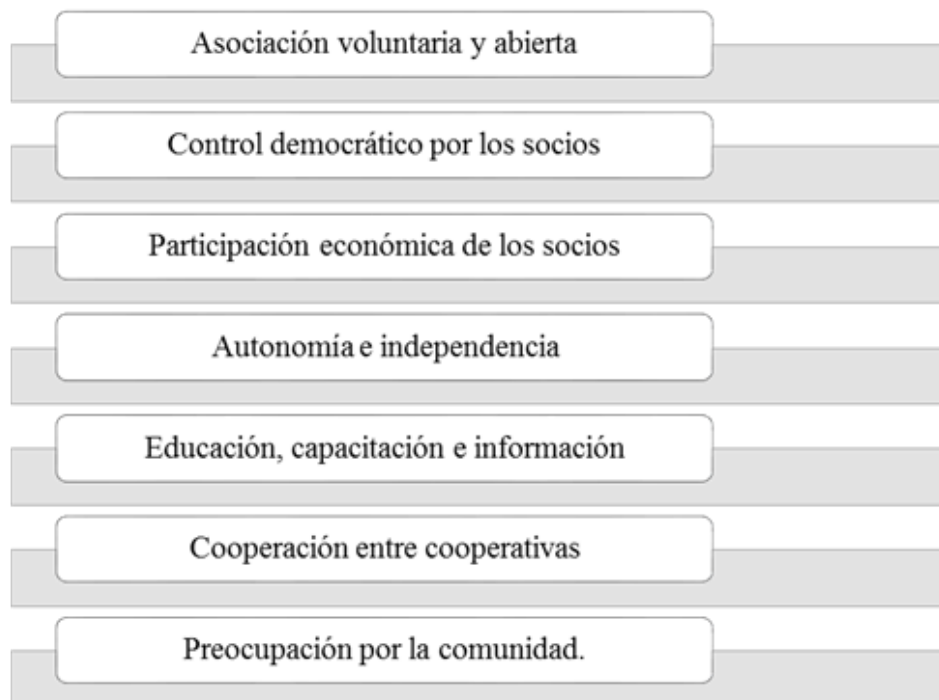
En la Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiera Asamblea Nacional (2011) se da la siguiente definición:

En el Art. 8, define a las Cooperativas de ahorro y crédito como son organizaciones creadas con la finalidad de entregar financiamiento inmediato, formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente denominados socios.

El Diario El Universo (2018), expresó: las cooperativas de ahorro y crédito favorecen la inclusión en el ámbito financiero de personas situadas en el sector de la economía popular. Pasaron de ser 484 a 981. Tras la creación de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, los controles llevaron a una serie de fusiones y liquidaciones. 314 cooperativas fueron cerradas entre los años 2012 y 2017, estas tenían 415.996 acreedores. En el año 2018 quedaron 686 cooperativas, las instituciones financieras que cerraron no contaban con los recursos para funcionar, por lo que se liquidaron varias organizaciones.

2.5 Principios del cooperativismo

Los principios del cooperativismo según Chitarroni (2013) son:



Cuadro 3: Principios del Cooperativismo
Elaborado por: Tusa Verónica (2019)
Fuente: Chitarroni, (2013)

2.5.1 Asociación voluntaria y abierta

Para Chitarroni (2013), las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales o de género. En las cooperativas no se puede juzgar a sus socios sintiéndose

libres de expresarse en la organización a fin de mantener este principio del cooperativismo.

2.5.2 Control democrático por los socios

Como se cita en Marcuello Servós & Saz Gil (2008), las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Cada socio que conforma una cooperativa tiene derecho a ser elegido y a votar por las personas que consideren actos para un determinado cargo, los hombres y las mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. Las elecciones se efectuarán de forma democrática dentro de las disposiciones plasmadas en el estatuto de constitución de este tipo de organizaciones.

2.5.3 Participación económica de los socios

Para Pedrosa & Hernández (2011), los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital debe ser propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, asignan los excedentes para todos o algunos de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa, establecimiento de reservas, y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios. En lo referente a la contribución económica los socios para incrementar las reservas legales según su Estatuto de Creación y las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (pág. 171).

2.5.4 Autonomía e independencia

Para Lassaletta (2010), las cooperativas son autónomas de autoayuda por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa (pág. 156).

2.5.5 Educación, capacitación e información

Según Aenárez (2010), las cooperativas proporcionan educación y formación a sus socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al gran público, especialmente a los jóvenes, y líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación siendo la base del desarrollo social real de la organización, se ha elaborado planes de capacitaciones para el personal según las funciones que deben cumplir, para los socios, quienes deben obtener un certificado como respaldo de sus asistencia, y apoyar a las actividades de educación a ser desarrolladas en los diferentes niveles de la sociedad (pág. 189).

2.5.6 Cooperación entre cooperativas

Para Martínez (2012), estos principios cooperativos, especialmente los que se refieren a la propiedad, control y el reparto del beneficio, distinguen a las cooperativas de otras formas de empresa. El principio de colaboración entre cooperativas resultará un principio instrumental de extraordinaria importancia para el cumplimiento de los fines de muchas cooperativas en el mundo, importancia que se refuerza precisamente en los períodos de tiempo en que las cooperativas enfrentan situaciones de crisis, que permitan alcanzar objetivos relevantes.

2.5.7 Preocupación por la comunidad

Según Cancado (2015), representa la manera por la cual las cooperativas interactúan con su territorio y la sociedad, especialmente en lo que se refiere a los aspectos sociales de su gestión. Por lo tanto, el concepto de Responsabilidad Social de las Cooperativas no es aplicable en la justificación de sus objetivos de gestión. Están ligadas con la colectividad, participando en diferentes eventos que sirvan para mejorar la calidad de vida o mantener la cultura y tradiciones de la población como auspiciante.

2.6 Balance social

Para Manuel Carneiro (2004), el Balance Social nace como la respuesta a un nuevo tipo de contabilidad que informe al empresario y al resto de la sociedad, de las condiciones del trabajo, de los accidentes y situaciones peligrosas, del absentismo, los salarios, los deseos de participación, las actividades sindicales, las actitudes de los trabajadores, los métodos empleados, en definitiva, ante la demanda de una información social sobre la empresa que se reconoce como necesaria por las mismas empresas y por la sociedad.

El Balance Social como tal, permite la interpretación sistematizada de las necesidades del conjunto de actores que tienen protagonismo en la empresa. El Balance Social puede ser un instrumento no sólo de gestión, sino que también puede servir para construir un verdadero Plan Social a medio o largo plazo (págs. 90-91).

Para Bolas & Seguí (2014), el Balance Social es un instrumento para crear riqueza y responsabilidad por ostentar cierto poder en la sociedad al aceptar ciertos derechos y deberes sociales, con los valores éticos.

El concepto de Sanchis & Garcia (2016), la Banca Social empleado en las entidades de crédito que tienen como objetivo compatibilizar la rentabilidad económica con la social y desarrollan, es una importante herramienta mixta para medir la gestión social de las empresas en general, se conoce a la organización de forma general, se aplican indicadores tanto cualitativa y cuantitativa en base a los principios de cooperativismo, para finalmente entregar un informe a Gerencia que sirva para la definición de estrategias a fin de alcanzar mejores rendimientos (Pag.3).

El Balance Social Cooperativo, para San Bartolomé (2018), se efectúa por los siguientes aspectos:

- Cuantificar lo cualitativo de la gestión cooperativa.
- Visibilizar lo invisibilizado de los servicios.
- El compromiso de las cooperativas con sus comunidades.
- La responsabilidad social y la política social.

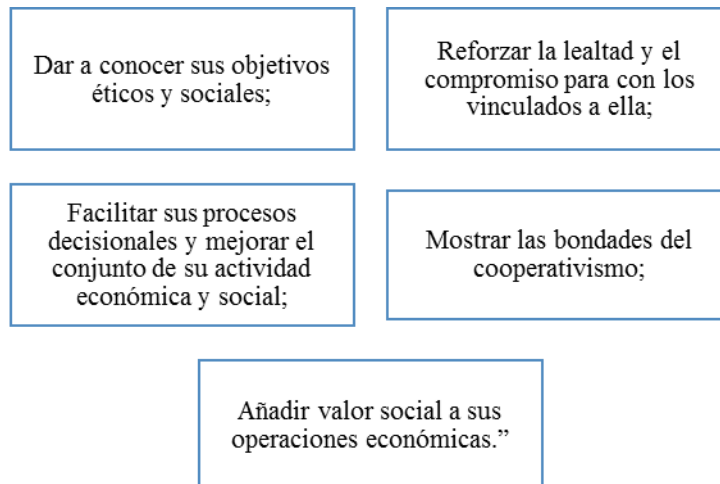
- La necesidad de asumir -de ser necesario- los cambios para el cumplimiento de su Misión.

2.7 Importancia del balance social

Para Góngora, Rodríguez, & Zumárraga (2017), el Balance Social es importante: las Cooperativas, al ser una de las formas organizativas que integran dicha ley, se encuentran alcanzadas por la citada disposición, entonces hablar de Balance Social en las cooperativas, obliga a conocer dos conceptos: Responsabilidad Social Cooperativa (RSCoop), y Balance Social Cooperativo (BSC). La “Responsabilidad” es uno de los ejes valorativos fundamentales de las entidades, que inclusive anexan un adjetivo calificativo que en forma contundente, la identifica y etiqueta como una característica distintiva de nuestro sistema solidario.

En el Congreso Internacional Rulescoop (2012), se definió la importancia del Balance Social:

Con respecto a la importancia del Balance Social se desprende que la evaluación de cualquier desempeño debe realizarse con referencia a sus objetivos y naturaleza. Esta visión -aunque real y precisa- es incompleta, pues la acción empresaria abarca la realización de otros objetivos que no pueden medirse exclusivamente mediante el balance económico financiero tradicional, donde pasa a ser deficiente y es aquí donde se empieza a hablar de Balance Social, se entrega información valiosa para la toma de decisiones, tiene relación directa con la evaluación económica y social de la cooperativa, con su aplicación se conocerá el enfoque social que tiene la misma ante la comunidad. El Balance Social debe reflejar el grado y el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización frente a la sociedad, ello permitirá a la cooperativa:



Cuadro. 4 Características de la información del balance social

Elaborado por: Tusa Verónica (2019)

Fuente: Congreso Internacional Rulescoop (2012)

2.8 Elementos del balance social

Los elementos del balance social según San Bartolome (2012); establece los siguientes elementos que deben ser ingresados en el esquema de ejecución de la herramienta de ponderación.

Tabla 1: Esquema del balance social

Primera parte	
1	Datos identificatorios de la entidad, con la finalidad de establecer cuál es la entidad objeto del Balance Social
2	Su Anclaje
3	Sistema de orientación de la entidad, definiendo su filosofía empresarial, con términos como: <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores
Segunda parte	

1	<p>Análisis del cumplimiento de los principios cooperativos</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1er Principio: Membresía Abierta y Voluntaria – 2do Principio: Control Democrático de los Miembros – 3er Principio: Participación Económica de los Miembros – 4to Principio: Autonomía e Independencia – 5to Principio: Educación, Entrenamiento e Información – 6to Principio: Cooperación entre Cooperativas – 7mo Principio: Compromiso con la Comunidad
<p>Tercera Parte</p> <p>Apartados según las características de cada cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión servicios - Potencial humano 	
<p>Informe Final del Balance social</p>	

Elaborado por: Tusa Verónica (2019)

Fuente: (San Bartolome, 2012)

2.9 Modelos de balance social internacionales

Según Zabala (2008); define los siguientes modelos para la aplicación de un balance social:

El modelo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para Zabala (2008), este modelo, que tiene como fuente inicial la experiencia francesa de carácter obligatorio, ha sido ampliamente promocionado por la OIT tiene por objeto conocer el nivel como se ha desarrollado la gestión dentro de las empresas, parte desde la planeación, hasta la evaluación mediante la aplicación de indicadores sociales, las dimensiones del estudio están dados por los principios de Cooperativismo.

Esta propuesta parte de considerar que el Balance Social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar la gestión social. Este balance presenta variables que se ven afectadas por los momentos políticos, económicos y sociales de las comunidades en que está inserta la organización.

Se revisa el modelo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), según Acero (2019) el modelo cooperativo a nivel global ha sido considerado de innovación social, no solamente porque a nivel económico contribuye a la generación de ingresos, democratización de la propiedad, eficiencia en los recursos por medio de economías de escala, regulación de precios, sino porque además aporta en la construcción de confianza y tejido social en las comunidades, este modelo parte de la revisión de la política que regula a la cooperativa siendo esta interna, analiza la información que posee la cooperativa para finalmente aplicar los indicadores, propios del Balance Social, lo cual, lo convierte en un instrumento para el empoderamiento de la población como gestora de su propio progreso y desarrollo.

El (Instituto Brasileño de Análisis Sociales y Económicos), IBASE es una herramienta fue propuesta por sociólogo brasileño Herbert de Souza integrante de (IBASE). Este modelo fue diseñado en base al formato de los balances financieros, es considerado como un modelo único y simple, en su estructura los indicadores permiten el análisis comparativo a través del tiempo. Asimismo, expone de manera detallada los números asociados a responsabilidad social de la organización mediante una planilla, sobre la ficha de pagos, los gastos con cargas sociales de funcionarios y empleados y además detalla los gastos en control ambiental e inversiones en áreas formativas, de salud y culturales (Díaz & Pereyra, Balance Social, 2011).

El modelo Global Reporting Initiative (GRI), inicia en 1997 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y por CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies). GRI tiene por objetivo constituir un modelo patrón internacional, difundiendo a manera de los balances financieros, teniendo como propósito crear herramienta que permita informar asuntos económicos, medioambientales, además se pueda realizar comparaciones en cuanto al desempeño obtenido y a las soluciones y los desafíos encontrados mediante indicadores sociales Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, (2006).

Mientras que el modelo ETHOS (comportamiento) está basado en la plantilla propuesta por (IBASE) en el cual reporta de forma detallada los principios y acciones de la organización y a la vez propone un análisis minucioso para poder tomar de mejores decisiones. El instituto ETHOS propone que el balance social tenga mayor creatividad y solidez al compararse con un balance financiero Díaz & Pereyra, (2011).

Mediante este Modelo Balance Social Cooperativo Integral, se puede realizar combinaciones de información social y económica; así como, en el área interna y externa, de una institución financiera. Constituye de dos informes, el balance social y el informe social interno, tal información se relacionan a los principios cooperativos, además, se considera necesario realizar un análisis de cada principio de forma separada, con la finalidad de atender las necesidades metodológicas Fenandez-Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, (2018).

Según la SEPS, el articulado que sustenta el Balance Social, es el siguiente:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 283. El modelo económico del país será Social y Solidario.

Art. 213. Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales.

Art. 283. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo a la ley (LOEPS).

2.10 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

- Disposición general 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...

- Art. 4. Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley se guiarán por los principios en este artículo detallados.

- Art. 21. Sector cooperativo... se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo

Tabla 2: Relación de principios por bloque a vincular y relacionar

Principios ACI (7)	Principios de LOEPS (8)	Principios Buen Vivir (10)
Membresía abierta y voluntaria	Busqueda del Bien 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 las capacidades humanas
Educación, formación e información	Respeto a la identidad cultural	Relación armonica 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 liberadores
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes	Reconstrucción de lo público
		Democracia representativa, participativa y deliberativa
		Estado democrático, pluralista y laico

Fuente: LOEPS, ACI, Buen Vivir.

Elaboración: José Páez, 2013

Modelo de Balance Social según la metodología de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), este modelo está basado en la unificación de los siete principios de la ACI, además, los diez principios del buen vivir y los ocho principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS). Con esta unión se han podido elaborar siete macrodimensiones como son Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales, Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural, Autogestión y Autonomía, Participación económica solidaria, y Distribución equitativa de utilidades o excedentes, Educación, capacitación y comunicación, Cooperación e integración de Sector Económico Popular y Solidario Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2013).

