



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

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría.**

Tema:

**“Diseño de un modelo de balance social para la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Credil Ltda.”**

Autora: Peñaloza Mera, María José

Tutora: Dra. Jiménez Estrella, Patricia Paola

Ambato- Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella con cédula de ciudadanía No. 180293423-0, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”** desarrollado por María José Peñaloza Mera, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos 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, Febrero 2024.

TUTORA



Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

C.C. 180293423-0

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, María José Peñaloza Mera con cédula de ciudadanía No. 185007855-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto integrador.

Ambato, Febrero 2024.

AUTORA



María José Peñaloza Mera

C.C. 185007855-9

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, 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, Febrero 2024.

AUTORA



María José Peñaloza Mera

C.C. 185007855-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

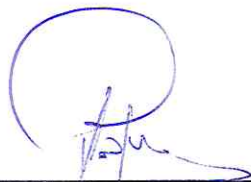
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “**DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**”, elaborado por María José Peñaloza Mera, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero 2024.



Dra. Tatiana Valle Ph. D.

PRESIDENTE



Dr. Santiago Flores

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Edisson Coba

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto integrador quiero dedicarle a Dios por darme la vida que tengo y poderla disfrutar con mis seres queridos, por cada día darme la fortaleza y resiliencia de llevar a cumplir con un escalón más mi estabilidad emocional y vida profesional.

A mis amados padres Luis y María. Quienes en primer lugar me inculcaron la fe y me formaron con valores morales para afrontar la vida y con mucho amor y esfuerzo me han apoyado e impulsado mis estudios, por brindarme las herramientas necesarias para salir a delante y no rendirme.

A mis hermanas Gaby y Paula, quienes siempre han estado para mí y han sido mi apoyo fundamental cuando más lo he necesitado, Así mismo, mi sobrina Isabella ha sido mi motivo para esforzarme cada día y he dado por ser su ejemplo de dedicación y esfuerzo

A mi pareja Xavy, quién ha sido pilar fundamental para salir adelante día a día, con su amor y paciencia me ha impulsado siempre a cumplir mis sueños y no dejarme caer, por recordarme que si puedo y soy capaz de alcanzar mis metas.

María José Peñaloza Mera

AGRADECIMIENTO

A mi mascota Miley que me ha llenado de mucho amor cada día y a todos aquellos que me acompañaron y aportado con su cariño en mi proceso de vida universitaria. Mis familiares, tías y abuelitos. A mi mejor amiga Vane, quien siempre me brindó su apoyo incondicional.

A la Universidad Técnica de Ambato, por todas las enseñanzas y oportunidades que se me brindó durante mi estadía.

A mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría y a todos sus docentes que sus enseñanzas y valores éticos formaron mi vida profesional.

Mi agradecimiento constante hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., que además de su apertura para la elaboración del presente proyecto, por su confianza plena sobre mis capacidades y permitiendo mi inicio de mi carrera laboral.

A mi querida Dra. Paty Jiménez por su dirección amable y profesional desde el inicio del proyecto. Además del interés mostrado en todo momento

María José Peñaloza Mera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.1.1 Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	1
1.1.1.2 Aspectos estratégicos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	2
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	3
1.1.1.4 Detalles de operación.....	3
1.1.1.5 Detalles legales	3
1.1.1.6 Marcas y logos	4

1.1.1.7 Ubicación	4
1.1.2 Descripción del entorno	5
1.1.2.1 El Balance Social como herramienta de responsabilidad social en el Ecuador	5
1.1.2.2 El balance social como herramienta de gestión en el sector cooperativista en el Ecuador	6
1.1.2.3 El balance social como herramienta de información y gestión social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	7
1.1.3 Justificación.....	8
1.1.4 Objetivos	9
1.1.4.1. Objetivo general.....	9
1.1.4.2. Objetivos específicos	9
1.2 Revisión de la literatura	10
1.2.1 Teoría Triple Boton Line un modelo de equilibrio Social, Económico y Ambiental en la COAC Credil Ltda.	10
1.2.2 Teoría Instrumental bajo la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta estratégica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	10
1.2.3 Antecedentes de responsabilidad social	11
1.2.4 Generalidades del balance social	12
1.2.5 Balance social	12
1.2.6 Responsabilidad social.....	12
1.2.7 Balance social compromiso con la comunidad	13
1.2.8 Dimensiones del balance social	13
1.2.9 Principios del cooperativismo	14
1.2.10 Sistema de semaforización.....	15
CAPÍTULO II	16

METODOLOGÍA	16
2.1. Descripción de la metodología.....	16
2.1.1. Unidad de análisis	16
2.1.2 Metodología para medir el balance social.....	16
2.1.3 Cálculo de los Indicadores	18
2.1.4. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	19
2.1.4.1 Fuentes de información primaria	19
2.1.4.2 Fuentes de información secundaria.....	21
2.1.5. Fases del desarrollo.....	23
2.1.6. Guion de entrevista	24
2.1.6.1 Análisis de entrevista	24
CAPÍTULO III.....	32
DESARROLLO.....	32
3.1 Desarrollo del balance social	32
3.1.1 Fase I: Levantamiento de la información de la COAC Credil Ltda.....	33
3.1.2 Fase II: Instrumentos de evaluación.....	33
3.1.3 Fase III: Análisis integral de resultados	44
3.1.3.1 Informe de gestión del balance social	44
3.1.3.2 Alcance	45
3.1.3.3 Objetivos generales y específicos	45
CAPÍTULO IV	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
4.1. Conclusiones	63
4.2. Recomendaciones.....	65

C. MATERIAL DE REFERENCIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 66

ANEXOS 68

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Metodología para medir el balance social.....	17
Tabla 2. Cálculo de los Indicadores de Balance Social.....	18
Tabla 3. Personas entrevistadas.....	20
Tabla 4. Preguntas de la entrevista y sus categorías	21
Tabla 5. Check List	22
Tabla 6. Fases del desarrollo	23
Tabla 7. Guion de entrevista	24
Tabla 8. Análisis de respuestas por preguntas de las respuestas de entrevistas	25
Tabla 9. Fases del desarrollo	32
Tabla 10. Resultados principio 1. Adhesión libre y voluntaria.....	34
Tabla 11. Resultados principio 2.....	35
Tabla 12. Resultados principio 3.....	35
Tabla 13. Resultados principio 4.....	36
Tabla 14. Resultados principio 5.....	38
Tabla 15. Resultados principio 6.....	40
Tabla 16. Resultado principio 7	41
Tabla 17. Resumen de Cumplimiento de Balance Social	43
Tabla 18. Indicadores en nivel satisfactorio.....	46
Tabla 19. Indicadores en nivel regular	47
Tabla 20. Indicadores en nivel insuficiente.....	47
Tabla 21. Indicadores en nivel satisfactorio.....	48
Tabla 22. Indicadores en nivel regular	49
Tabla 23. Indicadores en nivel insuficiente.....	49
Tabla 24. Indicadores en nivel satisfactorio.....	49
Tabla 25. Indicadores en nivel regular	50
Tabla 26. Indicadores en nivel insuficiente.....	51
Tabla 27. Indicadores en nivel satisfactorio.....	51
Tabla 28. Indicadores en nivel regular	53
Tabla 29. Indicadores en nivel insuficiente.....	53

Tabla 30. Indicadores en nivel satisfactorio.....	54
Tabla 31. Indicadores en nivel insuficiente.....	55
Tabla 32. Indicadores en nivel satisfactorio.....	57
Tabla 33. Indicadores en nivel regular	58
Tabla 34. Indicadores en nivel insuficiente.....	58
Tabla 35. Indicadores en nivel satisfactorio.....	60
Tabla 36. Indicadores en nivel insuficiente.....	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Organigrama Estructural	3
Ilustración 2. Logo.....	4
Ilustración 3. Ubicación.....	5
Ilustración 4. Antecedentes de Responsabilidad Social	11
Ilustración 5. Generalidades del Balance Social	12
Ilustración 6. Responsabilidad Social.....	12
Ilustración 7. Dimensiones del Balance Social	13
Ilustración 8. Principios del Cooperativismo	14
Ilustración 9. Sistema de SemafORIZACIÓN.....	15
Ilustración 10. Fuentes de Información Primaria	20
Ilustración 11. Cumplimiento del Balance Social	44

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

TEMA: “DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”

AUTORA: María José Peñaloza Mera

TUTORA: Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

FECHA: Febrero 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se concentró como proyecto integrador en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Con el fin de evaluar su compromiso por medio del Balance Social, es así que la entidad cumple con las normativas establecidas por el ente de control al ejecutar la herramienta. Este proceso integral se basó en los 7 principios del cooperativismo, abordando las dimensiones económica, social y ambiental como parte fundamental del análisis. La evaluación de los indicadores se llevó a cabo mediante el sistema de semaforización la cual es fundamentada por estándares internacionales adaptados a diversas realidades para permitir una evaluación precisa y ajustada a las necesidades de la cooperativa. Así mismo, se dividió en etapas clave: recolección de información, cálculo de indicadores, análisis de resultados, elaboración del informe final y formulación de planes de mejora, facilitando la comprensión del desempeño de la cooperativa en áreas específicas. De esta manera, se concluyó que la evaluación de la gestión de responsabilidad social de la Cooperativa Credil se llevó a cabo mediante la aplicación de 159 indicadores. Estos indicadores proporcionaron información esencial que sirve como base para la toma de decisiones. Por lo tanto, el principio 3 Participación Económica obtuvo un mayor nivel satisfactorio lo cual indica que la entidad se centra más en optimizar sus recursos para mejorar su rendimiento financiero. Por último, la Cooperativa cumple con prácticas éticas y principios cooperativos, pero necesita desarrollar planes de acción de acuerdo a las recomendaciones establecidas para mejorar los indicadores con resultados deficientes y fortalecer aspectos positivos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: BALANCE, FINANZAS, INTEGRAL, DIMENSIONES, PRINCIPIO

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

TOPIC: “DESIGN OF A SOCIAL BALANCE MODEL FOR COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”

AUTHOR: María José Peñaloza Mera

TUTOR: Dra. Patricia Paola Jiménez Estrella

DATE: February 2024

ABSTRACT

This work was concentrated as an integrative project on the Credil Ltda Savings and Credit Cooperative. In order to evaluate its commitment through the Social Balance, this is how the entity complies with the regulations established by the control entity when executing the tool. . This comprehensive process was based on the 7 principles of cooperativism, addressing the economic, social and environmental dimensions as a fundamental part of the analysis. The evaluation of the indicators is carried out through the traffic light system which is based on international standards adapted to various realities to allow a precise evaluation adjusted to the needs of the cooperative. Likewise, it was divided into key stages: information collection, calculation of indicators, analysis of results, preparation of the final report and formulation of improvement plans, facilitating the understanding of the cooperative's performance in specific areas. In this way, it was concluded that the evaluation of the social responsibility management of the Credil Cooperative was carried out through the application of 159 indicators. These indicators will provide essential information that serves as a basis for decision making. Therefore, principle 3 Economic Participation obtained a higher satisfactory level, which indicates that the entity focuses more on optimizing its resources to improve its financial performance. Finally, the Cooperative complies with ethical practices and cooperative principles, but needs to develop action plans according to the established recommendations to improve the indicators with poor results and strengthen positive aspects.

KEYWORDS: BALANCE, FINANCE, INTEGRAL, DIMENSIONS, PRINCIPLES

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes

1.1.1.1 Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

La institución Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., tuvo la siguiente trayectoria conforme consta en su página web cooperativa-credil (2023) como se describe a continuación:

A partir de un grupo conformado por cinco personas con el visón de conformar una institución financiera con un propósito en común en buscar óptimas condiciones que contribuyan a su bienestar tanto personal como social mejorando la calidad de vida de los individuos. Es así que surge la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Para así, constituyéndose como entidad con miras al desarrollo sostenible y económico. Inicialmente, la idea era establecer una cooperativa que ofreciera préstamos respaldados por joyas de oro, en los que el monto del préstamo se determinaría según el valor de la joya. Se organizaron tres encuentros fundamentales con personas comprometidas en la creación de la cooperativa, sumando un total de 5 personas que se esforzaron continuamente. Su primer objetivo fue encontrar otras personas dispuestas a aportar capital, ya que se requerían al menos 11 personas para iniciar la cooperativa.

Tras un esfuerzo considerable en la búsqueda de socios fundadores, lograron reunir a 16 personas que contribuyeron con un capital de 30.000 dólares, lo suficiente para crear la cooperativa. No obstante, este avance, no se logró inaugurar la cooperativa en la ciudad de Ambato. A pesar de este contratiempo, la Cooperativa Credil persistió y empezó a funcionar dentro del mercado mayorista como una especie de pre-cooperativa, ofreciendo créditos a los pequeños comerciantes de la zona. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. surgió gracias a la perseverancia de los

socios fundadores, quienes tenían como objetivo principal beneficiar a personas de bajos recursos. Finalmente, durante el periodo que abarcó los años 2008 y 2009, se organizó reuniones diarias con el objetivo de establecer la cooperativa. Por lo tanto, para constituirse oficialmente se apertura la Matriz en la provincia de Cotopaxi en el Cantón Salcedo, con la visión de expandirse a nivel nacional, iniciando en la ciudad de Ambato.

1.1.1.2 Aspectos estratégicos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Por consiguiente, se detallan los siguientes aspectos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., conforme consta en la página web cooperativa-credil (2023).

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que contribuye al desarrollo económico – sostenible del país, a través de la generación de empleo, brindando productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y clientes en la zona centro del país.

Visión

Para el año 2023 ser una entidad financiera basada en valores cristianos, reconocida a nivel nacional con productos y servicios competitivos a través de la innovación tecnológica.

Valores Corporativos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., ha basado su desarrollo sustentado en principios y valores siguientes:

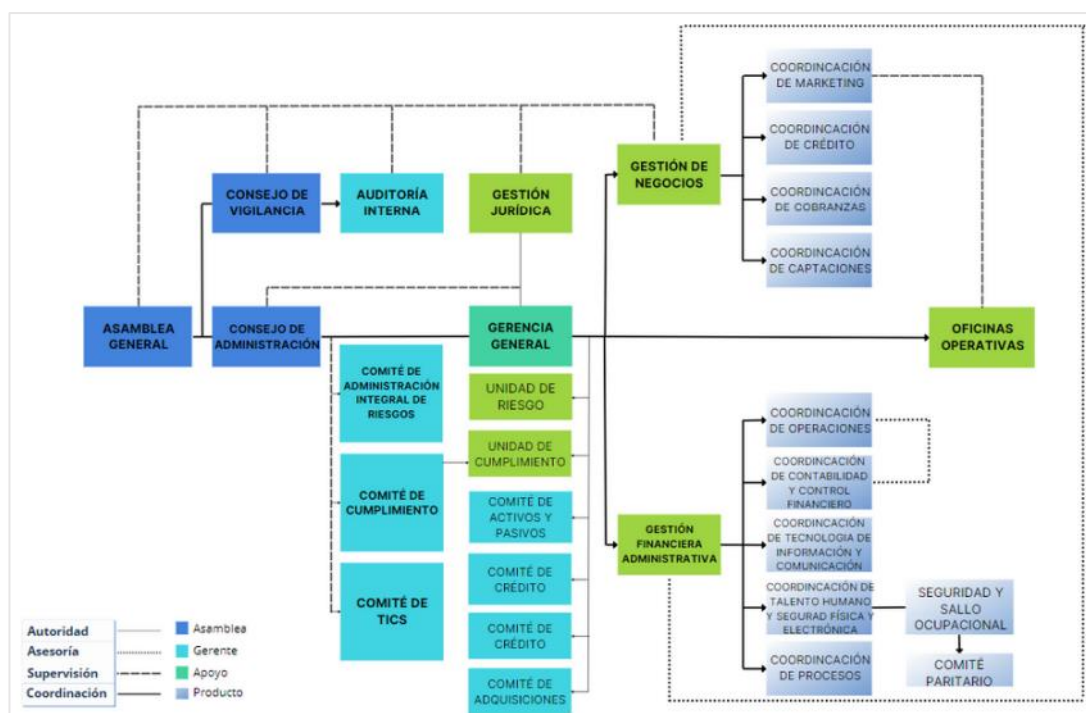
- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Lealtad
- Compromiso

- Equidad
- Transparencia

1.1.1.3 Estructura organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda, presenta el siguiente organigrama estructural en el que detalla los niveles jerárquicos.

Ilustración 1 Organigrama Estructural



Fuente: COAC Credil Ltda (2023)

1.1.1.4 Detalles de operación

1.1.1.5 Detalles legales

A continuación, se detallan las principales normativas que rigen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
- Código orgánico monetario y financiero (COMYF).
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE).

- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS).
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).
- Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros
- Código Orgánico Integral Penal.
- Ley de protección de datos.

1.1.1.6 Marcas y logos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., presenta el siguiente logo para reconocimiento del público.

Ilustración 2. Logo



Fuente: COAC Credil (2023)

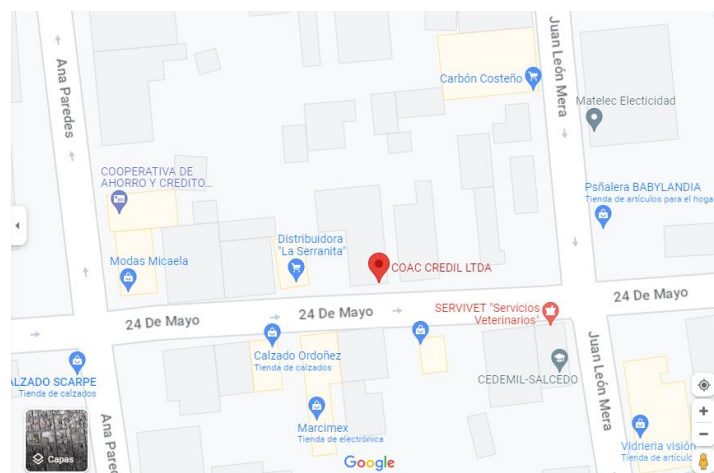
1.1.1.7 Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. opera a nivel nacional a través de un total de 10 agencias, las cuales son las siguientes:

- Sucursal Ambato – Centro, ubicada en Ambato Centro Av. 12 de Noviembre y Maldonado;
- Sucursal Ambato – Izamba, ubicada en Izamba en la Av. Pedro Vásquez, entre el ex Redondel de Izamba y el Colegio Tirso de Molina;
- Sucursal Ambato - Mercado Mayorista, ubicada en la Av. Bolivariana Interior del Mercado Mayorista;
- Sucursal Riobamba, ubicada en las calles Chile y Juan Montalvo;
- Sucursal Machala, ubicada en la Av. 25 de Junio entre Buenavista y Colón;
- Sucursal Guayaquil, ubicada en la Av. 9 de Octubre y Lorenzo de Garaycoa;

- Sucursal Quito, ubicada en Cotocollao en la Av. Diego de Vázquez y Nazacota Puento;
- Sucursal Pasaje ubicada en la Av. Rocafuerte y 9 de Octubre;
- Sucursal Piñas ubicada en la Av. La independencia y Juan Montalvo;
- Sucursal Salcedo matriz ubicada en la Av. 24 de mayo y Ana Paredes.

Ilustración 3. Ubicación



Fuente: Google Maps (2023)

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 El Balance Social como herramienta de responsabilidad social en el Ecuador

Para Asencio (2015) en la década de 1960 surgió en los Estados Unidos surge la idea de crear un Balance Social para las empresas, con el objetivo de promover la conciencia social por encima de la acumulación de riqueza y capital. Con el fin de mejorar la imagen corporativa, sus relaciones con el personal, clientes y sociedad. Desde entonces, la gestión empresarial se ha asumido bajo un contexto de responsabilidad social, adoptando una visión estratégica y comprometida con el desarrollo social, con la incorporación de prácticas de gobierno corporativo. Por otra parte, en un contexto más regional, en América Latina 18 países formaron parte de la confederación Alemana de Cooperativas conformadas por 7.000 cooperativas de Ahorro y Crédito. Comenzando en Ecuador, Brasil, México, Argentina, Chile, Uruguay, Perú y Colombia, publican anualmente su Balance Social. A su vez, se consideró la población y el poder económico que tienen dichos países para que las

cooperativas jueguen un rol importante en el cual se obtuvo un impacto social significativo (Arzbach, 2016).

