



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

**“Responsabilidad social a través de la web, balance social en las cooperativas de
ahorro y crédito ecuatorianas de la zona 3”**

Autor: Torres Guerra, Henry Geovanny

Tutora: Dra. Mg. Benítez Gaibor, Marcela Karina

Ambato - Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor , con cédula de identidad No. 1803013539, en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL A TRAVÉS DE LA WEB, BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ECUATORIANAS DE LA ZONA 3”**, desarrollado por Henry Geovanny Torres Guerra estudiante 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 2021.

TUTORA



.....
Dra. Mg. Marcela Karina Benítez Gaibor

C.I. 1803013539

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Henry Geovanny Torres Guerra con cédula de identidad No. 1804431938, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL A TRAVÉS DE LA WEB, BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ECUATORIANAS DE LA ZONA 3”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Febrero 2021.

AUTOR



.....
Henry Geovanny Torres Guerra

C.I. 1804431938

CESIÓN DE DERECHOS

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación; dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Febrero 2021.

AUTOR

A handwritten signature in blue ink, reading "Torres Henry", is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and slanted.

Henry Geovanny Torres Guerra

C.I. 1804431938

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL A TRAVÉS DE LA WEB, BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ECUATORIANAS DE LA ZONA 3”**, elaborado por Henry Geovanny Torres Guerra, 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 2021.



.....
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



.....
Dra. Rocío Cando Zumba, PhD
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Ing. Mauricio Sánchez
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi madre, quien me ha enseñado día con día a luchar por cumplir mis metas, a esforzarme y a no decaer ante ningún obstáculo, todos mis logros son gracias a ella.

A mi familia, quienes a pesar de los problemas me han dado su apoyo incondicional en todo momento, y han sido unos grandes maestros en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero dar gracias a Dios por brindarme una familia con la cual he podido contar día a día, por llenar de bendiciones mi diario caminar, y permitirme crecer tanto personalmente como profesionalmente.

Quiero agradecer infinitamente a cada una de las personas que han desarrollado en mí, los sentimientos de reciprocidad, colaboración, honradez, trabajo y aprecio por la verdad, en especial a mis padres que constituyen el pilar y soporte fundamental para mi formación académica y como persona de bien, a mi hermano que es la luz y mi mayor inspiración para poder cumplir con mis metas, y sin dejar de lado a mis queridos compañeros de estudio, todos quienes han contribuido de manera positiva a mi formación ética y profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, mi tutora, y todos sus docentes que durante el proceso de aprendizaje han sido un pilar fundamental para poder adquirir todos los conocimientos que han sido de gran ayuda para la elaboración del presente trabajo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “RESPONSABILIDAD SOCIAL A TRAVÉS DE LA WEB, BALANCE SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ECUATORIANAS DE LA ZONA 3”

AUTOR: Henry Geovanny Torres Guerra

TUTORA: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

FECHA: Febrero 2021.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación titulado “Responsabilidad social a través de la web, balance social en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas de la zona 3” tiene como objetivo determinar el nivel de divulgación de responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) ecuatorianas del segmento 1 - Zona 3 conformadas por un total de 12 entidades cooperativas, a través de sus informes de balance social publicados en la web, considerando la metodología utilizada por cada entidad cooperativa para su elaboración. Para el análisis de investigación se elaboró un cuadro de variable-contenido que compara la estructura del modelo de balance social presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y el modelo Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Estándar 2016, del cual se pudo determinar las congruencias que serán evaluadas mediante la utilización de la Escala de Likert.

El resultado obtenido en esta investigación muestra las diferencias existentes entre Cooperativas de Ahorro y Crédito para la elaboración de su balance social, al no existir un consenso en el modelo a utilizar y la cantidad de información a revelar se muestran balances sociales con información escasa e imprecisa. El nivel de divulgación de la responsabilidad social a través de la web para las 5 COAC del segmento 1 - Zona 3 que presentaron informes, obtuvo una calificación BAJA de acuerdo a la escala de Likert, debido a la falta de información que se puede conseguir tanto en las respectivas

páginas web, como en los informes de balance social de cada cooperativa.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RESPONSABILIDAD SOCIAL, INFORMES DE BALANCE SOCIAL, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, GLOBAL REPORTING INITIATIVE.

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

TOPIC: “SOCIAL RESPONSABILITY THROUGH THE WEB, SOCIAL BALANCE IN THE ECUADORIAN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF ZONE 3”

AUTHOR: Henry Geovanny Torres Guerra

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

DATE: February 2021.

ABSTRACT

The present research project entitled “Social responsibility through the web, social balance in the Ecuadorian savings and credit cooperatives of zone 3” aims to determine the level of disclosure of social responsibility of the Savings and Credit Cooperatives (COAC) Ecuadorians from segment 1 - Zone 3 made up of a total of 12 cooperative entities, through their social balance reports published on the web, considering the methodology used by each cooperative entity for their preparation. For the research analysis, a table of variable-content was prepared that compares the structure of the social balance model presented by the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS) and the Global Reporting Initiative (GRI) model in its Standard 2016 version, of the which was able to determine the congruences that will be evaluated by using the Likert Scale.

The result obtained in this research shows the differences between Savings and Credit Cooperatives for the preparation of their social balance sheet, since there is no consensus on the model to be used and the amount of information to be disclosed, social balances are shown with scant and imprecise information. The level of disclosure of social responsibility through the web for the 5 COACs of segment 1 - Zone 3 that presented reports, obtained a LOW rating according to the Likert scale, due to the lack of information that can be obtained both in the respective web pages, as in the social balance reports of each cooperative.

KEYWORDS: SOCIAL RESPONSIBILITY, SOCIAL BALANCE REPORTS,
SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, GLOBAL REPORTING INITIATIVE

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Justificación.....	1
1.1.1. Justificación teórica.....	1
1.1.2. Justificación metodológica.....	3
1.1.3. Justificación práctica.....	5
1.1.4. Formulación del problema de investigación.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Revisión de literatura.....	8
2.1.1. Antecedentes investigativos.....	8
2.1.2. Fundamentos teóricos.....	10
2.2. Pregunta de investigación.....	21
CAPÍTULO III.....	22
METODOLOGÍA.....	22
3.1. Recolección de información.....	22

3.2. Tratamiento de la información.....	24
3.3. Operacionalización de las variables.....	36
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1. Resultados y discusión.....	38
4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación	56
4.3. Limitaciones del estudio	56
CAPÍTULO V.....	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones.	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Historia del Balance Social	11
Tabla 2. Global Reporting Initiative	18
Tabla 3. Catastro del Sector Popular y Solidario: COAC, Segmento 1, Zona 3	22
Tabla 4. COAC con Balance Social año 2019 publicado en la web	23
Tabla 5. Cuadro Variable - Contenido Global Reporting Initiative Estándar 2016	25
Tabla 6. Macrodimensiones SEPS para la elaboración de Balance Social	32
Tabla 7. Congruencia SEPS - GRI Estándar	33
Tabla 8. Escala de Likert para evaluación de contenido	35
Tabla 9. Operacionalización de la variable Responsabilidad Social	36
Tabla 10. Modelo de Balance Social utilizado por las COAC	39
Tabla 11. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	40
Tabla 12. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	42
Tabla 13. Autogestión y autonomía	44
Tabla 14. Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes	47
Tabla 15. Educación, capacitación y comunicación	49
Tabla 16. Cooperación e integración de sector Económico Popular y Solidario	51
Tabla 17. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1. Calificación Prelación del trabajo sobre el capital.	41
Ilustración 2. Accesibilidad asociativa y cooperativa	43
Ilustración 3. Acceso a cargos institucionales	46
Ilustración 4. Concentración de aportes sociales.....	48
Ilustración 5. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50
Ilustración 6. Afiliación a asociaciones.....	52
Ilustración 7. Comunidad	54
Ilustración 8. Nivel de divulgación de información por COAC.....	55

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación.

1.1.1. Justificación teórica.

En el transcurso de la última década el interés por conocer las prácticas de responsabilidad social que realizan las diversas entidades empresariales ha ido en aumento por parte de la población que mantiene algún tipo de relación con dichas entidades. Al cumplir con las prácticas de responsabilidad social según Rodríguez, Fuentes, & Cañizares (2013) “las empresas que brindan información a sus relacionados, asumen el compromiso de mostrar su comportamiento y justificar su actuación ante la sociedad”(p. 181).

En concordancia con la definición anterior, la NORMA INTERNACIONAL ISO 26000 es más específica y define la responsabilidad social como:

La responsabilidad que asume una organización ante la sociedad y el medio ambiente por las decisiones y actividades realizadas en un período de tiempo a través de un comportamiento ético y responsable que favorece al bienestar de la sociedad, tomando en cuenta las expectativas de las partes interesadas y apegándose al cumplimiento de las legislaciones aplicables. (2010, p. 15)

Para Mendoza, Hernández, & Govea la responsabilidad social va más allá y señala que:

La responsabilidad social es lograr que la empresa participe en la comunidad con la finalidad de impulsar el desarrollo del país, generando soluciones sociales innovadoras que mejoren la calidad de vida de las familias y de cada uno de los colaboradores dentro y fuera de la empresa. (2013, p.1)

Cuando se habla de contabilidad social, la rendición de cuentas en las organizaciones se ha incrementado en dicho aspecto. “Es por ello que los informes que contienen información de cuentas sociales, conocidos también como balances sociales, complementan la información que proporcionan los balances financieros tradicionales”(Zilli, Catalán, Zilli, & Fernández, 2016, p.58)

Para dar a conocer la información de responsabilidad social se utiliza el modelo de Balance Social, el cual es “un instrumento que permite a la organización mostrar el accionar referente a sus trabajadores y colaboradores, relación con la sociedad y su entorno ecológico”(Colina & Senior, 2008, p.74), dichos aportes pueden ser medidos de manera cualitativa y cuantitativa y se los realiza de forma permanente. Al igual que los balances financieros, el balance social debe ser presentado y evaluado al final de cada período económico.