Tabla 3: Modelo de Balance Social según la metodología de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

VARIABLE	OIT	ACI	IBASE	GIR	ETHOS	INTEGRAL	SEPS
Dimensión	Internas y Externas	Dirigidas a los siete principios	Internas y Externas	Dirección a las tres dimensiones básicas	Consta de siete apartados	Internas y Externas	Establece siete macro dimensiones
Indicadores de medición	Las empresas deben definir los indicadores	Cualitativos	Cuantitativos y Cualitativos	Cuantitativos y Cualitativos	Cuantitativos de profundidad y binarios	Socioeconómicos cuantitativos y cualitativos	Cuantitativos y cualitativos de profundidad y binarios
Dirección a	Empresas de capital con una acción social voluntaria	A todas las cooperativas	Empresas públicas y privadas	Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales	Micro y pequeñas empresas	A todo tipo de Cooperativas de preferencia de primer grado	Organizaciones asociativas, comunitarios y cooperativas
Objetivo	Facilita el desarrollo de política Social y voluntaria, permitiendo tomar decisiones relacionadas a Responsabilidad Social	Facilitar información, definir y defender los principios cooperativos y desarrollar el comercio internacional	Consolidar resultados de proyectos, beneficios y acciones sociales con herramientas que permita sistematizar y evaluar la gestión	Medición y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos. Desempeño de la organización	Proveer a las compañías la posibilidad de Auto gnóstico más preciso y profundizado	Dotar al cooperativismo de herramienta para medir el impacto social de la gestión empresarial y de las actividades en el campo de la promoción humana	Facilita al sector financiero a medirse y rendir cuentas a los socios. Instrumentos de medición del impacto social
Principios	Éticos	Éticos	Responsabilidad Social	Materialidad	Éticos	Éticos	Armonía y autogestión
Enfoque	Gestión social	Gestión	Económica, Social y Eco.	Gestión	Social	Gestión social	Macro y micro Social

Fuente.: LOEPS, ACI, Buen Vivir.

Elaboración: José Páez, 2013

Tabla 4: Estructura del modelo de balance social

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES
Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales
	Ocio liberador
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Accesibilidad asociativa y cooperativa
	Retiro de asociados
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros
Autogestión y Autonomía	Acceso a cargos Institucionales
	Control democrático por los socios
	Transparencia informativa
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)
	Relación con el Estado
	Estructura del Patrimonio
	Equilibrio real de poder entre asociados
Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes	Concentración de aportes sociales
	Utilización de utilidades y excedentes
	Valor Agregado Cooperativo
Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización
	Promoción de la EPS
	Investigación y desarrollo
Cooperación e integración de Sector Económico Popular y Solidario	Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)
	Integración sectorial
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comercio Justo
	Comunidad
	Medio Ambiente

Fuente.: LOEPS, ACI, Buen Vivir.

Elaboración: José Páez, 2013

Según Fernández, Geba, Montes, & Schaposnik (2018), caracterizado por la adaptación del enfoque de la contabilidad por objetivos y la utilización de indicadores socioeconómicos, cuya presentación se realiza a través de cuadros. Es una propuesta flexible, adaptada a la realidad, está destinada tanto al ámbito interno como al externo de todo tipo de cooperativas, preferentemente de base o de primer grado. Se considera un paso más en el camino de lograr un modelo de aplicación generalizada; por ende, está abierto a los aportes y opiniones de las cooperativas, sus legítimas destinatarias verifica el nivel de cumplimiento de los objetivos, aplicando indicadores socioeconómicos adaptados a cualquier tipo de cooperativa y empresas. (Págs. 17 - 18).

En Antioquia (Colombia), los estudios realizados por la Asociación Antioqueña de Cooperativas desde el año 2003, demuestran una creciente vinculación de las cooperativas a programas de gestión social, mediante la utilización de diversos fondos sociales dispuestos para el efecto por las respectivas asambleas generales anuales o definidas en los presupuestos ordinarios de cada vigencia. Estas diferentes erogaciones pueden clasificarse en tres áreas: educativas, de solidaridad y otras de gestión social. Las actividades educativas tienen un acercamiento con la capacitación formal y se relaciona directamente con la sociedad, entregando los conocimientos para que los empleados puedan ejercer sus funciones de manera adecuada, priorizando el cumplimiento de los objetivos. Las acciones propiamente solidarias por parte de los integrantes, apoyándose mutuamente cuando se produzcan hechos: como la calamidad familiar o eventualidades que pueden perjudicar a los socios en caso de las cooperativas

2.11 Tipos de indicadores

Los indicadores son de varios tipos, en este caso se revisaran indicadores sociales y se conocerá lo que son los indicadores de gestión. Partiendo de este particular se define el tipo de indicadores a ser empleados:

Para la Guía Metodológica de Auditoría de Gestión (2012), los indicadores de gestión son herramientas que permiten a través su aplicación dar a entender los niveles de eficiencia, economía, efectividad e impacto de los procesos, objetivos, planes y metas. Por medio de estos indicadores se llega a la organización y cumplimiento de los trabajos de la entidad (Pág. 22).

Plantea Iturrioz (2009), tenemos tres tipos de indicadores, miden los valores éticos, las normas de responsabilidad social comparándolas con los sectores o de forma general, también tenemos los indicadores de responsabilidad social, basándose con la planificación para la toma de decisiones, a continuación se detalla los tipos de indicadores:

<p>Los índices ético-sociales.</p>	<p>Las normas o estándares de responsabilidad social.</p>	<p>Los indicadores de responsabilidad social de la empresa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Buscan recoger a las empresas con mejor comportamiento social y medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Sectoriales: cuando se centran en un único aspecto de la empresa y lo desarrollan con profundidad. • Generales: dirigidas a todas las responsabilidades de la empresa aunque con un menor detalle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de herramientas orientadas a ayudar en la gestión de las actividades de responsabilidad social.

Cuadro 5: Tipos de índices

Fuente: (Iturrioz, 2009, págs. 156 - 159)

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

2.12 Indicadores del balance social

Para Gil (2000) define: Es un instrumento a utilizar para la confección de un balance social debería basarse en un sistema de indicadores que registre periódicamente los elementos que integran dicho balance. Entendemos por indicador " la imagen cifrada de una situación o fenómeno que corresponde a un sistema". Analicemos las dimensiones de esta definición:

1. Se trata de una imagen a la que se le supone un grado de validez suficiente del concepto representado. Así, por ejemplo, los días de trabajo perdidos por causas no justificadas no ofrece la cifra exacta de absentismo, ya que se producen otros tipos de ausencias que no quedan reflejadas en las estadísticas, sin embargo, dicha cifra puede ser considerada útil y significativa.
2. Está cifrada. Un indicador se desarrolla a través de algún tipo matemático de escala (ratio, intervalo, ordinal, discontinua,...).
3. Describe una situación o fenómeno. En el primer caso se trata de la evaluación de un nivel final, en el segundo de un movimiento o flujo. El número total de trabajadores/as en una empresa en un momento dado es un indicador de situación, mientras que el aumento o disminución de ese número es un fenómeno.
4. Forma parte de un sistema, es decir, aislado del contexto de la totalidad no tiene significación válida.

2.12.1 Indicadores sociales

En el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (2018), define de la siguiente manera: los indicadores sociales son estadísticas con un significado y frecuentemente, con un mensaje. Un indicador es un síntoma o aproximación a un fenómeno, es un instrumento para verificar y evaluar los resultados, mide el grado y distribución del "bienestar". Este concepto y otros afines --"calidad de vida", "condiciones de vida", "desarrollo humano", "ciudadanía"-- denotan el resultado de la interacción entre las condiciones sociales, políticas, económicas y ecológicas que afectan a individuos y colectividades.

Mientras que para Cecchini (2005) expresa; la información proporcionada por los indicadores sociales se puede definir de hechos cuando intenta mostrar la condición de un fenómeno social, o sus cambios en el tiempo. Los indicadores sociales, tienen la finalidad de conocer la equidad y justicia social de la cooperativa, y, grado de satisfacción que tienen los socios con la institución del sistema financiero.

Cuando un indicador trata de manifestar la percepción que tiene una comunidad, donde se definen la dirección y magnitud que tiene la empresa, comparándolas con las diferentes normas existentes, con la finalidad de medir su cumplimiento (Pág. 13).

2.12.2 Indicadores de gestión

Indica Adalberto Zambrano (2007), define que el indicador de gestión, es una medición que permite comparar un valor actual, presente o real, con relación a otro valor preestablecido, esperado o programado. Los indicadores de gestión sirven para medir la meta propuesta al inicio del periodo fiscal con el resultado real actual, para construir instrumentos para conocer los niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y economía.

Se conocen tres tipos de indicadores: por su naturaleza, por su vigencia y por su nivel organizacional.

- Por su naturaleza: eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y economía.

- Por su vigencia. Pueden ser indicadores permanentes y temporales.
- Por el nivel organizacional. Se tienen en este caso indicadores de carácter estratégico, táctico u operacional (Págs. 233-235).

2.12.3 Indicadores cualitativos y cuantitativos

En la Guía Metodológica de Auditoría de gestión (2012), define:

- **Indicadores cuantitativos**

Guía Metodológica de Auditoría de Gestión (2012), son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad (Pág. 23).

- **Indicadores cualitativos**

Guía Metodológica de Auditoría de Gestión (2012), estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. Criterios para identificar un indicador: Simples y claros, representativos, investigativos, comparables, estables, determinar si nuevas etapas o nuevas medidas son necesarias, etc. Sirven para determinar niveles de satisfacción que genera el cumplimiento de un objetivo que tiene la organización (Pág. 23).

2.12.4 De uso universal

En el manual de auditoría de gestión (2002), se define los siguientes tipos de indicadores de gestión. Los indicadores de gestión universalmente conocida y utilizada para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional puede clasificarse de la siguiente manera:

2.13 Dimensiones e indicadores del balance social cooperativo

Menciona (Montes, 2016), el balance social está conformado por principios cooperativos los mismo que contiene, once dimensiones; conceptualizándose como aspectos relevantes a medir, además consta de diecinueve indicadores para los siete principios cooperativos. Dichos indicadores se basan en primera instancia en la información de cada entidad, asegurando así la confiabilidad y objetividad.

Tabla 5: Dimensiones e indicadores del balance social cooperativo

Principio	Dimensión	Indicador
1. Asociación voluntaria y abierta	1. Apertura Cooperativa	1. Ingreso y egreso de los asociados 2. Causas de egreso de asociados
2. Control democrático por los asociados	2. Participación y gestión democrática. 3. Inversión	3. Asistencia a asambleas 4.-Hombres y mujeres en cargos institucionales 5.-Hombres y mujeres en cargos jerárquicos 6.-Inversión en información.
3. Participación económica de los asociados	4.-Remuneración a los asociados por sus aportes financieros. 5.-Política social interna de la cooperativa	7.-Remuneración a cuotas sociales y préstamos. 8.-Servicios sociales para asociados y trabajadores 9.-Política retributiva interna 10.-Seguridad e Higiene en el trabajo
4. Autonomía e independencia	6.-Acuerdos con otras organizaciones	11.-Participación en otras organizaciones 12.-Participación de otras organizaciones en la cooperativa
5: Educación, capacitación e información	7.-Política educativa de la cooperativa 8.-Participación en actividades educativas	13.-Inversión en educación, capacitación e información 14.- Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas 15.-Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa
6: Cooperación entre cooperativas	9.-Intercooperación 10.-Integración cooperativa	16.-Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas 17.-Representación institucional en cooperativas de grado superior 18.- Participación en asambleas de cooperativas de grado superior
7: Preocupación por la comunidad	11.-Política social externa de la cooperativa	19.-Contribuciones para el desarrollo comunitario

Fuente: (Montes, 2016)

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información

Para la metodología de investigación a ser aplicada tenemos las modalidades, tipos, métodos, técnicas e instrumentos necesarios para recabar información sea de fuentes primarias como secundarias.

Se puede decir que es una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa; la primera se revisa hechos que afectan la gestión y se presenta el balance social, se pueden dar en la Cooperativa, y son plasmados en manifestaciones que son presentadas dentro del informe a Gerencia. Cabe recalcar que dicha información se va a plasmar dentro de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, (FODA), donde se revisará la información interna y externa para la determinación de las oportunidades y amenazas a las que se afecta a la gestión, mientras que la cuantitativa se basa en la aplicación de los indicadores propios de balance social.

Se revisó la investigación bibliográfica para la inclusión de los conceptos del marco teórico, partiendo de varias fuentes de consulta bibliográfica, mientras que debe analizar el balance social de diversas fuentes.

En el tipo de investigación descriptiva nombra o como su nombre mismo lo indica describe como se obtiene y de donde proviene la situación que se está prenombrado en este caso nos aporta con el conocimiento de donde se conoce, quien es el portador de la información, cuando se puede acceder a la misma, donde se puede acudir para obtenerla y el porqué de los resultados reportados, esta información es valiosa para la elaboración del informe final del balance social.

3.2 Descripción detallada del procesamiento de la información

Una vez elaborado los indicadores del balance social considerando el cumplimiento de los principios del cooperativismo que regula las acciones de la institución financiera.

Para el procesamiento de la información se tendrán los siguientes pasos:

1. Definición de los puntos que serán evaluados dentro del balance social.
2. Definición de los parámetros para la determinación de los resultados, estableciendo la ponderación y cuáles serían las calificaciones aceptables.

Tabla 6: Parámetros de determinación de los resultados

	0	Insuficiente	Según el tipo de indicador y la meta se definirán los criterios para el estudio.
	1	Riesgo	
	2	Deficiencia	
	3	Aceptable	
	4	Suficiente	
	5	Sobresaliente	

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

3. Elaboración de la base de datos en donde se procesará la información, en base al balance social 2018 y 2019, los que se encuentran insertados en los anexos.
4. Ingreso de los datos previamente solicitados a los empleados de la cooperativa, destacando:
 - a. Información general de la cooperativa,
 - b. Metas y objetivos
 - c. Registros de la administración del talento humano (perfil, planes y evaluaciones)
 - d. Administración de cartera
 - e. Datos de los socios sean activos o pasivos.

- f. Estados financieros y presupuestos.
- g. Elaboración del informe del balance social.

Para la ejemplificación del manejo de indicadores se va a presentar el rubro de créditos, a continuación:

$$(MontoTCreditoConsumoSocios / MontoTCreditos) * 100$$

Para el numerador se utilizó el total de créditos destinados para el consumo dándonos un valor de \$3´414.654,28 asimismo para el denominador se digitó el total de créditos que cuenta la institución siendo \$7´898.194,37, dividiendo estos dos valores se obtuvo como resultado 2,11%, de tal manera que este porcentaje se consideró como aceptable por la cooperativa, posteriormente se le dio una calificación de tres.

A continuación, se presenta la siguiente ilustración en el que se refleja el cálculo de cada uno de los siete principios, en primer lugar se sumó los resultados alcanzados en la escala de calificación de cada uno de los indicadores que correspondan a cada principio, posteriormente se dividió el resultado para el total de ratios dentro de cada principio. De esta manera, se puede visualizar en el presente gráfico los resultados alcanzados en cada uno de los principios del periodo 2018.

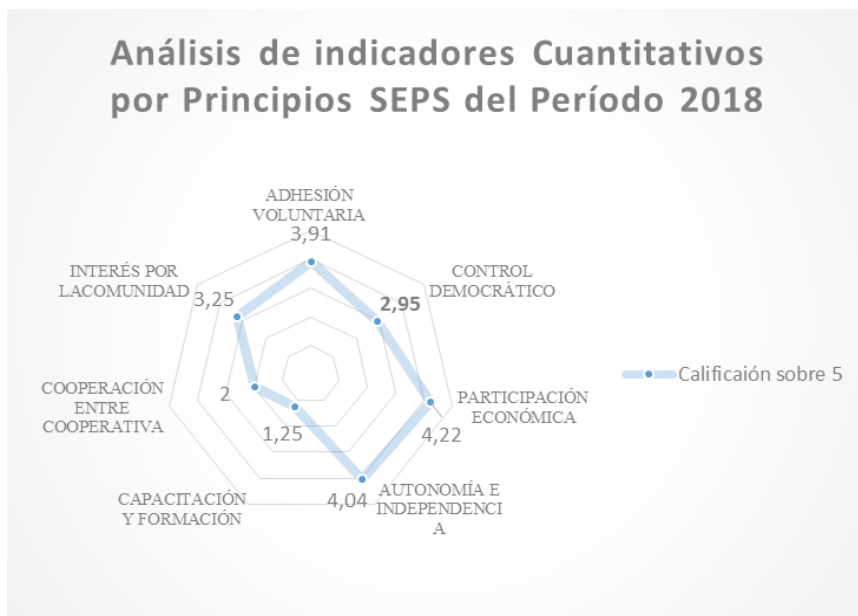


Ilustración: 1 Resultados por principio

Fuente: Elaboración Propia

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Para la verificación del nivel de cumplimiento de los principios cooperativos, se realizó un análisis comparativo con cada uno de los indicadores adquiridos en el Balance Social, de dos periodos 2018 y 2019, con la finalidad de conocer el cumplimiento de los principios cooperativos en cada periodo estudiado.

3.3 Población, muestra y unidad de análisis

La población a investigar serán el personal que labora en la cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua siendo 22 empleados, y más 4620 socios que tiene esta institución del sistema financiero en los años del estudio, para lo cual, se solicitará la información a la cooperativa cuyas autoridades están comprometidas a entregar.

3.3.1 Fuentes primarias y secundarias

En la presente investigación se utiliza las dos fuentes primarias y secundarias ya que la información se encuentra en base de datos, la cual se menciona a continuación:

- **Primarias:**

La documentación que será emitida por la institución financiera será analizada y verificada y se podrá seguir con el proceso de digitación, a la vez se realizará un dialogo con el Consejo de Administración con el fin de obtener el informe de trabajo de su gestión.