Para Jácome (2017) Ecuador reconoce la relevancia de emplear un Balance Social como un instrumento que refleja los logros y acciones inherentes para la Economía Popular y Solidaria y forma parte de su identificación. Es evidente que, para dos modelos económicos diferentes, como la economía basada en el capital y la EPS se requieren enfoques de medición para los resultados diversos. Conforme con los resultados de Briones, Apolitano, & Benavides (2020) manifiestan que en el Ecuador la razón subyacente para implementar un Balance Social, reside en es la comprensión de la actividad organizacional y su impacto social. Lo cual, conlleva una obligación hacia la sociedad en términos de responsabilidad social, para demostrar cómo se lleva a cabo esta responsabilidad social.

En definitiva, la responsabilidad social tiene un enfoque que puede ser implementado en cualquier tipo de entidad, en cualquier actividad o país, con el propósito de evaluar y comparar su aporte al desarrollo sostenible. El balance social se convierte en el instrumento de recopilación de información apropiado que revela las gestiones sociales emprendidas, siempre y cuando se diseñe y construya teniendo en cuenta las características específicas corporativas (Andrade, Crespo, Ramírez, & Quevedo, 2020). Las empresas se rigen a cumplir con la responsabilidad social, alineando sus acciones con el desarrollo sostenible como una herramienta de administración. La misma que se emplea para planificar, organizar, supervisar y evaluar, tanto cuantitativa como cualitativamente, las actividades de una empresa desde un punto de vista social y económico durante un período específico. Esto en relación con objetivos previamente establecidos relacionadas con la EPS, que es una parte fundamental de la identidad empresarial (Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

1.1.2.2 El balance social como herramienta de gestión en el sector cooperativista en el Ecuador

En el Registro Oficial de Ecuador la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), Estas normativas exigen que las instituciones financieras incorporen un Balance Social en sus informes de gestión.

Este Balance Social, impuesto por la legislación ecuatoriana, no solo evalúa el desempeño de principios y metas sociales, sino que también aborda la preservación de la identidad institucional, la contribución al desarrollo social y comunitario, así como el impacto en aspectos ambientales, educativos y culturales. En este contexto, las cooperativas tienen la responsabilidad de presentar y demostrar estos aspectos por medio de dicho balance. (Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

En la investigación realizada por Vaca (2011) afirma que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como propósito principal perfeccionar las circunstancias de vida de sus miembros, por lo tanto, tienen un impacto social inherente. Sin embargo, la mayoría de ellas no han destacado adecuadamente su cumplimiento de esta misión tanto interno y externo de la organización. No obstante, Jacome (2017) afirma que a pesar de la importante labor que desempeñan las cooperativas al satisfacer las necesidades de sus miembros y contribuir a resolver problemas locales, en su mayoría carecen de una herramienta de gestión que les facilite la eficiencia en la utilización de recursos y el respeto a sus principios cooperativos.

Es en este argumento que el Balance Social Cooperativo se presenta como una herramienta valiosa para la toma de decisiones, facilitando la gestión no solo en el ámbito administrativo, sino también en el social (Jacome, 2017). El Balance Social se considera una herramienta que cumple funciones de diagnóstico, planificación, comunicación y control. Esto permite establecer metas sociales y gestionar de manera más efectiva los aspectos internos y externos relacionados con la cooperativa. Como resultado, se mejora el bienestar de la comunidad y se incrementa la rentabilidad del negocio. (Sánchez, Cuadrado, & Cárdenas, 2022).

1.1.2.3 El balance social como herramienta de información y gestión social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Se llevó a cabo una entrevista con el Ing. Vinicio Laguna, gerente general, para recopilar información sobre la institución. A partir de esta entrevista, se obtuvo la información necesaria para elaborar un Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Por lo tanto, COAC Credil Ltda., toma la decisión por iniciativa propia de implementar Balance Social debido a las normativas emitidas por la SEPS la cual, tiene como responsabilidad legal el control de las instituciones financieras y responsable de asegurar el cumplimiento de prácticas de responsabilidad social. Esta decisión se alinea con los principios, valores y objetivos sociales establecidos por la LOEPS (Ley Organica de la economía popular y solidaria, 2011).

Para cumplir con los requisitos legales, se propone un Modelo de Balance Social que se denomina integral debido a que proporciona información tanto social como económica, cubriendo tanto los aspectos internos como externos de la cooperativa. De acuerdo con Navarrete (2020) este modelo utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos con el fin de representar la esencia de la cooperativa mediante el cumplimiento de los principios cooperativos y la ejecución de la responsabilidad social. Además, permite hacer público su nivel de compromiso que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con sus miembros, la sociedad y el medio ambiente; impulsando lazos más fuertes con el resto de instituciones e incrementando la confianza en el Sistema Financiero Popular y Solidario (Morocho, 2023).

1.1.3 Justificación

En la actualidad la organización y definición de responsabilidades dentro de cada entidad es fundamental para el desarrollo de la misma, sin importar el ámbito en el que figura. Por ello, la SEPS entidad supervisora de las instituciones financieras del Sector Popular y Solidario. Establece y destaca la adopción del Balance Social en todas estas entidades, proporciona información diversa sobre su importancia de este proceso y sugiere un modelo para su ejecución. Así, buscando medir el rendimiento y confiabilidad en cada uno de los departamentos que laboran internamente en cada institución.

Para Oliveros (2016) el balance social es la herramienta por la cual se reconoce, mide cuantitativamente y cualitativamente la responsabilidad organizacional de los colaboradores. Así mismo, Gallego (1999) la define como un instrumento de la auditoría social dando paso a la administración de la gestión social de toda entidad.

El trabajo presente se figura como una gran herramienta de apoyo para la Cooperativa, al ser un instrumento necesario y obligatorio. Por medio de este, se podrá evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos dentro de la institución. Además, determinar la responsabilidad social empresarial, lo que permitirá tener una mayor inspección de los métodos y actividades. De esta forma, permitirá una mejor y adecuada toma de decisiones general y específica. Así, cumpliendo las disposiciones de la SEPS y a la vez aprovechando para el control interno y mejora continua de la compañía.

El proyecto presentado cuenta con todo el apoyo de la Cooperativa con la cual se trabajará, prestando la información requerida como estados financieros y demás datos de cada departamento correspondiente. Adicionalmente, lo requerido para el presente trabajo de manera externa se encuentra en las respectivas páginas a investigar como la SEPS, entre otros. Por ello, la viabilidad del trabajo se ha visto positiva para su desarrollo. Sin dejar de lado que se trabajará acorde y mano a mano con las personas responsables dentro de la institución.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1. Objetivo general

- Diseñar el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credil” Ltda., para la evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social y colectiva.

1.1.4.2. Objetivos específicos

- Construir el modelo de balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con base a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Aplicar los indicadores que permitan la medición de cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., en el año 2023.
- Elaborar el informe del Balance Social basado en los Principios Universales del cooperativismo para el respectivo análisis de resultados.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría Triple Bottom Line un modelo de equilibrio Social, Económico y Ambiental en la COAC Credil Ltda.

Como argumentan Gamboa, Salinas, Salcedo & Núñez (2022) la Teoría de Triple Bottom Line o también conocida como cuenta de triples resultados propuesta por Elkington en el año 1999. Manifiesta que es un modelo de equilibrio orientadas a las tres dimensiones claves como son: social que abarca temas de recursos humanos y protección en la sociedad, económico que tiene que ver con la producción y riqueza. En cuanto a lo ambiental se relaciona con la protección a la biodiversidad y medio ambiente. De esta manera el TBL, tiene la finalidad de medir el rendimiento corporativo, el cual es aplicado por las empresas que van en busca de los principios de desarrollo sostenible en conjunto con la responsabilidad social.

Finalmente, el TBL es un modelo de correcta aplicación el cual abarca estrategias para la evaluación de sostenibilidad empresarial, así como la manera de evaluar el rendimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., abarcando las tres dimensiones anteriormente mencionadas.

1.2.2 Teoría Instrumental bajo la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta estratégica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

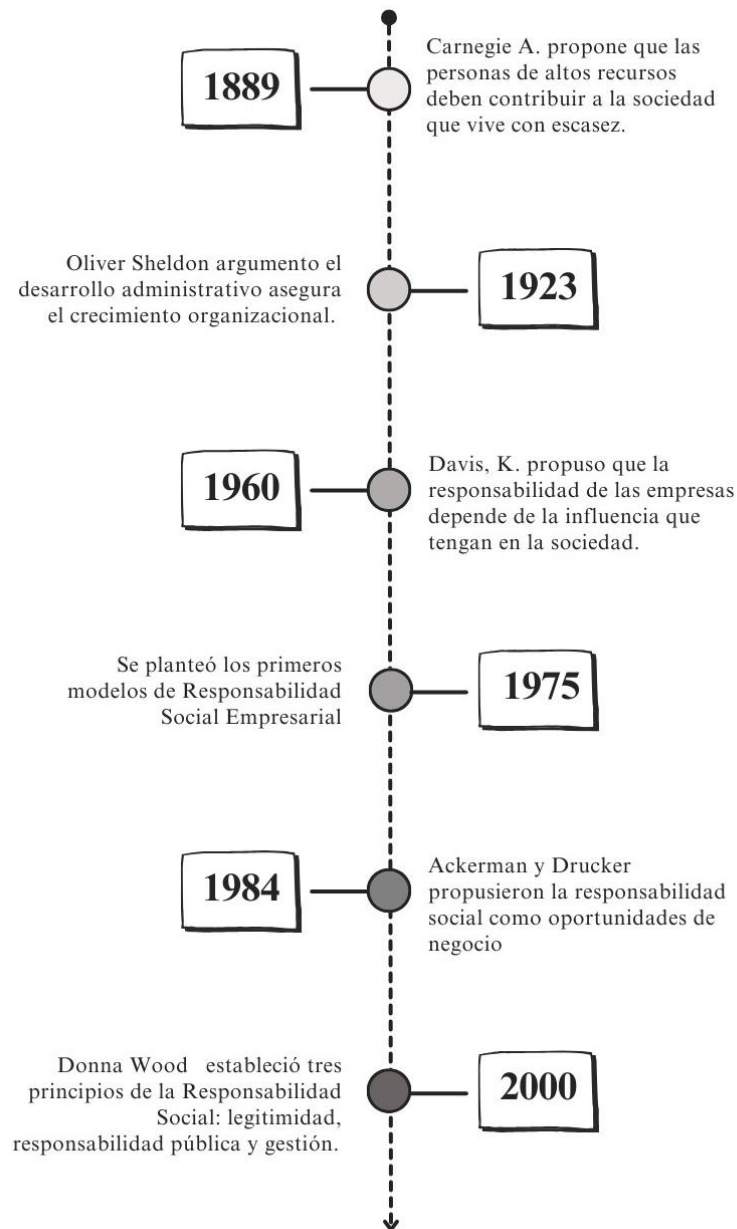
Según los estudios realizados por Ayala (2021) esta teoría es sustentada por Milton Friedman, sostiene que toda organización deberá utilizar sus recursos y llevar a cabo actividades que estén diseñadas para aumentar sus utilidades siempre y cuando se adhieran a las normativas establecidas. Por lo tanto, se comprende que la Responsabilidad Social puede desempeñar un papel fundamental como una herramienta de gestión, la cual permite adquirir una ventaja competitiva en base a los objetivos económicos enfocados en la actividad de la empresa.

En base a las acciones sociales realizadas por la empresa se puede lograr ventajas competitivas según el tipo de estrategias a utilizarse, como impulsar publicidad maximizando la posibilidad de nuevos ingresos y así mismo la creación de alianzas a largo plazo. De esta forma, al implementar el balance social en la COAC Credil Ltda.,

se podrá analizar si la misma ha sabido aprovechar su responsabilidad social para maximizar su beneficio y alcanzar la sustentabilidad económica.

1.2.3 Antecedentes de responsabilidad social

Ilustración 4. Antecedentes de Responsabilidad Social

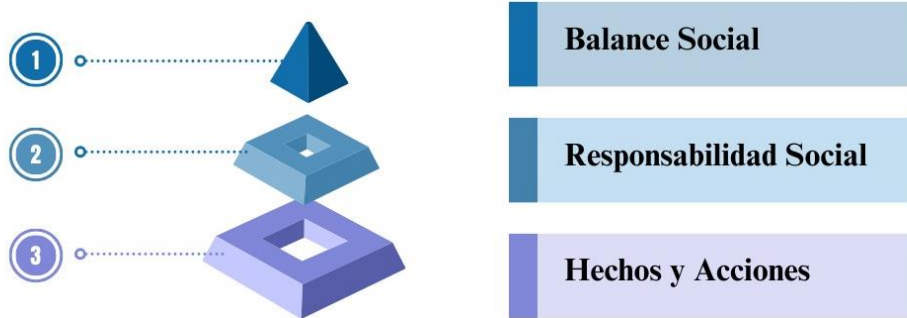


Fuente: Chamba (2021)

Elaborado por: Peñaloza (2023)

1.2.4 Generalidades del balance social

Ilustración 5. Generalidades del Balance Social



Fuente: Chamba (2021)
Elaborado por: Peñaloza (2023)

1.2.5 Balance social

El Balance Social se utiliza estratégicamente como herramienta para evaluar y comunicar el impacto económico, social y ambiental de una entidad. Su enfoque radica en la evaluación de cómo una organización aporta al bienestar de la sociedad, y muestra su compromiso con la responsabilidad social y corporativa. Además, esta herramienta es fundamental para la toma de decisiones, debido que evalúa el equilibrio financiero de la entidad (Oliveros, 2016).

1.2.6 Responsabilidad social

Según la norma ISO 26000 (2010) la Responsabilidad Social se describe como el compromiso que asume una entidad de responder por las consecuencias de sus decisiones y acciones en la sociedad y el medio ambiente. Este compromiso se manifiesta mediante un comportamiento ético y transparente.

Ilustración 6. Responsabilidad Social



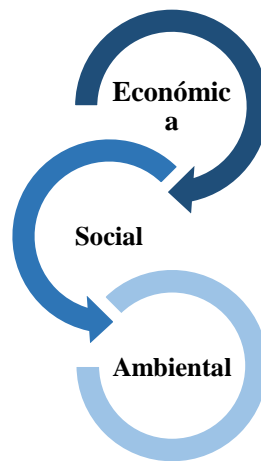
Fuente: Chamba (2021)
Elaborado por: Peñaloza (2023)

1.2.7 Balance social compromiso con la comunidad

Según Sanchis & Rodríguez (2018) el origen y la organización de las cooperativas están estrechamente relacionados con los intereses, en su mayoría con la comunidad en la que operan. Su aceptación y consolidación en el sector se fundamentan en políticas inclusivas y de cohesión social, las cuales están en mayor sintonía con los principios de responsabilidad social en comparación con otras instituciones financieras.

1.2.8 Dimensiones del balance social

Ilustración 7. Dimensiones del Balance Social



Fuente: SEPS (2016)

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Conforme con la SEPS (2016) el Balance Social se compone de tres dimensiones claves que abordan aspectos específicos, para medir el impacto global de la organización y cómo cumple con sus obligaciones de responsabilidad social:

- **Dimensión económica:** Se centra en evaluar el impacto financiero de la organización en la sociedad, abarcando elementos como ingresos, ganancias, inversiones y generación de empleo.
- **Dimensión social:** Centra su atención en la evaluación del impacto de la organización en las personas, que incluye a empleados, comunidades locales, clientes y proveedores. También puede incluir aspectos como la generación de empleo, educación, la salud y el desarrollo comunitario.

- **Dimensión ambiental:** Tiene como objetivo medir el impacto ambiental de las operaciones de la organización, abordando temas relacionadas con la gestión de recursos naturales, emisiones de gases de efecto invernadero, conservación y sostenibilidad.

1.2.9 Principios del cooperativismo

Las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario en Ecuador operarán de acuerdo con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria SEPS (2016). Estas entidades se regirán por los principios del cooperativismo que se describen como se muestra en la ilustración 8:

Ilustración 8. Principios del cooperativismo

Principio 1 Adhesión libre y voluntaria	Las organizaciones son conformadas por personas que se unen de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en conjunto.
Principio 2 Control democrático	Estas organizaciones se gestionan de manera autónoma y democrática por sus miembros. Los socios tienen la responsabilidad de supervisar la organización y participar activamente en la definición de políticas internas y la toma de decisiones.
Principio 3 Participación económica	Los socios contribuyen de manera equitativa y democrática al capital de la organización. En cuanto a la distribución de utilidades y excedentes, se garantiza la equidad social y económica.
Principio 4 Autonomía e independencia	Estas organizaciones operan de forma independiente y autónoma, basadas en la autogestión de sus socios. Si tienen relaciones con otras entidades o fuentes de financiamiento externas, lo hacen de manera que asegure el control democrático por parte de los socios y mantenga la autonomía de la organización.
Principio 5 Educación, capacitación e información	Las organizaciones proporcionan educación cooperativa, capacitación, asistencia técnica y comunicación a sus socios, miembros de los consejos, representantes legales y empleados, con el objetivo de mejorar sus habilidades y contribuir al desarrollo de la organización en sus áreas de influencia.
Principio 6 Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	Las organizaciones sirven a sus socios de manera efectiva y fortalecen el movimiento de la economía popular y solidaria, colaborando de manera conjunta o a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
Principio 7 Compromiso con la comunidad	Las organizaciones llevan a cabo sus actividades con un fuerte compromiso social, comunitario y ambiental. Además, promueven el comercio justo orientado al bienestar de sus socios y la comunidad en general.

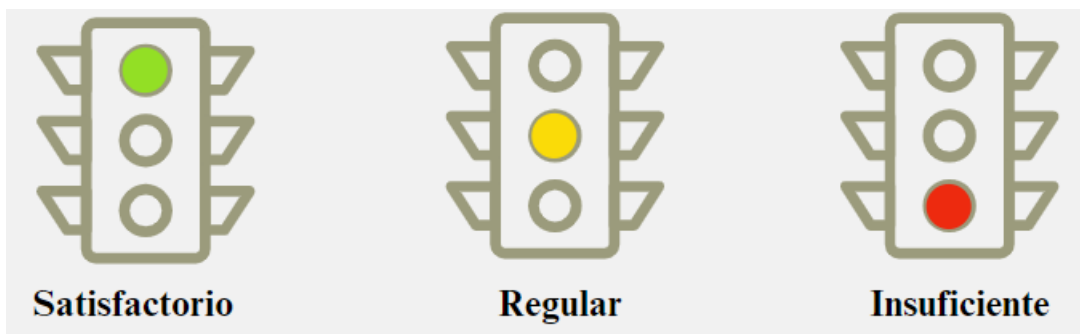
Fuente: SEPS, (2016)

Elaborado por: Peñaloza, (2023)

1.2.10 Sistema de semaforización

La metodología de semaforización desarrollada por la Confederación Alemana de Cooperativas - DGRV es una herramienta efectiva para evaluar y comunicar el desempeño en distintos criterios o indicadores, utilizando una representación visual similar a un semáforo. Este enfoque se utiliza para simplificar la interpretación de resultados y facilitar la toma de decisiones de manera ágil y clara. Se procede a medir cada indicador con el objetivo de determinar si cumple con los estándares internacionales. El resultado obtenido se coloca dentro de un rango predefinido metodológicamente, generando así un parámetro que abarca tres niveles:

Ilustración 9. Sistema de Semaforización



Elaborado por: Peñaloza, (2023)

Es importante resaltar que los datos necesarios de la institución se introducen en la plataforma, la cual los codifica y, basándose en su importancia, asigna una calificación que se traduce en el semáforo mencionado anteriormente. Posteriormente, la plataforma genera un informe que analiza la situación de la entidad, proporcionando una calificación promedio para cada principio evaluado.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1. Unidad de análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., que es el objeto de estudio en este proyecto, es una entidad con presencia en diez agencias a lo largo del país, teniendo su sede principal en el Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi. Con más de 12 años de trayectoria, la cooperativa se ha dedicado a promover el desarrollo económico sostenible de Ecuador. Desde sus inicios, su objetivo primordial se ha enfocado en procurar solventar las necesidades de sus socios y clientes estableciendo un modelo empresarial robusto y exitoso, a través de la oferta de servicios financieros de alta calidad.