Al término de cada período, el diagnóstico de balance social permitirá conocer a los directivos la información necesaria para evaluar la divulgación de responsabilidad social en torno a las metas establecidas por la organización.

La realización de un balance social como lo indica la Organización Internacional del Trabajo (2001) permite a la organización:

- Diagnosticar las metas establecidas en torno al cumplimiento de responsabilidad social en un determinado período de tiempo.
- Planificar acciones que permitan el aumento de la productividad y eficiencia en sus trabajadores.
- Informar a la sociedad acerca del desempeño realizado en responsabilidad social.

En nuestro país, la incorporación del balance social está dictada por la LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA la cual señala en su Segunda Disposición General que:

Las organizaciones sujetas a dicha ley incorporarán a sus informes la presentación del balance social, el cual acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural. (2011, p.57)

La divulgación de información de responsabilidad social a través de la web implica que la población obtenga dicha información de manera inmediata, las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador ofrecen a sus usuarios y colaboradores diverso contenido informativo de sus actividades mediante sus respectivas páginas web.

La divulgación de información como lo señala la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2017) comprende:

La comunicación de información de parte de las autoridades, a las partes interesadas de una empresa. Las partes interesadas están constituidas por proveedores de capital propio y de deuda, incluyendo otros sectores interesados como los organismos reguladores, las autoridades fiscales, los empleados y la sociedad en general. (p.4)

Utilizar internet para divulgar información de responsabilidad social puede resultar beneficioso, como lo expresa Alejos (2014) “desde su respectiva página web, las empresas pueden comunicar apropiadamente de los avances en Responsabilidad Social a todos sus stakeholders, sin importar el tiempo ni lugar, consiguiendo una mayor interacción y diálogo”(p.10).

1.1.2. Justificación metodológica.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, y determinar el nivel de divulgación de responsabilidad social de las cooperativas, la población objeto de estudio está conformada por las 12 cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador segmento 1 según activos del año 2019 ubicadas en la Zona 3.

En la presente investigación se utilizará el método de análisis de contenido, el cual Abela (2002, p.2) describe como “una interpretación de textos, en la cual existen registros de datos producto de entrevistas, documentos o videos”, esto se complementa con lo expresado por Tinto (2013, p.142) quien señala que “el análisis de contenido pone en evidencia aquello que no se puede observar en una lectura breve”(p.9).

Esta investigación se basa en la información de carácter secundario, debido a que se encuentra alojada en las páginas web de las cooperativas y páginas web externas que contengan información referente al estudio, la metodología de análisis de contenido nos permitirá obtener información a través de la observación y estudio de documentos alojados en la web.

El análisis se lo realizará al contenido de los informes de balance social de acuerdo con el modelo presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013), el cual consta de 7 secciones:

- a) Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- b) Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
- c) Autogestión y autonomía.
- d) Participación económico social y distribución equitativa de excedentes
- e) Educación, capacitación y comunicación.
- f) Cooperación e integración del sector económico, popular y solidario.
- g) Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental.

Los informes de Balance Social presentados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del segmento 1 – Zona 3 serán comparados con el modelo del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión estándar, el cual está diseñado como guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, enfocándose en aspectos económicos, ambientales y sociales.

El modelo GRI es aplicable a cualquier organización indistintamente del tamaño, sector, tipo o ubicación geográfica a la que corresponda. Para ello se ha tomado en cuenta la versión GRI Estándar emitida en el año 2016

Posterior a la comparación de información, se procederá a realizar cuadros de variable-contenido que permitirá evaluar divulgación de información.

La evaluación se la realizará mediante la escala de Likert, que se define como “un instrumento psicométrico en el cual, el encuestado señalará si está en acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realizará a través de una escala ordenada y unidimensional.”(Bertram, 2008)

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizarán fuentes de datos secundarias que incluyen información de bases de datos, informes publicados, repositorios, investigaciones previas, libros, entre otros.

Esta investigación es de carácter cualitativo, lo que implica una búsqueda que produce datos descriptivos, es decir, las propias palabras de las personas de forma hablada o escrita, así también como la conducta observable.

1.1.3. Justificación práctica.

El presente proyecto de investigación busca analizar el nivel divulgación de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas pertenecientes al segmento 1, para ello se ha tomado en cuenta la presentación del balance social emitido por las cooperativas a partir del año 2019 y su respectiva publicación en la web.

Tomando en cuenta que el balance social es un documento relativamente nuevo en nuestro país, dicha información no se encuentra disponible en todas sus versiones anuales en las correspondientes páginas web de las cooperativas de ahorro y crédito, por lo que se ha recurrido a una búsqueda de información en diferentes portales web de almacenamiento de documentos para localizar la información que será objeto de estudio.

El interés de realizar la presente investigación, surge con el fin de determinar el porcentaje de divulgación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito referente a información sobre responsabilidad social, teniendo en cuenta los parámetros designados por la Global Reporting Initiative.

En base a lo expuesto, esta investigación se justifica ya que representará un aporte no solo al sector cooperativista del país sino también a las partes relacionadas como los son sus trabajadores, clientes, el gobierno y la sociedad. El tema expuesto contribuirá al perfil profesional, estableciendo un aporte para futuras investigaciones al realizar un análisis a la información presentada sobre el Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su divulgación a través de la web.

1.1.4. Formulación del problema de investigación.

El término Responsabilidad Social empieza a tomar fuerza a partir de los años setenta, y es allí donde encontramos la definición dada por Carroll (1979) quien indica que las organizaciones no solo deben cubrir las expectativas legales y económicas, sino

también las de carácter ético y discrecional. Con el paso del tiempo este concepto ha tomado fuerza y ha ido evolucionando, de tal manera que a inicios del siglo veinte se lo define como acciones que promueven algún bien social, más allá de los intereses de la empresa y lo que se le requiere por ley (McWilliams & Siegel, 2001).

Para dar a conocer la responsabilidad social de las empresas se ha diseñado el denominado balance social que tiene su origen en Estados Unidos como lo señala Henríquez (2003) y su propósito se centraba en mejorar la imagen de las empresas que no tenían aceptación en la época. De esa manera el balance social se define como “aquél instrumento para medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social dentro de la organización” (Correa, 2007, p. 100).

Mientras que, en el sector cooperativista del país, el tema de responsabilidad social comienza a tomar fuerza desde la incorporación del balance social en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria emitida en el año 2011.

De los conceptos mencionados anteriormente, se desprende la siguiente interrogante de investigación:

¿Los informes de balance social emitidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen con los parámetros de información?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

- Determinar el nivel de divulgación de responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas de la Zona 3, a través de su balance social publicado en la web.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar las Cooperativas de Ahorro y Crédito que presentaron informes de balance social en el año 2019.
- Analizar los indicadores contenidos en los informes de balance social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, Zona 3, en base a la metodología del GRI.

- Elaborar un cuadro de variable-contenido que permita la determinación del nivel de divulgación de responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1, Zona 3.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Revisión de literatura.

2.1.1. Antecedentes investigativos.

Para la presente investigación se ha tomado como referencia las investigaciones y publicaciones relacionadas con los términos: “Balance Social”, “Responsabilidad Social” y “Memorias de Sostenibilidad”. Es así que en el estudio realizado por De Sousa & Outtes (2007) titulado “Difusión de la responsabilidad social empresarial: cómo los sitios web corporativos también son utilizados por empresas de energía y supermercados” se analiza como las empresas difunden los temas de responsabilidad social a través de sus respectivas páginas web. El análisis realizado a los sectores en mención no mostró diferencias significativas en la cantidad de información de RSE que se publica en la web.

La investigación realizada por Delgado & Herrera (2009) titulada “Estudio comparativo de las memorias de sostenibilidad GRI y el informe de balance social que reportan las organizaciones nacionales”, los resultados obtenidos permitieron a los investigadores establecer una guía metodológica para elaborar memorias de sostenibilidad en base a los lineamientos establecidos por el GRI. El análisis permitió concluir sobre la coherencia de los reportes de balance social e identificar los puntos en los cuales se puede mejorar.

Calixto (2013) en su estudio “La divulgación de informes de sostenibilidad en América Latina: un estudio comparativo” realizó un análisis de contenido de información socioambientales a una muestra conformada por 226 organizaciones, durante el período de 2004 a 2009 disponible en sus sitios web usando las directrices proporcionadas por la GRI. Los resultados del estudio revelaron que las empresas establecidas en Brasil son las que más realce les dan a los temas de responsabilidad social.

En la temática “Responsabilidad social y transparencia a través de la web: un análisis aplicado a las cooperativas agroalimentarias españolas” elaborado por Muñoz &

Tirado (2014) cuyo trabajo analiza la información sobre RSE basada en los contenidos GRI que se difunde a través de sus respectivas páginas web, el estudio intenta demostrar la existencia de diferencias significativas entre las cooperativas de diferentes segmentos, analizando la relación entre los niveles de divulgación de información, el tamaño de la cooperativa o su antigüedad.

Navarro, Tirado, Ruiz, & De los Ríos (2015) en su investigación titulada “Divulgación de información sobre responsabilidad social de los gobiernos locales europeos: El caso de los países nórdicos” se proponen como objetivo analizar la información relacionada con el tema de responsabilidad social que proporcionan los gobiernos locales europeos en sus páginas web, es así que después del análisis realizado se obtuvieron como resultados que los gobiernos europeos han revelado poco menos de la mitad de los contenidos de responsabilidad social recomendados por los organismos internacionales.