- **Secundarias:**

Se revisará datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, del Banco Central del Ecuador entre otros, con el fin de registrar datos acerca del PIB y del PIB Per cápita desde los años 2018 y 2019 y a la vez se podrá validar la información proporcionada por la cooperativa.

3.4 Instrumentos para recolectar información

Los instrumentos que fueron empleados para recabar la información, fueron: solicitud de información financiera, como son los balances, la planificación anual,

los reglamentos y normativa que regula a la cooperativa, además de solicitar acceso a los informes departamentales, documentos que se encuentran a cargo de los Jefes Departamentales de la Cooperativa, para que sean entregados los documentos que reposan en sus archivos institucionales, también se aplicó entrevistas a los encargados de cada área de la cooperativa y la observación en todo el proceso de desarrollo del balance social.

Tabla 7: Instrumentos para recolectar información

Información	Responsable
Porcentaje de Discapacidad	Contador
Salario Básico	Jefe de Riesgos
Ingresar el valor cuota mínima para apertura de cuenta	Jefe de sistemas
TEA máxima por el BCE	Jefe Financiero
Sesiones de Consejo	Secretaría de Gerencia
Información de los Socios	Jefe de sistemas
Información de los Proveedores	Contador
Capacitaciones a empleados	Jefe de riesgos

Fuente: Elaboración Propia

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

3.5 Métodos de análisis de la información

Objetivo 1: Identificó las diferentes propuestas de balance social en la literatura en los últimos años.

Se conoció cuáles son los modelos de balance social, revisando varias fuentes bibliográficas con la finalidad de establecer el mecanismo más apto para la identificación de los aspectos claves relacionados con los principios de cooperativismo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua.

Objetivo 2: Se realiza un diagnóstico de la información disponible en el Balance Social de la Cooperativa Vencedores de Tungurahua para la aplicación de

indicadores sociales; los balances sociales 2018 y 2019, se encuentran para verificación de información en los anexos.

Con una investigación cualitativa se identificó aspectos propios del análisis interno, donde se conoció fortalezas y debilidades que pudieron contrarlar la cooperativa, mientras que el análisis externo estableceremos las oportunidades que se generan en el mercado y amenazas que pueden causar un daño a la institución del sistema financiero.

Objetivo 3: Explicó el Balance Social el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos en la “COAC Vencedores de Tungurahua”.

Una vez aplicado los indicadores para la construcción del Balance Social, se emiten resultados que serán entregados para ser considerados en la toma de decisiones, priorizando el cumplimiento de los principios de cooperativismo, según el modelo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1 Análisis y categorización de la información

Para la realización del análisis, se parte de la revisión de la información general de la Cooperativa para determinar cuáles son los índices que manejan en los aspectos sociales, éticos, ecológicos, económicos y de gestión, partiendo de estos procesos se realiza el Balance Social, el mismo que se inserta en los anexos.

Misión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vendedores de Tungurahua Ltda., es una cooperativa de intermediación financiera reconocida y sostenible, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de los socios y clientes a nivel nacional y migrantes, mediante la prestación de productos y servicios financieros con calidad e innovación, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.”

Visión

“Crecer a nivel nacional, manteniendo el reconocimiento como institución financiera cooperativista solvente, brindando a nuestros socios y clientes la oportunidad de progreso, a través de recursos tecnológicos eficaces, personal capacitado, comprometido y procesos internos eficientes.”

Objetivos

- Reducir la morosidad al 5%.
- Reducir las debilidades del proceso de concesión de crédito.
- Reducir las debilidades administrativas de la Cooperativa en: Integración, Clima laboral y actitud al trabajo en equipo, Capacidad y competencia del recurso humano, Cohesión y participación de los miembros del Directorio, Motivación del personal, Gestión del recurso humano (estructura organizacional de la

institución, objetivos-resultados-nivel salarial, etc), Políticas de comunicación interna y externa efectiva, y código de ética.

- Reducir las debilidades tecnológicas de la Cooperativa en: Gestión del riesgo tecnológico, Desarrollo de productos, con nuevas tecnologías, Infraestructura informática para la prestación de los servicio, Arquitectura de la plataforma tecnológica utilizada, Soporte interno y servicio por parte de los proveedores informáticos.
- Reducir las debilidades comerciales de la Cooperativa en: Tasas de interés de los productos de crédito y captación.
- Oportunidad y agilidad de los servicios, Existencia de estrategia comercial y de promoción, Calidad de los Servicios, Deficiencia en gestión de colocaciones, Orientación del personal al cliente interno y externo.
- Reducir las debilidades financieras de la Cooperativa en: Nivel de morosidad, Solvencia normativa y recomendada.

Tabla 8: Análisis interno

Fortalezas	Debilidades
Es una institución normada que tiene todos sus documentos en regla ante la institución reguladora (SEPS).	Falta de evaluaciones al personal, por lo que se desconoce cuáles son sus deficiencias y como se pueden superar.
Cuenta con liquidez para mantener sus actividades y entregar créditos a sus socios.	No contar con una infraestructura propia que pueda ser equipado para una mejor atención a sus socios y clientes.
Su personal es profesional en su mayoría.	Un porcentaje alto de cartera vencida, que afecta las operaciones de la cooperativa, por el tiempo en que se demora en recuperar estos valores.
Cuenta con prestigio ante la sociedad permitiéndole mantenerse activo en el mercado.	Ausencia de evaluaciones periódicas al personal que labora dentro de la cooperativa.
Su ubicación geográfica le permite atender a varios personas de diversas parroquias, siendo asequible para sus socios.	No se aplican indicadores de gestión ni se ha puesto en práctica el balance social

Fuente: Proceso investigativo (2019)

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Tabla 9: Análisis externo

Oportunidades	Amenazas
Los socios desean emprender alguna actividad productiva por lo que buscan financiamiento para cubrirlas.	Incremento de cooperativas a nivel nacional que funcionen como competencia directa de la institución del sistema financiero.
Nuevas tendencias de comunicación que acortan las distancias y permiten llegar a nuevos lugares.	Cambios políticos que afectan el manejo de las cooperativas, creando un ambiente de incertidumbre.
Profesionales capacitados que se encuentran en el mercado capaces de dictar capacitaciones a los empleados de las cooperativas.	Delincuencia que ataca las cuentas manejando transferencias bancarias que pueden afectar el saldo de las cuentas bancarias.
Apoyo de organismos no gubernamentales que entregan recursos para programas de atención social, y pueden trabajar en este punto con las cooperativas.	Crisis económicas que afectan los pagos de los socios, debido a que no existen los mismos rendimientos económicos de los negocios.
Cambios en la cultura que permite ingresar con nuevos productos a diversos mercados con diversos productos y servicios financieros.	Migración que afecta la economía del país, debido a que existen varias personas de otros países que afectan la realización de actividades.

Fuente: Proceso investigativo (2019)

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

4.2 Narración del caso

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua se presenta el capítulo de narración del caso con cuatro fases que son:

El diagnóstico, la implementación del modelo de Responsabilidad Social, análisis de los resultados obtenidos del balance social 2018 y 2019, incluido en anexos, del cual se obtiene los datos para la aplicación de cada uno de los principios y la respuesta a las preguntas directrices con la conclusión y recomendación.

Diagnóstico

Dentro de la información solicitada en el capítulo de la metodología, se incluirá en el balance social los siguientes elementos:

Tabla 10: Elementos evaluados para aplicación de indicadores

No.	Detalle
	Datos financieros
1	Certificados de Aportación 2019
2	Certificados de Aportación 2016
3	Gastos de personal
4	Gastos beneficios sociales
5	Gastos comisiones
6	Gastos de honorarios
7	Gastos servicios básicos
8	Gastos de consejo de vigilancia
9	Gastos de consejo de administración
10	Gastos de Gerencia
11	Gastos de publicidad
12	Gastos de convenios sociales
13	Gastos de capacitación
14	Total Gastos
	Otros
15	Total de quejas presentadas por terceros
16	Total de quejas presentadas por terceros resueltas
17	Total de quejas presentadas por terceros no resueltas
18	Total de manuales de la cooperativa
19	Total de manuales de la cooperativa actualizados
20	Metas de campaña publicitaria
21	Resultado de campaña publicitaria
	Créditos
22	Requisitos de créditos

23	Requisitos que están incluidos en expedientes de créditos
24	Procesos de créditos efectuados
25	Procesos de créditos planificados
26	Metas de colocación
27	Colocación efectuada en el año
28	Presupuesto para la colocación de créditos
29	Presupuesto empleado en la colocación de créditos
30	Inspecciones de los socios
31	Total de créditos que ha otorgado
32	Total de créditos considerados cartera vencida
33	Total de créditos que llegaron a cobro judicial
	Personal
34	Femenino
35	Masculino
36	Blancos Mujeres
37	Blancos Hombres
38	Mestizo Mujeres
39	Mestizo Hombres
40	Indígena Mujeres
41	Indígena Hombres
42	Personal capacitado
43	Personal con instrucción primaria
44	Personal con instrucción secundaria
45	Personal con instrucción de tercer nivel
46	Personal con post grado
47	Personal evaluado
48	Empleados entre 18 a 30 años
49	Empleados entre 31 a 50 años
50	Empleados más de 51 años
51	Total de directivos
52	Hombres directivos

53	Mujeres directivos
54	Total empleados sancionados por mala conducta
55	Mujeres sancionadas por mala conducta
56	Hombres sancionadas por mala conducta
57	Total empleados ascendidos
58	Mujeres ascendidas
59	Hombres ascendidas
60	Total empleados
61	Empleados con contrato
62	Empleados con contrato indefinido
63	Empleados afiliados al IESS
64	Personal con incentivo económico
65	Horas de trabajo mensuales
66	Horas de trabajo efectivas de trabajo
67	Femenino
68	Masculino
69	Blancos Mujeres
70	Blancos Hombres
71	Mestizo Mujeres
72	Mestizo Hombres
73	Indígena Mujeres
74	Indígena Hombres
75	Personal capacitado
76	Personal con instrucción primaria
77	Personal con instrucción secundaria
78	Personal con instrucción de tercer nivel
79	Personal con post grado
80	Personal evaluado
81	Empleados entre 18 a 30 años
82	Empleados entre 31 a 50 años
83	Empleados más de 51 años

84	Total de directivos
85	Hombres directivos
86	Mujeres directivos
87	Total empleados sancionados por mala conducta
88	Mujeres sancionadas por mala conducta
89	Hombres sancionadas por mala conducta
90	Total empleados ascendidos
91	Mujeres ascendidas
92	Hombres ascendidas
93	Total empleados
94	Empleados con contrato
95	Empleados con contrato indefinido
96	Empleados afiliados al IESS
97	Personal con incentivo económico
98	Horas de trabajo mensuales
99	Horas de trabajo efectivas de trabajo
	Socios
100	Socios Activos
101	Socios Pasivos
102	Total Socios
103	Socios con certificados de aportación
104	Socios sin certificados de aportación
105	Socios Hombre con certificados de aportación
106	Socios Mujeres con certificados de aportación
107	Socios activos Mujeres
108	Socios activos Hombres
109	Socios con cuenta de ahorros
110	Socios personas Naturales
111	Socios personas Jurídicas
112	Socios menores de edad
113	Socios con derecho a capacitación

114	Socios capacitados efectivamente
115	Socios con depósitos superiores
116	Socios que presentan reclamos y quejas
117	Socios que han sido resueltos sus reclamos y quejas
118	Socios retirados
	Gastos de personal
119	Total Gastos de personal
119	Aportación patronal
119	Beneficio XIII Sueldo
119	Beneficio XIV Sueldo
119	Empleados que aportan al Fondo de Reserva
119	Horas extras
119	Honorarios profesionales totales
119	Directores
119	Honorarios profesionales
119	Comisiones
119	Presupuesto capacitaciones
119	Costos de capacitaciones
	Gastos Ambientales
120	Gastos servicios básicos
121	Consumo de energía eléctrica
122	Consumo de agua potable
123	Total gastos generales
124	Gastos suministros de oficina
125	Gastos servicios básicos

Fuente: Balance General

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

De esta manera se puede explicar con mayor claridad todos y cada uno de los elementos y la forma que fueron calculados para la adhesión en cada uno de los indicadores del presente balance social.

Análisis de los resultados obtenidos

Se procede a realizar el análisis de la información adquirida, realizando el cálculo de los resultados con el propósito de medir y evaluar de manera sistemática cada uno de los siete principios planteados tanto por la Alianza Cooperativa Internacional, e indicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), organismo de control, para su aplicación.

4.2.1 Adhesión voluntaria y abierta

Por medio de este principio nos muestra que todas las personas son la parte y recurso más importante de la cooperativa, lo que se quiere lograr esa que la intención de atención hacia la cooperativa se racione de forma voluntaria y abierta.

Además, este indicador nos proporciona los resultados de la satisfacción que tienen los socios y la comunidad con los servicios que ofrece la institución financiera a todos sus asociados.

Como se puede observar en el siguiente cuadro nos demuestra los resultados alcanzados en cada uno de los indicadores de este principio en los años 2018 y 2019.

Tabla 11: Adhesión voluntaria y abierta

N°	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
64	Socios Activos	% de Socios Activos	99,79%	5	99,79%	5
66	Socias Activas Mujeres	% de socias activas mujeres	23,18%	2	30,35%	3
67	Socios Activos Hombres	% de socios activos hombres	70,97%	5	68,18%	5
68	Socios Personas Naturales Incorporadas	% de socios personas naturales incorporadas	99,94%	5	100,00%	5
69	Socios Personas Jurídicas Incorporadas	% de socios personas jurídicas incorporadas	0,15%	1	0,21%	1
70	Socios Ahorristas Menores a 18 años	% de socios ahorristas menores a 18 años	3,67%	4	3,53%	4
72	Socios con Cuenta de Ahorros	% de socios con Cuenta de Ahorros	100,21%	5	100,21%	5
73	Socios Retirados en el Periodo	% de socios retirados en el periodo	4,83%	4	3,82%	3
75	Socios Nuevos en el Periodo	% de socios nuevos en el periodo	12,93%	5	13,41%	5
PROMEDIO			46,19%	4	46,61%	4

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

De los resultados arrojados se evidencia que en el año 2018 queda un resultado suficiente, calificación 4, lo que nos indica que hacia la cooperativa podemos ver que se mantienen los socios; además de tener una buena adherencia, mostrando también una estabilidad con respecto al año 2019, lo que corresponde a la satisfacción del cliente.

Al mantener un valor tan delicado y fundamental a la existencia de la cooperativa, dando crédito en el rubro de que personas naturales se adhieran a la institución y mantengan su credibilidad y fidelidad.

Con lo mencionado en líneas anteriores, se puede indicar como un punto a favor de la administración ya que la existencia de la cooperativa es por sus socios y la aceptación de la ciudadanía, sin dejar de lado que lo ideal en este punto es la calificación de sobresaliente.

No se puede pasar por alto el hecho de que los socios retirados sean un porcentaje de un 1%, ya que si bien no es lo ideal que las personas se retiren de la institución financiera, el hecho de que se mantenga con la calificación de suficiente de acuerdo a la parametrización del balance social viene siendo adecuado, pero no lo mejor.

Además, como un espacio favorable tenemos dentro de la cooperativa un afable valor ya que se mantienen los socios que aperturaron la institución.

Si bien es cierto que cada año se debe mejorar la vida institucional, no se puede juzgar lo actuado, pero más bien el hecho de que la institución con su ámbito hacia la atención al cliente se haya mantenido viene siendo un valor adecuado, pero se repite nuevamente el valor de configuración, mismo que no es el óptimo, ya que su crecimiento ha sido mínimo.

A continuación, se presenta el gráfico comparativo de los resultados arrojados sobre los años 2018-2019.



Ilustración 2: Adhesión voluntaria y abierta

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

De los resultados obtenidos se aprecia de una manera más clara que los porcentajes en cada uno de los literales se han mantenido, diferenciándose muy ligeramente, tan solo en el resultado de socios retirados ha existido una variación positiva ya que ha disminuido la cantidad.

Más bien en el rubro de socias activas mujeres ha aumentado su cantidad, por lo que solo en estos porcentajes ha existido variación consecuentemente la variación se evidencia que ha sido mínima con la comparativa del año 2018 al 2019.

4.2.2 Control democrático de los miembros

Se puede iniciar indicando que todas las cooperativas están supeditadas por el control de sus miembros, siendo estos los que definen las decisiones y los procesos, es por esto que en este punto se debe medir y hacer relación la participación con la que cuenta cada uno de los diversos actores que conforman toda la cooperativa.