El proyecto se centró en analizar la implementación de un Modelo de Balance Social con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento en cada uno de sus componentes, considerando aspectos relevantes encaminados hacia la preservación institucional, contribución al desarrollo social, impacto ambiental, educativo y cultural. Este enfoque permitió la formulación de políticas y estrategias sociales, destacando los resultados cualitativos y cuantitativos mediante indicadores financieros que reflejan el impacto de la responsabilidad social. Además, se informa sobre el compromiso con los principios cooperativos, el cumplimiento de metas y la integración de planes y estrategias sociales efectivas en la cooperativa.

2.1.2 Metodología para medir el balance social

Los indicadores del Balance Social de nuestra cooperativa fueron analizados mediante la metodología desarrollada por la Confederación Alemana de Cooperativas por sus siglas en inglés DGRV, la cual se basa en estándares internacionales adaptados a las especificidades de diferentes países y sectores. Por lo tanto, los criterios evaluados para este propósito buscan establecer el grado de cumplimiento según estándares aceptados a nivel internacional. Esto se ejecuta mediante la implementación de una

metodología que categoriza a través de un sistema de señalización. En el cual detalla el grado de cumplimiento en nivel satisfactorio, regular e insuficiente.

La evaluación del grado de cumplimiento en la gestión del Balance Social se lleva a cabo mediante la clasificación de cada uno de los principios, como se detallan a continuación:

Tabla 1. Metodología para medir el balance social

Principio	Clasificación	Características	Lineamientos
Principio 1 Adhesión libre y voluntaria	a) Inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Equidad de género 	<ul style="list-style-type: none"> Permitir que toda persona acceda a los productos y servicios. Considerar la libre adhesión según el vínculo y naturaleza de su actividad para las entidades cerradas
	b) Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento de productos a zonas rurales y urbanas. Existencia de productos para menores de edad. 	<ul style="list-style-type: none"> Orientar productos y servicios al crecimiento del sector rural de manera prioritaria. Impulsar la creación y el uso de productos y servicios orientados a menores de edad.
Principio 2 Control Democrático	a) Control democrático	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de participación de los socios y Capital social 	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que todos los socios activos cumplan con en mínimo requerido en certificados. Promover la participación igualitaria y equitativa de género en asambleas y órganos de gobierno.
Principio 3 Participación Económica	a) Participación económica	<ul style="list-style-type: none"> Reciprocidad y crecimiento sostenido a través de niveles de aprobación. Concentración de fuentes de fondeo. Nivel de endeudamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Incluir niveles de aprobación adecuados dentro de los manuales y políticas internas para los productos y servicios. Priorizar que las principales fuentes de fondeo provengan de los socios y entidades del sector económico, popular y solidario.
Principio 4 Autonomía e Independencia	a) Autonomía e Independencia	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios. Generación de planes de auditoría 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar productos y servicios, con la finalidad de promover la inclusión e igualdad de personas. Generar y ejecutar planes de auditoría.
	b) Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información. Seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar la información relevante de la entidad según su alcance y naturaleza. Cumplir los límites de tasas, cargos, comisiones y tarifas de los productos y servicios. Determinar la existencia de procesos y políticas que garanticen la seguridad de la información.
Principio 5 Educación, capacitación y comunicación	a) Desarrollo integral persona - entidad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de capacitación a sus socios. Formación en principios y valores. Formación de representante a órganos de gobierno. Educación en temas del sector de economía popular y solidaria. Educación financiera. Desarrollo de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar y ejecutar planes de capacitación enfocados a la educación. Generar y ejecutar planes de capacitación y concientización de principios y valores direccionado a empleados y socios. Crear y ejecutar procesos de formación de formación de futuros representantes a órganos de gobiernos. Establecer programas de educación financiera a los socios.
Principio 6 Cooperación e integración del sector económico popular y solidario	a) Fomento e integración del sector económico popular y solidario	<ul style="list-style-type: none"> Aporte al fortalecimiento del sector 	<ul style="list-style-type: none"> Promover acuerdos o convenios de cooperación. Priorizar el consumo entre actores del sectores. Generar y mantener proyectos y convenios interinstitucionales.
	b) Reducción de costos y aumento de productividad	<ul style="list-style-type: none"> Economías de escala en beneficios colectivo 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos o convenios interinstitucionales con la finalidad de generar economías de escala
Principio 7 Compromiso con la comunidad	a) Integración estructurada con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad a personas con discapacidad. Satisfacción del cliente y socios Comercio justo 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la atención a personas con discapacidad. Aplicar instrumentos de medición en lo referente a satisfacción de productos y servicios de la entidad.
	b) Compromiso con el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Finanzas verdes Prácticas ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer productos y servicios enfocados en proyectos de carácter ecológico. Fomentar la participación e involucramiento de la comunidad. Desarrollar y aplicar buenas prácticas ambientales internas y externas.

Fuente: SEPS, (2016)

Elaborado por: Peñaloza (2023)

2.1.3 Cálculo de los Indicadores

Los indicadores de Balance Social constituyen una herramienta estratégica esencial que permite a las instituciones evaluar de forma cuantitativa y cualitativa la eficacia de su gestión social, enfocándose en el ámbito interno como en su interacción con el entorno, durante un período determinado SEPS (2016).

Tabla 2. Cálculo de los Indicadores de Balance Social

Principio	Número de indicadores por principio	Operación	Medida	Resultado
Principio 1	17	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	1	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
	2	Igual	Numerador	Numérico
Principio 2	9	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	2	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
Principio 3	10	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	1	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
	2	Igual	Numerador	Numérico
Principio 4	7	Igual	Numerador	Numérico
	14	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
	9	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	1	Texto	Texto	Nominal
Principio 5	10	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
	15	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	5	Igual	Numerador	Numérico
Principio 6	22	Igual	Numerador	Numérico
	2	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	5	División - 1	Numerador/ Denominador	Porcentual
	2	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
Principio 7	9	Cumplimiento	SI / NO	Nominal
	9	Igual	Numerador	Numérico
	5	División	Numerador/ Denominador	Porcentual
	1	Selección	Texto	Nominal

Fuente: SEPS (2016)

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Como lo determina la SEPS (2016) la evaluación del rendimiento del Balance Social se lleva a cabo, mediante la clasificación de los indicadores por principios, detallando la operación, la medida del indicador y el resultado obtenido según se menciona anteriormente en la tabla 2. Para cada categoría de principios, se establecen indicadores específicos que sirven para medir el grado de cumplimiento. Estos indicadores se dividen en dos tipos:

- **Indicadores Cualitativos:** Estos indicadores toman la forma de números y miden la relación entre variables, expresándose en valores o porcentajes.
- **Indicadores Cuantitativos:** Estos indicadores determinan si se ha cumplido o no con un producto o un entregable específico.

2.1.4. Fuentes y técnicas de recolección de información

2.1.4.1 Fuentes de información primaria

Para abordar este proyecto Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., permitió la obtención de información relevante para que el cumplimiento de los objetivos fueran viables utilizando fuentes tanto primarias como secundarias.

La información primaria fue obtenida de los estados financieros de la institución, así como de reportes y base de datos emitidos desde el sistema Soutbanck el cual es utilizado por la cooperativa donde se tuvo el acceso directo de la información por medio de los usuarios autorizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Durante el desarrollo del presente proyecto, se optó por la metodología de entrevistas como una estrategia para recopilar información relevante para la obtención de datos necesarios y específicos. Esta técnica se aplicó a los coordinadores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con un total de cuatro participantes, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Personas entrevistadas

No	Nombres	Cargo	Departamento
1	Ing. Vinicio Laguna	Gerente	Administrativo
2	Ing. Jorge Luis Laguna	Jefe Financiero	Administrativo
3	Ing. Gina Salazar	Coordinadora de Riegos	Administrativo
4	Ing. Mariela Chicaiza	Contadora General	Administrativo

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Entrevistas. - La entrevista se aplicó la segunda semana del mes de noviembre del año 2023 de manera concreta el día 08 de forma presencial, con el objetivo de obtener información detallada de la cooperativa para complementar y entender desde la perspectiva interna sobre las decisiones que se han ejecutado, por lo tanto, se entrevistó al personal administrativo utilizando un guion de entrevista.

Guion de entrevista. - El guion de entrevista está compuesto por 13 preguntas clasificadas por sus respectivas categorías, las cuales fueron respondidas en un promedio de 15 minutos por persona, siendo suficiente para comprender y abordar en cada uno de los temas tratados.

Ilustración 10. Fuentes de Información Primaria



Elaborado por: Peñaloza (2023)

A continuación, se exhiben las preguntas formuladas durante la entrevista aplicadas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Como se detallada en la tabla 4:

Tabla 4. Preguntas de la entrevista y sus categorías

Preguntas	Dimensión o categoría
1.- ¿Por qué considera importante que la SEPS exija la aplicación del Balance Social a las Cooperativas?	Importancia del Balance Social
2.- La SEPS exige a las cooperativas del Segmento 1 aplicar obligatoriamente el modelo de balance social. ¿Por qué COAC Credil toma la decisión de elaborar el modelo de balance social perteneciendo al segmento 2, si todavía no son obligados?	Importancia del Balance Social
3.- ¿Por qué es importante la creación de planes de contingencia, ante la detección de problemas en el Balance Social 2023?	Importancia del Balance Social
4.- ¿Usted considera importante que la Cooperativa informe sobre su accionar social a los empleados, socios y comunidad en general?	Importancia del Balance Social
5.- ¿Qué beneficios o ventajas obtiene una cooperativa al pertenecer a un segmento de un rango mayor?	Ventaja Competitiva
6.- Por medio del Balance Social. ¿Por qué es útil medir el impacto de las acciones sociales de las organizaciones?	Ventaja Competitiva
7.- ¿Cómo le favorece competitivamente a la cooperativa tener un balance social?	Ventaja Competitiva
8.- ¿Por qué es importante que la COAC Credil evalúe su Balance Social?	Ventaja Competitiva
9. ¿Considera que la aplicación del balance social fortalecería la gestión socioeconómica de la COAC Credil?	Ventaja Competitiva
10. ¿Qué beneficios obtiene la COAC Credil al medir las 3 dimensiones del balance social: económico, social y ambiental?	Dimensiones
11. ¿La COAC Credil está en la capacidad de emplear indicadores adicionales complementarios a los ya dispuestos por la SEPS?	Dimensiones
12. Para la COAC Credil ¿Cuál es el nivel de importancia que el Balance Social se base en los 7 principios del cooperativismo?	Principios del cooperativismo
13. ¿Cuál es la importancia de los indicadores para el cumplimiento de los principios del Balance Social?	Principios del cooperativismo

Elaborador por: Peñaloza (2023)

2.1.4.2 Fuentes de información secundaria

Se aplicó una evaluación de la información recolectada mediante una ficha de análisis de documentos donde se detalla y determina el aporte de cada uno de estos para el proyecto, así como su relación con el tema estudiado. La información se alcanzó por medio de libros, artículos de revista referentes, fuentes bibliográficas y relacionados al tema objeto de estudio.

Observación

El guion de entrevista fue aplicado el día 08 de noviembre del año 2023, recopilando la información cuantitativa. En primera instancia como levantamiento de los datos mediante una check list, lo cual permitió el análisis en las tres dimensiones para la aplicación del Modelo de Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Tabla 5. Check List

Departamento	Detalle	Si	No	N/A
Contable	Información de balances financieros	X		
	Finanzas verdes	X		
Sistemas	Base de datos necesarios para la ejecución del Modelo de Balance Social	X		
	Reportes de accesibilidad a personas con discapacidad	X		
	Reportes de satisfacción al cliente y educación financiera	X		
	Reportes de direccionamiento de productos a zonas rurales y urbanas	X		
	Reporte de equidad de género socios	X		
	Reporte del nivel de participación de los socios y capacidad social	X		
	Talento Humano	Datos del personal vigente y anterior que ha colaborado en la empresa	X	
Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos		X		
Prácticas ambientales		X		
Administración de Riesgos	Economías de escala en beneficio colectivo	X		
	Nivel de participación de los socios y de capital social.	X		
	Nivel de endeudamiento	X		
	Participación de capital social.	X		
	Reporte de cartera de Crédito	X		
	Capacidad de ahorro	X		

Fuente: SEPS (2016)

2.1.5. Fases del desarrollo

La metodología a seguir parte de los objetivos establecidos, con el propósito de diseñar los indicadores financieros usados en la herramienta de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Se ejecutó de la siguiente manera:

Tabla 6. Fases del desarrollo

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I	Entrevista	Guion de entrevista
Levantamiento de la Información de la COAC Credil Ltda.	Documentación por departamento	Check List
Fase II	Estructura de la herramienta	Balance Social y sus resultados
Elaboración de los instrumentos de evaluación	Principios	
Fase III	Calificación de resultados	Cuadro resumen de resultados
Análisis integral de resultados	Cumplimiento de resultados Semaforización	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Fase I Levantamiento de la información de la COAC Credil Ltda.- se realizó un levantamiento de información con el fin de saber la como se encuentra actualmente la institución, por medio de la entrevista aplicada al personal administrativo y la obtención de reportes de los datos de información por departamentos para la elaboración del Balance Social.

Fase II Elaboración de los instrumentos de evaluación. - con la información ya obtenida se dio paso a la medición del grado de cumplimiento en la gestión del Balance Social, se llevó a cabo mediante la clasificación de cada uno de los siete principios del cooperativismo. Estos principios se subdividieron en características y directrices, lo que permitió establecer indicadores para calcular el nivel de cumplimiento tanto de manera cuantitativa como cualitativa.

Fase III Análisis integral de resultados. - finalmente se obtuvo el resultado del Balance Social, mediante el cual se logró evidenciar por medio de la calificación y cumplimiento de los indicadores empleados para posteriormente reflejarlos en la respectiva semaforización, por lo cual se realizó la herramienta de Balance Social para la comprensión y análisis, en el cual se incluyó conclusiones, recomendaciones y planes de acción enfocados a mejorar la situación actual de la empresa.

2.1.6. Guion de entrevista

Tabla 7. Guion de entrevista

Aplicado en:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	
Dirección:	Sucursal Izamba – Av. Pedro Vásquez entre el Ex redondel de Izamba y colegio Tirso de Molina.	
Nombre del entrevistador:	María José Peñaloza Mera	
Personal entrevistado:	Ing. Vinicio Laguna	Gerente General
	Ing. Jorge Luis Laguna	Jefe Financiero
	Ing. Gina Salazar	Administradora de Riesgos
Fecha:	Miércoles, 08 de noviembre de 2023	
Hora:	16:00 PM	
Duración:	30 min en total	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

2.1.6.1 Análisis de entrevista

La aplicación de la entrevista en el proyecto objeto de estudio facilitó la obtención de perspectivas directas de las personas involucradas en el análisis. Este enfoque permitió recopilar información detallada y profunda, aportando claridad a los datos existentes. La entrevista también posibilitó la contextualización y categorización de la información, ofreciendo una interpretación consolidada basada en eventos reales del proceso estudiado. Esta metodología permitió establecer conexiones con la literatura revisada y los datos procesados, fortaleciendo así las conclusiones elaborada.

Tabla 8. Análisis de respuestas por preguntas de las respuestas de entrevistas

Preguntas	Respuestas		
	Ing. Vinicio Laguna	Ing. Jorge Luis Laguna	Ing. Gina Salazar
1.- ¿Por qué considera importante que la SEPS exija la aplicación del Balance Social a las Cooperativas?	Las cooperativas son empresas financieras y sociales, entonces esto conlleva que tengamos que hacer una rendición de cuentas a la sociedad, en los diferentes ámbitos que implica educación financiera, apoyo a la comunidad, educación ambiental y todos los por menores que exige la SEPS.	El Balance Social lo que nos ayuda es a medir como se está distribuyendo los recursos de cada uno de los socios y cuáles son los beneficiarios que nosotros canalizamos los recursos.	Esto es muy importante porque las cooperativas de ahorro y crédito se basan en los siete principios del cooperativismo, es decir, aquí es muy importante para darnos cuenta que las instituciones financieras no solo se dediquen como en los bancos, solo a obtener lucro, sino también a apoyar al sector o a la comunidad donde se encuentran ubicados.
	Análisis de respuestas		
Balance Social es una herramienta integral que va más allá de los informes financieros tradicionales, permitiendo a las organizaciones evaluar y comunicar su contribución a la sociedad de manera más completa.			
2.- La SEPS exige a las cooperativas del Segmento 1 aplicar obligatoriamente el modelo de balance social. ¿Por qué COAC Credil toma la decisión de elaborar el modelo de balance social perteneciendo al segmento 2, si todavía no son obligados?	Existen indicadores importantes que en el Balance Social nos permiten gestionar adecuadamente temas como la democracia, educación, apoyo entre cooperativas. Entonces son herramientas que a nosotros como cooperativa nos permite de alguna manera ir creciendo, lo cual me refiero a sacar indicadores de apoyo y para no únicamente sea en el segmento 1 estar preocupado, sino ya proyectarnos para el segmento 1 pero sobre todo el tema de hacer ya una labor social.	Para tener datos que nuestros recursos que tenemos canalizar el bien tanto a hombres, mujeres, edades y todo tipo de socios que contamos	La cooperativa ha decidido realizar el modelo que está pidiendo las cooperativas del segmento 1 porque queremos tener una línea base del año 2023 y de esta manera nosotros poder ir mejorando cada uno de los indicadores que tiene el Balance Social. Por eso hemos tomado la decisión nosotros de realizar el modelo de balance social para nosotros tener esa línea base y poder ir mejorando uno de ellos.
	Análisis de respuestas		
Aplicar un Modelo de Balance Social es muy importante, debido que permiten a la cooperativa tener una ventaja competitiva, además de ya tener proyecciones y estar bien listos y preparados cuando ya se encuentren en el segmento 2.			