En el trabajo de Rodríguez & Ríos (2016) titulado “Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI” se expone el análisis realizado a 87 empresas colombianas que utilizaron la metodología G4 de GRI durante el año 2015. Para la obtención de resultados los investigadores desarrollaron una escala de medición que clasifica las organizaciones según su desempeño en Madura, En Desarrollo e Incipiente. Las conclusiones sugieren una implementación organizacional para que la mayor cantidad posible de empresas logren la Sustentabilidad Organizacional.

Para Ribeiro, Monteiro, & Moura (2018) en su estudio “Divulgación de información en internet sobre responsabilidad evidencia social - empírica en municipios portugués” se plantean como objetivo analizar las prácticas y los niveles de divulgación de responsabilidad social en la web, obteniendo como resultados un índice de divulgación de 0,46 sobre 1 siendo el ámbito económico la que tiene mayor difusión, seguida de los aspectos sociales y medioambientales.

Ovelar (2019) en su investigación titulada “Análisis de las Memorias de Sustentabilidad de las Organizaciones Paraguayas” analiza el contenido de las Memorias de Sustentabilidad emitidas por cuatro organizaciones en el año 2017, con el fin de elaborar un Índice de Revelación Sustentable. Las memorias, informes o reportes de sustentabilidad se han convertido en un eje fundamental para la divulgación

de información no financiera. El estudio mostró que las organizaciones paraguayas en lo referente a temas de sustentabilidad presentan un rango medio de divulgación, siendo el aspecto económico el más reportado, los temas ambientales y sociales según el estudio son los que deben mejorar en sus niveles de reporte.

2.1.2. Fundamentos teóricos.

Contabilidad Social.

La contabilidad social tiene su origen en las siguientes teorías, las cuales son mencionadas por Caicedo, Loaiza, & Lugo, (2013):

- **Teoría del beneficio verdadero:**

Esta teoría sostiene que la empresa en la determinación de sus resultados ignora los efectos sociales y medioambientales por lo que, la información dada a través de la contabilidad social podría medir su contribución neta a la sociedad

- **Teoría constructivista:**

La Contabilidad es un influyente mecanismo de gestión económica y social por lo que se le considera como un elemento importante para la construcción social de la realidad.

- **Teoría Crítica:**

Esta teoría sostiene que la producción social es una confluencia de esfuerzos que hace la sociedad para llegar al fruto social; sin embargo, observa que sólo se recompensa al individuo que participa en esta producción a través de un salario dejando de lado a los otros factores que participan en esta producción social.

La contabilidad social es un término que se empezó a utilizar en la década de los años 60 en Estados Unidos, y D'Onofrio la define como “la información que genera la entidad para reflejar diversos aspectos sociales sobre los que puede impactar su actividad” (2006, p.28).

De la misma manera, Inchicaqui menciona que la contabilidad social es el proceso mediante el cual las organizaciones informan sobre los efectos sociales y medio ambientales que genera la actividad económica a los diferentes grupos de interés (2014, p.36)

Balance social

En el balance social se refleja información con relación a los temas sociales dentro y fuera de la entidad, siendo este un complemento del balance financiero, el balance social según Sánchez (2003) tiene su origen en Estados Unidos en la década de los setenta teniendo como objetivo mejorar la imagen de determinadas empresas que no eran muy aceptadas por la sociedad, durante esa misma década en el continente europeo también se analizaba el balance social, es así que en Francia en el año de 1976 se presenta un proyecto de ley para que las empresas tanto públicas como privadas con más de 300 empleados obligatoriamente presenten el informe de balance social.

La historia del balance social se lo detalla a continuación en la Tabla 2:

Tabla 1. Historia del Balance Social

Año	Historia del Balance Social
1920 - 30	Primeras acciones empresariales basadas en la caridad y en la filantropía.
1944	Declaración de Filadelfia sobre los principios de la OIT
1953	H. R. Bowen, teorías para promover la RSE a través de los cambios institucionales.
1960 – 70	Desarrollo del modelo en Francia, se elaboraron metodologías de gran aplicación en el sector cooperativo.
1976	Estudios para la OIT en busca de un modelo de Balance Social como modelo de gestión y cuentas propias de socios
1976	Kölner Bank, banco cooperativo de Alemania inicio la publicación de su balance social
1977	El 12 de julio del correspondiente año se emite en Francia la ley 77-769 que obliga a la presentación de Balances Sociales Cooperativos.
1984	G. F. Martínez y A. L. Bialakowsky proponen un modelo de Balance Social con visión contable y financiera
1985	Portugal y Bélgica aprueban una ley para obligar a la presentación de balance sociales
1987	Modelo de Balance Social de la OIT, ANDI Y Cámara Junior de Colombia
1995	Murruga colabora con la ACI para la elaboración de un modelo de Balance Social.
1998	Modelo de Balance Social Cooperativo Integral elaborado por parte de la Universidad de la Plata en Argentina.
1998	Primeros modelos de Responsabilidad Social elaborados por el Instituto Ethos de Brasil
1999	Se presenta el modelo de Responsabilidad Social de las Naciones Unidas

2000 – 1	Aparece la primera generación de indicadores de Balance Social de la Global Reporting Initiative
2001	Libro Verde de la Unión Europea sobre Responsabilidad Social
2008	Modelo de Balance Social de Identidad Cooperativa en Colombia
2013	Modelo de Balance Social Integral de la Superintendencia de Economía Popular Y solidaria de Ecuador.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Torres, H (2020)

Para comprender el significado de Balance Social tomamos la definición de Correa (2007) quien lo establece como un sistema de evaluación para que la entidad obtenga un crecimiento continuo dando seguimiento a sus aspectos sociales y éticos.

El estudio de Coraggio, Muñoz, Naranjo, Jácome y Ruiz (2013) define al balance social como una herramienta periódica que no se elabora exactamente de la misma forma que una balance contable tradicional, siendo un balance que reúne información medioambiental, económica y social a través de indicadores que son presentados en documentos públicos al alcance de la sociedad.

Otra definición de balance social es dada por Oliveros (2016) quien lo define como el estado que permite dar a conocer las acciones de responsabilidad social ejecutadas por una entidad en un período determinado de tiempo y darlas a conocer a sus partes relacionadas.

Entonces podemos entender al balance social como un balance contable complementario que contiene información de carácter social y muestra las acciones tomadas por una entidad y sus repercusiones hacia sus partes relacionadas tanto dentro y fuera de ella.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2001) la realización del balance social facilita el desarrollo de una política social de forma voluntaria y no impositiva, y ayuda a la entidad para la toma de decisiones sociales. Las ventajas que determina la OIT para la realización del balance social son:

- Brindar información para la toma de decisiones en materia de políticas y estrategias sociales.
- La racionalización de recursos con los que cuenta la entidad.
- Mayor conocimiento del entorno socio-laboral y desarrollo del personal.

- Contribuye a la fijación de políticas sociales dentro y fuera de la entidad.
- Detalla la contribución de la entidad hacia el desarrollo del país.

El balance social puede construirse con diferentes criterios, como lo mencionan Fernández, Geba, Montes, & Schaposnik (1998, p.12) teniendo así la siguiente clasificación:

- **Según el destinatario**
 - **Balances sociales internos:** aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977. Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.
 - **Balances sociales externos:** están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Son ejemplos de este tipo los balances estadounidenses e ingleses.
 - **Balances sociales mixtos:** se reconocen como destinatarios a ambos colectivos. Entre ellos pueden mencionarse algunas experiencias alemanas.
- **Según su utilidad o finalidad**
 - **Instrumentos de relaciones públicas:** tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.
 - **Instrumentos de información empresarial:** reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.
 - **Instrumentos de gestión social integrada:** incluyen además las etapas de planificación y control.
- **Según quiénes lo elaboran:** Este criterio diferencia el nivel de participación de los diversos actores sociales en la determinación del objeto a analizar, en el modo de realizarlo y en la evaluación de los resultados. Así se distinguen:
 - **Balances sociales unilaterales:** la labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.

- **Balances sociales con participación parcial:** se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.
- **Balances sociales multilaterales:** participa un número indeterminado de agentes sociales, que tendría como límite utópico a todos los que interactúan con la empresa. El problema de este tipo de balances reside en cómo poder materializarlos en la práctica, por la variedad de enfoques, necesidades de información, etc.
- **Según la obligatoriedad legal**
 - **Balances sociales obligatorios por ley:** en países como Francia y Portugal se establece la obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.
 - **Balances sociales voluntarios:** su emisión es facultativa para la empresa.
- **Según el sector al que pertenece el ente:** Se los distingue en balances sociales públicos y privados.
- **Según la cantidad de unidades de medida empleadas:** Se los llama unidimensionales o multidimensionales. Algunas variables pueden traducirse en dinero, en horas trabajadas, en cantidades físicas, etc.
- **Según la objetividad de sus mediciones:** Se los diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos respectivamente.

Responsabilidad Social Empresarial

El término responsabilidad social empresarial surge a mediados del siglo XX en los Estados Unidos como una manera de crear conciencia entre la relación de la empresa con la comunidad, es en esa época en la cual surge la primera definición de responsabilidad social empresarial dada por Howard Bowen en 1953, la cual Bour la traduce y expresa que “Son obligaciones de los empresarios a seguir aquellas políticas, tomar decisiones, o continuar las líneas de acción que resulten favorables en función de objetivos y valores de la sociedad” (2012, p.10).