Se puede verificar cada grupo con su respectivo porcentaje evaluativo, en la siguiente tabla:

Tabla 12: Control democrático de los miembros

Control democrático de los miembros						
Nº	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif	Resultado	Calif
1	Mujeres empleadas	% mujeres empleadas	38,89%	3	36,36%	3
2	Hombres empleados	% hombres empleados	61,11%	3	63,64%	3
39	Hombres directivos	% Hombres directivos	77,78%	4	77,78%	4
40	Mujeres directivos	% Mujeres directivos	22,22%	2	22,22%	2
49	Empleados Instrucción superior	% Empleados Instrucción superior	55,56%	3	54,55%	3
50	Empleados Instrucción postgrado	% Empleados Instrucción postgrado	0,00%	0	4,55%	1
87	Empleados con afiliación IESS	% Empleados con afiliación IESS	100,00%	5	95,45%	5
88	Empleados gozan vacaciones	% Empleados que gozan vacaciones	100,00%	5	100,00%	5
89	Empleados no gozan vacaciones	% Empleados que no gozan vacaciones	0,00%	0	0,00%	0
131	Nuevos empleados	% Nuevos empleados	0,00%	0	4,55%	1
132	Empleados que renuncian	% Empleados que renuncian	16,67%	2	9,09%	1
133	Empleados despedidos	% Empleados despedidos	5,56%	1	9,09%	1
144	Empleados Jubilados	% Empleados Jubilados	0,00%	0	0,00%	0
152	Empleados sancionados	% Empleados sancionados	50,00%	5	60,00%	3
155	Empleadas Ascendidos	% Empleadas Ascendidos	33,33%	4	40,00%	4
PROMEDIO			37,41%	2	38,49%	2

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Al igual que en la adhesión voluntaria y abierta, la Cooperativa “Vencedores de Tungurahua” no ha sufrido ninguna evolución o mejoramiento, pese a que se verifica la existencia de varios indicadores que se han mantenido, y pocos indicadores en los cuales han sufrido una baja en porcentaje, lo que genera un cambio interno significativo.

Sin embargo, en este rubro se puede apreciar una tendencia baja, plasmada en un cambio en el mercado en el cual ha tenido aceptación la cooperativa.

En un 16,67% con calificación 2 en el año 2018, y con 9,09% con calificación 1 en cuanto se refiere a empleados que han renunciado al trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua, conllevando en sí, a una mayor estabilidad para la institución.

Sin embargo, en cuanto se presenta al índice que trata sobre los empleados que han sido despedidos, se puede apreciar que en el año 2018 un 5,56% de empleados de la cooperativa han sido separados de sus puestos y en el año 2019 este valor sube al 9,09% conllevando en ese sentido a sentir un alto fallo en cuanto a escogimiento de personal y su reemplazo.

Donde se ve un cambio significativo, es en el área administrativa, además, de que existe el ingreso de nuevos trabajadores con relación del 2018 con un 0%, y al 2019

con un 4,55%, situaciones que innovan a la institución ya que también se visualiza en otro indicador que ingresan empleados con posgrado y la existencia cambiante de nuevos empleados logra innovación en la institución.

Si bien es cierto que las políticas, las normas y control de la institución se define internamente por sus altos mandos, pero al momento de poner en práctica depende mucho de sus miembros, de sus empleados y cada una de las personas inherentes en el proceso.

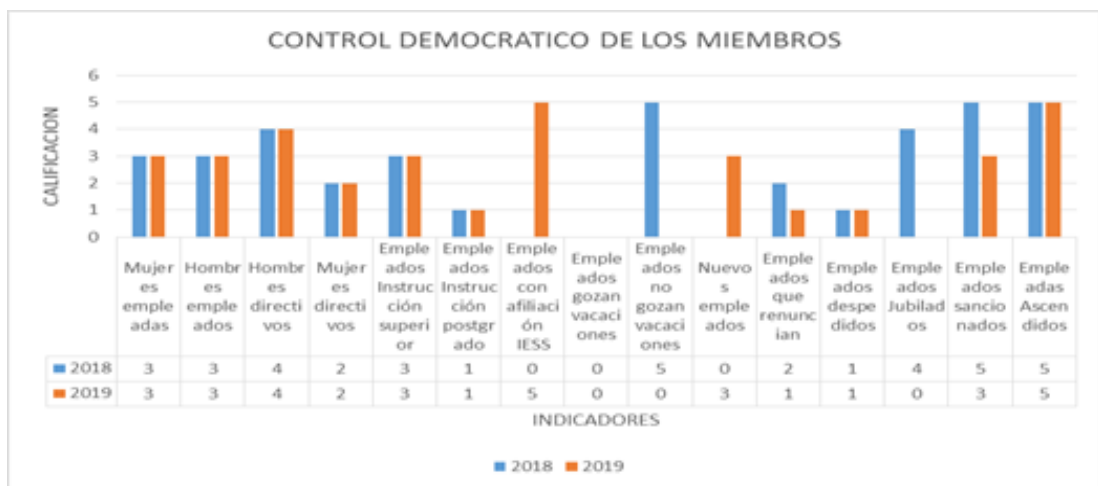


Ilustración 3: Control demográfico de los miembros

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

En la visualización de todos estos rubros que incluye tanto al ámbito interno como el externo, el manejo de estos clientes, se denota el ámbito de atención que se ha direccionado hacia la atención al cliente, mas no la preocupación sobre el ámbito de atención interna de la institución.

Una vez que se analiza este gráfico, se puede indicar que en este ámbito administrativo de personal existe una preocupación, ya que es más alto el valor de personas que se separan de la institución en comparación con el porcentaje de personal que ingresa.

Por último, en este principio las sugerencias que se puedan haber tomado de los clientes, no han sido atendidas, pese a haberse oxigenado la institución con personal

nuevo, y haber mejorado o actualizado los manuales de procesos, denotando su reducción en la calificación del principio, del 2018 al 2019.

4.2.3 Participación económica de los miembros

Siendo los socios, quienes en un inicio y según su constitución contribuyen al capital de sus cooperativas, estos mediante asamblea lo gestionan de manera que la democracia prime, es por esto que ya sea las ganancias, excedentes o valores que reciba la cooperativa serán gestionados mediante sus socios.

Este indicador nos acerca al tratamiento en específico sobre el manejo que sufre la parte monetaria y financiera de la institución.

A continuación, se expone una tabla que trata sobre este principio, según la medición de la institución:

Tabla 13: Participación económica de los miembros

3. Participación económica de los miembros						
N°	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
12	Socios con la concentración de los 10 mayores depósitos	% de socios con depósitos mayores	18,03%	5	11,50%	2
13	Socios con la concentración del 50% del total de los depósitos	% de socios con concentración del 50% depósitos	22,34%	3	19,66%	2
15	Socios que cuentan con certificado de aportación	% Socios Certificados de Aportación	95,78%	5	92,18%	5
16	Socios que no cuentan con certificado de	% Socios No Certificados de Aportación	4,22%	2	7,82%	2
91	Décimo Tercero	% Décimo Tercero	4,93%	5	3,10%	3
92	Décimo Cuarto	% Décimo Cuarto	2,37%	5	2,17%	5
94	Fondos de Reserva	% Fondos de Reserva	3,90%	4	3,00%	3
95	Aporte Personal IESS	% Aporte Personal IESS	8,16%	4	8,17%	4
96	Aporte Patronal IESS	% Aporte Patronal IESS	8,16%	5	8,79%	5
97	Horas extras de trabajo	% Horas extras de trabajo	1,55%	2	0,90%	1
158	Pago a los Directivos	% Pago a los Directivos	6,48%	5	5,03%	5
159	Pago de comisiones	% Pago de comisiones	10,79%	4	8,10%	3
184	Microcrédito	% de microcrédito	96,96%	5	97,89%	5
PROMEDIO			21,82%	4	20,64%	3

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

De lo visualizado en el cuadro se puede apreciar que la regulación a los empleados en cuanto a ordenación no ha sido un buen ejercicio en el 2019, manteniendo relación al 2018, ya que no ha sido cumplido e internamente está existiendo un decrecimiento.

Además, por medio del decrecimiento que se presenta en varios indicadores y conforme a los certificados de aportación, está sufriendo una pérdida paulatina reflejándose esta situación en la medición total del porcentaje del balance social total del principio.

Disintiendo los resultados según el párrafo mencionado, hallándose indicadores en los que la cooperativa verificó que el control que se debe tener sobre el capital de cada uno de los socios pertenecientes a esta cooperativa debe ser controlado.

En la gráfica que se muestra a continuación se puede verificar la poca o insuficiente modificación comparativa por años, según lo identificado en el año 2018 con el año 2019, donde decrece la participación de los miembros:

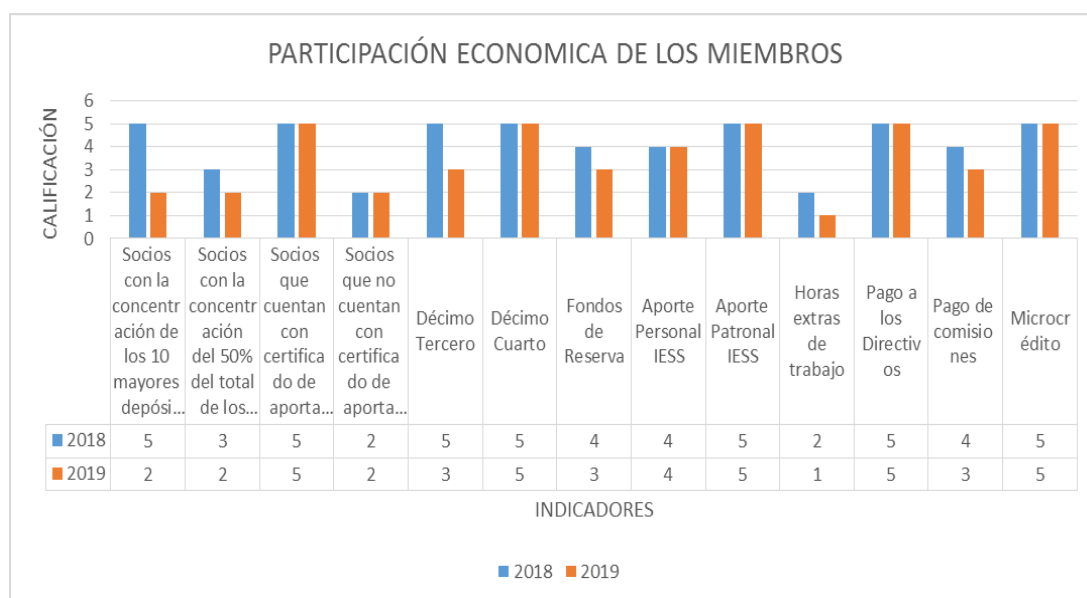


Ilustración 4: Partición económica de los miembros

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Con la representación gráfica actual, se reconoce que la cooperativa no ha cambiado mayormente los ejes de participación económica, viéndose que los beneficios de aportes personales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y los fondos de reserva de los empleados se mantienen y merman consecuentemente en el año 2019, siendo un perjuicio a la imagen de institución patronal, ya que la imagen empeoraría como patrono.

Si bien, es cierto, que su valor total de principio cambia tan solo en un punto, al igual que en los principios que se han venido realizando la comparativa se identifica que tiende a la baja el porcentaje en su valor lo que no beneficia, en el hecho de que su calificación como balance social baja en el nivel hacia aceptable, pudiendo crear

tensión al momento de la evaluación ya que los socios pueden ver cierta inestabilidad en su capital.

4.2.4. Autonomía e independencia

En este principio se opta por el hecho de que las cooperativas son organizaciones autónomas a las cuales el control se lo asumen sus miembros, manteniendo de esta manera sus riesgos tanto financieros, crediticios, liquidez y hasta su vulnerabilidad del patrimonio.

A continuación, se presenta la tabla No. 14, mediante la cual se realiza la comparativa 2018-2019 de este principio:

Tabla 14: Autonomía e independencia

4. Autonomía e independencia						
N°	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
201	Endeudamiento	% de Endeudamiento	83,74%	5	90%	5
202	Liquidez	% Liquidez	13,19%	1	13,20%	1
205	Depósitos a Plazo Fijo	% Depósito a Plazo Fijo	75,84%	4	78%	4
206	Depósitos a la vista	% Depósito a la Vista	24,16%	2	22%	2
207	Capital Social sobre Patrimonio	% Capital Social sobre Patrimonio	46,97%	3	44%	3
208	Reserva legal sobre Patrimonio	% Reserva legal sobre Patrimonio	51,07%	3	54%	3
210	Utilidad de Ejercicio sobre el Patrimonio	% Utilidad de Ejercicio sobre el Patrimonio	2,21%	4	5%	4
211	Contribuciones del Estado del Patrimonio Legal	% Contribuciones del Estado del Patrimonio Legal	1,84%	1	4%	1
212	Impuesto a la Renta sobre el Patrimonio	% Impuesto a la Renta sobre el Patrimonio	0,47%	1	1%	1
213	Rentabilidad sobre el Activo	% Rentabilidad sobre el Activo	2,92%	1	4%	1
214	Rentabilidad sobre el Ingresos	% Rentabilidad sobre el Ingresos	2,43%	1	5%	1
191	Cumplimiento del segmento planificados	% Cumplimiento del segmento planificados	100,00%	5	100%	5
193	Cartera de Crédito	% Cartera de Crédito	2,40%	1	3%	4
PROMEDIO			31,32%	2	32,57%	3

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Según lo que se puede analizar en la tabla que nos muestra el balance sobre el indicador de este principio se encara que la parte más fuerte en la apuesta a la subida de calificación de 2 en el año 2018 y 3 en el año 2019. Se verifica que el área de activos, créditos y del patrimonio ha sumado fuerza para el año 2019, sintiendo la rentabilidad de la cooperativa así como la colocación de cartera de créditos una rentabilidad bastante buena según su porcentaje.

Mientras que los segmentos planificados han sido cumplidos en su 100%, en los 2 años de la comparativa, lo que nos provee de identificar que la gestión contable en

cuanto a la planificación de cada segmento es la idónea para las proyecciones de la cooperativa.

En cambio en lo que corresponde a capital social y depósitos a la vista bien podemos verificar que estas cuentas tan solo han subido un mínimo porcentaje donde la superación de estas cuentas, vienen manteniéndose sin cambiar su estabilidad.

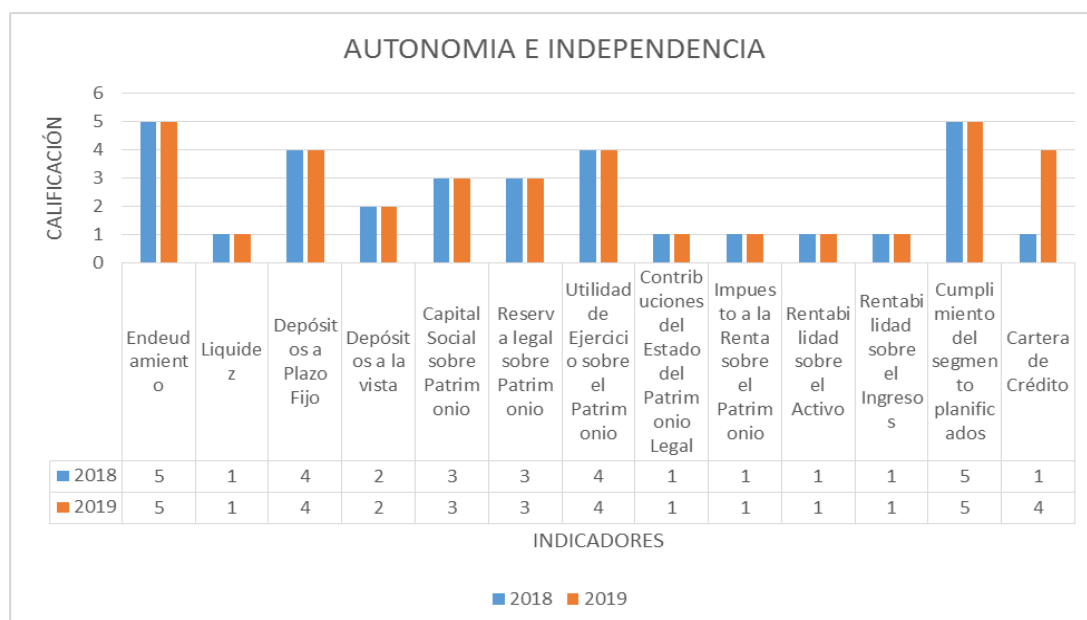


Ilustración 5: Autonomía e independencia

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

De acuerdo a la comparativa de estos años 2018-2019 en este indicador, se perfecciona el hecho de que si bien el indicador general de este principio sube de la calificación deficiente para el año 2018, a la calificación aceptable para el 2019, estos calificativos no son los óptimos.

En este principio, ya que al ser un indicador donde la decisión es tomada por los altos mandos de la cooperativa deja valores poco aceptables en muchos de los ratios, lo que denota es que las decisiones universales que se pudieron haber tomado, no siempre fueron las idóneas frente al manejo institucional.