<p>3.- ¿Por qué es importante la creación de planes de contingencia, ante la detección de problemas en el Balance Social 2023?</p>	<p>Bueno yo creo que siempre hay que tener el plan A y el plan B. En el plan B siempre estamos previstos de qué eventualidades que pueden surgir y con eso todas las áreas tienen plan de contingencia en especial la parte social que también es importante para la cooperativa.</p>	<p>Debemos suponer, por ejemplo, nosotros nos estemos enfocando más a hombres que mujeres entonces no hay igualdad de género. Por lo tanto, lo que nosotros queremos es que tanto como hombres y mujeres tengan los mismos beneficios de brinda la cooperativa.</p>	<p>Los planes de acción son muy importantes por cuanto en el momento de hacer la semaforización de los indicadores puedo tener indicadores en un riesgo alto y medio. Entonces al momento de elaborar un plan de acción ya genero estrategias y esas estrategias debo realizar seguimiento para ir mejorando y tener un riesgo bajo y estar dentro de los límites establecidos.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
	<p>Es muy importante tener planes contingencia, debido a que beneficia a la cooperativa para formar estrategias que ayudan a prevenir riesgos.</p>		
<p>4.- ¿Usted considera importante que la Cooperativa informe sobre su accionar social a los empleados, socios y comunidad en general?</p>	<p>Claro que sí, todos los que conformamos la cooperativa no son únicamente los directivos, sino también los coordinadores, los colaboradores y también la sociedad. Nosotros tenemos principios y valores y dentro de los valores es la transparencia. Y toda la información que conlleva toda la comunidad es necesario que la gente conozca de nuestro accionar.</p>	<p>Sí, porque también eso nos ayuda con los resultados que nosotros tenemos planteados para este año.</p>	<p>La información del Balance Social es muy importante presentar a la asamblea general de representantes. Entonces aquí se presenta un resumen de todo lo que tenemos del balance social y esto nos sirve como institución para mejorar y que todos los socios y representantes conozcan el trabajo continuo que viene haciendo la institución.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
	<p>En los comentarios proporcionados, se destaca la importancia de la transparencia, principios y valores en la cooperativa, la presentación del Balance Social a la comunidad contribuye a mejorar como institución y permite que los socios y representantes conozcan el trabajo continuo de la cooperativa. También se destaca que esta información es útil para alcanzar los resultados planteados para el año.</p>		

<p>5.- ¿Qué beneficios o ventajas obtiene una cooperativa al pertenecer a un segmento de un rango mayor?</p>	<p>Bueno, sobre todo el tema del seguro de depósito tiene una mayor cobertura, sin embargo, el tema de la confianza que genera la institución ha permitido que vaya creciendo en cuanto a los indicadores. Pero, es importante como a modo de prestigio estar en un segmento mayor.</p>	<p>Las ventajas son grandes, porque realmente nosotros podemos captar recursos y hay más confianza en nuestros socios.</p>	<p>La ventaja de pertenecer a un segmento en este caso un segmento 1 es el reconocimiento en lo que tenemos de los socios y muchos de los socios y clientes al momento de mencionar que estamos en un segmento 1 ellos tienen más confianza, adicional a eso en las cooperativas del segmento 1 están obligadas a cumplir toda la normativa emitida del segmento 1.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
	<p>En este comentario, resalta la confianza generada por la institución ha contribuido significativamente a su crecimiento en indicadores. Se menciona la relevancia del prestigio asociado con pertenecer a un segmento mayor, específicamente el segmento 1. Además, este reconocimiento brinda ventajas, como la capacidad de captar recursos y generar mayor confianza entre socios y clientes.</p>		
<p>6.- Por medio del Balance Social. ¿Por qué es útil medir el impacto de las acciones sociales de las organizaciones?</p>	<p>La parte financiera siempre tiene que generar un impacto social, no solo en el personal, sino también en la comunidad. Que tanto los créditos, inversiones y ahorros generamos un bienestar colectivo. Entonces también es una responsabilidad que tenemos como empresa de mejorar la calidad de vida de toda la sociedad y es importante ir midiendo esta gestión.</p>	<p>Sobre las organizaciones creo que es muy importante, porque es una escala de economía que nos ayudan a crecer como país.</p>	<p>El Balance Social no solo nos permite medir el impacto en las organizaciones también nos permite medir como nosotros vamos desarrollando cada uno de los indicadores de manera interna. Entonces de esa manera no es solo externo también es interno, Por lo cual, nosotros debemos cumplir con toda la normativa para talento humano, cumplir con todos beneficios sociales, que si es que les damos un seguro tienen un seguro de vida, un seguro médico, asistencia médica todo eso se mide.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
	<p>Las organizaciones son esenciales para el crecimiento del país. La importancia del Balance Social se resalta al indicar que no solo mide el impacto externo en las organizaciones, sino que también evalúa el desarrollo interno mediante indicadores, incluyendo aspectos como beneficios sociales y normativas relacionadas con el talento humano.</p>		

<p>7.- ¿Cómo le favorece competitivamente a la cooperativa tener un balance social?</p>	<p>Como les mencioné hoy en día las empresas no únicamente se enfocan en la parte social sino también en un desarrollo sostenible. Yo creo que el tema de preocuparnos en las personas, en el medio ambiente, en crecer juntos es parte de toda empresa no de únicamente de una empresa financiera, sino de toda empresa que debe cumplir ciertos estándares para mantener por lo menos y si es posible mejorar toda la parte social inclusive también la parte ambiental.</p>	<p>Tenemos datos con la que nosotros podemos trabajar para captar recursos y colocar recursos.</p>	<p>No solo nos favorece a la institución manejarnos bajo el Balance Social sino a todas las cooperativas tanto de segmento 1, 2, 3 entonces a todas ellas nos ayuda de manera competitiva porque todos estos van de la mano, para ir mejorando las diferentes áreas, nosotros las cooperativas somos cooperativistas y debemos enfocarnos en ese tema, entonces la SEPS para mejorar este tema ha implementado en el Balance Social y tener claro que las cooperativas se manejan bajo los siete principios del cooperativismo.</p>
Análisis de respuestas			
<p>En este contexto, se resalta la evolución de las empresas hacia un enfoque integral que abarca el desarrollo sostenible, considerando aspectos sociales y ambientales. Se destaca la importancia de datos para la gestión de recursos y se menciona que la aplicación del Balance Social beneficia no solo a la institución en cuestión, sino a todas las cooperativas, promoviendo la competitividad y mejoras en diversas áreas. Además, se enfatiza la importancia de adherirse a los principios del cooperativismo bajo la supervisión de la SEPS.</p>			
<p>8.- ¿Por qué es importante que la COAC Credil evalué su Balance Social?</p>	<p>Es necesario ir midiendo cada año cómo vamos avanzando. Por ejemplo, uno de los indicadores es la participación de los niños dentro de la institución, entonces eso nos va a permitir a ver cuántos niños podemos ir manteniendo porque son los futuros clientes que tendría la cooperativa, el tema también a cuántas personas llegamos con la educación financiera y en este año ¿A cuánto vamos a llegar? Y de esa manera ir progresivamente creciendo en el bienestar colectivo.</p>	<p>Es importante porque en el resumen lo que nosotros queremos saber cómo cooperativa. ¿Cómo estamos canalizando y captando nuestros recursos?</p>	<p>La información del Balance Social es muy importante a pesar que el ente de control pide al segmento 1 que la línea base sea con corte de diciembre 2023 pero es de acuerdo a la institución como lo vaya a querer evaluar lo podemos evaluar semestralmente entonces para nosotros terminar al a diciembre con buenos indicadores para ir midiendo los planes de acción si se van cumpliendo o no o hacer un reajuste al plan de acción.</p>
Análisis de respuestas			
<p>El seguimiento continuo a través de indicadores específicos, como la participación de los niños y la educación financiera, es crucial para evaluar el progreso y la dirección de la cooperativa. Aunque el ente de control sugiere una línea base con corte en diciembre de 2023, la cooperativa tiene la flexibilidad de evaluar sus indicadores semestralmente, permitiendo así ajustes o revaluaciones de planes de acción en función de los resultados obtenidos.</p>			

<p>9. ¿Considera que la aplicación del balance social fortalecería la gestión socioeconómica de la COAC Credil?</p>	<p>Claro que sí, el tema de poner a la persona en medio de toda la gestión que es más que necesario porque acá vemos a una persona como socio o dueño de la cooperativa. Entonces bajo ese concepto la cooperativa hace el esfuerzo de comunicar, participar y socializar los diferentes principios del cooperativismo y también desde la parte de la educación financiera.</p>	<p>Sí, porque todo está basado en datos con la que nosotros contamos en nuestra organización.</p>	<p>La aplicación del Balance Social, si fortalece a la actividad económica, no solo de la cooperativa, si no también ayuda para que nosotros podamos crear nuevos productos o servicios en beneficios de nuestros socios y clientes y entonces de esa manera vamos fortaleciendo tanto como vuelvo y repito a la cooperativa y al socio de manera tanto social y económicamente.</p>
<p>Análisis de respuestas</p>			
<p>Las respuestas también resaltan la necesidad de medir y evaluar el progreso de la cooperativa a través de indicadores sociales y económicos, permitiendo ajustar planes de acción y realizar reajustes si es necesario. Además, mencionan la importancia de cumplir con estándares de sostenibilidad y desarrollo social para mantener y mejorar la posición competitiva de la cooperativa en el sector financiero.</p>			
<p>10. ¿Qué beneficios obtiene la COAC Credil al medir las 3 dimensiones del balance social: económico, social y ambiental?</p>	<p>Bueno, logramos un equilibrio, no solo financiero sino también de impactos en los tres escenarios. Es importante que toda empresa tengamos esas perspectivas con el fin de ver qué afecta, a qué o quién beneficia a quién. De forma estar muy consciente de que si hacemos una acción debemos generar una reacción positiva al otro lado de la parte social y también de la parte ambiental.</p>	<p>En lo económico para saber cuánto de nuestros socios han ido creciendo en los últimos años que nosotros hemos captado y colocado recursos. En lo social realmente apoyamos o crecemos y damos apoyo a todas las organizaciones Sobre lo ambiental con el problema que tenemos con el calentamiento global, lo que nosotros tenemos que hacer es canalizar nuestros recursos para que haya menos emisión de gases a la atmósfera.</p>	<p>Se generan datos para que nosotros para ir mejorando en lo que respecta, por ejemplo, en la dimensión económica entonces de acuerdo a los datos que nosotros vamos generando que hay un indicador que es el patrimonio técnico, todo lo que representa para nosotros como institución, eso nos permite ir manteniendo históricos para ver cómo ha ido evolucionando en el transcurso de los años</p>
<p>Análisis de respuestas</p>			
<p>En este contexto, se destaca la importancia de lograr un equilibrio no solo financiero, sino también en los impactos en los ámbitos social y ambiental. Se subraya la necesidad de tener una perspectiva integral que considere cómo las acciones de la cooperativa afectan y benefician a diferentes partes interesadas. Además, se hace hincapié en la responsabilidad ambiental en el contexto del cambio climático.</p>			

<p>11. ¿La COAC Credil está en la capacidad de emplear indicadores adicionales complementarios a los ya dispuestos por la SEPS?</p>	<p>Claro que sí, por ejemplo, el tema de género, el tema de los grupos vulnerables, el tema del impacto al medio ambiente. Entonces todos estos factores son importantes para que la empresa tenga una conciencia social y que vayamos en pro de mejora, no solo de la parte financiera sino también de un desarrollo integral de las personas.</p>	<p>Sí, podríamos medir, por ejemplo, en basarnos en nuevas tecnologías.</p>	<p>Hay muchos indicadores por ejemplo los que emite ahorita la SEPS son que tenemos que dar cumplimiento, pero hay otros indicadores también que lo da por ejemplo las organizaciones en este caso la DGRV que ellos tienen más indicadores para poder ir midiendo este tema, lo cual hay dimensiones de la comunidad en una dimensión con el medio ambiente. Entonces hay muchos otros indicadores que, si se pueden incluir, pero lo que primero en tener cumplido los indicadores que nos solicite el ente de control.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
<p>El énfasis en considerar factores como género, grupos vulnerables e impacto ambiental demuestra la conciencia social de la empresa, buscando un desarrollo integral. Se destaca la importancia de medir y mejorar, no solo en la parte financiera, sino también en el desarrollo de las personas.</p>			
<p>12. Para la COAC Credil ¿Cuál es el nivel de importancia que el Balance Social se base en los 7 principios del cooperativismo?</p>	<p>Bueno, yo creo que de igual manera que los indicadores financieros que debemos tener a nivel óptimo también los indicadores sociales deben ser óptimos, porque no estaríamos cumpliendo la finalidad social que la cooperativa pretende y el impacto que queremos lograr en la sociedad</p>	<p>La reciprocidad, por lo que nosotros trabajamos mucho entre instituciones financieras, es decir, nos apoyamos mutuamente sobre todo ese principio es que más utilizamos en el sistema financiero la reciprocidad.</p>	<p>El Balance Social es de suma importancia. Las cooperativas se basan en los siete principios del cooperativismo. Los socios son dueños de la institución financiera, entonces nosotros debemos precautelar el dinero que depositen los socios en las cooperativas y nosotros debemos contribuir con la comunidad y el desarrollo económico.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
<p>Se destaca la importancia de mantener indicadores sociales óptimos en paralelo con los indicadores financieros. Se hace hincapié en la reciprocidad como un principio clave en el sistema financiero, destacando la colaboración entre instituciones. El testimonio resalta la relevancia del Balance Social para cumplir con los siete principios del cooperativismo, donde los socios son considerados propietarios y la institución debe contribuir al desarrollo económico y comunitario.</p>			

<p>13. ¿Cuál es la importancia de los indicadores para el cumplimiento de los principios del Balance Social?</p>	<p>Bueno, la importancia es primero tener claro cuáles son los factores que podemos impactar o tenemos que medir y de qué manera qué estrategias vamos a utilizar en cada uno de estos elementos e ir midiendo de qué forma podemos ir inclusive mejorando a nivel de la sociedad y también como una empresa financiera.</p>	<p>El Balance Social prácticamente es el resumen de la gestión que nosotros estamos realizando como cooperativa. El como nosotros estamos ayudando a la sociedad. Es decir, en hombres, mujeres, edades, sectores, etnias entre muchas cosas más que mide el Balance Social.</p>	<p>El cumplimiento de los indicadores es de suma importancia vamos a encontrar indicadores con un nivel alto medio. No se puede dejar de estar revisando cada uno de ellos, como vuelvo y repito el monitoreo es continuo y permanente.</p>
	<p>Análisis de respuestas</p>		
	<p>La importancia radica en comprender los factores a impactar y las estrategias a emplear, evaluando continuamente para mejorar tanto a nivel social como empresarial. El Balance Social se presenta como un resumen de la gestión cooperativa, destacando cómo la cooperativa contribuye a la sociedad en diversos aspectos medidos por indicadores. El cumplimiento de estos indicadores se considera crucial, exigiendo un monitoreo constante.</p>		

Elaborador por: Peñaloza (2023)

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Desarrollo del balance social

Balance social

El Balance Social se entiende como un informe que muestra cómo una organización, ya sea una empresa, cooperativa u otra entidad, gestiona su responsabilidad social. Este documento refleja las acciones emprendidas para contribuir al bienestar social y ambiental, además de destacar su impacto en la comunidad.

El Balance Social va más allá de los aspectos financieros tradicionales al incluir indicadores y métricas que cuantifican y cualifican los resultados de las actividades de la entidad en las dimensiones económico, social y ambiental. En resumen, es una herramienta que permite evaluar y comunicar la gestión integral de la entidad en el contexto de la responsabilidad social y sostenibilidad.

Modelo de balance social

Es por ello, que para la preparación del Modelo de Balance Social para la COAC Credil Ltda., se basó en las Fases del desarrollo dando cumplimiento a los objetivos específicos del proyecto desde el levantamiento de la información hasta el análisis integral de resultados como se observa en la tabla 9:

Tabla 9. Fases del desarrollo

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Levantamiento de la Información de la COAC Credil Ltda.	Entrevista Documentación por departamento	Guion de entrevista Check list
Fase II Elaboración de los instrumentos de evaluación	Estructura de la herramienta Principios	Balance Social y sus resultados
Fase III Análisis integral de resultados	Calificación de resultados Cumplimiento de resultados Semaforización	Cuadro resumen de resultados

Elaborado por: Peñaloza (2023)

3.1.1 Fase I: Levantamiento de la información de la COAC Credil Ltda.

Se elaboró la matriz inicial Anexo x, donde se detalla los datos e información obtenida por cada departamento para los indicadores del proyecto objeto de estudio, permitiendo identificar la fuente primaria para dar cumplimiento al objetivo específico 1.

3.1.2 Fase II: Instrumentos de evaluación

Para dar cumplimiento al objetivo 2 para la aplicación de los indicadores para la medición del Balance Social se elaboró la herramienta por el cual se efectuó mediante la clasificación detallada de cada uno de los principios, los cuales se subdividen en características y directrices. De este modo, se establecieron los indicadores que posibilitan calcular de forma tanto cuantitativa como cualitativa teniendo en cuenta la realidad específica de la COAC Credil.

Los indicadores son calculados en base a la metodología de la herramienta que cumple su categorización por medio de un sistema de semaforización para obtener un parámetro que abarca los tres niveles: Satisfactorio, regular e insuficiente.

Aquí se exponen los resultados derivados de la herramienta con respecto al Balance Social del año 2023. Es fundamental enfatizar que la herramienta proporciona información homologa y real de acuerdo a la situación actual de la entidad:

Principio 1. Adhesión libre y voluntaria

Destaca la naturaleza voluntaria y accesible de las cooperativas, que están abiertas a la participación de toda la comunidad dispuestas a utilizar sus servicios sin discriminación. Los indicadores de este principio en los cuales la cooperativa no cumplen, son lo que tienen como fin o involucra a la inclusión social. Por lo que se puede evidenciar que en la empresa no existe un redireccionamiento a destinar créditos a las personas con discapacidad, centrandose su actividad en generar más ingresos de la forma tradicional, apuntando a los individuos con más recursos económicos, como se determina en la tabla 10:

Tabla 10. Resultados principio 1. Adhesión libre y voluntaria












Clasificación	Código	Indicador	Resultado	Calificación
a) Inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros de la entidad	P1.01	Porcentaje de socios activos	90.81%	
	P1.02	Porcentaje del valor de certificados de aportación en relación al SBU	7.06%	
	P1.03	Porcentaje de socias mujeres	48.88%	
	P1.04	Porcentaje de socios que residen en áreas rurales	31.22%	
	P1.05	Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas	0.63%	
	P1.06	Porcentaje de socios con ingresos menores o iguales a SBU	31.39%	
	P1.07	Porcentaje de agencias con acceso a personas con discapacidad	0.00%	
	P1.08	Manuales y procesos adecuado a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados	NO	
	P1.09	Porcentaje de socios con discapacidad	0.00%	
b) Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	P1.10	Promedio de ahorros	\$2785.17	
	P1.11	Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	48.32%	
	P1.12	Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU	8.84%	
	P1.13	Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	40.37%	
	P1.14	Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito	44.60%	
	P1.15	Porcentaje de cartera de microcrédito	93.45%	
	P1.16	Desembolsos de CDH (Crédito de desarrollo humano)	0.00	
	P1.17	Pagos del BDH (Bono de desarrollo humano)	0.00	
	P1.18	Monto promedio de créditos asociativos	0.00%	
	P1.19	Monto promedio de microcrédito	\$6891.88	
	P1.20	Porcentaje de menores de edad con cuentas de ahorro	4.97%	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 2. Control democrático

Implica la igualdad en la participación y elección de representantes, asegurando que todos los miembros tengan influencia equitativa en las decisiones y políticas de la cooperativa. El principal problema de la entidad en este punto, es la nula participación democrática para elegir su representación. Al no convocar a elecciones y únicamente centrarse en decisiones de contadas personas que forman parte de la administración, no cuentan con los demás elementos que hacen partícipes a los socios que trabajan con la cooperativa. Como se detalla en la tabla 11:

Tabla 11. Resultados principio 2



Clasificación	Código	Indicador	Resultado	Calificación
a) Control democrático	P2.01	Porcentaje Socios Representantes	45.45%	
	P2.02	Porcentaje de representantes que participan en elecciones	0.00%	
	P2.03	Porcentaje Socios que participan en elecciones de representantes	0.00%	
	P2.04	Porcentaje mujeres en consejos	50.00%	
	P2.05	Porcentaje de mujeres representantes	50.00%	
	P2.06	Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia	100%	
	P2.07	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	37.50%	
	P2.08	Porcentaje personas que pertenecen a minorías étnicas pertenecientes a los consejos	100%	
	P2.09	Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	SI	
	P2.10	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	SI	
	P2.11	Porcentaje socios o representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas	0.00%	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 3. Participación económica

Este principio implica que los miembros aportan de manera equilibrada al capital de la cooperativa y participan justamente en los excedentes generados. El punto más importante de este ámbito es la comparación entre el pasivo y patrimonio de la empresa, dando una gran diferencia dado a qué las obligaciones son seis veces mayores a lo que la cooperativa es dueña. Esto se puede explicar por el fin del giro del negocio, la mayor parte de su pasivo se da por las inversiones de sus clientes, pero es alarmante que a pesar de ser una empresa consolidada hace más de una década no refleje un beneficio considerable en su ejercicio con el fin de aumentar su patrimonio. Esto tomando como referencia el crecimiento competitivo. A continuación, se detallan los resultados en la tabla 12:

Tabla 12. Resultados principio 3

Clasificación	Código	Indicador	Resultado	Calificación
	P3.01	Porcentaje de capital en relación al patrimonio	42.50%	
	P3.02	Reservas de cada socio	\$207.83	

a) Participación económica	P3.03	Capital social por socio	\$176.27	
	P3.04	Fondo irrepatriable de reserva legal por socio	\$207.83	
	P3.05	Porcentaje del presupuesto anual destinado a balance social	0.00%	
	P3.06	Porcentaje de gastos administrativos en relación al gasto total	31.46%	
	P3.07	Promedio de transacciones por periodo	\$165.45	
	P3.08	Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor	SI	
	P3.09	Porcentaje de fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	90.21%	
	P3.10	Porcentaje de pasivos en relación al patrimonio	691.74%	
	P3.11	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	SI	
	P3.12	Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación	12.52%	
	P3.13	Porcentaje de socios con participación superior al 5% del capital social	0.00%	



