A partir del año 1970, como lo mencionan Cueto & De la Cuesta (2019), nace la propuesta del CSP (Corporate Social Performance) como una manera de medir la responsabilidad social empresarial utilizando principios y procesos en los cuales las organizaciones interactúan con la sociedad. En la década del 90 los estudios de

responsabilidad social empresarial son más frecuentes y los gobiernos comienzan a tomar participación en la divulgación de responsabilidad social con la creación de secretarías de estado y leyes de reporte social.

En Europa el término de responsabilidad social empresarial comienza a tomar fuerza en los primeros años del XX desde que se emite el denominado Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, emitido por parte de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) en el cual se expresa que ser socialmente responsable no incluye únicamente cumplir con las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de sus obligaciones al realizar más inversiones en el capital humano, el entorno y las relaciones con sus interlocutores.

En Latinoamérica el tema de responsabilidad social empresarial se lo trata desde el año 1965 con la aparición de múltiples organizaciones como lo señalan Pérez & Morales (2011), entre las cuales podemos mencionar: Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (1965), Instituto Ethos de Brasil (1998), Acción RSE (2000), Fundemás de El Salvador (2000)

Para finales del siglo XX en Latinoamérica surgían modelos para la responsabilidad social empresarial tales como el modelo GRI (Global Reporting Initiative) y la norma SA 8000 según lo indican Fundación AVINA & Korin (2011)

La Responsabilidad en el Ecuador ha tenido un gran avance, ya que fueron las empresas multinacionales, exportadoras y extractivas que generaban mayor atracción en el país las que comenzaron a implantar el modelo de responsabilidad social, posteriormente lo hicieron las PYMES a partir del año 2005 (Villacís, Suarez, & Güillín, 2016)

En nuestro país la responsabilidad social empresarial esta guiada por la norma ISO 26000, la cual según Salas (2018) busca dar una guía para que las empresas lleven de mejor manera el tema de responsabilidad social, en la actualidad la norma vigente es la ISO 26000 en su versión estándar emitida en el año 2010.

Para la elaboración de informes de responsabilidad social, diversas entidades como lo menciona la Fórum Empresa CEAL (2013) han diseñado estándares, normas, guías e indicadores, teniendo entre las más conocidas a:

- ISO 26000
- Global Report Initiative (GRI)
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- DowJones Sustainability Index
- SEG21 – Forética (España)
- SA 8000 – Social Accountability International
- AA 1000 – AccountAbility
- Indicadores Ethos

Divulgación de información de responsabilidad social

Divulgar información permitirá a las autoridades empresariales tomar decisiones que favorezcan el rumbo de la entidad, pero no solo se trata de difundir dicha información dentro del ambiente laboral, si bien es necesario que los trabajadores y funcionarios estén al tanto de la evolución y manejo de la empresa, también es necesario dar a conocer la información a la sociedad en general. Empresas consideradas grandes en el mercado divulgan información de responsabilidad social como medio de propaganda para dar una buena imagen al público en general.

Con el avance de la tecnología y el uso de la internet como medio de comunicación es más fácil llegar a más población y dar a conocer sus productos o servicios, tomando en cuenta que la información divulgada es útil si satisface las necesidades de información de los diferentes grupos de interés. (R. G. Sánchez, Rodríguez, & López, 2013).

La divulgación de responsabilidad social sigue siendo un tema poco frecuente entre las empresas, en la mayoría de empresas el balance social es presentado en un breve resumen dentro del informe financiero anual o en las memorias de sostenibilidad como es en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, dichos informes son presentados a las respectivas juntas directivas, pero en su mayoría no están a disposición de la sociedad para que puedan ser revisadas

La divulgación de información es un tema que está basado en diversas teorías, las cuales explican el tipo de información a revelar y como se relaciona con la empresa.

La teoría de la agencia se basa en la intervención de dos partes denominados Principal y Agente, en la cual el principal entrega al agente la autoridad para la realización de determinadas actividades, como menciona Manasliski & Varela (2009) el principal obtiene los resultados de la actividad desconociendo las acciones realizadas por parte del agente para la consecución de objetivos, independientemente de si el resultado es favorable o desfavorable para la empresa.

En la teoría de las señales se explica cómo afecta la divulgación de información en medios de comunicación, es así que Pastor, Raffaelli, & Jugon (2019) mencionan que al exponer a la empresa en medios de comunicación su valor actual neto y valor bursátil pueden variar de forma positiva o negativa, dependiendo del tipo de información que se revele.

A nivel de Latinoamérica, los estudios sobre el nivel de divulgación de información de responsabilidad arrojan datos de importancia, uno de ellos es el presentado por Maldonado (2015) quien al realizar un estudio comparativo entre los países de Chile, Colombia y México llegó a la conclusión de que el nivel de divulgación es bajo, pese a que ciertos indicadores obtuvieron calificaciones destacables, no fue suficiente para aumentar el nivel de divulgación total.

Stakeholders

También conocidos como partes relacionadas, los stakeholders son parte imprescindible de las empresas que pueden ser un individuo o un grupo de individuos los cuales pueden afectar o ser afectados por la consecución de objetivos de una entidad.

Al hablar de responsabilidad social y su relación con los stakeholders, Hernández y Jiménez mencionan que la entidad cumple con estas características cuando “cumplen con las expectativas de sus accionistas, inversores, empleados, socios, clientes, proveedores, comunidades locales y atención al medio ambiente” (2015, p.11).

Global Reporting Initiative

A finales del año 1997 en la ciudad de Boston, Estados Unidos, con la participación de diversas organizaciones tales como corporaciones, organizaciones contables, asociaciones empresariales, universidades y grupos de interés, se elabora la Global

Reporting Initiative como la finalidad de difundir una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser aplicada en toda organización y de manera voluntaria para emitir información sobre temas económicos, ambientales y sociales (Archel, 2003)

El propósito del GRI como se indica en su página web es ayudar tanto a empresas y gobiernos a comprender y comunicar la importancia que tienen temas como el cambio climático, derechos humanos, gobernanza y bienestar social, siendo este modelo el más adoptado por para la elaboración de informes desde su creación. (Global Reporting Initiative, 2020)

Desde su creación en 1997, el modelo Global Reporting Initiative ha tenido diferentes versiones a lo largo de su historia, como se detalla en su historia a través de su página web mostrada en la Tabla 1:

Tabla 2. Global Reporting Initiative

Año	Descripción
1997	GRI se fundó en Boston en 1997 tras la indignación pública por el daño ambiental del derrame de petróleo del Exxon Valdez
2000	Directrices GRI (G1) proporcionan el primer marco global para informes de sostenibilidad
2002	GRI se trasladó a Ámsterdam, Países Bajos, y se lanzó la primera actualización de las directrices GRI (G2)
2006	Las directrices se ampliaron y mejoraron, dando lugar a GRI (G3)
2013	Nueva versión GRI (G4)
2016	GRI pasó de proporcionar pautas a establecer los primeros estándares globales para los informes de sostenibilidad
2019	Los estándares continúan actualizándose y agregándose, incluidos los nuevos estándares temáticos sobre impuestos.
2020	Se incluye el estándar temático sobre residuos.

Fuente: Global Reporting Initiative

Elaborado por: Torres, H (2020)

La versión estándar del GRI emitida en el año 2016 aborda temáticas que están divididas en tres series específicas que se detallan a continuación, y cuyas respectivas definiciones se obtienen de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, principios y contenidos básicos (2013) :

Serie 200: Temas económicos

En esta sección se analiza el impacto de las organizaciones en relación a la situación económica de sus partes relacionadas tanto en el ámbito local, nacional e internacional.

(p. 48)

- 201: Desempeño económico
- 202: Presencia en el mercado
- 203: Impactos económicos indirectos
- 204: Prácticas de adquisición
- 205: Anticorrupción
- 206: Competencia desleal
- 207: Fiscalidad

Serie 300: Temas ambientales

Este apartado hace referencia a los impactos que tiene la organización frente a los sistemas naturales vivos e inertes como los son el ecosistema, el suelo, el aire y el agua.

(p. 52)

- 301: Materiales
- 302: Energía
- 303: Agua y efluentes
- 304: Biodiversidad
- 305: Emisiones
- 306: Efluentes y residuos
- 307: Cumplimiento Ambiental
- 308: Evaluación ambiental de proveedores

Serie 400: Temas sociales

En esta serie se analizan los resultados de las actividades empresariales en los sistemas sociales en lo que opera. (p. 64)

- 401: Empleo
- 402: Relaciones trabajador – empresa
- 403: Salud y seguridad en el trabajo
- 404: Formación y enseñanza
- 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
- 406: No discriminación
- 407: Libertad de asociación y negociación colectiva

- 408: Trabajo infantil
- 409: Trabajo forzoso u obligatorio
- 410: Prácticas en materia de seguridad
- 411: Derechos de los pueblos indígenas
- 412: Evaluación de derechos humanos
- 413: Comunidades locales
- 414: Evaluación social de los proveedores
- 415: Política pública
- 416: Salud y seguridad de los clientes
- 417: Marketing y etiquetado
- 418: Privacidad del cliente
- 419: Cumplimiento socioeconómico

Sector Cooperativo en el Ecuador

En el sector cooperativo se pueden definir en tres períodos que marcaron su inicio, como lo menciona Da Ros (2007) el primero se llevó a cabo a finales del siglo XIX con la creación de organizaciones artesanales y de ayuda mutua, posteriormente se crea la llamada Ley de Cooperativas en el año de 1937, años después se expide la Ley de Reforma Agraria en el año 1964 y posteriormente la Ley de Cooperativas en el año 1966 la cual permaneció vigente hasta que se publicó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

En el Ecuador, el sistema cooperativo está regido actualmente por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), la cual en su artículo 23 clasifica al sector cooperativo en cinco grupos según la actividad principal a desarrollar: Producción, Consumo, Vivienda, Ahorro y Crédito y Servicios.