4.2.5 Capacitación

La capacitación desde el ámbito de la ley está fuertemente arraigada, pese a esto siempre cada una de las instituciones públicas y privadas capacita y brinda el conocimiento principal de socialización a sus empleados desde un inicio, así como también se debe a sus socios y ciudadanía en general con el fin de dar a conocer los beneficios del cooperativismo en el Ecuador.

Como se presenta en la siguiente tabla se detalla la información sobre las capacitaciones:

Tabla 15: Capacitación

5. Capacitación						
N°	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
26	Capacitación realizadas a los socios	% De horas de capacitación realizadas a los socios	1,18%	1	5,28%	1
37	Capacitación sobre la lucha contra la corrupción	% horas de capacitación sobre la lucha contra la corrup	20,00%	1	11,11%	1
56	Capacitación para Consejos	% capacitación para Consejos	25,00%	1	12,50%	1
57	Presupuesto de capacitación para Consejos	% del presupuesto de capacitación para Consejos	20,00%	1	40,00%	2
145	Personal capacitado	% de personal capacitado	28,57%	2	68,18%	4
150	Directivos capacitado en Combate al estrés	% Capacitación Combate al estrés	0,00%	0	10,00%	1
152	Directivos capacitado en Ejercicio Físico	% Capacitación Ejercicio Físico	0,00%	0	20,00%	2
153	Directivo de Cumplimiento Legal	% Capacitación Cumplimiento Legal	100,00%	5	100,00%	5
PROMEDIO			24,34%	1	33,38%	2

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Para el 2018, con un porcentaje poco oficioso se identifica un 24,34% con calificación de riesgo del principio lo que nos conlleva a pensar que en este principio se ha generado durante el año con muy poca actividad, en cambio en el año 2019 con una superación en el porcentaje de 9,04% que si bien es cierto, supera al valor del año 2018, pero aun así la calificación sigue siendo deficiente como para que los conocimientos que se puedan haber impartido sean de apoyo a la administración de esta institución.

Se debe identificar también, que la cooperativa así como suele suceder normalmente en las instituciones por costumbrismo o simplemente ahorro, no normalmente se considera el hecho de que las capacitaciones asumen un valor del presupuesto

institucional, lo que quienes elaboran el presupuesto deberían identificar el valor que esto conlleva a la cooperativa.

Además, la poca o nula asistencia a este tipo de eventos de capacitación por lo general al no poder asistir genera que se desmotive a los empleados y cree un desperdicio institucional, mas no un gasto fructífero a la capacitación de los empleados y motivación de ellos.

Sin embargo, se debe indicar que para el año 2019, se visualiza que las capacitaciones han sido tomadas más en cuenta por lo que ya se realizaron ciertas capacitaciones en cuanto a capacitación combate al stress y ejercicio físico, siendo fructífero y motivacional hacia sus empleados, pese a haber tenido en el año 2018 una calificación de insuficiente.

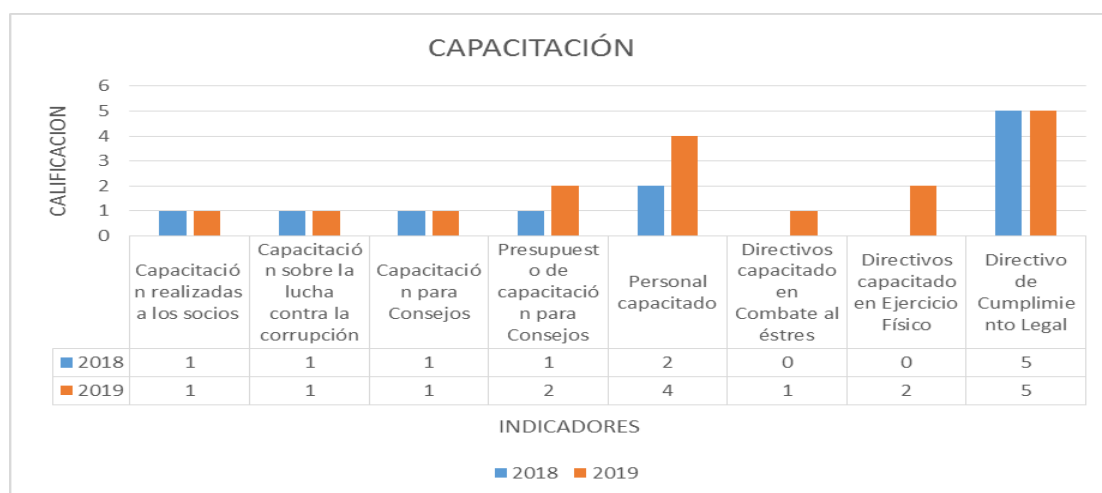


Ilustración 6: Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Realizado por: Tusa Verónica (2019)

En cuanto a este principio, podemos ver que poco se ha utilizado los medios de comunicación en este sentido hacia brindar información hacia sus asociados, asimismo se comprende que solo se ha tomado en cuenta el hecho de que solo las capacitaciones se consideran en este presupuesto o balances de la cooperativa por lo que además de contar con unas calificaciones de indicador muy bajas, deja mucho que desear sobre este principio.

4.2.6 Cooperación entre cooperativas

Por lo general las instituciones cooperativas se fortalecen trabajando de manera conjunta tanto con organizaciones locales, regionales, y nacionales, por lo que, es de suma importancia, que estas instituciones se apoyen elocuentemente.

Tabla 16: Cooperación entre cooperativas

Cooperación entre cooperativas						
Nº	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
30	Convenios o alianzas con otras Cooperativas de ahorro y crédito	% de convenios o alianzas con otras COAC	30,00%	2	93,33%	5
32	Convenios o alianzas con otras COAC realizadas con instituciones públicas.	% de convenios o alianzas con otras COAC realizadas con instituciones	33,33%	3	17,86%	2
33	Convenios o alianzas con otras COAC con instituciones privadas.	Número de convenios	0,00%	0	42,86%	3
124	Convenios de Pasantías	% Convenio de Pasantes	60,00%	3	66,67%	4
145	No. Prácticantes acogidos por la empresa	% de Prácticante en la Cooperativa	94,44%	2	31,82%	1
156	Convenio Institucionales	% de Convenios Institucionales	30,00%	2	93,33%	5
158	Convenio Institucionales Públicas	% Convenios Instituciones Públicas	33,33%	4	17,86%	2
159	Convenio Institucionales Privada	% Convenios Instituciones Privadas	0,00%	0	42,86%	5
PROMEDIO			35,14%	2	50,82%	3

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Visualizando el año 2018, con una calificación de deficiente donde se puede equiparar que en dos ratios no se ha realizado ninguna gestión o convenio alguno.

En el año 2019, ya se llega a una calificación aceptable, verificando la gestión y se puede empatar debido a que su porcentaje sube al valor de 50,82% de cumplimiento en los convenios con instituciones tanto públicas como privadas, cooperativas y otras.

Se concibe el hecho de que el ratio que mayor valor se maneja es el de convenios institucionales, mismo que tienen un valor de 5 en el año 2019, siendo la mayor superación que ha tenido la cooperativa, de acuerdo a este principio.

También las alianzas con otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, es una de las calificaciones mejores, siendo uno de los mejores convenios realizados ya que las cooperación entre cooperativas viene siendo bastante óptima.

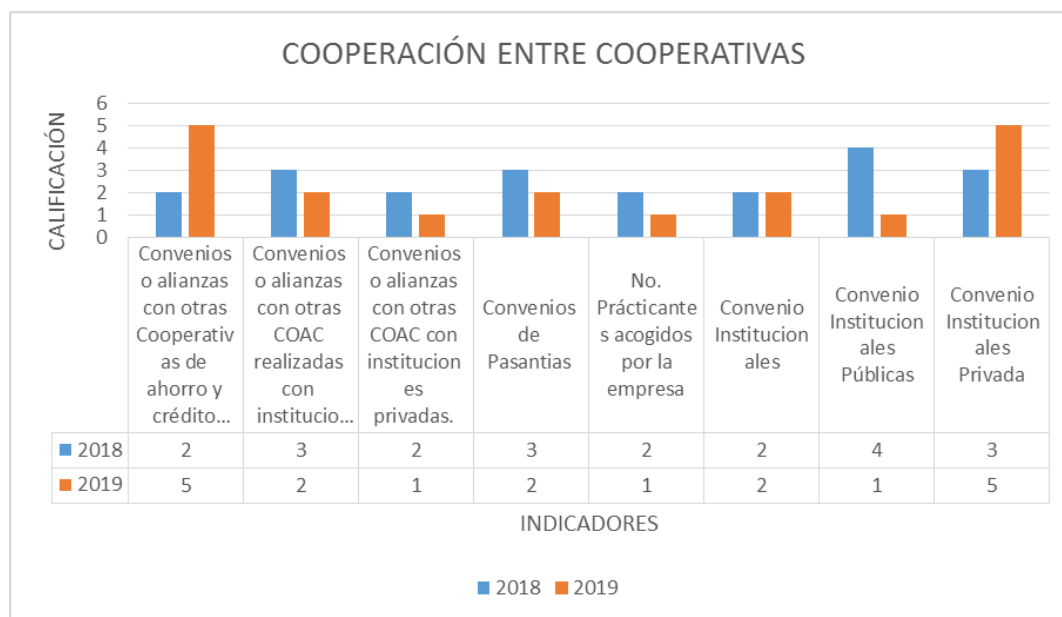


Ilustración: 7 Cooperación entre cooperativas

Fuente: Elaboración propia.

Realizado por: Tusa Verónica (2019).

Es muy claro que de primera mano tenemos el principio de cooperación entre cooperativas.

Sin embargo, para el año 2019 se produce una mejora que promueve la calificación como aceptable, lo que denota que en el segundo periodo se logró una superación y mayor cobertura sobre los convenios y el aumento de cobertura de servicios hacia la ciudadanía.

El hecho de poder ofrecer a la ciudadanía un abanico de productos que logren satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a las transacciones financieras dota a la cooperativa de mayor calidad de servicio, y un mejor posicionamiento en el mercado.

4.2.7 Interés por la comunidad

La precedencia de este principio se fija hacia el compromiso solidario, comunitario y ambiental.

Con este antecedente se puede evidenciar que en cuanto a lo que se requiere para poder coadyuvar con la atención hacia la comunidad o el compromiso hacia la solidaridad, no se alinea precisamente, sino que más bien se busca en la intención guiarse hacia el cuidado del medio ambiente con los ratios que se manejan en este principio.

Tabla 17: Interés por la comunidad

7. Interés por la comunidad						
N°	Nombre	Descripción	2018		2019	
			Resultado	Calif.	Resultado	Calif.
216	Energía eléctrica	% Consumo Energía eléctrica	27,16%	5	22,34%	4
217	Agua potable	% Consumo Agua potable	3,62%	2	3,26%	2
218	Teléfono	% Consumo Teléfono	72,51%	5	69,41%	4
219	Suministro de oficina sobre los gastos generales	% Consumo Suministros de oficina	1,37%	2	2,77%	2
220	Consumo de gasolina	% Consumo Gasolina	0,17%	1	0,09%	1
225	Gastos de limpieza	% Gastos de Limpieza	7,40%	1	6,89%	1
226	Instalación de baterías sanitarias	% Instalaciones de baterías sanitarias	50,00%	3	50,00%	3
PROMEDIO			23,18%	3	22,11%	2

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

En este punto y según la gráfica anterior, se equipara que según las políticas implementadas en la cooperativa se direcciona hacia el cuidado del medio ambiente, con el cuidado de todos los rubros que competen hacia el gasto de suministros así como el cuidado de energía eléctrica y optimización de todos los recursos que tienen que relacionarse hacia la atención al usuario.

También se dota de baterías sanitarias con atención al cliente en los puntos donde se entrega servicios, como son comunidades y otros puntos de atención fuera de oficina, prestando unos servicios dirigido hacia la ciudadanía en general.

Si bien es cierto que se direcciona claramente este principio hacia el cuidado del medio ambiente, para el año 2019 sufrió un declive bajando su calificación de tener en el 2018 una calificación de 3, al año 2019 con el valor de 2; es decir, deficiente, lo que deja denotar un claro descuido en cuanto a este principio.

En la siguiente grafica se puede ver ligeramente la comparativa.

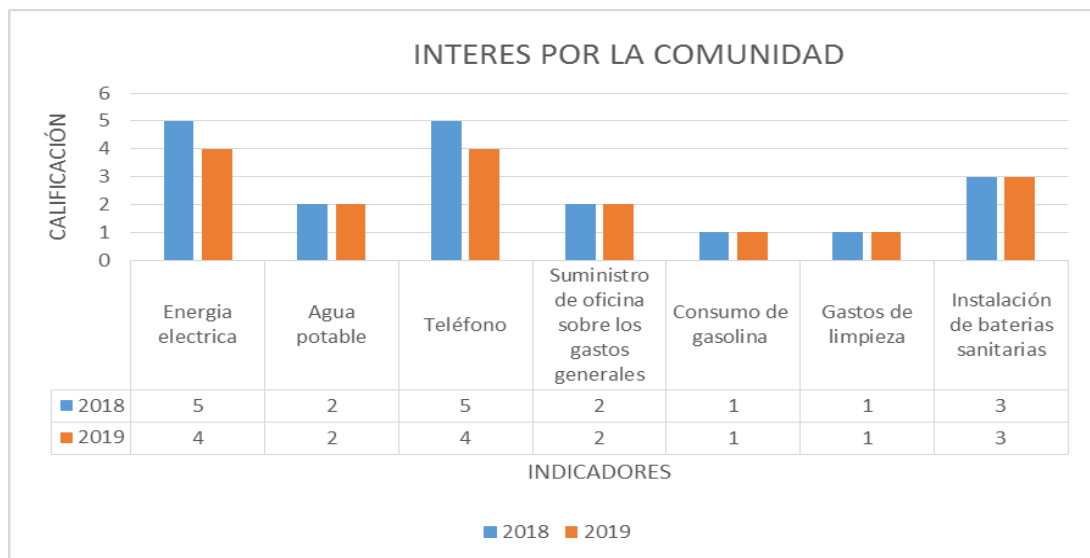


Ilustración 8: Interés por la comunidad

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Tusa Verónica (2019)

Una vez analizada la comparativa se identifica que en el año 2018 su cumplimiento del principio fue mejor en los puntos de gasto telefónico así como de optimización de energía eléctrica.

En conclusión, la cooperativa Vencedores de Tungurahua, cumple con este principio de una manera limitada, donde los altos mandos no toman las mejores decisiones o no verifican las mejores acciones a tomar.