Elaborado por: Peñaloza (2023)



Principio 4. Autonomía e independencia

El cuarto principio del cooperativismo está compuesto por 31 indicadores que destacan la necesidad de que las cooperativas sean organizaciones independientes y controladas por sus miembros. Así mismo, se puede apreciar que la institución una vez más cumple con lo básicamente exigido por las entidades reguladoras para cumplir con su giro de negocio. Pero, por parte de la COAC Credil no se ha implementado estrategias o alternativas de actividades que van más allá para cumplir con su responsabilidad social. De esta manera, se ve limitado las personas con vulnerabilidades y el derecho de los socios de ser partícipes de las decisiones dentro de la organización, perdiendo así la oportunidad de interacción y atracción a los clientes frecuentes y de nuevos. En la tabla 13 se detallan los resultados obtenidos:

Tabla 13. Resultados principio 4

Clasificación	Código	Indicador	Resultado	Calificación
a) Autonomía e independencia	P4.01	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	18	
	P4.02	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables	0	
	P4.03	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	SI	

	P4.04	Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural	31.18%	
	P4.05	Porcentaje de productos financieros financiados con captaciones de los socios	91.36%	
	P4.06	Transacciones realizadas por personas vulnerables	0.00	
	P4.07	Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables	0.00	
	P4.08	Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa	100%	
	P4.09	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV	96%	
	P4.10	Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV	90.48%	
	P4.11	Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno	SI	
	P4.12	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo	NO	
	P4.13	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia	SI	
b) Crecimiento de la entidad en coherencia con el aporte al desarrollo local	P4.14	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	SI	
	P4.15	Porcentaje del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información	0.00%	
	P4.16	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD	59	
	P4.17	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV	14	
	P4.18	Asambleas generales realizadas	2	
	P4.19	Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales	73.33%	
	P4.20	Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones	100%	
	P4.21	Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones	100%	
	P4.22	Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual	SI	
	P4.23	Metodología para determinar la tasa de interés pasiva	NO	
	P4.24	Tarifas de servicios financieros establecidos	SI	
	P4.25	Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador	SI	
	P4.26	Definición y actualización de líneas de negocio	SI	
	P4.27	Políticas de independencia y segregación de funciones	SI	
	P4.28	Base de datos de funcionarios de la entidad	SI	
	P4.29	Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	SI	














	P4.30	Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI	SI	
	P4.31	Plan de continuidad de negocio de la entidad	SI	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 5. Educación, capacitación y comunicación

Este principio recalca la importancia de proporcionar educación y capacitación a los integrantes de la cooperativa y a la sociedad en general. Este ámbito es uno de los más preocupantes en la cooperativa, dando a entender la inconsistencia en planes de capacitación para los socios internos y externos, viendo su afán de únicamente ir más allá de su fin de generar mayor resultado en sus finanzas. El principal defecto puede ser que no existe una planificación interna y menos aún de funciones que se preocupen del mejoramiento de procesos y aptitud del personal. Al ser tareas o indicadores no obligados por las entidades se encuentran en cierta manera con limitaciones. A continuación, se muestra los resultados del principio 5 en la tabla 14:

Tabla 14. Resultados principio 5

Característica	Código	Indicador	Resultado	Calificación
Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados	P5.01	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	NO	
	P5.02	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS	0.00%	
	P5.03	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados	0.00%	
	P5.04	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes	0.00%	
	P5.05	Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS	0.00%	
	P5.06	Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	0.00%	
	P5.07	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	0.00%	
	P5.08	Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS	0.00%	
	P5.09	Porcentaje de socios capacitados sobre EPS	0.00%	
	P5.10	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	0.00%	
Formación en principios y valores	P5.11	Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores	NO	
	P5.12	Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores	0.00%	
	P5.13	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	0.00%	

Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos	P5.14	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	NO	●
	P5.15	Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados	0.00%	●
	P5.16	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	100%	●
Educación en temas del sector de economía popular y solidaria	P5.17	Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS	SI	●
	P5.18	Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	SI	●
	P5.19	Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales	0.00%	●
Educación financiera	P5.20	Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	SI	●
	P5.21	Porcentaje de socios capacitados	0.78%	●
	P5.22	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios	0.00%	●
Capacitación específica: derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros	P5.23	Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	NO	●
	P5.24	Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario	0.00%	●
	P5.25	Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario	NO	●
Desarrollo de proyectos	P5.26	Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	100%	●
	P5.27	Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales	NO	●
	P5.28	Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	SI	●
	P5.29	Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyecto sociales y medioambientales	100%	●


























Elaborado por: Peñaloza (2023)







Principio 6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario

Este principio, conocido como "Cooperación entre cooperativas", resalta la importancia de que las cooperativas colaboren entre sí para fortalecer el movimiento cooperativo. Quizás es uno de los principios con más complejidad de cumplirlo, debido a que antes de aplicarlo se debe realizar un análisis completo de que áreas y con quién puede darse alianzas. Esto en fin de dos cosas importantes, primero en incrementar los beneficios para la cooperativa y segundo no exponerse a que los clientes pierdan fidelidad y se les haga más vistoso trabajar con otras cooperativas. Es un punto donde la empresa trabaja, pero no lo cumple de acuerdo a las expectativas, con ello debe

mejorar en la estrategia y aliarse con el objetivo de extender su abanico de beneficios. Cómo el mayor ejemplo aliarse con financieras para emitir tarjetas de debido o crédito y usar la estructura de otras empresas. En la tabla 15 se detallan los resultados alcanzados del principio 6:

Tabla 15. Resultados principio 6

Clasificación	Código	Indicador	Resultado	Calificación
a) Fomento e integración del sector económico popular y solidario	P6.01	Convenios de asociación como administrador	1	
	P6.02	Convenios de asociación como asistida	0	
	P6.03	Convenios de asociación gestionados en el SFPS	0	
	P6.04	Convenios de asociación ejecutados en el SFPS	0	
	P6.05	Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	100%	
	P6.06	Convenios con organizaciones de la EPS	0	
	P6.07	Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación	0	
	P6.08	Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades	6	
	P6.09	Servicios o productos brindados a entidades del SFPS	4	
	P6.10	Proveedores de la EPS	50	
	P6.11	Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS	0%	
	P6.12	Empleados capacitados por organismos de integración	2	
	P6.13	Participación en organismos de integración	1	
	P6.14	Servicios electrónicos disponibles para socios	2	
	P6.15	Socios que utilizan canales electrónicos	11425	
	P6.16	Transacciones por canales electrónicos	36981	
	P6.17	Visitas a la página web de la entidad	0	
	P6.18	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	SI	
b) Reducción de costos y aumento de productividad	P6.19	Variación cartera productivo comercial	0.00%	
	P6.20	Variación cartera consumo	64.43%	
	P6.21	Variación cartera educativo	0.00%	
	P6.22	Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario	0.00%	
	P6.23	Variación cartera microcrédito	27.70%	
	P6.24	Corresponsales solidarios	0	
	P6.25	Transacciones realizadas en corresponsales solidarios	0	













	P6.26	Acuerdo para el desarrollo tecnológico	SI	
	P6.27	Transacciones con costo (tarifa máxima)	0	
	P6.28	Transacciones con costo (tarifa diferenciada)	0	
	P6.29	Transacciones con costo (tarifa cero)	0	
	P6.30	Aperturas de cuentas básicas	46362	
	P6.31	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	1897378	













Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 7. Compromiso con la comunidad

Conocido como "Interés por la comunidad", subraya la dedicación de las cooperativas al desarrollo sostenible de sus comunidades. La ausencia de procesos que impulsen al crecimiento de proyectos de interés social, no permite a la cooperativa tener resultados en verde. Lo que a la empresa le falta por ejecutar es justamente acciones para llamar e incluir totalmente al nicho cooperativista a las personas con vulnerabilidad, incumplimiento para dicho principio y reflejando imposibilidad activa entre cooperativas:

Tabla 16. Resultado principio 7

Característica	Código	Indicador	Resultado	Calificación
a) Integración estructurada con la comunidad	P7.01	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	SI	
	P7.02	Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros	90%	
	P7.03	Gestión de quejas y reclamos de los usuarios	100%	
	P7.04	Manual y políticas de gestión de reclamos	NO	
	P7.05	Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	TRIMESTRAL	
	P7.06	Puntos de atención en zonal vulnerables	0.00%	
	P7.07	Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	NO	
	P7.08	Infraestructura física para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	NO	
	P7.09	Infraestructura tecnológica para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	SI	
	P7.10	Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	SI	
	P7.11	Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	SI	
	P7.12	Políticas destinadas a las finanzas verdes	NO	

b) Compromiso con el medio ambiente	P7.13	Productos y servicios destinados a finanzas verdes	0.00%	
	P7.14	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	0.00%	
	P7.15	Socios beneficiados por finanzas verdes	0.00	
	P7.16	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas en finanzas verdes	0.00	
	P7.17	Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes	0	
	P7.18	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	1	
	P7.19	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	1	
c) Acuerdos con el Gobierno	P7.20	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad	2	
d) Interacción con proveedores	P7.21	Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	NO	
	P7.22	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales	0.00%	
	P7.23	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	0.00%	
	P7.24	Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS	0.00%	

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Resultados por principios y dimensiones del Balance Social

A continuación, se presenta de manera detallada el resumen integral del cumplimiento en el Balance Social de la COAC Credil. A través de indicadores clave se evaluó el desempeño en áreas críticas como responsabilidad social, transparencia financiera y participación de los socios. Estos resultados fueron fundamentales para entender la contribución de la cooperativa al bienestar de sus miembros y la comunidad en general. La información detallada en la tabla 17 ofrece una visión clara y completa de los logros y áreas de mejora, sirviendo como una herramienta valiosa para guiar futuras iniciativas y estrategias que refuercen el compromiso con la Responsabilidad Social de la cooperativa en su compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo:

Tabla 17. Resumen de Cumplimiento de Balance Social

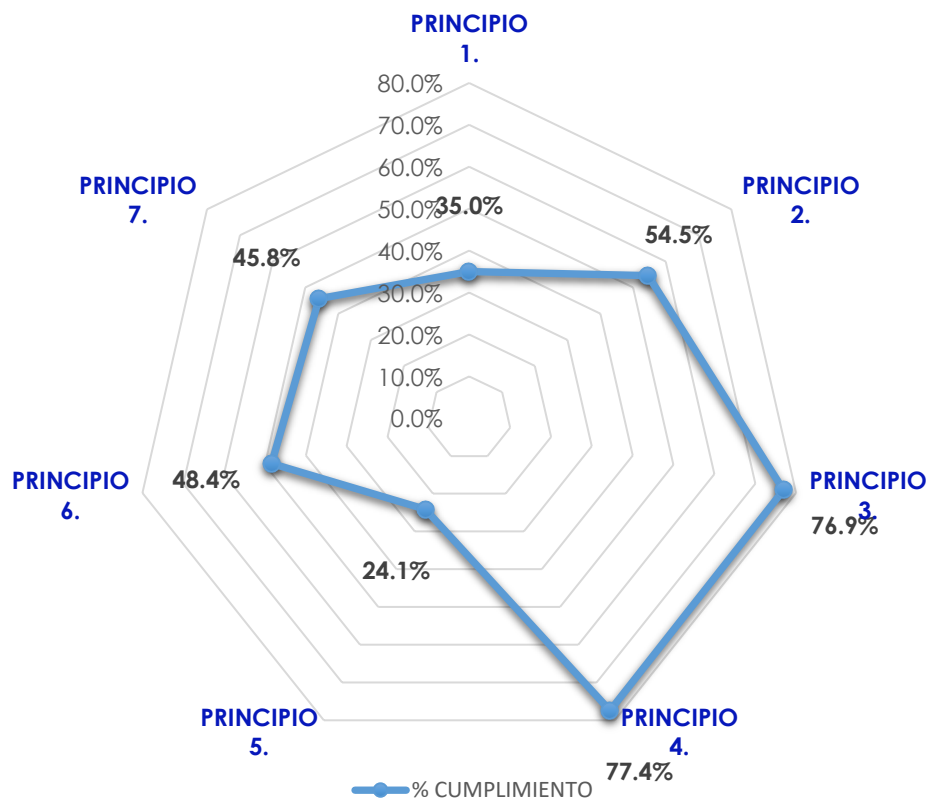
Principio		Indicadores Cumplidos	Indicadores Incumplidos	Indicadores que no aplica la entidad	Total	% Cumplimiento
Principio 1	Adhesión libre y voluntaria	7	13		20	35%
Principio 2	Control democrático	6	5		11	54.5%
Principio 3	Participación económica	7	6		13	53.85%
Principio 4	Autonomía e independencia	24	7		31	77.4%
Principio 5	Educación, capacitación e información	7	22		29	24.1%
Principio 6	Cooperación e integración del SEPS	13	18		31	41.9%
Principio 7	Compromiso con la comunidad	11	13		24	45.8%
Total		75	84	0	159	47.2%

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Gráfico en polígono por principio y dimensión

Los resultados muestran variaciones en el cumplimiento de los Principios del Balance Social, mientras que los Principios 3 y 4 destacan con porcentajes de cumplimiento más altos 76.9% y 77.4% respectivamente, indicando un desempeño más sólido en áreas relacionadas con la participación de los socios y la responsabilidad social, otros principios como el 5 y el 1 registran porcentajes más bajos 24.1% y 35% respectivamente, sugiriendo áreas que podrían necesitar mayor atención o enfoque. Estos resultados proporcionan una visión general del desempeño relativo de la COAC Credil Ltda., en cada principio, lo que puede orientar estrategias y acciones específicas para fortalecer su compromiso con los aspectos sociales y éticos de su operación.

Ilustración 11. Cumplimiento del Balance Social



Elaborado por: Peñaloza (2023)

3.1.3 Fase III: Análisis integral de resultados

3.1.3.1 Informe de gestión del balance social

La implementación de la herramienta aplicada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se justifica por su papel fundamental en la evaluación y demostración del compromiso que tiene la entidad con la responsabilidad social. Este instrumento no solo permite medir el desempeño económico, sino que va más allá, evaluando el impacto social y ambiental de las operaciones de la cooperativa.

Adoptar el Balance Social, la COAC Credil demuestra su transparencia y responsabilidad ante sus socios, clientes y la sociedad en general. Además, facilita la toma de decisiones estratégicas al proporcionar datos cuantitativos y cualitativos sobre su gestión social, contribuyendo así al fortalecimiento de su identidad cooperativa y al cumplimiento de sus objetivos sociales. En definitiva, la aplicación del Balance Social

es esencial para alinear la gestión cooperativa con principios éticos y sostenibles, generando confianza y aportando al bienestar de la colectividad.

3.1.3.2 Alcance

El alcance del informe de Balance Social de la COAC Credil abarca una evaluación integral del desempeño social, económico y ambiental de la organización. El informe de Balance Social proporciona a la cooperativa, a sus socios y a otras partes interesadas una visión completa de su contribución social y ambiental, permitiendo la toma de decisiones informada y demostrando su compromiso con los principios cooperativos y la sostenibilidad.

3.1.3.3 Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Crear un informe de Balance Social destinado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con el objetivo de evaluar y comunicar de manera completa y transparente su rendimiento, abarcando no solo aspectos financieros, sino también considerando la responsabilidad social y ambiental.

Objetivos específicos

- Demostrar el nivel de gestión de la Cooperativa Credil ante la sociedad y en el entorno, evaluando el cumplimiento de sus principios y objetivos sociales.
- Brindar a los socios, clientes y demás partes interesadas una comprensión completa de la contribución y compromiso social de la cooperativa.
- Facilitar la toma de decisiones informada, al proporcionar datos cuantitativos y cualitativos que respaldan la gestión ética y sostenible de la entidad.

Presentación

Estimado Ing. Vinicio Laguna Gerente General de COAC Credil Ltda. me complace presentarle el Informe de Balance Social correspondiente al período actual de Cooperativa Credil. Este informe refleja la dedicación continua a la transparencia, la Responsabilidad Social y la sostenibilidad en todas sus operaciones. Contiene un

análisis detallado del desempeño en áreas clave, desde la gobernanza cooperativa hasta las iniciativas de responsabilidad social y ambiental. Este informe proporciona una visión completa del impacto positivo que obtuvo la cooperativa en la comunidad y destaca sus fortalezas, al tiempo que identifica áreas para mejoramiento continuo.

Desarrollo

Cada principio fue evaluado, a través de la medición del cumplimiento de los indicadores que se encuentran agrupados según sus lineamientos, características y clasificación.

La evaluación de cada principio se realizó en base a la definición de metas por cada uno de los indicadores. Los resultados de cada indicador fueron analizados, con base al grado de cumplimiento real, nivel de cumplimiento esperado y acciones de mejora de ser el caso. A continuación, se muestra el análisis de resultados por medio del sistema de semaforización:

Principio 1. Adhesión libre y voluntaria

Para Cooperativa Credil es fundamental para el funcionamiento y la esencia misma de las cooperativas. Este principio destaca la importancia de permitir que las personas se unan a una cooperativa de forma voluntaria, sin discriminación y sin restricciones injustas con el objetivo de promover la autonomía individual y colectiva, permitiendo que los miembros se unan de manera libre y consciente para buscar soluciones comunes a sus necesidades económicas, sociales y culturales. A continuación, se detalla el análisis de resultados que se obtuvo en el principio 1:

● Tabla 18. Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P1.01 % de socios activos	El 90.81% de cobertura de socios activos muestra la confianza de los socios en nuestra Institución.
P1.02 % del valor de certificados de aportación en relación al SBU	El bajo costo de nuestros certificados de aportación posibilita que las personas se integren como socios a nuestra Cooperativa sin enfrentar barreras financieras, promoviendo así una participación abierta y accesible para toda la comunidad.
P1.03 % de socias mujeres	El 48.88% de los miembros de la Cooperativa son de género femenino, evidenciando la atracción de los productos y servicios financieros, lo cual contribuye a promover la igualdad y equidad en nuestras iniciativas.