Es así que las cooperativas de ahorro y crédito están segmentadas de acuerdo al saldo de sus activos como lo indica la Resolución No 038-2015-F emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015, p.1)

- Segmento 1: Mayor a 80'000.000,00
- Segmento 2: Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
- Segmento 3: Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
- Segmento 4: Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00

- Segmento 5: Hasta 1'000.000,00, Cajas de Ahorro, Bancos Comunales y Cajas Comunales

Además, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 4 establece los principios a los cuales deben acogerse las organizaciones que estén amparadas en dicha ley, entre los cuales podemos destacar el literal “g” que menciona la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas, los cuales son aspectos que destacan en el informe de balance social.

2.2. Pregunta de investigación.

¿Cuál es el nivel de divulgación de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 de la zona 3?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Recolección de información.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 pertenecientes a la zona 3, tomadas de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el Catastro de Sector Popular y Solidario del mes de Julio de 2020, que detalla a las siguientes cooperativas como se observa en la Tabla 3:

Tabla 3. Catastro del Sector Popular y Solidario: COAC, Segmento 1, Zona 3

N°	RAZON SOCIAL
1	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Cotopaxi Ltda.
2	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.
3	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema
4	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Pastaza Ltda.
5	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.
6	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.
7	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.
8	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio De Ambato Ltda.
9	Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.
10	Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda.
11	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda.
12	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Torres, H (2020)

Para el desarrollo del proyecto de investigación se establece como población a las 12 Cooperativas de Ahorro y Crédito según lo muestra la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al contar con un número exacto de cooperativas ubicadas en la zona 3 no es necesario realizar un cálculo de muestra, por lo tanto, se tomará en cuenta al 100% de la población. Una vez analizada la población se ha determinado que, de las 12 cooperativas de ahorro y crédito, solo 5 de ellas cuentan con su respectivo Balance Social del año 2019 publicado en la web tal y como se muestra en la Tabla 4:

Tabla 4. COAC con Balance Social año 2019 publicado en la web

RAZON SOCIAL	Presenta	No Presenta
Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Cotopaxi Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Pastaza Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chibuleo Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cámara De Comercio De Ambato Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.		X

Fuente: Páginas web de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

Fuentes primarias y secundarias

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizarán fuentes de datos secundarias, las fuentes secundarias de información incluyen información de bases de datos tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, informes publicados en las respectivas páginas web de cada cooperativa y de la Global Reporting Initiative. Además, se consideró publicaciones de libros, investigaciones y revistas científicas las cuales sirvieron de base para la elaboración del marco teórico.

Instrumentos y métodos para recolectar información

En la presente investigación se utilizará el método de análisis de contenido de la información alojada en las páginas web de las cooperativas que contengan información referente al estudio, la metodología de análisis de contenido nos permite obtener información a través de la observación y análisis de documentos, auditándolos y comparándolos contra otros estándares para revelar semejanzas o diferencias (F. Fernández, 2002).

El análisis se lo realizará al contenido de los informes de balance social de acuerdo con el modelo presentado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Instrumentos

El instrumento por utilizar es el cuadro de variable-contenido, el cual se elaborará acorde al modelo estándar presentado por la Global Reporting Initiative en su versión 2016, para esto se tomará el balance social de las cooperativas de ahorro y crédito con el fin de identificar las variables reveladas por la población de análisis que se asemejan a las diferentes categorías y contenidos mencionados en la Global Reporting Initiative. El análisis se realizará mediante la utilización de una escala de Likert.

Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación utilizados

Para que los resultados de este análisis tengan confiabilidad es necesario que los datos utilizados sean evaluados de una manera idónea, para ello se utilizará la denominada escala de Likert, la cual permite evaluar ítems de una manera adecuada, asignándole una calificación en base a un rango establecido para determinar el acuerdo o desacuerdo con el ítem analizado.

Podemos tomar como ejemplo la investigación realizada por Rodríguez & Ríos (2016) denominada “Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI” en la cual los autores evalúan los informes de sostenibilidad de 87 empresas colombianas utilizando una escala de Likert y concluyen que “la utilización de dicha escala facilita realizar una medición por igual de todos los aspectos empresariales y no centrarse en el punto fuerte de la organización” (p. 87).

3.2. Tratamiento de la información

Para realizar el análisis de información del presente proyecto de investigación, primero se analizará el contenido presentado en los balances sociales de las cooperativas de ahorro y crédito en el año 2019, de igual manera se analizará en contenido presentado por la Global Reporting Initiative en su versión estándar del año 2016 y sus respectivas modificaciones hasta el año 2019.

El GRI estándar es un modelo aplicable a toda organización indistintamente de su tamaño, actividad o lugar, por lo cual es el eje principal para ejecutar el cuadro de variable-contenido y compararlo con los informes emitidos por las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas.

El cuadro de variable-contenido como se muestra en la Tabla 5, se lo realizará tomando en cuenta las tres temáticas que indica el modelo GRI: Económico, Ambiental y Social.

Tabla 5. Cuadro Variable - Contenido Global Reporting Initiative Estándar 2016

TEMÁTICA	CATEGORÍA	CONTENIDO	
Contenidos Generales	Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
		102-3	Ubicación de la sede
		102-4	Ubicación de las operaciones
		102-5	Propiedad y forma jurídica
		102-6	Mercados servidos
		102-7	Tamaño de la organización
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
		102-9	Cadena de suministro
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
		102-11	Principio o enfoque de precaución
		102-12	Iniciativas externas
		102-13	Afiliación a asociaciones
	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza
		102-19	Delegación de autoridad
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	Conflictos de interés
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
	102-35	Políticas de remuneración
	102-36	Proceso para determinar la remuneración
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
	102-38	Ratio de compensación total anual
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

	Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés		
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva		
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés		
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		
	Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		
		102-47	Lista de temas materiales		
		102-48	Reexpresión de la información		
		102-49	Cambios en la elaboración de informes		
		102-50	Período objeto del informe		
		102-51	Fecha del último informe		
		102-52	Ciclo de elaboración de informes		
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		
		102-55	Índice de contenidos GRI		
		102-56	Verificación externa		
		Económico	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
				201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
Presencia en el Mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	
Prácticas de Adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	
Competencia Desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
Fiscalidad	217-1	Enfoque fiscal	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	
Ambiental	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
		301-2	Insumos reciclados
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado
	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización
		302-2	Consumo energético fuera de la organización
		302-3	Intensidad energética
		302-4	Reducción del consumo energético
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios
	Agua y Efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua
		303-3	Extracción de agua
		303-4	Vertidos de agua
		303-5	Consumo de agua

	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados
		304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones
	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire
	Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
		306-3	Derrames significativos
		306-4	Transporte de residuos peligrosos
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías
	Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
	Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
	Social	Empleo	401-1
401-2			Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
401-3			Permiso parental
Relaciones Trabajador-Empresa		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
Salud y Seguridad en el Trabajo		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

	403-3	Servicios de salud en el trabajo
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	403-9	Lesiones por accidente laboral
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales
Formación y Enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
Trabajo Infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
Trabajo Forzoso u Obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
Prácticas en materia de Seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

Derechos de los Pueblos Indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
Evaluación de los Derechos Humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos
Comunidades Locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales
Evaluación Social de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas
Política Pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos
Salud y Seguridad de los Clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
Cumplimiento Socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Nota: En el cuadro de variable-contenido se incluyen los contenidos GRI 207: Fiscalidad 2019 y GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo 2018.

Fuente: Global Reporting Initiative versión Estándar 2016.

Elaborado por: Torres, H (2020)

Para la elaboración del Balance Social, Coraggio et al., (2013) mencionan 7 macro dimensiones y sus respectivas dimensiones que se establecen para la medición del Balance Social por parte de la SEPS, como se muestra en la Tabla 6:

Tabla 6. Macrodimensiones SEPS para la elaboración de Balance Social

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

Fuente: Elaborado a partir de Estudios sobre Economía Popular y Solidaria (2013)

Elaborado por: Torres, H (2020)

El análisis de información se realizará al evaluar los balances sociales de las cooperativas de ahorro y crédito con los parámetros establecidos por el modelo GRI Estándar, para ello se ha determinado la siguiente congruencia de contenidos en la Tabla 7:

Tabla 7. Congruencia SEPS - GRI Estándar

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTÁNDAR	
Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	Ocio liberador	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Accesibilidad asociativa y cooperativa	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	Retiro de asociados		
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros		
Autogestión y Autonomía	Acceso a cargos Institucionales	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
	Control democrático por los socios	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	Transparencia informativa	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)	102-13	Afiliación a asociaciones
	Relación con el Estado	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno
	Estructura del Patrimonio	102-7	Tamaño de la organización

	Equilibrio real de poder entre asociados	102-19	Delegación de autoridad
Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes	Concentración de aportes sociales	102-25	Conflicto de intereses
	Utilización de utilidades y excedentes	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	Valor Agregado Cooperativo		
Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	Promoción de la EPS	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	Investigación y desarrollo	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
Cooperación e integración de Sector Económico Popular y Solidario	Inter cooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)	102-13	Afiliación a asociaciones
	Integración sectorial	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comercio Justo	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales
	Comunidad	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	Medio Ambiente	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
		302-1	Consumo energético dentro de la organización

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) y GRI Estándar (2016)

Elaborado por: Torres, H (2020)

Para la evaluación de contenidos de las temáticas económicas, ambientales y sociales se ha establecido una escala de Likert como se muestra en la Tabla 8, tomando el modelo de Rodríguez & Ríos (2016) la cual contiene los siguientes parámetros de puntuación:

Tabla 8. Escala de Likert para evaluación de contenido

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN
0	NULO
1	BAJO
2	MEDIO
3	ALTO