4.3 Promedio grupal de los principios

Tabla 18: Promedio de los principios Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

Promedio de los principios ACI			
No.	Principios	2018	2019
1	Adhesión voluntaria y abierta	4	4
2	Control democrático de los miembros	3	2
3	Participación económica de los miembros	4	3
4	Autonomía e independencia	2	3
5	Capacitación	1	2
6	Cooperación entre cooperativas	2	3
7	Interés por la comunidad	3	2
Promedio		2,71	2,71

Fuente: Elaboración propia a partir del Balance Social 2018-2019.
Realizado por: Tusa Verónica (2019)

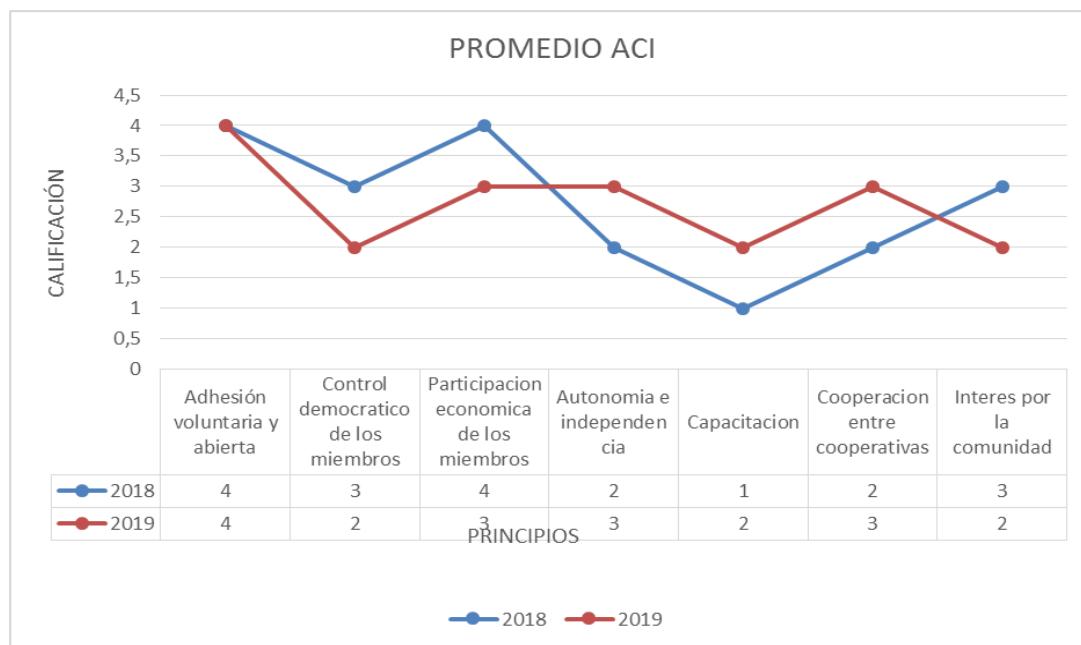


Ilustración 9: Promedio de los principios ACI

Fuente: Elaboración propia
Realizado por: Tusa Verónica (2019)

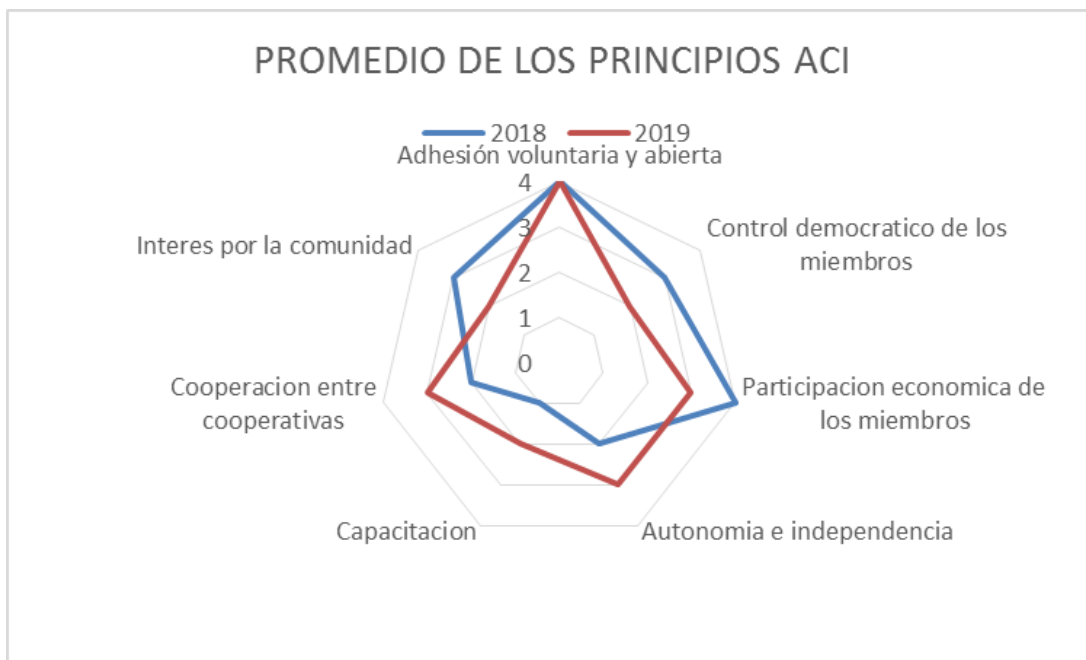


Ilustración 10: Promedio de los principios ACI, radial
Fuente: Elaboración propia
Realizado por: Tusa Verónica (2019)

4.4 Ilustración

Como un inicio de un análisis, se debe iniciar con su primer periodo comparativo año 2018, donde claramente se visualiza cada uno de los principios y el principio de capacitación donde presenta una calificación de 1, con un porcentaje de 24,34 %, mismo que refleja la pobre capacitación que obtienen los empleados, socios y administrativos de la cooperativa, obligándolos a adecuarse con los conocimientos que cada uno posee, iniciando con este principio se deriva hacia la autonomía e independencia, principio que también va de la mano con el control de los miembros, que nos concreta en el hecho de que su calificación aunque no es 1 también es deficiente ya que nos muestra el hecho de que existe una probabilidad de que con poca capacitación las decisiones de la cooperativa no puedan ser las más adecuadas, por el pobre conocimiento que tienen sus socios y empleados.

Además, para el 2018 en el principio de cooperación entre cooperativas consta con una calificación de 2, donde deja mucho que desear en cuanto al apoyo interinstitucional tanto privado como público y una carencia de productos por ofertar a sus clientes.

Se puede entonces identificar en la cooperativa, que existe una clara falencia en el ámbito de que cada uno de los miembros que engloba la institución poseen una nula capacitación, además que no se empoderan de la cooperativa, y los empleados poco o mucho pueden hacer en la toma de decisiones o sacar adelante la institución si tampoco se capacitan en este ámbito.

Lo ideal para ver productivo un balance social es la identificación de las falencias, ya que los resultados que se obtiene de este balance no han sido los más óptimos debido a lo que podemos visualizar 2 periodos de estancamiento o simplemente mantención.

Llamando la atención que estos 2 periodos 2018 y 2019, han mantenido movilidad de sus principios pero no han tenido superación alguna, ya que los resultados finales en su promedio son los mismos, lo que argumenta que en su estancamiento simplemente no se ha maximizado sus esfuerzos reforzando a los principios, sino más bien moviendo capacidades hacia diferentes ámbitos, lo que desemboca en un arduo estancamiento sin superación alguna.

Si bien, se ha analizado los principios con notables falencias para el año 2018, Se puede iniciar comentando sobre los principios ya con evolución al año 2019 y los cambios o movimientos que han sufrido en comparativa iniciando con la adhesión o mercado en el que se posiciona referente a los socios se mantiene, teniendo como reseña a los socios activos se puede identificar que la adhesión se mantiene estable.

Sin embargo, se verifica que también se mantiene esta supuesta estabilidad en cuanto a control democrático de los miembros donde se empareja que la cooperativa sufre un cambio hacia poder visualizar el hecho de mantención de los empleados en todo lo que son contratos y separación de los empleados.

Es decir, que el ámbito social no ha tenido superación sobre la democracia de lo que se refiere a los miembros, sin embargo se aprecia en su evolución de año a año que existe una minoritaria atención hacia los empleados.

Sobresale el hecho de que los empleados con afiliación al IESS son para el 2019 el 95% creando preocupación sobre la legalidad o estabilidad de los empleados.

Se apunta solo con ver este literal, se sienta hacia un clima laboral inadecuado peor propender a que los empleados brinden un 100% de su capacidad laboral ni solicitar una productividad con eficiencia.

Sin ver en su real aportación referente a la capacitación profesional que se debe dar a los empleados, directivos o socios, distinguiendo si un profesional está bien capacitado puede aportar mayormente a la cooperativa.

Se puede evaluar, que en el tema de participación económica de los miembros el hecho de que el personal empleado de la cooperativa no es el mejor, ni el más adecuado como institución, ya que en el ámbito empleador como patrono no es el más idóneo.

El hecho de no tener todas las aportaciones al IESS, aparte de no promulgar el manejo de horas extras aportadas ni pago a directivos, sino más bien los merman; peor aún la promulgación certificados de aportaciones de los socios, lo que ocasiona la no cooperación con los principios sociales.

En cuanto a autonomía e independencia, se visualiza en los porcentajes claramente que la cooperativa se centra bastante en el cuidado de sus finanzas, ya que además se puede identificar que en este caso si sube su calificación, pero lo que da a apreciar es que más bien cuida su patrimonio y sus reservas, teniendo en este punto respaldo sobre los aportes de los socios.

Cada uno de los componentes del balance social es fundamental en la actividad de la cooperativa, por lo tanto la cooperación legal, ética y económica compete en la calidad de vida de sus socios y ciudadanía en general ya que todo conlleva al bienestar de la comunidad, siendo de esta manera que la cooperación interinstitucional ayuda a su cometido.

4.5 Discernimiento grupal de los principios

Normalmente a la empresa le cuesta asumir los costes sociales de su actividad, ya que, como su objetivo es minimizar costes para competir, hacerse cargo de ellos, significa reducir beneficios.

Hasta hace poco tiempo se pedía a las empresas que fueran eficientes en la obtención de bienes y servicios, es decir, obtener lo máximo al menor coste posible, utilizando el mínimo de factores. En la actualidad se exige el manejo de la responsabilidad social corporativa pudiendo atenuar los efectos externos, y mejorando la posición competitiva en el mercado.

Se define entonces que no solo en los principios se debe estimar costes, sino más bien visualizar un coste-beneficio. Con la finalidad de poder atender la exigencia que se está acrecentando en la ciudadanía durante estos últimos años en cuanto a lo que abarca el balance social a las medidas medioambientales, sociales y éticas.

Lo que se menciona en el párrafo anterior se debe considerar para el diseño de la gestión de la cooperativa así como el diseño y presupuesto o manejo de gestión. La temática de relación en cuanto a gestión y administración tanto interna como externamente debe estar contenida en el balance, con esto planteado el balance pasaría a ser un instrumento de integración del personal en la empresa y un instrumento para la gestión de la cooperativa.

4.6 Respuestas a las preguntas de reflexión

- **¿La máxima autoridad se encargará de cumplir con los principios del cooperativismo?**

La máxima autoridad, no se refiere al Gerente, ni al Presidente de la cooperativa, se quiere dirigir hacia la Asamblea General de socios, ya que es este organismo el mayor decisor sobre una u otra pauta a seguir con la institución. Y es este organismo el que se ceñirá en dirigir a la cooperativa sobre la aprobación para los cambios en la entidad.

Es decir, lo que conlleva al cumplimiento de todas las leyes y regulaciones del gobierno, además, la institución financiera trabaja en base a un presupuesto que permite realizar todas las operaciones que se conciertan en cada uno de los principios y componentes del cooperativismo; una vez que la Asamblea General mencione en la

parte legal de la institución la operatividad sobre los principios asignando tanto entes operativos como es la parte administrativa y contable.

Una vez rigente este punto, se deberá seguir las pautas que pronuncian los principios sociales del cooperativismo, para conseguir que cada año este balance supere la meta del año anterior, es así que con este proceso de deberá encargar a la máxima autoridad de la cooperativa el cumplimiento de los principios del cooperativismo.

- **¿Cómo incide el Balance Social, siendo una herramienta de medición y control de la cooperativa?**

“Esfuerzos comunes para satisfacer necesidades grupales”

El balance social viene a ser una herramienta de gestión que acopia cada uno de las deducciones tanto cuantitativas y cualitativas del desempeño de la Responsabilidad Social ante la cooperativa.

Este colabora con una evaluación de desempeño tanto en términos de activos y pasivos en un lapso de tiempo, según el examen aplicado y la fiscalización sobre la mejora de cada uno de los principios cooperativos.

Este balance social se puede aseverar que en el Ecuador, esta herramienta se presenta como una coyuntura de sostenibilidad y evolución hacia los socios, a través de la capacitación, la cooperación, y la participación creando satisfacción socio-económicas, logrando así el buen vivir.

- **¿Con la medición del balance social se pone en evidencia la eficiencia de los trabajadores lo que lleva a la productividad de la institución?**

Al ser los trabajadores una de las partes fundamentales de la existencia de la institución, se puede definir que al conocer la situación de los empleados podemos verificar si estos poseen todos sus beneficios como primer punto, y si la cultura institucional dota de todas las garantías para que los trabajadores puedan desarrollarse y sentirse comprometidos con la institución, al ver en los resultados del balance social se puede verificar que la aceptación sobre la institución en la

actualidad no es efectiva por lo que la decisión de los altos mandos debe ir enmarcada hacia este principio para brindar un giro hacia la eficiencia por medio de los trabajadores dando su 100% a la COAC y estos coadyuvar a la productividad institucional.

- **¿Con la emisión de un informe del Balance Social se podrá identificar las falencias?**

Es claro, que si se obtiene un balance social comparativo, en este balance se podrá visualizar el eje de los principios según la medición de los indicadores, por lo que si se podrá identificar las falencias claramente y proponer un cambio de estado que permite conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la organización, midiéndola cualitativa y cuantitativamente de forma anual y sistemática, con la idea de que se favorezca al desarrollo de la acción social y verificar el desempeño de la cooperativa hacia el ámbito social.

Trabaja junto a una serie de elementos y de normas los que se ligan, y que forman con la finalidad de que la cooperativa conlleve al logro de sus metas y objetivos siendo su esencia hacia el ámbito social y solidario, esto nos permite conocer la organización y nos muestra los diferentes ámbitos como son:

- Muestra resultados en el ámbito social, ambiental y cultural.
- Muestra y confirma la identidad propia de la Cooperativa.
- Muestra y guía hacia donde seguir para lograr una mejora según los objetivos.
- Verifica el padrón del presupuesto aprobado sobre la gestión.
- Conlleva al cumplimiento del Buen Vivir.
- Genera confianza en el sector de control.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- En base al análisis realizado para poder establecer el patrón mediante el cual se aplicaría el balance social en la cooperativa Vencedores de Tungurahua, se ha determinado teorías en base a diferentes ámbitos o visiones el modelos ETHOS, el que nos indica que “el balance social tenga mayor creatividad y solidez al compararse con un balance financiero Díaz & Pereyra, (2011)”, con las palabras que propone su centro es colocar creatividad, lo que no se acerca o cumple con la constitución del Ecuador, de la misma forma se analizó el modelo IBASE el que se concentra en la similitud al modelo de análisis financiero lo que tampoco concreta al Buen Vivir, por lo que la aplicación de los principios ACI, LOEPS y Buen Vivir.
- Se pudo identificar que existe varias teorías en el ámbito mundial sobre balances sociales, acertándose que la ideal para la aplicación dentro de la cooperativa es la regulada por la SEPS, en vista de que además viene a ser de carácter normativo, debido a que se encuentra identificada dentro de la constitución del Ecuador, aplica 10 principios de lo que es la LOEPS, e incluye la unificación de principios ACI.
- Se refuerza la ideología de que la fortaleza de las cooperativas proviene de síntesis jurídicas, ya que esta idea se origina a través de espacios de unión voluntaria y según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la que nombra en sus principios cooperativos, la concepción es la evolución de grupos de interés que evolucionen en fortalecimiento de acciones y lograr mediante estas acciones el buen vivir.
- El compromiso social en una cooperativa de ahorro y crédito no pasa a ser un signo voluntario, siendo más bien de carácter obligatorio, debido a que intrínsecamente siempre forman parte de sus objetivos.
- El Balance Social, además de encontrarse regulado por la SEPS, es una herramienta o instrumento que colabora con la medición de las instituciones

sobre su administración enrolada con la responsabilidad social, así como se indica en la SEPS: “Modelo de Balance Social según la metodología de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), este modelo está basado en la unificación de los siete principios de la ACI, además los diez principios del buen vivir y los ocho principios de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).”

- Se puede concluir, que la cooperativa “Vencedores de Tungurahua” está cumpliendo con los principios que se establecen en el balance social, pero de una manera muy limitada en los 2 años de comparativa (2018-2019), ya que manejan un porcentaje igual en el resultado de la comparativa del balance social.
- Visualizando el año 2018, se verifica que el principio de capacitación en este año ha sido el más olvidado por la administración dejando ver que su personal no ha obtenidos capacitaciones adecuadas hacia la cooperativa, peor aún sobre el manejo de stress, así mismo en cuanto a cooperación entre cooperativas el valor obtenido por promedio como principio a arrojado la calificación de 2, lo que muestra que en cuanto a convenios y la apertura de varios servicios como amplitud de portafolio de productos ha sido escasa o nula dejando insatisfacción hacia los socios, de igual forma en autonomía e independencia institucional donde se deja ver que el control sobre la toma de decisiones, es decir su propio control no es el óptimo, dando en si con todas estas falencias un valor promedio total de los principios de 2,7 dejando ver que el ámbito social no es el adecuado en la cooperativa.
- Sin embargo, para el año 2019, se puede apreciar un movimiento hacia tratar de fortalecer los principios que se encontraban con calificaciones bajas para el año 2018, como es el principio de capacitación que en realidad en su calificación como principio sube de 1 a 2 el valor, pero en cambio se debilitan otros principios como son: el control democrático de los miembros, la participación económica de los miembros y el interés por la comunidad, donde se deja un poco de lado el rigente que puede tener la asamblea y sus socios sobre el manejo de la cooperativa y peor aún el ámbito social baja su calificación de 3 a 2 como principio.

- Se ha estado atendiendo lo que corresponde a los principios del balance social pero sin verificar que al atender a un punto del principio se descuidaba otro de los principios, sin poder cubrir todos los principios de una manera adecuada, tal es así que en los dos años mantiene una misma calificación donde se aprecia claramente que solamente ha conllevado un cambio de atención o decisión, sin poder mantener o superar la atención hacia todos los principios que implican el ámbito social de la institución cooperativista.
- Según la visualización de la cooperativa llama la atención que en lo que implica al principio de interés por la comunidad se acentúa solamente en el cuidado del medioambiente, dejando a un lado la atención a la comunidad y el compromiso social, creando un principio muy pobre y sin esencia.