P1.10 Promedio de ahorros	El promedio de ahorros es de \$2.785,17 por los 10.414 socios activos que posee la Cooperativa
P1.11 % de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	La Cooperativa ha logrado una inclusión destacada, con el 48.32% de la colocación de créditos destinada a mujeres. Esto refleja un compromiso efectivo con la equidad y demuestra una distribución equitativa de oportunidades crediticias entre los géneros.
P1.15 % de cartera de microcrédito	El 93.45% representa al promedio de cartera de microcrédito. La cooperativa promueve la accesibilidad a microempresarios para desarrollar sus proyectos o negocios.
P1.19 Monto promedio de microcrédito	El monto promedio de la cartera de microcrédito es de \$6.891,88 lo cual refleja el impulso que ofrece la cooperativa para la reactivación económica para los microempresarios. Además, ayudar a aquellos que no pueden acceder a los servicios financieros formales.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● Tabla 19. Indicadores en nivel regular

Indicador	Recomendaciones
P1.04 % de socios que residen en áreas rurales	Establecer tasas de interés competitivas y accesibles para los socios rurales, considerando las particularidades económicas de estas áreas y evitando cargas financieras excesivas.
P1.06 % de socios con ingresos menores o iguales a SBU	Ofrecer asesoramiento y acompañamiento personalizado a los socios con ingresos más bajos para ayudarles a determinar la cantidad de crédito que pueden manejar y cómo utilizarlo de manera efectiva.
P1.13 % del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	Ser flexible en los requisitos para la obtención de créditos, reconociendo las variaciones en los ingresos y las formas de vida en las zonas rurales.
P1.14 % de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito	Diseñar productos financieros que se ajusten a las necesidades y ciclos económicos de las comunidades rurales.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● Tabla 20. Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
P1.05 %de socios pertenecientes a minorías étnicas	<ul style="list-style-type: none"> Establecer tasas de interés competitivas y accesibles para los socios rurales, considerando las particularidades económicas de estas áreas y evitando cargas financieras excesivas.
P1.07 % de agencias con acceso a personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> Adaptar todas las agencias que posee la cooperativa con infraestructura para acceso a personas con discapacidad como: rampas para personas con sillas d ruedas, agarraderos, barras, asientos especiales, paneles en Braille, señalética.
P1.08 Manuales y procesos adecuado a la inclusión de población vulnerable	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar manuales y procesos a la inclusión de población vulnerable que sean respectivamente aprobados y actualizados por miembros del CAD.
P1.12 % de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar productos de crédito específicos para montos inferiores o iguales al SBU. Flexibilidad en condiciones de pago

P1.16 Desembolsos de CDH	<ul style="list-style-type: none"> Implementar el Crédito de Desarrollo Humano con el fin de contribuir a la estrategia de superación de la pobreza de personas y hogares.
P1.17 Pagos del BDH	<ul style="list-style-type: none"> La implementación del BDH refleja la responsabilidad social de la cooperativa, demostrando su compromiso con el bienestar de la comunidad en general.
P1.18 Monto promedio de créditos asociativos	<ul style="list-style-type: none"> Los proyectos financiados a través de créditos asociativos pueden tener un resultado positivo en la comunidad, generando empleo, impulsando el desarrollo local y contribuyendo al bienestar general.
P1.20 % de menores de edad con cuentas de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> Promover continuamente la relevancia del ahorro a través de campañas y estímulos segmentados, al mismo tiempo que incluir en la oferta de productos una cuenta de ahorros diseñada específicamente para menores de edad.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 2. Control democrático

El principio 2 sirve para establecer un modelo de toma de decisiones participativo y equitativo dentro de la cooperativa. Este principio subraya la importancia de que cada socio tenga un voto en la toma de decisiones, independientemente de su participación financiera, otorgando así igualdad de voz y voto a todos los miembros. A continuación, se muestra en análisis de resultados que puede obtener de este principio:

● Tabla 21. Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P2.04 Porcentaje mujeres en consejos	El 50% de mujeres en consejos, refleja la inclusión de la mujer en los diferentes órganos de gobierno con el fin de alcanzar equidad de género.
P2.05 Porcentaje de mujeres representantes	
P2.06 Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia	El 100% representa a vocales procedentes de zonas de influencia lo cual es positivo para la cooperativa ya que contribuye a una gestión más integral y adaptada a las necesidades específicas de cada región, promoviendo un enfoque más inclusivo y orientado al desarrollo sostenible.
P2.08 Porcentaje personas que pertenecen a minorías étnicas pertenecientes a los consejos	El 100% de personas pertenecientes a minorías étnicas, refleja la inclusión de las etnias en los diferentes órganos de gobierno con el fin de alcanzar equidad de raza, cultura, origen, entre otros.
P2.09 Existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	La cooperativa cuenta con políticas de inclusión y participación democrática las cuales se encuentran en el reglamento de elecciones COAC Credil. Ltda.
P2.10 Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	La cooperativa cuenta con manuales y procesos adecuados a participación democrática las cuales se encuentran en el reglamento de elecciones COAC Credil. Ltda.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 22.** Indicadores en nivel regular

Indicador	Recomendaciones
P2.01 Porcentaje Socios Representantes	Contar con un registro oficial aprobado de socios o representantes asistentes a Asambleas Generales
P2.07 Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	Establecer políticas de inclusión a jóvenes en órganos de gobierno para contribuir a un proceso electoral más transparente, participativo y efectivo, fortaleciendo así la representación y el funcionamiento democrático de la entidad.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 23.** Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
P2.02 Porcentaje de representantes que participan en elecciones	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda contar con los patrones electorales de socios de las agencias que participan en elecciones electorales.
P2.03 Porcentaje Socios que participan en elecciones de representantes	<ul style="list-style-type: none"> Implementar una normativa de participación activa y efectiva de socios en elecciones es esencial para garantizar un proceso democrático y representativo en cualquier entidad.
P2.11 Porcentaje socios o representantes pertenecientes a grupos priorizados asistentes a asambleas	<ul style="list-style-type: none"> Establecer políticas de inclusión a socios y representantes y son vulnerables, debido que la participación activa de socios o representantes pertenecientes a grupos priorizados en asambleas es fundamental para asegurar una representación inclusiva y equitativa.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 3. Participación Económica

La relevancia de aplicar el principio 3 para la COAC Credil, está centrado en la participación económica, radica en su impacto directo en la construcción de una base sólida y equitativa dentro de la cooperativa. Este principio fomenta la contribución activa y comprometida de los socios al capital de la cooperativa, promoviendo así un sentido de propiedad colectiva y una distribución justa de los beneficios y responsabilidades. En la tabla 13, se muestra las recomendaciones que se obtuvo de este principio:

● **Tabla 24.** Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P3.02 Reservas de cada socio	La Cooperativa mantiene reservas de \$207.83 por cada miembro, en consonancia con las políticas de prudencia financiera de la institución. Esto contribuye positivamente a fortalecer la solidez financiera de la cooperativa.
P3.03 Capital social por socio	El Capital social por socio indica que, en promedio, cada miembro o socio de la entidad posee un capital social de \$176.27. Este valor representa la contribución financiera individual de cada socio a la cooperativa o entidad en cuestión.

P3.04 Fondo irrepartible de reserva legal por socio	El fondo irrepartible de reserva legal por socio sugiere que, en promedio, cada socio tiene asignado un fondo irrepartible de reserva legal de \$207.83. Lo cual garantiza la estabilidad financiera y cumplir con posibles obligaciones legales o contingencias futuras de la cooperativa, como una medida de precaución y cumplimiento normativo.
P3.07 Promedio de transacciones por periodo	El promedio de transacciones por periodo indica que, en promedio, se realizan transacciones por un valor de \$165.45. Este dato es relevante para evaluar la actividad económica o financiera. No obstante, un monto más alto podría indicar una mayor actividad económica o un mayor volumen de negocios.
P3.08 Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor	La Cooperativa cuenta con un rango de tasas activas, en el cual se detalla el tipo de tasa, rango de valor y cumplimiento. Sin embargo, la cooperativa no cuenta con un rango de tasas pasivas.
P3.09 % de fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	El 90.21% de fondeo proveniente de socios indica que la gran mayoría del financiamiento proviene de los propios socios de la entidad, lo cual es positivo ya que indica una base financiera sólida y un fuerte compromiso por parte de la comunidad de socios.
P3.11 Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	La cooperativa mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos. La cual es positivo al tener esta normativa actualizada y se encuentra en Resolución 637-2020-F.
P3.10 % de pasivos en relación al patrimonio	El indicador es satisfactorio debido a que su resultado se encuentra dentro del promedio de su segmento, considerando actividad económica del sector. Además, su cuenta de cartera de crédito (Activo) es mayor a sus obligaciones con el público (Pasivo), permitiendo asegurar que su giro de negocio siga activo en caso de tener que liquidar sus obligaciones.
P3.12 % de socios con el mínimo de certificados de aportación	El 87.48% del total de socios con certificado de aportación cuenta con un aporte en certificados de aportación mayor al mínimo requerido, obteniendo así la cooperativa un mayor capital para realizar mayores inversiones.
P3.13 % de socios con participación superior al 5% del capital social	La cooperativa cumple con la normativa del Código Orgánico Monetario del Art. 453 dando así una mayor seguridad a sus socios para poder cubrir sus requerimientos.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 25.** Indicadores en nivel regular

Indicador	Recomendaciones
P3.01 %de capital en relación al patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación detallada de los riesgos financieros y las oportunidades de inversión. Buscar oportunidades para corregir la eficiencia en el uso de los recursos propios, ya que un rendimiento sólido puede contribuir al crecimiento sostenible.
P3.06 % de gastos administrativos en relación al gasto total	<ul style="list-style-type: none"> El promedio de transacciones representa el 31.46%. Lo cual indica que las transacciones representan una parte más pequeña en relación con el total. Diseñar campañas de marketing o promociones que incentiven a los clientes a realizar más transacciones durante el periodo en cuestión.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 26.** Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
P3.05 % del presupuesto anual destinado a balance social	<ul style="list-style-type: none"> • Crear una partida presupuestaria destinada para a balance social destinada para mejorar las condiciones sociales, ambientales o comunitarias asociadas con las operaciones de la entidad. Adoptar prácticas socialmente responsables no solo puede tener beneficios positivos para la sociedad y el medio ambiente, sino que también puede fortalecer la integridad y la sostenibilidad en un largo plazo de la cooperativa.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 4. Autonomía e Independencia

La importancia de aplicar el principio 4 del cooperativismo, que se centra en la autonomía e independencia, radica en preservar la esencia y la integridad para la cooperativa Credil como entidad autónoma y libre. Al mantener esta autonomía, la COAC Credil puede adaptarse de manera más efectiva a las necesidades cambiantes de sus socios y comunidades, promoviendo así la flexibilidad y la agilidad necesarias para enfrentar los desafíos económicos y sociales. Conforme a ello, se presenta los resultados obtenidos de este principio:

● **Tabla 27.** Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P4.01. Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	Cooperativa Credil cuenta con una extensa variedad de productos y servicios la cual se encuentra en el portafolio de productos y se detalla la información necesaria para los socios de la cooperativa.
P4.03 Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	Al mantener actualizadas las políticas para productos y servicios financieros, la COAC Credil asegura la conformidad con las regulaciones vigentes, mitigar riesgos y proporcionar a los clientes un marco transparente y actualizado para la prestación de servicios.
P4.05 % de productos financieros financiados con captaciones de los socios	Indica que una parte significativa, específicamente el 91.36%, de los productos financieros de la entidad son respaldados o financiados por los aportes o captaciones realizadas por sus propios socios.
P4.08 % de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa	El resultado 100% indica que todas las estrategias identificadas con un nivel de riesgo alto y crítico en los informes de auditoría externa han sido completamente implementadas y cumplidas.
P4.09 % de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV	Indica que el 96% de las estrategias identificadas para abordar los riesgos considerados altos y críticos en los informes de auditoría interna han sido implementadas y cumplidas.

P4.10 % de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV	El 90.48% de las actividades proyectadas en el marco de la auditoría interna se han completado satisfactoriamente, lo que refleja una gestión sólida de los recursos y el tiempo asignados.
P4.11 Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno	El cumplimiento con un manual y políticas de procesos sugiere que la Cooperativa ha establecido pautas formales y procedimientos internos que guían su funcionamiento y actividades cotidianas.
P4.13 Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia	Esta afirmación sugiere que la Cooperativa tiene en marcha un marco organizativo transparente y estructurado para el proceso de elección de los integrantes del consejo de vigilancia y promueve la conformidad con prácticas establecidas y contribuye a una gobernanza sólida.
P4.14 Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	El cumplimiento de este indicador es esencial para promover la transparencia, la confianza y la toma de decisiones dada por parte de los clientes y socios, contribuyendo así a una relación sólida y ética entre la cooperativa y sus miembros.
P4.16 Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD	Esta frecuencia de reuniones indica un esfuerzo proactivo para abordar asuntos estratégicos, supervisar operaciones y garantizar la eficacia de la gestión.
P4.17 Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV	Esta cifra sugiere un compromiso activo por parte de los miembros del Consejo de Vigilancia en sus responsabilidades de supervisión y control.
P4.18 Asambleas generales realizadas	La realización de estas asambleas refleja una práctica sólida de gobernanza cooperativa, brindando a los socios la oportunidad de estar informados y contribuir a la dirección estratégica de la cooperativa.
P4.19 % de socios o representantes que participan en las asambleas generales	Este porcentaje sugiere una participación sustancial, lo que es positivo para la democracia interna y la representatividad en la toma de decisiones.
P4.20 % de los miembros del CAD que participan en reuniones	El resultado del 100% de los miembros del Consejo de Administración que participan en reuniones es altamente positivo y sugiere un alto nivel de compromiso y asistencia por parte de los miembros de este comité.
P4.21 % de los miembros del CV que participan en reuniones	Un Consejo de Vigilancia con asistencia del 100% demuestra un compromiso fuerte con la responsabilidad de supervisar la gestión y garantizar el cumplimiento de políticas y normativas.
P4.22 Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual	COAC Credil al cumplir con una metodología establecida para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual. Este cumplimiento sugiere que la entidad sigue prácticas y procedimientos estandarizados y transparentes para establecer la tasa de interés que se aplica a sus productos financieros.
P4.24 Tarifas de servicios financieros establecidos	La conformidad con las tarifas establecidas es esencial para garantizar una relación de confianza y equidad en las transacciones financieras.
P4.25 Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador	Este cumplimiento demuestra la adhesión de la cooperativa a las normativas gubernamentales y la gestión responsable de las tasas de interés en los productos que ofrece.
P4.26 Definición y actualización de líneas de negocio	Este cumplimiento sugiere que la COAC Credil tiene claramente establecidas y revisa regularmente sus áreas de actividad.
P4.27 Políticas de independencia y segregación de funciones	Este cumplimiento destaca que la COAC Credil tiene medidas establecidas para garantizar la separación de responsabilidades y funciones dentro de su estructura organizativa.
P4.28 Base de datos de funcionarios de la entidad	Tener una base de datos de funcionarios eficiente es esencial para la gestión de recursos humanos, el seguimiento del personal y el cumplimiento de regulaciones laborales.

P4.29 Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	Al contar con acuerdos de confidencialidad, la COAC Credil asegura que su personal esté comprometido a mantener la privacidad de la información interna, lo que contribuye a fortalecer la seguridad de la información y la integridad operativa.
P4.30 Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI	Este resultado refleja un compromiso con las mejores prácticas en la gestión de tecnologías y contribuye a fortalecer la resiliencia y seguridad de los sistemas informáticos de la cooperativa.
P4.31 Plan de continuidad de negocio de la entidad	Contar con un plan de continuidad de negocios es esencial para mitigar riesgos, proteger los activos y garantizar la prestación continua de servicios a los socios y clientes.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 28.** Indicadores en nivel regular

Indicador	Recomendaciones
P4.04 % de acceso a productos financieros de socios con residencia rural	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar soluciones de tecnología financiera que faciliten el acceso a servicios financieros en áreas rurales. • Implementar programas específicos de inclusión financiera dirigidos a socios con residencia rural.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 29.** Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
P4.02 Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una estrategia para el desarrollo de productos financieros inclusivos diseñados para personas vulnerables. • Establecer colaboraciones con organizaciones no gubernamentales u otras entidades dedicadas al apoyo a personas vulnerables para comprender mejor sus necesidades y diseñar productos financieros que se alineen con sus realidades.
P4.06 Transacciones realizadas por personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar campañas de sensibilización y programas de educación financiera dirigidos a personas vulnerables para fortalecer la importancia de las transacciones financieras y cómo pueden beneficiarse de ellas.
P4.07 Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas de microfinanzas que se centren en brindar pequeños préstamos a personas vulnerables.
P4.12 Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda revisar y establecer políticas claras y procedimientos robustos para el proceso de contratación de auditores, asegurando así una evaluación objetiva y competente de las operaciones financieras y la conformidad con las regulaciones.
P4.15 % del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un presupuesto específico para la creación de materiales que promuevan la transparencia de la información. • Asegurar que los materiales producidos sean comprensibles y accesibles para los socios y el público en general.
P4.23 Metodología para determinar la tasa de interés pasiva	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión exhaustiva de sus procesos internos para establecer una metodología transparente y consistente en la determinación de tasas de interés pasivas.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 5. Educación, capacitación e información

La relevancia de aplicar este principio del cooperativismo radica en fomentar la educación, la formación y la información entre los socios de la cooperativa. Este principio destaca la importancia de proporcionar a los miembros los conocimientos necesarios para participar activamente en la toma de decisiones y contribuir al progreso sostenible de la cooperativa. La aplicación de este principio contribuye a la construcción de una base sólida de conocimiento y habilidades entre los miembros, lo que, a su vez, impulsa el crecimiento y la estabilidad de la cooperativa. Conforme a ello, se presenta la interpretación de datos obtenidos en relación con este principio:

● **Tabla 30.** Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P5.16 Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	Este resultado positivo sugiere una participación activa y un compromiso significativo de los socios en la gestión y toma de decisiones de la cooperativa.
P5.17 Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS	El resultado indica que la COAC Credil sí cumple con la planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS. Esto implica que la cooperativa ha establecido y ejecutado un plan estructurado para la formación de sus miembros, representantes y empleados en temas relacionados con los principios y prácticas de la EPS.
P5.18 Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	Esto sugiere que la cooperativa ha implementado prácticas efectivas para comunicar de manera adecuada y transparente la información relacionada con sus productos financieros, servicios y programas sociales a sus socios y la comunidad en general.
P5.20 Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	Esto señala que la cooperativa ha establecido y ejecutado un plan estructurado para proporcionar formación a sus miembros, representantes y empleados en temas relacionados con la educación financiera.
P5.26 Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	El resultado indica que la Cooperativa Credil ha elaborado y ejecutado el 100% de los proyectos relacionados con temas sociales y medioambientales. Este resultado positivo sugiere un compromiso significativo por parte de la cooperativa en abordar y contribuir activamente a cuestiones sociales y ambientales en su entorno.
P5.28 Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	Indica que la COAC Credil sí cumple con la designación de presupuesto para el progreso de proyectos sociales y medioambientales. Esto sugiere que la cooperativa ha destinado recursos financieros específicos para respaldar iniciativas que aborden cuestiones sociales y medioambientales en su comunidad o entorno.
P5.29 Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	El resultado indica que la Cooperativa Credil ha ejecutado el 100% del presupuesto asignado para el desarrollo de proyectos sociales y medioambientales. Este resultado positivo sugiere que la cooperativa ha utilizado integralmente los recursos financieros destinados a estas iniciativas.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 31.** Indicadores en nivel insuficiente

Nivel de capacitación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados	
Indicador	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • P5.01 Planificación anual de capacitaciones sobre EPS • P5.02 Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS • P5.03 Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados • P5.04 Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes • P5.05 Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS • P5.06 Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS • P5.07 Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS • P5.08 Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS • P5.09 Porcentaje de socios capacitados sobre EPS • P5.10 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleado 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda diseñar y efectuar programas de capacitación sobre Economía Popular y Solidaria para los diversos grupos de interés de la Cooperativa, incluyendo empleados, representantes, y socios. Dada la ausencia de capacitación durante el período evaluado, esta iniciativa se vuelve esencial para mejorar la comprensión y el compromiso con los principios de la economía solidaria. Se sugiere asignar recursos específicos en el presupuesto para estas capacitaciones, garantizando así su implementación efectiva. La formación puede abordar aspectos teóricos y prácticos de la EPS, fomentando una mayor participación activa y una comprensión más profunda de estos principios fundamentales en el ámbito cooperativo.
Formación en principios y valores	
<ul style="list-style-type: none"> • P5.11 Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores • P5.12 Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores • P5.13 Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda implementar un programa estructurado y continuo de capacitación sobre principios y valores cooperativos. Este plan debería incluir la planificación anual detallada de actividades formativas dirigidas a socios, representantes y empleados, con el objetivo de mejorar la comprensión y la adhesión a los fundamentos éticos y solidarios que guían a la cooperativa. Además, es esencial incorporar mecanismos de retroalimentación para examinar y mejorar constantemente la calidad de las capacitaciones, asegurando así un mayor nivel de satisfacción y participación activa de los miembros en estas iniciativas. La formación efectiva en principios y valores no solo fortalecerá la identidad cooperativa,

representantes y empleados	sino que también contribuirá a una cultura organizativa más sólida y alineada con los fundamentos del cooperativismo.
Formación de representantes a órganos de gobierno, vocales de los consejos	
<ul style="list-style-type: none"> • P5.14 Planificación anual de programas de formación de futuros representantes • P5.15 Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda capacitar a los nuevos representantes en temas de cooperativismo y buenos gobiernos como lo establece la normativa emitida por el ente de control.
Educación en temas del sector de economía popular y solidaria	
<ul style="list-style-type: none"> • P5.19 Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda asignar una parte del presupuesto específicamente para programas sociales que aborden la educación en temas del sector de economía popular y solidaria. Estos programas podrían incluir iniciativas educativas, talleres, eventos y recursos que promuevan la comprensión y participación activa en los principios y prácticas de la EPS entre los socios y la comunidad en general.
Capacitación específica: derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros	
<ul style="list-style-type: none"> • P5.23 Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario • P5.24 Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario • P5.25 Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda iniciar la planificación e implementación de programas anuales de capacitación sobre temas de interés local o comunitario, con un enfoque en derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente y otros asuntos relevantes. Además, se sugiere explorar la posibilidad de establecer convenios con organizaciones externas especializadas en estos temas para enriquecer y diversificar las fuentes de conocimiento.
Educación en temas del sector de economía popular y solidaria	
<ul style="list-style-type: none"> • P5.27 Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda considerar el diseño e implementación de productos financieros que faciliten el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales. Estos productos podrían incluir líneas de crédito preferenciales, préstamos con tasas de interés favorables o productos de ahorro específicos destinados a respaldar iniciativas comunitarias y ambientales.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 6. Educación, capacitación e información