Fuente: Rodríguez & Ríos (2016)

Elaborado por: Torres, H (2020)

Esta denominación se puede traducir de la siguiente manera para que sea más comprensible:

- NULO: Cooperativas que no detallan ningún tipo concepto
- BAJO: Cooperativas que conocen el concepto e intentan implementarlo.
- MEDIO: Cooperativas que desarrollan el concepto y pretenden mejorarlo.
- ALTO: Cooperativas que han desarrollado el concepto en su totalidad

3.3. Operacionalización de las variables

Variable: Responsabilidad Social

Tabla 9. Operacionalización de la variable Responsabilidad Social

Conceptualización	Dimensiones / Categorías	Ítem Básico	Técnica	Instrumento
La responsabilidad social es una iniciativa de carácter voluntario que busca agregar valor a las empresas con la generación de beneficios a largo plazo, involucrando los aspectos económico, social y ambiental.(Sabogal, 2008)	Contenidos Generales	Afiliación a asociaciones	Análisis de contenido	Cuadro Variable-Contenido
		Delegación de autoridad		
		Actividades, marcas, productos y servicios		
		Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		
		Conflicto de intereses		
		Identificación y selección de grupos de interés		
		Enfoque para la participación de los grupos de interés		
		Tamaño de la organización		
	Económico	Información sobre empleados y otros trabajadores		
		Valor económico directo generado y distribuido		
		Asistencia financiera recibida del gobierno		
		Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		
		Proporción de gasto en proveedores locales		

	Ambientales	Materiales utilizados por peso o volumen		
		Consumo energético dentro de la organización		
		Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		
	Sociales	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		
		Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
		Fomento de la salud de los trabajadores		
		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
		Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) y GRI Estándar 2016

Elaborado por: Torres, H (2020)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados y discusión.

La presente investigación se la realizó a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Zona 3 del Ecuador, está basada en la revelación de información del denominado Balance Social publicado en la respectiva página web de cada cooperativa, para ello, mediante un cuadro de variable-contenido se ha contrastado la calidad de información publicada por las entidades con el modelo Global Reporting Initiative Estándar 2016 que se ajustan a las dimensiones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la elaboración del Balance Social.

Mediante una búsqueda en las páginas web de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 pertenecientes a la Zona 3, con fecha de corte julio 2020, se encontraron 12 entidades en el catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de las cuales 5 presentan su respectivo Balance Social del año 2019, publicado en sus páginas web.

Para medir el nivel de divulgación de responsabilidad social de las cooperativas sujetas a análisis, fue necesario realizar un cuadro que muestre las congruencias entre las macrodimensiones consideradas para la elaboración del balance social de las cooperativas de la economía popular y solidaria y el modelo Global Reporting Initiative Estándar 2016 como se muestra en la Tabla 7. Del análisis efectuado se identificó que 23 indicadores del GRI concuerdan con las macrodimensiones de la SEPS.

Para medir el nivel de divulgación de la responsabilidad social por parte de las 5 cooperativas se realizó una evaluación de las 7 macrodimensiones de la SEPS y respectiva congruencia con el GRI mediante la utilización de la escala de Likert establecida en la Tabla 8, donde 0 significa “NULO”, 1 significa “BAJO”, 2 significa “MEDIO” Y 3 significa “ALTO”, con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los 23 indicadores del GRI.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en esta investigación, los cuales serán redactados en función de las congruencias del GRI identificados en la Tabla 7.

Modelos utilizados para la elaboración de Balance Social por parte de las COAC.

Al revisar los balances sociales presentados por las 5 cooperativas, se pudo identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. elabora su Balance Social en base al modelo establecido por el GRI, mientras que los 4 restantes utilizan en modelo establecido en la SEPS, como se evidencia en la Tabla 10.

Tabla 10. Modelo de Balance Social utilizado por las COAC

RAZON SOCIAL	Modelo GRI	Modelo SEPS
Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Cotopaxi Ltda.	X	
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito De la Pequeña Empresa De Pastaza Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.		X
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda.		X

Fuente: Páginas web de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

Como lo indica la Global Reporting Initiative su modelo estándar puede ser aplicable a todo tipo de organización sin importar su actividad económica o el tamaño de la entidad, es por ello que se observa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. ha optado por asumir el mencionado modelo para la elaboración de su Balance Social sin dejar de lado los parámetros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a los cuales se apegan las 4 cooperativas restantes.

Las siete macrodimensiones establecidas para la elaboración del balance social al ser comparadas con el modelo Global Reporting Initiative Estándar presentan los siguientes resultados:

Macro dimensión 1

Tabla 11. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	2	0	3	0	2	1.4
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	0	0	0	0	2	0.4
	Ocio liberador	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	0	0	0	0	0	0.0
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				0.67	0	1	0	1.33	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

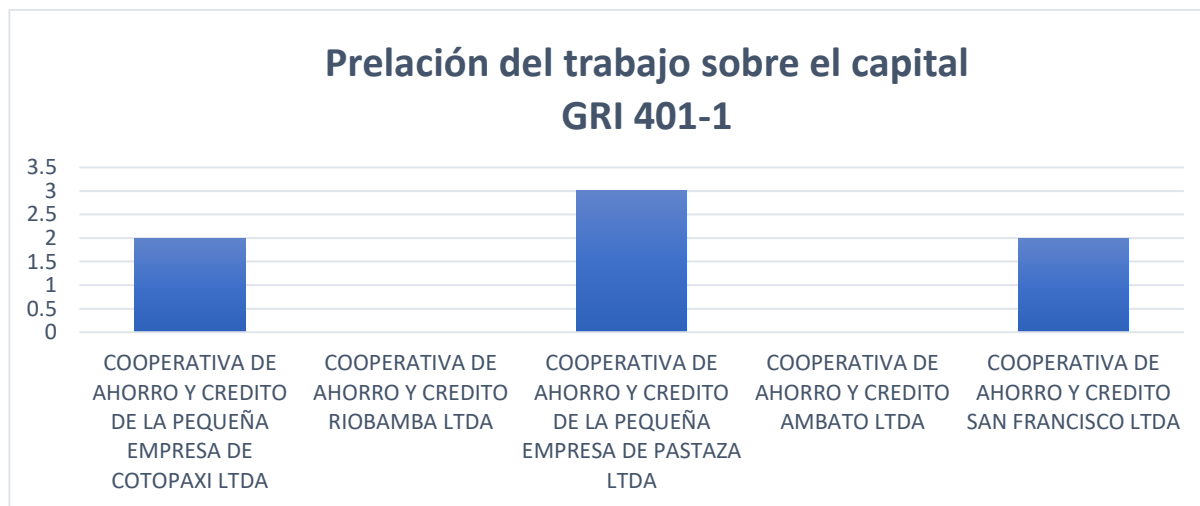
Interpretación: La macro dimensión 1 está compuesta por 3 dimensiones que son: Prelación del trabajo sobre el capital, congruencia GRI 401-1; Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales, congruencia GRI 401-2; Ocio liberador, congruencia GRI 403-6.

Una vez realizado el análisis podemos identificar que en el GRI 401-1 las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba y Ambato no presentan ningún tipo de información relacionada con el indicador; en el GRI 401-2 solo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco brinda información con respecto al indicador; y en el GRI 403-6 no existe información por parte de las cooperativas. El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para esta macrodimensión corresponde a la dimensión congruente GRI 401-1, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza quien posee una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macrodimensión 1 es de nivel BAJO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. quien tiene la mayor ponderación.

De la primera macrodimensión se destaca la dimensión “prelación del trabajo sobre el capital, la cual presenta más información a diferencia de las otras dos dimensiones, sin embargo, el nivel de divulgación de información de este indicador es BAJO, como se muestra en la ilustración 1, lo que nos indica que la información presentada en los Balances Sociales a nivel de cooperativas es insuficiente.

Ilustración 1. Calificación Prelación del trabajo sobre el capital.



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macro dimensión 2:

Tabla 12. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA A GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES	
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA		
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Accesibilidad asociativa y cooperativa	102-	8	Información sobre empleos y otros trabajadores	3	1	0	2	2	1.6
	Retiro de asociados				0	0	3	0	0	0.6
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros				2	1	0	2	2	1.4
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC					1.67	0.67	1	1.33	1.33	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

Interpretación: La macrodimensión 2 está compuesta por 3 dimensiones que son: accesibilidad asociativa y cooperativa, retiro de asociados y conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros, las tres dimensiones tienen congruencia con el GRI 102-8.

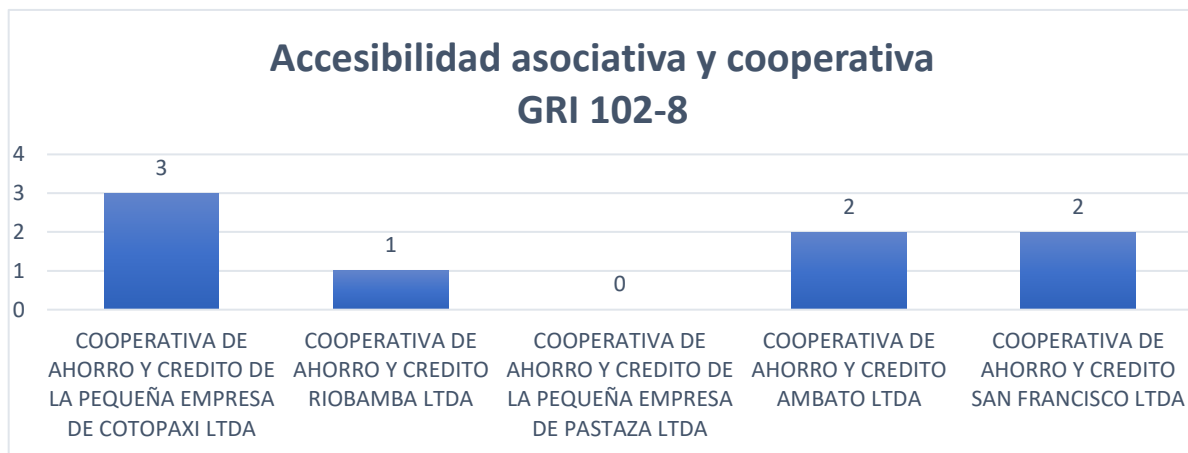
Después de realizado el análisis correspondiente podemos identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. no presenta información en el GRI 102-8 en congruencia con la primera y tercera dimensión; Mientras que para el GRI 102-8 en su segunda dimensión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. es la única en presentar información detallada en su balance social.