5.2 Recomendaciones

- Una de las varias acciones que realiza una cooperativa es la contribución al interés de todos sus miembros y de toda la comunidad, motivo por el cual los principios del balance social deben estar presentes en la cooperativa para poder llevar a cabo su cometido y ser medidos periódicamente mediante la aplicación del balance social.
- En las cooperativas de ahorro y crédito, en especial a la COAC, Vencedores de Tungurahua, se debería medir acciones que tengan relación con juicios de valor en cuanto a valores éticos en lo referente a préstamos, políticas de inversión, captaciones de fondos, y todo lo relacionado a servicios financiero, a población que tenga riesgo de exclusión social, manteniendo en cuenta su impacto tanto social como del medio ambiente.
- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (SEPS) debería administrar de una metodología que ciña al Balance Social según el sector cooperativo de ahorro y crédito, con la idea de que los indicadores logren medir según la tendencia existente ante la responsabilidad social en el ámbito financiero del país.
- Se debería ampliar tanto los recursos así como el presupuesto para poder atender el ámbito de los principios sociales que mantiene la institución al ser una

cooperativa, para poder lograr la atención a este ámbito y subir la medición de los indicadores de cada uno de los principios.

- Establecer mediante ley u acta de ordenanza a manera que se pueda regular e incluir como parte de la institución una mejora de los procesos y procedimientos a seguir para obtener un lineamiento a la atención social, ética y medioambiental.
- Se debe prestar mayor atención en cuanto al control democrático de los miembros, así como a la autonomía e independencia para poder brindar mayor estabilidad hacia los socios, poder regir correctamente en la decisión de políticas y mantener una administración adecuada, así como mantener una cultura y clima laboral idóneo, prestando atención a sus empleados y socios.
- En cuanto al principio de capacitación es sumamente importante prestarle mayor atención ya que por este medio de educación a los empleados, socios e involucrados con la cooperativa se podrá lograr un mejor desempeño de la institución y obtener eficiencia conllevando de la mano al control democrático de los miembros en el momento en que las personas están más capacitadas, su desempeño es más locuaz.
- En el principio de interés por la comunidad, se debe involucrar no solo al medioambiente sino también enfocarse en la atención a la comunidad sino de igual forma al compromiso social, atendiendo en todos los puntos que involucran los principios sociales, así como indica el principio según Cancado (2015), donde “el concepto de Responsabilidad Social de las Cooperativas no es aplicable en la justificación de sus objetivos de gestión. Están ligadas con la colectividad, participando en diferentes eventos que sirvan para mejorar la calidad de vida o mantener la cultura y tradiciones de la población como auspiciante.”

BIBLIOGRAFÍA

- Acero, C. (18 de Enero de 2019). *Cooperativas de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2019, de <https://www.aciamericas.coop/Cooperativas-modelo-para-el-desarrollo-social>
- Aenáz, V. M. (2010). *Difusión de los valores y principios cooperativo entre la juventud*. Madrid: DYKINSON.
- Alianza Cooperativa Internacional. (2019). *ICA.COOP*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/historia-movimiento-cooperativo>
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Órganiza de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional Republica del Ecuador. (2014). *Código Monetario y Financiero*. Quito. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Barra, K. (23 de Julio de 2013). <https://es.slideshare.net>. Obtenido de https://es.slideshare.net/katiabarramartinez/teoria-de-balance-social?qid=fc0a29ac-0f92-4324-8c36-83a58704910c&v=&b=&from_search=6
- Bollas , H. M., & Seguí, E. (2014). La divulgación y verificación de memorias de RSC en las cooperativas de crédito españolas: un análisis exploratorio. *Economía*, 165.
- Cancado. (18 de Diciembre de 2015). <http://baidc.revistas.deusto.es>. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <http://baidc.revistas.deusto.es/article/view/108>
- Caritas Española. (2000). *La Acción Social Cuadernos de Formación, El Cooperativismo en el Medio Rural*. Madrid : Caritas.
- Carneiro, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna*. Madrid: ESIC.
- Cecchini, S. (2005). *Indicadores Sociales en América latina y el Caribe*. Santiago: naciones Unidas CEPAL.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.

- Chitarroni, A. (2013). <http://www.redalyc.org>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25930006004>
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión. *Multiciencias*, 8, 5. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90411691010.pdf>
- Congreso Internacional Rulescoop 2012. (5 de Septiembre de 2012). <http://sedici.unlp.edu.ar>. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso Nacional. (2001). *Ley de Cooperativas*. Quito: Congreso Nacional.
- Contraloría General del Estado . (2002). *Manual de Auditoría de gestión* . Quito : Ábanico.
- Contraloría General del Estado. (2012). *Guía Metodológica de Auditoría de Gestión* . Quito: Lexi.
- Coopunminuto. (2018). <https://www.coopuniminuto.com/index>. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de <https://www.coopuniminuto.com/index.php/la-cooperativa-y-los-principios-cooperativos>
- Correa, J. (2007). Evolución Histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y Balance Social. *Económico*, 90.
- Diario la Hora. (2018). <https://www.derechoecuador.com>. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019, de <https://www.derechoecuador.com/cooperativismo->
- Díaz, L. C., & Pereyra, F. M. (2011). *Balance Social*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf
- Díaz, L. C., & Pereyra, F. M. (2011). *El Balance Social*. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf
- Editoriales Diario El Universo. (30 de Agosto de 2018). Cooperativas. *Informativo* .

- Fernandez-Lorenzo, L., Geba, N., Montes, V. L., & Schaposnik, R. (2018). Un modelo basado en la identidad cooperativa. *Universidad Nacional de La Plata*, 42. doi: ISBN 978-950-34-1705-8
- Fernández, L., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (2018). Modelo de Balance Social Cooperativo Integral. *La Plata Universidad Nacional de la Plata*, 17 - 18.
- Gallardo, G. (Diciembre de 2015). El Balance Social como una herramienta. *Ciencia Unemi*, 8(16), 87-96. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ElBalanceSocialComoUnaHerramientaValidaParaReprese-5774744%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-ElBalanceSocialComoUnaHerramientaValidaParaReprese-5774744%20(3).pdf)
- García, F. (2002). *La tesis y el trabajo de tesis*. México: Limusa.
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. Mexico: El Colegio de México.
- Gil, A. (2000). <https://www.insst.es>. Recuperado el 12 de Septiembre de 2019, de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_305.pdf/cdee8c37-66b7-4e85-b717-485e2f5d6231
- Gómez, P. (2004). *Las sociedades cooperativas de vivienda*. Madrid. Obtenido de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/425.pdf>
- Góngora, H., Rodríguez, P., & Zumárraga, K. (9 de Junio de 2017). <https://dialnet.unirioja.es>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6179105.pdf>
- Gonzalez, L., & San Bartolome, J. (2012). El balance social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la Economía Social particularmente en las cooperativas. *Rulescoop*, 19. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Grupo Mancheno. (6 de Diciembre de 2017). <https://grupomancheno.com>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de <https://grupomancheno.com/las-12-cooperativas-de-ahorro-y-credito-mas-prestigiosas-de-ecuador-segun-datos-seps-2017/>

- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempo de cambio*. Caracas: El Nacional.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. (2006). *Balance Social y Comunicación de la Empresa a la Sociedad*. Santa Cruz de la Sierra: Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Obtenido de <http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/2.pdf>
- Iturrioz, J. (2009). La responsabilidad Social en las sociedades cooperativas: una perspectiva económico financiera. *Estudios empresariales* , 156.
- Lara, E. (2013). *Fundamentos de investigación - Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega.
- Lassaletta, P. (2010). *El cceso a la condición de socio en la sociedad cooperativa de trabajo asociado*. Madrid: Junta Andalucía.
- Marcuello Servós, C., & Saz Gil, M. I. (2008). Los Principios Cooperativos Facilitadores de la Innovación: Un Modelo Teórico. *Revesco*, 63. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Documents/tesis/Marcuellos-PrincipiosCooperativosModelo-2008.PDF>
- Martínez, C. (2012). <http://baidc.revistas.deusto.es>. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <http://baidc.revistas.deusto.es/article/view/132/240>
- Méndez, A., & Astudillo, M. (2008). *La investigación en la era de la información*. México: trillas.
- Miño, W. (09 de Diciembre de 2015). <http://www.cpmv.fin.ec>. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <http://www.cpmv.fin.ec/index.php/quienessomos/somoscooperativistas/126->
- Montes, V. (2016). *El Balance Social, una Importante Herramienta de Gestión*. Argentina. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00296.pdf>
- Montes, V. (s.f.). El Balance Social, una importante Herramienta de Gestión . *Instituto de Estudios Cooperativos*.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: LIMusa Noriega Editores.
- Osta, K., Mendoza, E., & Giraldo, M. (2005). La actividad cooperativa en Venezuela. *Venezolana de Gerencia*, 429 - 430.

- Pedrosa, C., & Hernández, M. (2011). ¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? El caso . *Economía*, 169.
- Red Universitaria de las Américas en estudios cooperativos y asociativismo. (2007). El capital social cooperativo: el caso de COOPEAGRI en Costa Rica. *Unircoop Américas* , 82 - 83.
- Ressel, A., Silva, N., Coppini, V., & Nievas, M. (2013). *Manual Teórico y práctico de Introducción al Cooperativismo*. Obtenido de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/77/10177/e1ff4382da72b51e0ea7011e0f436299.pdf>
- San Barolomé, J. (Enero de 2018). <http://www.seps.gob.ec>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20Social_Juan%20Carlos%20San%20Bartolome%C3%A9.ppt.pdf/b25ac6c3-588d-461f-9b3a-45c72000d6cf
- San Bartolome, J. (2012). La Responsabilidad Social Cooperativa y su medición a través del Balance Social Cooperativo. *International Co-operative Alliance (ICA)*. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Documents/tesis/Balance%20Social_Juan%20Carlos%20San%20Bartolomei.ppt.pdf
- Sanchis, J., & Garcia, E. (2016). Banca ética y banca cooperativa. Un análisis comparativo a través del estudio de Caixa Popular y de Fiare Banca ética. *Estudios Cooperativos*.
- Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador. (2018). <http://www.siise.gob.ec>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/SIISE/macsii_losind.htm
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS*. Quito. Obtenido de file:///D:/RespaldoVerito/Documentos/tesis/METODOLOGIA/PPT%20Balance%20social_José%20Páez%20SEPS.pdf

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Junio de 2018).
<http://www.seps.gob.ec>. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de
<http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- UNHCR - ACNUR. (Diciembre de 2018). *<https://eacnur.org/blog>*. Recuperado el 25
de Mayo de 2019, de *[https://eacnur.org/blog/ventajas-y-caracteristicas-del-
cooperativismo/](https://eacnur.org/blog/ventajas-y-caracteristicas-del-cooperativismo/)*
- Zabala, H. (2008). *<https://cdn.ymaws.com>*. Recuperado el 25 de Mayo de 2019, de
*[https://cdn.ymaws.com/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts_-
barcelona4/salazar.hernando.pdf](https://cdn.ymaws.com/www.istr.org/resource/resmgr/abstracts-_barcelona4/salazar.hernando.pdf)*
- Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica*. Caracas: UCAB.
- Zubiaurre, M., Andicoechea, L., & Saitua, A. (2016). Sociedades cooperativas de
trabajo asociado versus sociedades de capital. Análisis comparado de
fortaleza financiera y rentabilidad en el País Vasco. *Economía Pública,
Social y Cooperativa* , 160.

ANEXOS

A continuación, se encuentra las diferentes tablas que sirvieron como eje para el análisis de los diferentes principios sobre la realización del Balance Social, los datos que aportaron fueron de suma importancia, y los diferentes análisis sirvieron para medir tanto cuantitativa como cualitativamente, y así lograr una medición real y concluir acertadamente.

ANEXOS AÑO 2018

Anexo 1. Parámetros Ambientales 2018

No.	Detalle	Valor
1	Gastos servicios básicos	4715,08
2	Consumo de energía eléctrica	1280,61
3	Consumo de agua potable	170,61
4	Total gastos generales	1155981,28
5	Gastos suministros de oficina	15864,25
6	Gasto Total Teléfono	3419,11
7	Gasto Total Gasolina	1973,89
8	CantTm3 Agua Consumida	404
9	Cantidad Total m3 Agua Consumida Año Anterior	380
10	Gasto Total Papel	8500
11	Gasto Total Papel Año Anterior	6800
12	Cantidad Total Resmas Papel	70
13	Cantidad Total Resmas Papel Año Anterior	68
14	Gasto Total Limpieza	3000
15	Gasto Total Limpieza Año Anterior	2800

16	Número Total Baterías Sanitarias Por Departamentos	1
17	Número Total Baterías Sanitarias Por Normativa	2
18	Número Total Limpiezas Por Día	1
19	Número Total Limpiezas Programadas Por Día	1
20	Número Total Transacciones	73100
21	Número Total Comprobantes Físicos Emitidos	45900
22	Números Total Comprobantes Emitidos	73100
23	Cantidad T Kwh Electricidad	6693
24	Cantidad Total Kwh Electricidad Año Anterior	6638

Anexo2. Parámetros Socios 2018

No	Detalle	Cantidad
1	Socios Activos	5315
2	Socios Pasivos	11
3	Total Socios	5326
4	Socios con certificados de aportación	5101
5	Socios sin certificados de aportación	225
6	Socios Hombre con certificados de aportación	1235
7	Socios Mujeres con certificados de aportación	3780
8	Socios activos Mujeres	1232
9	Socios activos Hombres	3772
10	Socios con cuenta de ahorros	5326
11	Socios personas Naturales	5318
12	Socios personas Jurídicas	8
13	Socios menores de edad	195
14	Socios con derecho a capacitación	5101
15	Socios capacitados efectivamente	60
16	Número Total Socios Activos Inicio Periodo	4639
17	Número Total Socios Incorporados Periodo	687
18	Número Total Socios Retirado Periodo	182
19	Socios Retirados Periodo	75
20	Socios Participan En Elecciones	3000
21	Representantes Empadronados	30
22	Total de socios con quejas	10
23	Total de quejas resueltas	4
24	Total de quejas sin resolver	1
25	Total de sugerencias de los socios	10
26	Total de sugerencias asumidas por la administración	4
27	Total de sugerencias no asumidas por la administración	1
28	Socios 10 mayores depositantes	

		246.579,90
29	Socios 50% total depósitos	305.489,20
30	Total depósitos	1.367.744,43
31	Valor total de certificados devueltos año anterior	4.526,00
32	Valor de certificados de aportación	610.978,39
33	Demandas Administrativas	-
34	Monto T Crédito Consumo Socios	196.262,92
35	Monto T Créditos	6.461.961,60
36	Monto T crédito Microcrédito Socios	6.265.698,68
37	Monto T crédito Comercial Socios	0
38	Número T Créditos Vigentes A Mujeres	878
39	Número T Créditos Vigentes A Hombres	1019
40	Número T Operaciones De crédito Vigentes	1897
41	Valor T Cartera crédito Mujeres	2688467,88
42	Valor T Cartera crédito Hombres	3.773.493,72
43	Valor T Cartera crédito	6.461.961,60
44	Número T Operaciones De Créditos Con Monto Menor A 30 Por ciento PIB	100%
45	Número T Operaciones crédito Con Cuotas Vigentes Menos A 1 Por ciento PIB	100%
46	TEA Máxima Cooperativa	27%
47	TEA Máxima BCE	30,5

48	Número T Segmentos crédito Planificado	2
49	Número T Segmentos crédito	2
50	Valor T Cartera Vencida	155.255,54
51	Monto Promedio crédito A Nivel Consolidado	3100
52	Monto Promedio crédito A Nivel Consolidado	3150
53	Monto Promedio crédito Concedido Primera Vez Planificado	3500
54	Monto Promedio crédito Concedido Primera Vez Planificado	3750
55	Monto Promedio crédito Concedido A Mujeres	4354
56	Monto Promedio crédito Concedido A Mujeres Planificados	4500
57	Monto Promedio Créditos Vinculados	4878,77
58	Total Acuerdo o Convenios Planificados	10
59	Total Acuerdo o Convenios Ejecutados	3
60	Total Acuerdo o Convenios Con Instituciones Privadas	0
61	Total Acuerdo o Convenios Con Instituciones Públicas	1
62	Total de Empleados Capacitados en Ética	2
63	Total de Empleados Capacitados en Políticas Anticorrupción	2
64	Total de Empleados Capacitados en las Funciones que desempeña	5
65	Número de Agencias de la Cooperativa	1
66	Número de puntos de atención a personas discapacitadas	0
67	Número de puntos de atención a personas rurales	1

Anexo 3. Parámetros Gastos Personales 2018

No	Detalle	Valor
1	Total Gastos de personal	242245,91
2	Aportación patronal	19758,61
3	Beneficio XIII Sueldo	11954,72
4	Beneficio XIV Sueldo	5733,46