La relevancia de aplicar el principio 5 del cooperativismo radica en fomentar la educación, la formación y la información entre los socios de la cooperativa. Este principio destaca la importancia de proporcionar a los miembros los conocimientos necesarios para participación activa hacia la toma de decisiones. La aplicación de este principio contribuye a la construcción de una base sólida de conocimiento y

habilidades entre los miembros, lo que, a su vez, impulsa el crecimiento y la estabilidad de la cooperativa. Conforme a ello, se presenta la evaluación de los resultados obtenidos en relación con este principio:

● **Tabla 32.** Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P6.01 Convenios de asociación como administrador	La Cooperativa Credil tiene un convenio de asociación como administrador, lo que indica acuerdos formales o contratos que la cooperativa ha establecido con otras entidades o instituciones para actuar como administrador en determinadas situaciones.
P6.05 Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	El resultado indica que el porcentaje de inversiones de la en instituciones del SFPS es del 100%. Esto sugiere que la totalidad de las inversiones de la entidad están destinadas a entidades que operan en el Sector Financiero Popular y Solidario
P6.08 Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades	Cooperativa Credil ha tenido un total de 6 pasantes, que han realizado prácticas en la cooperativa. Este dato sugiere que la cooperativa ha participado en programas de pasantías y ha brindado oportunidades educativas a estudiantes de instituciones académicas.
P6.09 Servicios o productos brindados a entidades del SFPS	El resultado señala que la Cooperativa Credil ofrece un total de 4 servicios o productos a entidades del SFPS. Esto implica que la cooperativa contribuye en la provisión de servicios o productos específicos que son utilizados o adquiridos por otras entidades dentro del ámbito del SFPS.
P6.10 Proveedores de la EPS	El resultado indica que la Cooperativa Credil tuvo un total de 50 proveedores. Esto sugiere que la cooperativa ha establecido relaciones comerciales con al menos cincuenta proveedores que operan en el ámbito de la EPS.
P6.12 Empleados capacitados por organismos de integración	La cooperativa ha participado en programas de formación o capacitación ofrecidos por organismos de integración, la cual fue la Capacitación pasantía en innovación tecnológica COOPEUCH
P6.13 Participación en organismos de integración	Esto sugiere que la cooperativa es miembro activo de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo que agrupa a diversas instituciones financieras con el propósito común de apoyar al desarrollo, posiblemente económico y social, a través de actividades y colaboraciones conjuntas.
P6.14 Servicios electrónicos disponibles para socios	Cooperativa Credil ofrece un total de 2 servicios electrónicos para sus socios. Esto sugiere que la cooperativa proporciona servicios que los socios pueden acceder y utilizar electrónicamente, posiblemente a través de plataformas en línea, aplicaciones móviles u otros medios digitales.
P6.15 Socios que utilizan canales electrónicos	El resultado indica que la COAC Credil cuenta con un total de 11,425 socios que utilizan canales electrónicos. Esto significa que un número significativo de los miembros de la cooperativa están aprovechando los canales digitales para interactuar y realizar transacciones.
P6.16 Transacciones por canales electrónicos	COAC Credil ha registrado un total de 36,981 transacciones a través de canales electrónicos. Esto significa que un gran número de operaciones y transacciones financieras han sido realizadas por los socios de la cooperativa utilizando plataformas digitales, como banca en línea, aplicaciones móviles u otros canales electrónicos.
P6.18 Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	Este enfoque refleja un compromiso con la equidad y la accesibilidad, aspectos importantes en la prestación de servicios financieros para asegurar a toda la comunidad, independientemente de sus condiciones, puedan beneficiarse de los servicios ofrecidos por la cooperativa.
P6.20 Variación cartera consumo	Un aumento del 64.43% sugiere un crecimiento considerable en la cartera de consumo de la cooperativa. Este crecimiento puede ser

	resultado de una mayor demanda de préstamos de consumo, una estrategia comercial exitosa o una expansión de servicios.
P6.26 Acuerdo para el desarrollo tecnológico	Cooperativa Credil sí cumple con un acuerdo para el desarrollo tecnológico. Este enunciado sugiere que la cooperativa ha cumplido con los términos y condiciones establecidos en un acuerdo específico relacionado con el desarrollo tecnológico.
P6.30 Aperturas de cuentas básicas	Cooperativa Credil experimentó un considerable éxito con un total de 46,362 aperturas de cuentas básicas. Este dato indica un robusto interés y confianza por parte de los individuos en unirse a la cooperativa para acceder a servicios financieros esenciales.
P6.31 Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	El resultado indica que la Cooperativa Credil llevó a cabo un total de 1,897,378 transacciones relacionadas con servicios financieros asociados a cuentas básicas. Este volumen significativo de transacciones sugiere una activa participación y uso de los servicios financieros de los titulares de cuentas básicas.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 33.** Indicadores en nivel regular

Indicador	Recomendaciones
P6.23 Variación cartera microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> Dada la notable variación en la cartera de microcréditos, la cooperativa podría considerar fortalecer aún más su enfoque en microfinanzas y evaluar estrategias para asegurar la sostenibilidad y la calidad de estos préstamos.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 34.** Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> P6.02 Convenios de asociación como asistida P6.03 Convenios de asociación gestionados en el SFPS P6.04 Convenios de asociación ejecutados en el SFPS P6.06 Convenios con organizaciones de la EPS 	<ul style="list-style-type: none"> Dado que actualmente no hay convenios de asociación en el SFPS, la cooperativa podría considerar explorar oportunidades para establecer tales acuerdos que beneficien a ambas partes. Esto podría implicar identificar áreas estratégicas de colaboración con otras instituciones del SFPS para mejorar la eficiencia operativa, expandir la gama de servicios ofrecidos o compartir mejores prácticas. La cooperativa podría iniciar conversaciones con otras entidades similares para evaluar posibles colaboraciones que contribuyan al crecimiento y desarrollo conjunto del sector, aprovechando así las sinergias que pueden surgir de la cooperación en el SFPS
<ul style="list-style-type: none"> P6.07 Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación 	<ul style="list-style-type: none"> Considerar revisar su estrategia en relación con la adquisición de activos de entidades del SFPS en liquidación. Es posible que se beneficiara de evaluar oportunidades potenciales para adquirir carteras atractivas a precios competitivos, lo que podría fortalecer su posición en el mercado y contribuir a la gestión eficiente de los activos.
<ul style="list-style-type: none"> P6.11 Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar las oportunidades de colaboración con proveedores de servicios asociados a la EPS. Esta evaluación podría incluir la identificación de servicios clave que podrían mejorar la eficiencia operativa o la oferta de servicios a los socios.

<ul style="list-style-type: none"> • P6.17 Visitas a la página web de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda en el departamento de TI establecer y generar un reporte destinado a visitas a la página Web para identificar áreas de interés para los visitantes y evaluar el rendimiento del sitio.
<ul style="list-style-type: none"> • P6.19 Variación cartera productivo comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar oportunidades para diversificar la cartera, identificar sectores o actividades económicas clave que podrían beneficiarse de préstamos productivos, y desarrollar estrategias para fomentar el crecimiento en estas áreas.
<ul style="list-style-type: none"> • P6.21 Variación cartera educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar la posibilidad de desarrollar productos de préstamos específicos para apoyar la educación, ya sea para estudiantes, instituciones educativas o programas de capacitación. Además, la cooperativa podría considerar colaboraciones con instituciones educativas locales para ofrecer soluciones financieras que faciliten el acceso a la educación.
<ul style="list-style-type: none"> • P6.22 Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las oportunidades respecto a la vivienda de interés público e inmobiliaria. Podría explorar estrategias para ofrecer productos de préstamos adaptados a las necesidades de los individuos y comunidades interesados en adquirir viviendas de interés social o inmuebles.
<ul style="list-style-type: none"> • P6.24 Corresponsales solidarios • P6.25 Transacciones realizadas en corresponsales solidarios 	<ul style="list-style-type: none"> • La cooperativa podría considerar estrategias para promover y aumentar la utilización de estos puntos de atención. Podría ser beneficioso implementar campañas de concientización para informar a los socios sobre la conveniencia y disponibilidad de los corresponsales solidarios, así como incentivos para utilizar estos canales, como tarifas preferenciales o beneficios adicionales.
<ul style="list-style-type: none"> • P6.27 Transacciones con costo (tarifa máxima) • P6.28 Transacciones con costo (tarifa diferenciada) • P6.29 Transacciones con costo (tarifa cero) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la posibilidad de ofrecer tarifas competitivas y transparentes, ajustadas a las necesidades de los socios, con el objetivo de incentivar el uso de servicios financieros. • Además, podría ser beneficioso comunicar claramente la política de tarifas a los socios para promover la transparencia y la confianza.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

Principio 7. Compromiso con la comunidad

La aplicación del principio siete para la Cooperativa Credil no solo busca beneficios económicos, sino que también se compromete con acciones que generen un impacto positivo en el ámbito social, cultural y ambiental de sus comunidades. Este compromiso abarca iniciativas que promueven la igualdad, inclusión y el bienestar general. Es decir, al comprometerse con el bienestar comunitario, COAC Credil refuerza su posición como una entidad ética y socialmente responsable, promoviendo valores cooperativos fundamentales como la solidaridad y la participación activa en la mejora de la calidad de vida de las personas. En la tabla 35 se muestran las recomendaciones dadas para este principio:

● **Tabla 35.** Indicadores en nivel satisfactorio

Indicador	Interpretación
P7.01 Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	La Cooperativa Credil ha cumplido con su compromiso de llevar a cabo capacitaciones anuales específicas relacionadas con la EPS. Estas capacitaciones abordan temas como los servicios ofrecidos por la EPS, actualizaciones normativas, o cualquier otro aspecto relevante para la operación y la relación de la cooperativa con dicha entidad.
P7.02 Porcentaje de satisfacción de productos y servicios financieros	Un porcentaje de satisfacción del 90% sugiere un nivel considerablemente alto de aprobación y satisfacción por parte de los clientes en relación con los productos y servicios financieros ofrecidos por la cooperativa. Esto indica que la mayoría de los usuarios están contentos con la calidad, la accesibilidad y la eficiencia de los servicios financieros proporcionados.
P7.03 Gestión de quejas y reclamos de los usuarios	Se obtuvo un porcentaje del 100% lo cual, indica que la cooperativa ha logrado atender y resolver todas las preocupaciones planteadas por los usuarios de manera efectiva. Esto refleja un enfoque proactivo y satisfactorio en la atención al cliente, donde cada problema o queja se ha abordado y gestionado de manera integral.
P7.05 Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	Cooperativa Credil ha establecido un proceso regular de actualización trimestral de la información en los paneles relacionados con sus productos y servicios. Esto sugiere un enfoque proactivo para mantener a los miembros y clientes informados sobre cualquier cambio, novedad o actualización en la oferta de productos y servicios de la cooperativa.
P7.09 Infraestructura tecnológica para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	Cooperativa Credil ha tomado medidas para garantizar que su infraestructura tecnológica sea inclusiva y accesible para personas vulnerables. Esto puede incluir la implementación de soluciones tecnológicas que sean fáciles de usar, adaptadas a diversas necesidades y que permitan a las personas en situaciones vulnerables acceder a los servicios financieros de manera efectiva
P7.10 Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados	La Cooperativa Credil ha establecido políticas que buscan garantizar la transparencia y la accesibilidad al diseñar sus procesos de colocación y captación de servicios financieros sin imponer costos adicionales a los clientes.
P7.11 Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	La Cooperativa Credil ha implementado políticas que buscan promover la igualdad de oportunidades, asegurando que todos los individuos, independientemente de su origen, género, raza u otras características, tengan acceso equitativo a los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa.
P7.18 Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	La cooperativa está llevando a cabo acciones y programas que buscan mejorar y promover la sostenibilidad ambiental en sus operaciones y actividades.
P7.19 Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	La cooperativa ha demostrado su compromiso con la responsabilidad ambiental extendiendo sus esfuerzos más allá de las operaciones internas y llevando a cabo iniciativas que buscan influir positivamente en la comunidad o área donde opera
P7.20 Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad	La Cooperativa Credil ha demostrado su compromiso con la colaboración y la asociación al establecer convenios con entidades gubernamentales locales o con otros organismos.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

● **Tabla 36.** Indicadores en nivel insuficiente

Indicador	Recomendaciones
P7.04 Manual y políticas de gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y poner en práctica un manual integral que establezca los procedimientos y protocolos para la gestión de reclamos. Este manual debería abordar aspectos como la recepción, investigación, resolución y seguimiento de los reclamos.
P7.06 Puntos de atención en zonal vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la posibilidad de expandir su presencia física o establecer puntos de atención en zonas consideradas vulnerables. Esto no solo puede contribuir a mejorar el acceso a servicios financieros para personas en situaciones más precarias.
P7.07 Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar productos y servicios que se adapten a las necesidades de las personas vulnerables. Esto podría incluir opciones financieras flexibles, tasas preferenciales, servicios de educación financiera específicos o cualquier otro elemento que facilite el acceso y el uso de los servicios financieros para esta población.
P7.08 Infraestructura física para brindar acceso a servicios para personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ajustes en su infraestructura física para hacerla más accesible a personas en situaciones de vulnerabilidad. Esto podría incluir la implementación de rampas de acceso, espacios amigables para personas con discapacidades, o la ubicación de sucursales en áreas geográficas más convenientes para comunidades vulnerables.
P7.12 Políticas destinadas a las finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar políticas destinadas a las finanzas verdes. Estas políticas podrían abordar cuestiones como la inversión en proyectos sostenibles, el apoyo a iniciativas ecológicas y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones financieras.
P7.13 Productos y servicios destinados a finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y ofrecer productos y servicios destinados a finanzas verdes. Estos podrían incluir, por ejemplo, préstamos para proyectos sostenibles, cuentas de ahorro con enfoque ecológico, o tarjetas de crédito que promuevan recompensas relacionadas con la sostenibilidad.
P7.14 Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar una parte específica de su cartera de crédito para proyectos de finanzas verdes. Esto podría implicar desarrollar productos de crédito específicos destinados a proyectos sostenibles o ajustar las políticas de préstamo existentes para incluir criterios de sostenibilidad.
P7.15 Socios beneficiados por finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias para fomentar la participación de los socios en productos y servicios de finanzas verdes. Esto podría incluir campañas de concientización, educación financiera sobre las opciones sostenibles disponibles y la promoción activa de productos verdes. • Comunicar claramente estas iniciativas puede ser clave para construir una imagen positiva y mostrar el compromiso de la cooperativa con el desarrollo sostenible.
P7.16 Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocadas en finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar iniciativas que impulsen la oferta de productos y servicios de finanzas verdes. Esto podría incluir la creación de productos específicos, la promoción activa de estos productos entre los socios y clientes, y la incorporación de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones financieras.
P7.17 Capacitaciones que promuevan la gestión e involucramiento en finanzas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas de capacitación que aborden la gestión e involucramiento en finanzas verdes. Esto puede incluir sesiones educativas sobre productos y servicios de finanzas verdes, la importancia de la sostenibilidad en las decisiones financieras y cómo comunicar eficazmente estas iniciativas a los clientes.

P7.21 Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda desarrollar e implementar políticas que fomenten la inclusión de proveedores locales en la cadena de suministro o en la oferta de servicios. Estas políticas podrían incluir criterios específicos de selección que favorezcan a proveedores locales, procesos de licitación que incentiven la participación de empresas locales.
P7.22 Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las razones detrás de la falta de proveedores locales calificados, brindar apoyo para mejorar la calidad y cumplimiento de proveedores existentes.
P7.23 Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar un presupuesto específico para compras a proveedores de la EPS, si es estratégicamente viable y beneficioso para sus operaciones. Esta asignación presupuestaria podría facilitar la colaboración con proveedores locales y fortalecer la relación con la EPS.
P7.24 Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar las razones detrás de la falta de ejecución del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS. Puede considerar revisar sus procesos internos, identificar posibles obstáculos y trabajar en soluciones para mejorar la ejecución del presupuesto en esta área específica.

Elaborado por: Peñaloza (2023)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., demuestra evidencia su cumplimiento a los 7 principios cooperativos y 3 dimensiones en los aspectos económicos, ambientales y sociales a través del uso de la Herramienta de Balance Social y la implementación de su metodología. Este enfoque proporcionó resultados significativos, tanto cuantitativos como cualitativos, que son cruciales para identificar áreas de rendimiento y gestión exitosa, así como áreas de oportunidad para la mejora continua.

En resumen, para cumplir con el objetivo 1 del proyecto integrador, la COAC Credil si cumple con los lineamientos establecidos por la SEPS, que incluyen la "Norma de Balance Social para cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda", la Resolución No. JPRF-F-2022-048 emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera y el Instructivo para el Formulario de Balance Social Versión 0.1. Además, la cooperativa proporcionó información clave, como Estados Financieros, Reportes, Base de datos y Reporte de cartera, que fueron fundamentales para el cálculo de indicadores y permitieron a la cooperativa demostrar transparencia y el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social con respecto a los principios cooperativos, políticas internas y valores de la COAC Credil.

El sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos alineados con cada uno de los principios cooperativos posibilitó la evaluación y el análisis de gestión social de la COAC Credil. Para lo cual se concluye dentro de la evaluación de los indicadores, se obtuvo que el principio 1 Adhesión libre y voluntaria ha mantenido una atención regular a las necesidades y demandas de sus socios y clientes. Este hecho se refleja en el nivel de confianza hacia la cooperativa que se percibe como limitado, aspecto evidenciado en el nivel de apertura, no discriminación, la orientación de productos a zonas rurales y urbanas, así como la existencia de productos destinados a menores de edad, a su vez el principio 5 Educación, capacitación e información refleja un resultado

ineficiente debido a la falta de capacitación y educación a sus socios, representantes a asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados en temas financieros y del Sector de la Economía Popular y Solidaria. Por otra parte, para el principio 4 Autonomía e Independencia se resalta la colaboración de la Cooperativa con otras entidades del sector. Esta colaboración permite una gestión efectiva de los recursos financieros y contribuye al impulso económico del sistema cooperativo y el principio 3 Participación Económica demostró un resultado satisfactorio debido a la solidez de la cooperativa genera la confianza a sus socios en cuanto a sus ahorros e inversiones. Los indicadores aplicados han permitido una medición objetiva y cuantificable de diversos aspectos, ofreciendo una base sólida para la toma de decisiones informada y la mejora continua en áreas clave.

Finalmente, la elaboración exitosa del informe del Balance Social, representa el compromiso significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., con el cumplimiento a las disposiciones del ente de Control. Dado los resultados obtenidos, podemos afirmar que la Cooperativa sigue prácticas éticas y cumple con los principios cooperativos, demostrando una gestión institucional efectiva. Los indicadores con resultados deficientes se convierten en el punto focal crítico para la mejora, desde la perspectiva del Balance Social. Las medidas correctivas necesarias deben formar parte integral del plan estratégico de la institución, evitando así la implementación de acciones aisladas o desconectadas de las estrategias vinculadas a los objetivos perseguidos por la organización. Para abordar estos indicadores con resultados deficientes, se requiere el desarrollo de planes de acción con el propósito de revertir su situación actual y fortalecer los aspectos positivos

Este informe proporciona a la Cooperativa una evaluación integral y transparente de su desempeño social, económico y ambiental. La información detallada presentada en el informe sintetiza sus avances, logros y cumplimientos y proporciona una base sólida para la toma de decisiones informada y la mejora continua de las prácticas cooperativas. Estas mejoras son esenciales para asegurar que la evaluación del Balance Social sea lo más favorable posible, permitiendo así que la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Credil Ltda., no solo mantenga sus operaciones, sino que también pueda expandirse, contribuyendo al desarrollo local.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda establecer un programa continuo de formación para el personal encargado de la aplicación y análisis del modelo de balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Esto garantizará una comprensión sólida y coherente de los procesos y métricas involucradas, permitiendo una implementación efectiva y la obtención de resultados significativos alineados con los principios cooperativos y las directrices de la SEPS.