El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la segunda macrodimensión corresponde al GRI 102-8 primera dimensión, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. quien posee una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macrodimensión 2 es de nivel BAJO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. quien tiene la mayor ponderación

En la segunda macrodimensión se destaca la dimensión “accesibilidad asociativa y cooperativa” la cual obtuvo la calificación más alta, como se muestra en la ilustración 2, sin embargo, el nivel de divulgación de información de este indicador es BAJO debido a que la información detallada es insuficiente en 1 de las 5 cooperativas analizadas.

Ilustración 2. Accesibilidad asociativa y cooperativa



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macrodimensión 3:

Tabla 13. Autogestión y autonomía

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Autogestión y Autonomía	Acceso a cargos Institucionales	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	3	0	0	2	2	1.4
	Control democrático por los socios	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	0	0	3	2	2	1.4
	Transparencia informativa	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3	0	0	2	0	1.0
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)	102-13	Afiliación a asociaciones	3	0	0	0	2	1.0
	Relación con el Estado	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	0	0	0	0	0	0.0
	Estructura del Patrimonio	102-7	Tamaño de la organización	3	0	0	0	0	0.6
	Equilibrio real de poder entre asociados	102-19	Delegación de autoridad	0	0	0	2	0	0.4
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				1.71	0	0.42	1.14	0.85	

Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

Interpretación: De la tercera Macro dimensión se desprenden 7 dimensiones, las cuales son: acceso a cargos institucionales, congruencia GRI 202-2; control democrático por los socios, congruencia GRI 102-24; transparencia informativa, congruencia GRI 102-43; acuerdos con otras organizaciones (no EPS), congruencia 102-13; relación con el estado, congruencia GRI 201-4; estructura del patrimonio, congruencia GRI 102-7; equilibrio real de poder entre asociados, congruencia GRI 102-19. Después de realizado el análisis obtenemos que en el GRI 202-2 las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba y de la Pequeña Empresa de Pastaza no presentan información alguna en este indicador; En el GRI 102-24 las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y Riobamba tampoco presentan información relacionada con el indicador; En el GRI 102-43 la información es proporcionada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y Ambato; En el GRI 102-13 las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y San Francisco presentan información relacionada al indicador; Para el GRI 201-4 ninguna cooperativa brinda información; En el GRI 102-7 la única información disponible es proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi; mientras que para el GRI 102-19 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato es la única en proporcionar información en dicho indicador.

El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la tercera macro dimensión corresponde al GRI 202-2 y 102-24, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y Pastaza correspondientemente quienes poseen una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macro dimensión 3 es de nivel BAJO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda. quien tiene la mayor ponderación.

En la tercera macro dimensión se destaca la dimensión “acceso a cargos institucionales” la cual obtuvo la calificación más alta, como se muestra en la ilustración 3; sin embargo, el nivel de divulgación de información es BAJO debido a que la información detallada es nula en 2 cooperativas, pese a que tres de ellas presentan información considerable en sus respectivos informes.



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macro dimensión 4:

Tabla 14. Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes	Concentración de aportes sociales	102-25	Conflicto de intereses	0	0	3	2	2	1.4
	Utilización de utilidades y excedentes	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2	0	0	0	0	0.4
	Valor Agregado Cooperativo			3	0	0	3	0	1.2
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				1.67	0	1	1.67	0.67	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

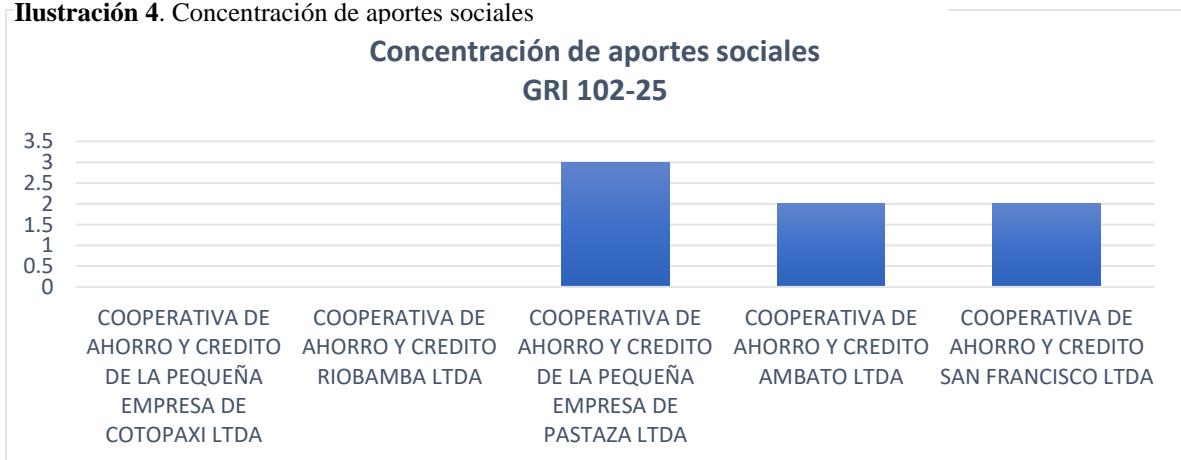
Interpretación: De la cuarta Macro dimensión se desprenden 3 dimensiones que son: Concentración de aportes sociales, congruencia GRI 102-25; Utilización de utilidades y excedentes y Valor agregado cooperativo, congruencia GRI 201-1.

Después de análisis efectuado se obtiene que para el GRI 102-25 la información es brindada por las Cooperativas de Ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, Ambato y San Francisco; El GRI 201-1 en su primera dimensión posee información únicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi, mientras que en su segunda dimensión, la información es brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la cuarta macro dimensión corresponde al GRI 102-25, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza quien posee una calificación ALTA. El nivel de divulgación de información por COAC para la macro dimensión 4 es BAJO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato quienes tienen la mayor ponderación.

En la cuarta Macro dimensión se destaca la dimensión “Concentración de aportes sociales” la cual obtuvo la calificación más alta, como se muestra en la ilustración 4; sin embargo, el nivel de divulgación de información es BAJO debido a la inexistencia de información detallada en 2 cooperativas, pese a que tres de ellas presentan información considerable en sus respectivos informes.

Ilustración 4. Concentración de aportes sociales



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macro dimensión 5:

Tabla 15. Educación, capacitación y comunicación

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2	1	2	2	3	2.0
	Promoción de la EPS	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1	0	0	0	0	0.2
	Investigación y desarrollo	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2	1	2	2	3	2.0
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				1.67	0.67	1.33	1.33	2	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

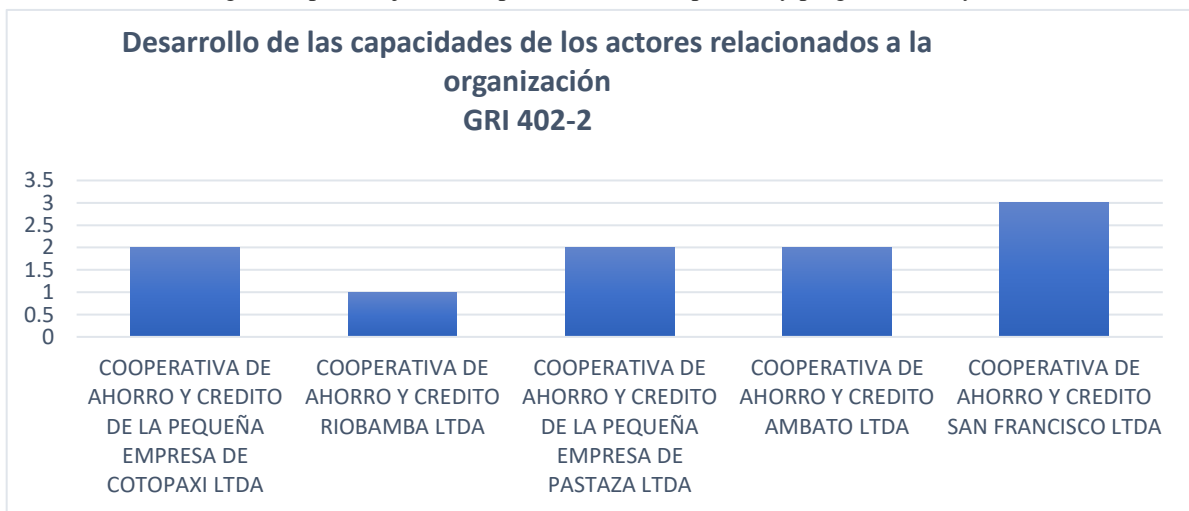
Interpretación: En la quinta Macro dimensión se desprenden 3 dimensiones que son: desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización e investigación y desarrollo, congruencia GRI 402-2; promoción de la EPS, congruencia GRI 102-2.