5	Empleados que aportan al Fondo de Reserva	9451,82
6	Horas extras	3766,37
7	Honorarios profesionales totales	16285,30
8	Directores	15695,97
9	Comisiones	26137,66
10	Presupuesto capacitaciones	12000,00
11	Gasto Total de Operación	403732,75
12	Gastos en Informar a Asamblea General	4393,56
13	Valor Total Aportación Empleados	19758,61
14	Valor Total Aportaciones	29210,43
15	Valor Total Pagado A Empleados Por Vacaciones No Tomadas En Menos De Año	4992,51
16	Valor Total Pagado Por Vacaciones	4992,51
17	Número Total Mantenimientos A Infraestructura Ejecutados	12
18	Número Total Mantenimientos A Infraestructura Requeridos	50
19	Número Total Horas de Trabajo	2368
20	Número Total Horas Extras Trabajadas	288
21	Número Total Horas Suplementarias Trabajadas	288
22	Número Total Días Descanso Forzoso Laborados	10
23	Número Total Oficinas Cumple Presupuesto	0
24	Número Total Oficinas	2
25	Días de descanso Forzoso	12
26	Total de Días Laborados	248
27	Total de manuales internos	12
28	Total de manuales internos actualizados	7

29	Capacitaciones Ejecutadas	1
30	Capacitaciones Planificadas	4

Anexo 4. Parámetros de Balances 2018

No.	Detalle	Valor
1	Activo Corriente	985845,90
2	Pasivo Corriente	7476317,62
3	Total Depósitos	5662033,78
4	Total de Pasivos	5993624,18
5	Total Activos	7323388,13
6	Valor Patrimonio	1301005,46
7	Valor Total Capital Social	611027,93
8	Valor Total Patrimonio Técnico Constituido	1301005,46
9	Valor Total Patrimonio Técnico Requerido	1301005,46
10	Utilidad Total Ejercicio	28758,48
11	Valor T Reserva Legal	664401,54
12	Valor Ingresos	1184739,77
13	Ingresos Por Intereses	1174483,51
14	Margen Financiero	595976,74
15	Valor T Económico Distribuido	4313,772
16	Valor T Económico Generado	28758,48
17	Valor T Endeudamiento Externo	107337,74
18	Valor T Contribuciones Al Estado	23888,19
19	Valor Pagado Por Retenciones	10747,56
20	Valor T Pagado Por Impuesto A La Renta	6111,17
21	Valor Total Deposito A plazo	4294289,35
22	Valor Total Depósitos A La Vista	1367744,43
23	Gastos personal	242245,91
24	Número Total Comprobantes Físicos	45900

	Emitidos	
	Número Total Comprobantes	
25	Electrónicos Emitidos	0
26	Números Total Comprobantes Emitidos	73100

Anexo 5. Balance Social

En vista del tipo de archivo se va a copiar una ejemplificación que asevere la realización del documento.

No.	Indicador	Formula	Dimensiones	Sub dimensiones	Grupo de interés	Índice	Estándar	Resultado	Desde	Hasta	Detalle	Nota 0	Desde	Hasta	Detalle	Nota 1
1	Porcentaje mujeres con relación al total de empleados	$(\text{NumTEmpleadosM} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	38,89%	40,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	8,00%	Mayor a 0,01% y menor al 8% calificación (1)	1
2	Porcentaje hombres con relación al total de empleados	$(\text{NumTEmpleadosH} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	61,11%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	12,00%	Mayor a 0,01% y menor al 12% , calificación (1)	1
3	Porcentaje hombres afrocuatorianos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosAfro} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2%, calificación (1)	1
4	Porcentaje de mujeres afrocuatorianas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasAfro} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2%, calificación (1)	1
5	Porcentaje hombres blancos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosBlancos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2%, calificación (1)	1
6	Porcentaje de mujeres blancas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasBlancas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2%, calificación (1)	1
7	Porcentaje hombres indígenas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosIndigenas} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	63,64%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
8	Porcentaje de mujeres indígenas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasIndigenas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	71,43%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
9	Porcentaje hombres mestizos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosMestizos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	57,14%	40,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
10	Porcentaje de mujeres mestizas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasMestizas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	28,57%	40,00%	4	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	8,00%	Mayor a 0,01% y menor al 8% calificación (1)	1
12	Porcentaje de concentración de los 10 mayores depositantes	$(\text{SaldoT10MayoresDepositantes} / \text{SaldoTDepositos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	18,03%	10,50%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,49%	Mayor a 0,01% y menor al 2,49%, calificación (1)	1
13	Porcentaje de socios que representa el 50% del total de los depósitos	$(\text{NumTSocios50PorcientoOMasTotalDeDepositos} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	22,34%	50,00%	3	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0%, calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor al 0,01% y menor al 10,0%, calificación (1)	1
15	Porcentaje de socios que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	95,78%	80,00%	5	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0%, calificación (0)	0	0,01%	20,00%	Mayor al 0,01% y menor al 20,0%, calificación (1)	1
16	Porcentaje de socios que no cuentan con los certificados de aportación	$(\text{NumTSociosSinCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	4,22%	20,00%	2	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0%, calificación (0)	0	0,01%	4,00%	Mayor al 0,01% y menor al 4,0%, calificación (1)	1
18	Porcentaje Disminución del valor de certificados de aportación por socios retirados en el período	$((\text{ValorTCertificadoAportacionDevueltosAñoAnterior} / \text{ValorTCertificadoAportacionDevueltosAñoAnterior}) - 1) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	0,74%	5,00%	1	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor a 0%, calificación (0)	0	0,01%	1,00%	Mayor a 0% y menor a 1,01%, calificación (1)	1
19	Porcentaje De hombres que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosHombresConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos empresa}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	23,19%	40,00%	3	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
20	Porcentaje De mujeres que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosMujeresConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	70,97%	75,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	15,00%	Mayor a 0,01% y menor al 15%, calificación (1)	1

Anexo 6. Parámetros Ambientales 2019

No.	Detalle	Valor
1	Gastos servicios básicos	6862,5
2	Consumo de energía eléctrica	1533,1
3	Consumo de agua potable	223,91
4	Total gastos generales	1435776,48
5	Gastos suministros de oficina	39790,67
6	Gasto Total Teléfono	4763,3
7	Gasto Total Gasolina	1349,3
8	CantTm3 Agua Consumida	525
9	Cantidad Total m3 Agua Consumida Año Anterior	404
10	Gasto Total Papel	12000
11	Gasto Total Papel Año Anterior	8500
12	Cantidad Total Resmas Papel	85
13	Cantidad Total Resmas Papel Año Anterior	70
14	Gasto Total Limpieza	3200
15	Gasto Total Limpieza Año Anterior	3000
16	Número Total Baterías Sanitarias Por Departamentos	1
17	Número Total Baterías Sanitarias Por Normativa	2
18	Número Total Limpiezas Por Día	1
19	Número Total Limpiezas Programadas Por Día	1
20	Número Total Transacciones	116100
21	Número Total Comprobantes Físicos Emitidos	72900
22	Números Total Comprobantes Emitidos	116100
23	Cantidad T Kwh Electricidad	12386
24	Cantidad Total Kwh Electricidad Año Anterior	6693

Anexo 7. Parámetros Socios 2019

N o.	Detalle	Cantidad
1	Socios Activos	6151

2	Socios Pasivos	13
3	Total Socios	6164
4	Socios con certificados de aportación	5682
5	Socios sin certificados de aportación	482
6	Socios Hombre con certificados de aportación	1872
7	Socios Mujeres con certificados de aportación	4199
8	Socios activos Mujeres	1867
9	Socios activos Hombres	4194
10	Socios con cuenta de ahorros	6164
11	Socios personas Naturales	6151
12	Socios personas Jurídicas	13
13	Socios menores de edad	217
14	Socios con derecho a capacitación	5682
15	Socios capacitados efectivamente	300
16	Número Total Socios Activos Inicio Periodo	5326
17	Número Total Socios Incorporados Periodo	825
18	Número Total Socios Retirado Periodo	170
19	Socios Retirados Periodo	65
20	Socios Participan En Elecciones	3000
21	Representantes Empadronados	30
22	Total de socios con quejas	10
23	Total de quejas resueltas	4
24	Total de quejas sin resolver	1
25	Total de sugerencias de los socios	20
26	Total de sugerencias asumidas por la administración	2
27	Total de sugerencias no asumidas por la administración	1
28	Socios 10 mayores depositantes	180.696,07
29	Socios 50% total depósitos	340.504,69
30	Total depósitos	

		1.571.820,54
31	Valor total de certificados devueltos año anterior	4.820,00
32	Valor de certificados de aportación	681.009,38
33	Demandas Administrativas	1,00
34	Monto T crédito Consumo Socios	166.845,78
35	Monto T Créditos	7.898.194,37
36	Monto T crédito Microcrédito Socios	7.731.348,59
37	Monto T crédito Comercial Socios	0
38	Número T Créditos Vigentes A Mujeres	1116
39	Número T Créditos Vigentes A Hombres	1307
40	Número T Operaciones De crédito Vigentes	2426
41	Valor T Cartera crédito Mujeres	3414654,28
42	Valor T Cartera crédito Hombres	4.482.540,09
43	Valor T Cartera crédito	7.898.194,37
44	Número T Operaciones De Créditos Con Monto Menor A 30 Por ciento PIB	100%
45	Número T Operaciones crédito Con Cuotas Vigentes Menos A 1 Por ciento PIB	100%
46	TEA Máxima Cooperativa	26%
47	TEA Máxima BCE	30,5
48	Número T Segmentos crédito Planificado	2
49	Número T Segmentos crédito	2
50	Valor T Cartera Vencida	173.625,99

51	Monto Promedio crédito A Nivel Consolidado	4100
52	Monto Promedio crédito A Nivel Consolidado	4100
53	Monto Promedio crédito Concedido Primera Vez Planificado	4500
54	Monto Promedio crédito Concedido Primera Vez Planificado	4500
55	Monto Promedio crédito Concedido A Mujeres	4800
56	Monto Promedio crédito Concedido A Mujeres Planificados	4800
57	Monto Promedio Créditos Vinculados	5877,91
58	Total Acuerdo o Convenios Planificados	30
17	Total Acuerdo o Convenios Ejecutados	28
60	Total Acuerdo o Convenios Con Instituciones Privadas	12
61	Total Acuerdo o Convenios Con Instituciones Públicas	5
62	Total de Empleados Capacitados en Ética	2
63	Total de Empleados Capacitados en Políticas Anticorrupción	5
64	Total de Empleados Capacitados en las Funciones que desempeña	10
65	Número de Agencias de la Cooperativa	1
66	Número de puntos de atención a personas discapacitadas	0
67	Número de puntos de atención a personas rurales	1

Anexo 8. Parámetros Gastos Personales 2019

No.	Detalle	Valor
1	Total Gastos de personal	349685,75
2	Aportación patronal	30732,40
3	Beneficio XIII Sueldo	19915,12
4	Beneficio XIV Sueldo	7584,49
5	Empleados que aportan al Fondo de Reserva	14422,91
6	Horas extras	4205,51

7	Honorarios profesionales totales	11955,7 2
8	Directores	17597,7 5
9	Comisiones	54991,5 2
10	Presupuesto capacitaciones	15000,0 0
11	Gasto Total de Operación	621315, 81
12	Gastos en Informar a Asamblea General	5584,67
13	Valor Total Aportación Empleados	30732,4 0
14	Valor Total Aportaciones	45155,3 1
15	Valor Total Pagado A Empleados Por Vacaciones No Tomadas En Menos De Año	0
16	Valor Total Pagado Por Vacaciones	0
17	Número Total Mantenimientos A Infraestructura Ejecutados	15
18	Número Total Mantenimientos A Infraestructura Requeridos	50
19	Número Total Horas de Trabajo	883552
20	Número Total Horas Extras Trabajadas	288
21	Número Total Horas Suplementarias Trabajadas	0
22	Número Total Días Descanso Forzoso Laborados	10
23	Número Total Oficinas Cumple Presupuesto	0
24	Número Total Oficinas	2
25	Días de descanso Forzoso	12
26	Total de Días Laborados	249
27	Total de manuales internos	16
28	Total de manuales internos actualizados	10
29	Capacitaciones Ejecutadas	2
30	Capacitaciones Planificadas	10

Anexo 9. Balance Social 2019

Al igual que se procedió, con el Balance Social del año 2018, en vista del tipo de archivo generado para el año 2019, se va a copiar una ejemplificación que asevere la realización del documento.

No.	Indicador	Formula	Dimensiones	Sub dimensiones	Grupo de interés	Índice	Estándar	Resultado	Desde	Hasta	Detalle	Nota 0	Desde	Hasta	Detalle	Nota 1
1	Porcentaje mujeres con relación al total de empleados	$(\text{NumTEmpleadosM} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	36,36%	40,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	8,00%	Mayor a 0,01% y menor al 8% calificación (1)	1
2	Porcentaje hombres con relación al total de empleados	$(\text{NumTEmpleadosH} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	63,64%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	12,00%	Mayor a 0,01% y menor al 12% calificación (1)	1
3	Porcentaje hombres afroecuatorianos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosAfro} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2% calificación (1)	1
4	Porcentaje de mujeres afroecuatorianas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasAfro} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2% calificación (1)	1
5	Porcentaje hombres blancos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosBlancos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2% calificación (1)	1
6	Porcentaje de mujeres blancas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasBlancas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	0,00%	10,00%	0	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2% calificación (1)	1
7	Porcentaje hombres indígenas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosIndigenas} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	64,29%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
8	Porcentaje de mujeres indígenas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasIndigenas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	62,50%	60,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
9	Porcentaje hombres mestizos con relación al total	$(\text{NumTEmpleadosMestizos} / \text{NumTEmpleados}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	22,73%	40,00%	3	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
10	Porcentaje de mujeres mestizas con relación al total	$(\text{NumTEmpleadasMestizas} / \text{NumTEmpleadas}) * 100$	filantrópico	Equidad Racial	empleados	13,64%	40,00%	2	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	8,00%	Mayor a 0,01% y menor al 8% calificación (1)	1
11	Porcentaje de concentración de los 10 mayores depositantes	$(\text{SaldoT10MayoresDepositantes} / \text{SaldoTDepositos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	11,50%	10,50%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,49%	Mayor a 0,01% y menor al 2,49% calificación (1)	1
12	Porcentaje de socios que representa el 50% del total de los depósitos	$(\text{NumTSocios50PorcentajeOMasTotalDeDepositos} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	21,66%	50,00%	3	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor al 0,01% y menor al 10,0% calificación (1)	1
13	Porcentaje de socios que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	92,18%	80,00%	5	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0% calificación (0)	0	0,01%	20,00%	Mayor al 0,01% y menor al 20,0% calificación (1)	1
14	Porcentaje de socios que no cuentan con los certificados de aportación	$(\text{NumTSociosSinCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	7,82%	20,00%	2	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0% calificación (0)	0	0,01%	4,00%	Mayor al 0,01% y menor al 4,0% calificación (1)	1
15	Porcentaje Disminución del valor de certificados de aportación por socios retirados en el periodo	$(\text{ValorTCertificadosAportacionDevueltosAñoAnterior} / \text{ValorTCertificadoAportacionDevueltosAñoAnterior}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	0,71%	5,00%	1	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor a 0% calificación (0)	0	0,01%	1,00%	Mayor a 0% y menor a 1,01% calificación (1)	1
16	Porcentaje De hombres que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosHombresConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos empresa}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	30,37%	40,00%	3	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	10,00%	Mayor a 0,01% y menor al 10% calificación (1)	1
17	Porcentaje De mujeres que cuentan con certificados de aportación	$(\text{NumTSociosMujeresConCertificadoDeAportacion} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	68,12%	75,00%	5	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	15,00%	Mayor a 0,01% y menor al 15%, calificación (1)	1
18	Porcentaje de reclamos a los socios	$(\text{NumTSociosconquejas} / \text{NumTSociosActivos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	clientes	0,16%	10,00%	1	0,00%	0,00%	Igual a 0% calificación (0)	0	0,01%	2,00%	Mayor a 0,01% y menor al 2% calificación (1)	1
19	Porcentaje de reclamos resueltos a los socios	$(\text{NumTReclamosResueltos} / \text{NumTReclamos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	comunidad	40,00%	80,00%	3	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0% calificación (0)	0	0,01%	20,00%	Mayor al 0,01% y menor al 20,0% calificación (1)	1
20	Porcentaje de reclamos no atendidos de los socios	$(\text{NumTReclamosNoAtendidos} / \text{NumTReclamos}) * 100$	filantrópico	Grupos de Interés	comunidad	10,00%	22,00%	3	0,00%	0,00%	Mayor a 0% y menor al 0% calificación (0)	0	80,00%	100,00%	Mayor al 80% y menor al 100% calificación (1)	1

Todos estos documentos han servido como material para la generación de este trabajo de investigación