Se sugiere establecer un proceso de análisis y revisión periódica de los indicadores utilizados para medir el cumplimiento del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Esta revisión permitirá adaptar y mejorar la relevancia de los indicadores empleados, asegurando que reflejen con precisión el impacto de las operaciones de la cooperativa en sus tres dimensiones. Además, la retroalimentación constante de estos indicadores facilitará una toma de decisiones ágil y estratégica en pro del cumplimiento de objetivos alineados con los principios cooperativos y las expectativas de la comunidad.

Se recomienda mantener la práctica de elaborar informes del Balance Social basados en los principios universales del cooperativismo como parte integral de las destrezas operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Además, se sugiere explorar oportunidades para fortalecer la divulgación y accesibilidad del informe, asegurando que los socios y otras partes interesadas puedan comprender fácilmente el impacto positivo de la cooperativa. Esta transparencia reforzada no solo fortalecerá la confianza de los socios, sino que también promoverá una mayor participación y compromiso en relación con los objetivos cooperativos y los principios universales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J., Crespo, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). *Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. Ciencias Sociales, XXVI(3).
- Arzbach, M. (2016). *Supervisión diferenciada, balance social, y experiencias cooperativas exitosas*. II jornadas de supervisión de economía popular y solidaria.
- Asencio, G. (2015). *El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas*. Ciencia Unemi, VIII(16), 87-96.
- Ayala, C. (2021). *La Responsabilidad Social Corporativa: concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos*. Anuario Jurídico y Económico Escurialense, 173-198.
- Briones, V., Apolinario, R., & Benavides, L. (2020). *El balance social empresarial en las Pymes del Ecuador*. Guayaqui, Ecuador. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.207>
- Caro Anchay, A., & Vela Zavala, S. (2021). *Herramientas financieras en la evaluación de portafolios de inversión*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Chamba, R. (2021). *Balance Social: Concepto, beneficios, importancia, aplicabilidad; y, metodologías*. DGRV – Confederación Alemana de Cooperativas, 1-88.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. (2023). *cooperativa-credil*.
- Gamboa, J., Salinas, L., Salcedo, V., & Nuñez, L. (2022). *El Triple Bottom Line en las acciones de responsabilidad social Universitaria: Caso Universidad Técnica de Machala*. Telos, XXIV(2), 430-444.
- Google Maps. (2023). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/COAC+CREDIL+LTDA/@-1.0436964,-78.5902056,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x91d47d41447307f5:0x9517d1d1ba755847!8m2!3d-1.0437018!4d-78.5876307!16s%2Fg%2F11hz1hsn4l?entry=ttu>
- ISO 26000. (2010). *Responsabilidad social*. Organización Internacional de Estandarización, 1-16.
- Jacome, M. (2017). *Análisis de cumplimiento del Balance Social empresarial en las PYMES del Ecuador*. Guayaquil, Ecuador.

- Ley Organica de la economía popular y solidaria. (2011). *Registro Oficial No. 444*. Quito, Ecuador: Superintendencia de la Economía Popular y Solidari.
- Morocho, M. (2023). *Balance Social como herramienta de gestión en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi. Ambato*.
- Navarrete, P. (2020). *Gestión del balance social para entidades financieras de la economía popular y solidaria Ecuador* (1 ed., Vol. 3). Guayaquil, Ecuador: ManglarEditores. Obtenido de <https://zenodo.org/record/4294864>
- Oliveros, M. (2016). *El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: Una Aproximación Teórica*. Sapienza Organizacional, III(6), 93-106.
- Rodríguez, P. (15 de Junio de 2017). *El balance social en la empresa*. Soria, España.
- Sánchez, J., Cuadrado, G., & Cárdenas, J. (2022). *Indicadores de Balance Social en el sector cooperativista*. 50-68.
- Sanchis, J., & Rodríguez, S. (2018). *Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa*. REVESCO.
- Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (octubre de 2016). *Una experiencia de aplicación del Modelo de Balance Social Cooperativo Integral en cooperativas ecuatorianas*. 13-31. Quito, Ecuador: Hugo Jácome, Francisco Rhon, Mateo Villalba y Julio Oleas. Obtenido de www.seps.gob.ec
- Vaca, L. (2011). *Responsabilidad Social - Balance Social*. Quito, Ecuador: DGRV.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



Entrevista

Aplicado en:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	
Dirección:	Sucursal Izamba – Av. Pedro Vásconez entre el Ex redondel de Izamba y colegio Tirso de Molina.	
Nombre del entrevistador:	María José Peñaloza Mera	
Personal entrevistado:	Ing. Vinicio Laguna	Gerente General
	Ing. Jorge Luis Laguna	Jefe Financiero
	Ing. Gina Salazar	Administradora de Riesgos
Fecha:	Miércoles, 08 de noviembre de 2023	
Hora:	16:00 PM	
Duración:	30 min en total	

1.- ¿Por qué considera importante que la SEPS exija la aplicación del Balance Social a las Cooperativas?
2.- La SEPS exige a las cooperativas del Segmento 1 aplicar obligatoriamente el modelo de balance social. ¿Por qué COAC Credil toma la decisión de elaborar el modelo de balance social perteneciendo al segmento 2, si todavía no son obligados?
3.- ¿Por qué es importante la creación de planes de contingencia, ante la detección de problemas en el Balance Social 2023?
4.- ¿Usted considera importante que la Cooperativa informe sobre su accionar social a los empleados, socios y comunidad en general?
5.- ¿Qué beneficios o ventajas obtiene una cooperativa al pertenecer a un segmento de un rango mayor?

6.- Por medio del Balance Social. ¿Por qué es útil medir el impacto de las acciones sociales de las organizaciones?
7.- ¿Cómo le favorece competitivamente a la cooperativa tener un balance social?
8.- ¿Por qué es importante que la COAC Credil evalué su Balance Social?
9. ¿Considera que la aplicación del balance social fortalecería la gestión socioeconómica de la COAC Credil?
10. ¿Qué beneficios obtiene la COAC Credil al medir las 3 dimensiones del balance social: económico, social y ambiental?
11. ¿La COAC Credil está en la capacidad de emplear indicadores adicionales complementarios a los ya dispuestos por la SEPS?
12. Para la COAC Credil ¿Cuál es el nivel de importancia que el Balance Social se base en los 7 principios del cooperativismo?
13. ¿Cuál es la importancia de los indicadores para el cumplimiento de los principios del Balance Social?

Anexo 2. Levantamiento de la Información

Principio 1. Adhesión Libre y Voluntaria				
Código	Indicador	Reporte	Contenido	Información obtenida
P1.01 P1.03 P1.04 P1.05 P1.06 P1.09 P1.20	- Porcentaje de socios activos - Porcentaje de socias mujeres - Porcentaje de socios que residen en áreas rurales - Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas - Porcentaje de socios con ingresos menores o iguales a SBU - Porcentaje de socios con discapacidad - Porcentaje de menores de edad con cuentas de ahorro	Base de datos Información Socios de la Cooperativa Credil	- Datos de los Socios - Ingresos - Certificados - Edad - Etnias - Género - SBU - Zona - Ahorro Promedio - Carga familiar	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P1.02	- Porcentaje del valor de certificados de aportación en relación al SBU	Política de la cooperativa	- Valor certificado de aportación en la Cooperativa - SBU	
P1.07	- Porcentaje de agencias con acceso a personas con discapacidad	Reporte infraestructura COAC Credil		Departamento: Seguridad e Infraestructura Coordinador: Arq. Cristhian Vallejo
P1.08	- Manuales y procesos adecuado a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizado	N/A		
P1.10	- Promedio de ahorros - Porcentaje de menores de edad con cuenta de ahorro	Base de datos Consolidado Información Socios de la Cooperativa Credil	- Datos de los Socios - Ingresos - Certificados - Edad - Etnias - Género - SBU - Zona - Ahorro Promedio - Carga familiar	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P1.11 P1.12 P1.13	- Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres - Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU - Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	Reporte Situación Crediticia COAC Credil	- Datos de los Socios - SBU - Saldo Cartera de Crédito - Edad - Etnias - Género - Saldo Cartera de Microcrédito - Estado Civil - Zona - Carga familiar	Departamento: Administración de riesgos Coordinador: Ing. Gina Salazar

P1.14	- Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito		- Ocupación	- Cartera	
P1.15	- Porcentaje de cartera de microcrédito		- Ingresos	- Castigada	
P1.18	- Monto promedio de créditos asociados		- Certificados	- Tasa	
P1.19	- Monto promedio de microcrédito		- Etnias	- Calificación	
				- Cuota	
				- Tipo Garantía	
				- Línea de Crédito	
P1.16	- Desembolsos de CDH	N/A			
P1.17	- Pagos de BDH	N/A			
Principio 2. Control Democrático					
P2.02	- Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia)	N/A			
P2.03	- Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes				
P2.09	- Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas				
P2.11	- Porcentaje de socios o representantes asistentes a Asambleas que pertenecen a grupos priorizados				
P2.01	- Porcentaje de socios o representantes que asisten a Asambleas Generales	Manual de participación democrática COAC Credil			Departamento: Cumplimiento Coordinador: Ing. Joselyn Ronquillo
P2.04	- Porcentaje de mujeres en Consejos				
P2.05	- Porcentaje de mujeres representantes				
P2.06	- Porcentajes de vocales procedentes de zonas de influencia				
P2.07	- Presencia de jóvenes en órganos de gobierno				
P2.08	- Porcentaje de vocales que pertenecen a minoría étnicas				
P2.10	- Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados				
P2.09	- Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	Reglamento de elecciones			Departamento: Cumplimiento Coordinador: Ing. Joselyn Ronquillo
Principio 3. Participación Económica					

P3.01	- Porcentaje de capital en relación al patrimonio	Balance General Consolidado COAC Credil	Activo Pasivo Patrimonio		Departamento: Contable Coordinador: Ing. Mariela Chicaiza
P3.02	- Reservas de cada socio				
P3.03	- Capital social por socio				
P3.04	- Fondo irrepatriable de reserva legal por socio				
P3.06	- Porcentaje de gastos administrativos en relación al gasto total				
P3.08	- Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor				
P3.09	- Porcentaje de fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo				
P3.10	- Porcentaje de pasivos en relación al patrimonio				
P3.05	- Porcentaje del presupuesto anual destinado a balance social	Proyección Presupuestaria			Departamento: Financiero Coordinador: Ing. Jorge Luis Laguna
P3.07	- Promedio de transacciones por periodo	Reporte Consolidado Transacciones Clientes	- Datos personales del Socio - Número de transacción	- Número de transacciones electrónicas	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P3.11	- Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	Resolución 637-2020-F			Departamento: Cumplimiento Coordinador: Ing. Joselyn Ronquillo
P3.12	- Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación	Base de datos Consolidado Información Socios de la Cooperativa Credil	- Datos de los Socios - Edad - Género - Zona - Carga familiar	- Ingresos - Certificados - Etnias - SBU - Ahorro Promedio	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P3.13	- Porcentaje de socios con participación superior al 5% del capital social				
Principio 4. Autonomía e Independencia					
P4.01	- Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	Base de datos Consolidado Información Socios de la Cooperativa Credil	- Datos de los Socios - Edad - Género - Zona - Carga familiar	- Ingresos - Certificados - Etnias - SBU - Ahorro Promedio	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P4.02	- Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables				
P4.04	- Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural				
P4.05					

P4.07	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de productos financieros financiados con captaciones de los socios - Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables 				
P4.03 P4.22 P4.23 P4.24 P4.25	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros - Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual - Metodología para determinar la tasa de interés pasiva - Tarifas de servicios financieros establecidos - Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador 	<p>Reglamento de la Economía popular y solidaria</p> <p>Reglamento de elecciones</p> <p>Estructura de Tasa de Interés TINS</p>	Políticas de tasas, cargos, comisiones y tarifas de los productos y servicios financieros COAC Credil		<p>Departamento: Administración de riesgos</p> <p>Coordinador: Ing. Gina Salazar</p>
P4.06	<ul style="list-style-type: none"> - Transacciones realizadas por personas vulnerables 	Reporte Consolidado Transacciones Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Datos personales del Socio - Número de transacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de transacciones electrónicas 	<p>Departamento: Sistemas</p> <p>Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña</p>
P4.08 P4.09	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa - Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV 	<p>Reporte de estrategias cargadas SSI</p> <p>Reporte de estrategias cargadas SSI</p>			<p>Departamento: Auditoría Interna</p> <p>Coordinador: Ing. Wagner Taipe</p>
P4.10 P4.11 P4.12	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV - Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno - Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo 	Reporte de Ejecución de actividades			<p>Departamento: Auditoría Interna</p> <p>Coordinador: Ing. Wagner Taipe</p>
P4.13 P4.16 P4.17 P4.18	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia. - Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD - Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV - Asambleas generales realizadas 	Reporte Consejo de administración y vigilancia			<p>Departamento: Cumplimiento</p> <p>Coordinador: Ing. Joselyn Ronquillo</p>

P4.19	- Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales			
P4.20	- Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones			
P4.21	- Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones			
P4.14	- Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	Reportes medios de comunicación	- Alcance en Redes Sociales - Medios de comunicación	Departamento: Marketing Coordinador: Daniela Ortiz
P4.15	- Porcentaje del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información	Proyección Presupuestaria		Departamento: Financiero Coordinador: Ing. Jorge Luis Laguna
P4.26 P4.30 P4.31	- Definición y actualización de líneas de negocio - Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI - Plan de continuidad de negocio de la entidad	Reporte seguridad de la información.	- Procesos y políticas que garantizan la seguridad de la información.	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
P4.27 P4.28 P4.29	- Políticas de independencia y segregación de funciones - Base de datos de funcionarios de la entidad - Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	Reporte funcionarios COAC Credil Plan de continuidad de negocio de la entidad	- Base de datos personales funcionarios - Acuerdos de confidencialidad funcionarios - Manual de funciones	Departamento: Talento Humano Coordinador: Psico. Industrial Gustavo Vásquez
Principio 5: Educación, capacitación e información				
P5.01 P5.02 P5.03 P5.04 P5.07 P5.08 P5.09 P5.10 P5.11 P5.12	- Planificación anual de capacitaciones sobre EPS - Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS - Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados - Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes - Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS - Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS - Porcentaje de socios capacitados sobre EPS - Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados - Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores - Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores	N/A		

P5.13	- Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados			
P5.05 P5.06	- Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS - Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	N/A		
P5.14 P5.15 P5.16	- Planificación anual de programas de formación de futuros representantes - Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados - Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	N/A		
P5.17 P5.19	- Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS - Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales	N/A		
P5.18	- Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	Reporte interacción en Redes sociales		Departamento: Marketing Responsable: Daniela Ortiz
P5.20	- Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	Nivel de capacitación a sus socios en temas Educación Financiera	Educación Financiera Informe Global Money Week	
P5.21 P5.22	- Porcentaje de socios capacitados - Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios	N/A		
P5.23 P5.24 P5.25 P5.27	- Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario - Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario - Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario - Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales	N/A		

P5.26	- Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	Reforestación sobre la Avenida Olmedo en Salcedo		
P5.28	- Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales			
P5.29	- Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyecto sociales y medioambientales			
Principio 6: Cooperación e integración del sector económico popular y solidario				
P6.01	- Convenios de asociación como administrador			
P6.02	- Convenios de asociación como asistida			
P6.03	- Convenios de asociación gestionados en el SFPS			
P6.04	- Convenios de asociación ejecutados en el SFPS			
P6.06	- Convenios con organizaciones de la EPS			
P6.09	- Servicios o productos brindados a entidades del SFPS			
P6.05	- Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	Balance General Consolidado COAC Credil	- Activo	Departamento: Contable Coordinador: Ing. Mariela Chicaiza
P6.11	- Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS		- Pasivo - Patrimonio	
P6.07	- Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación			
P6.08	- Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades	Reporte pasantías realizadas en COAC Credil	Lista de pasantes	Departamento: Talento Humano Coordinador: Psico. Industrial Gustavo Vásquez
P6.10	- Proveedores de la EPS	Lista de Proveedores COAC Credil		Departamento: Marketing Coordinador: Daniela Ortiz
P6.12	- Empleados capacitados por organismos de integración	Capacitación pasantía en innovación tecnológica COOPEUCH Red Financiera de Desarrollo		
P6.13	- Participación en organismos de integración			
P6.14	- Servicios electrónicos disponibles para socios	Informe Servicios electrónicos	- Socios que utilizan canales electrónicos	Departamento: Marketing Coordinador: Daniela Ortiz
P6.15	- Socios que utilizan canales electrónicos		- Visitas a la página web de la entidad	
P6.16	- Transacciones por canales electrónicos			
P6.17	- Visitas a la página web de la entidad			
P6.18	- Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables			

P6.19 P6.20 P6.21 P6.22 P6.23	<ul style="list-style-type: none"> - Variación cartera productivo comercial - Variación cartera consumo - Variación cartera educativo - Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario - Variación cartera microcrédito 	Balance General Consolidado COAC Credil	<ul style="list-style-type: none"> - Activo - Pasivo - Patrimonio 	Departamento: Contable Coordinador: Ing. Mariela Chicaiza	
P6.24 P6.25 P6.26 P6.27 P6.28 P6.29 P6.30 P6.31	<ul style="list-style-type: none"> - Corresponsales solidarios - Transacciones realizadas en corresponsales solidarios - Acuerdo para el desarrollo tecnológico - Transacciones con costo (tarifa máxima) - Transacciones con costo (tarifa diferenciada) - Transacciones con costo (tarifa cero) - Aperturas de cuentas básicas - Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica 	Reporte Consolidado Transacciones Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Datos personales del Socio - Número de transacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de transacciones electrónicas 	Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña
Principio 7: Compromiso con la comunidad					
P7.01 P7.02 P7.03 P7.04	<ul style="list-style-type: none"> - Prácticas para medir la satisfacción del cliente - Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios - Gestión de quejas y reclamos - Manual y políticas de gestión de reclamos 	Informes de Satisfacción al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Atención recibida en oficina - Resultados estadísticos 	Departamento: Satisfacción al cliente Responsable: Carlos Núñez	
P7.05	<ul style="list-style-type: none"> - Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad 	Frecuencia Trimestral establecida por el departamento de Sistemas		Departamento: Sistemas Coordinador: Ing. Wilson Amaguaña	
P7.06 P7.07	<ul style="list-style-type: none"> - Puntos de atención en zonas vulnerables - Productos y servicios adaptados para personas vulnerables 	N/A			
P7.08 P7.09	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura física para personas vulnerables - Infraestructura tecnológica para personas vulnerables 	Reporte Infraestructura COAC Credil		Departamento: Seguridad e Infraestructura Coordinador: Arq. Cristhian Vallejo	
P7.10 P7.11	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de colocación y captación que no incluyan costos asociados - Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades 	Reglamento de Créditos y cobranzas Manual de captaciones			
P7.12	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas destinadas a las finanzas verdes 	N/A			

P7.13	- Productos y servicios destinados a finanzas verdes		
P7.14	- Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes		
P7.15	- Socios beneficiados por finanzas verdes		
P7.16	- Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes		
P7.17	- Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes		
P7.18	- Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad		
P7.19	- Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia		
P7.20	- Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	Gobierno local y Gobiernos Autónomos Descentralizados	
P7.21	- Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	Interacción con proveedores	Departamento: Marketing Coordinador: Daniela Ortiz
P7.22	- Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales		
P7.23	- Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS		
P7.24	- Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS		

Elaborado por: Peñaloza (2023)