Después del análisis efectuado se ha establecido que para el GRI 402-2 en sus dos dimensiones la información es presentada por todas las cooperativas, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba quien tiene la calificación más baja de las dos dimensiones; mientras que para el GRI 102-2 la única información disponible corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi. El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la quinta macro dimensión corresponde al GRI 402-2, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco quien posee una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macro dimensión 5 es de nivel MEDIO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco quien tiene la mayor ponderación.

De la quinta macro dimensión se destaca la dimensión “desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización” la cual obtuvo una de las calificaciones más altas, como muestra la ilustración 5; sin embargo, el nivel de divulgación de información es MEDIO, es decir que las cooperativas conocen y desarrollan el concepto del indicador y pretenden mejorarlo.

Ilustración 5. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macro dimensión 6

Tabla 16. Cooperación e integración de sector Económico Popular y Solidario

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Cooperación e integración de Sector Económico Popular y Solidario	Inter cooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)	102-13	Afiliación a asociaciones	3	2	0	2	0	1.4
	Integración sectorial	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2	0	0	0	0	0.4
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2	0	0	0	0	0.4
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				2.33	0.67	0	0.67	0	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

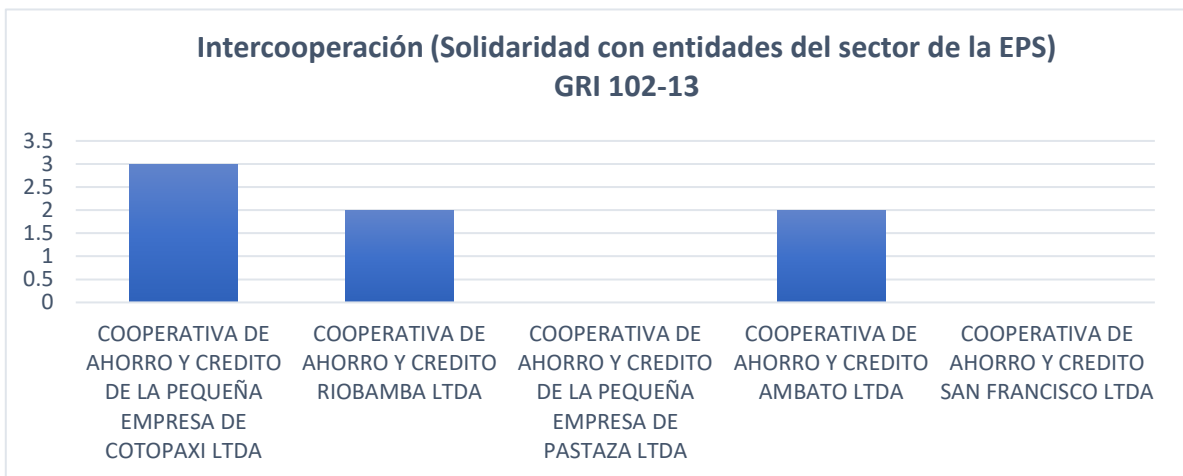
Interpretación: En la sexta macro dimensión se analizan 2 dimensiones que son: Inter cooperación (solidaridad con entidades del sector de la EPS), congruencia GRI 102-13; integración sectorial, congruencia GRI 102-42 y 102-43.

Después del análisis correspondiente se determinó que para el GRI 102-13 la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza y la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco no brindan información alguna relacionada con el indicador; Mientras que para el GRI 102-42 y 102-43 la única información disponible corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi. El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la sexta macro dimensión corresponde al GRI 102-13, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi quien posee una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macro dimensión 6 es de nivel MEDIO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi quien tiene la mayor ponderación.

De la sexta Macro dimensión se destaca la dimensión “Inter cooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)” la cual obtuvo la calificación más alta de esta sección, dando como resultado un nivel de divulgación de información BAJO, debido a que dos de las cooperativas no presentan ningún tipo de información relacionada con la dimensión analizada, como se muestra en la ilustración 6.

Ilustración 6. Afiliación a asociaciones



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Macro dimensión 7

Tabla 17. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental

MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					NIVEL DE DIVULGACIÓN POR DIMENSIONES
				PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	RIOBAMBA LTDA	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AMBATO LTDA	SAN FRANCISCO LTDA	
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comercio Justo	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	3	0	0	0	0	0.6
	Comunidad	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	0	2	0	2	3	1.4
	Medio Ambiente	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3	0	0	0	0	0.6
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	3	0	0	0	0	0.6
NIVEL DE DIVULGACIÓN POR COAC				2.25	0.5	0	0.5	0.75	

Fuente: Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Torres, H (2020)

Interpretación: En la séptima Macro dimensión se analizan 3 dimensiones que son: comercio justo, congruencia GRI 204-1; comunidad, congruencia GRI 413-1; medio ambiente, congruencia GRI 301-1 y 302-1.

Después del análisis efectuado se determinó que en el GRI 204-1 la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi es la única en proporcionar información para este indicador; Para el GRI 413-1 las Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, Ambato y San Francisco brindan información relacionada con el indicador; y para los indicadores GRI 301-1 y 302-1 la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi es quien presenta información de manera completa obteniendo una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información de responsabilidad social con mayor ponderación para la séptima macro dimensión corresponde al GRI 413-1, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco quien posee una calificación ALTA.

El nivel de divulgación de información por COAC para la macro dimensión 7 es de nivel MEDIO, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi quien tiene la mayor ponderación.

De la séptima macro dimensión se destaca la dimensión “comunidad” la cual obtuvo la calificación más alta de esta sección, como se muestra en la ilustración 7; sin embargo, el resultado de su calificación es de nivel Bajo, debido a que dos de las cooperativas no presentan ningún tipo de información relacionada con la dimensión analizada.

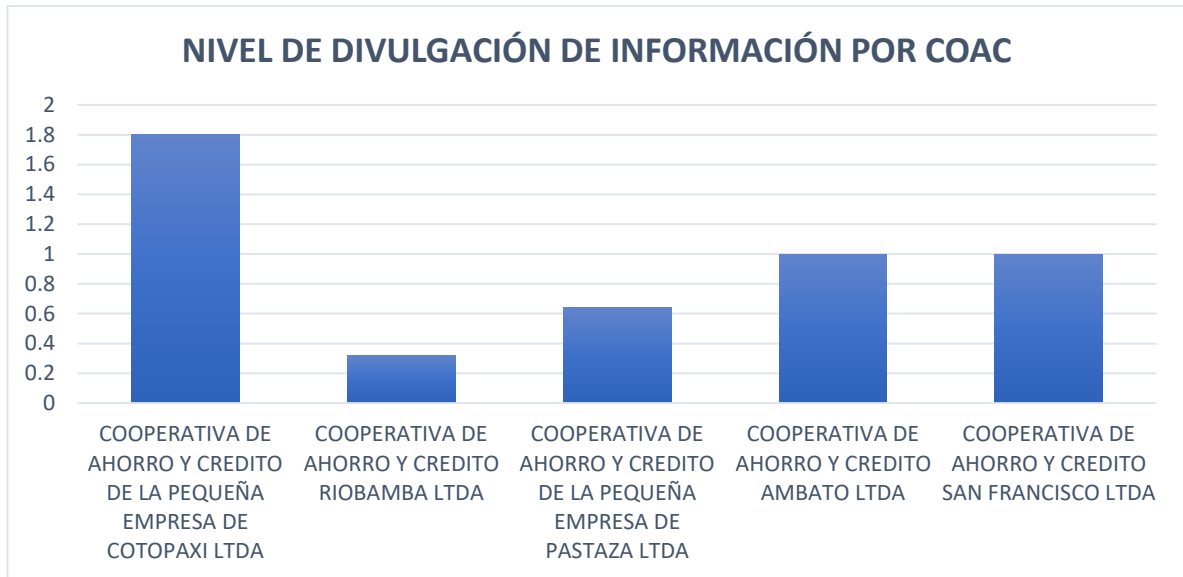
Ilustración 7. Comunidad



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Nivel de divulgación de información de responsabilidad social por COAC

Ilustración 8. Nivel de divulgación de información por COAC



Fuente: Torres, H (2020) a partir de Informes de Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El nivel de divulgación de información de responsabilidad social de las cinco Cooperativas de Ahorro y Crédito analizadas es BAJO, como se muestra en la ilustración 8. Identificando en orden de mayor difusión de información en primer lugar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda., en segundo lugar, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. y Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda., en tercer lugar, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. y por último a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

Después del análisis realizado, se determina que el nivel de divulgación de responsabilidad social en las cinco cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la zona 3 se encuentra en un nivel BAJO, esto se debe a que no todas las cooperativas realizan sus informes de manera homogénea, teniendo así que cuatro de las COAC analizadas utilizan el modelo establecido por la SEPS y una presenta su informe en base al modelo establecido por el GRI Estándar. Además, se puede determinar que la calidad y la cantidad de la información revelada varía de una cooperativa a otra.

4.3. Limitaciones del estudio

Para la elaboración de esta investigación inicialmente se contó con una población de doce entidades cooperativas, de las cuales con una posterior revisión a las respectivas páginas web, en busca de los informes de balance social, se redujo la población a cinco, lo que dificultó el realizar un trabajo de investigación más completo.

Debido a que esta tesis se realizó durante el período pandemia y época de confinamiento no se pudo obtener información de fuentes primarias como lo son las COAC, lo que hubiese permitido completar la información de aquellas instituciones que no revelan su informe de balance social en sus respectivas páginas web.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Se identificó las cooperativas de Ahorro y Crédito que presentaron informes en el año 2019, todos estos datos los encontramos en la Tabla 18. Cooperativas de Ahorro y Crédito que presentaron Balance Social 2019 en la web, en la cual se obtuvo como resultado que 5 cooperativas publicaron y 7 no lo publicaron informes, por lo cual se observa que no existe una normativa vigente que obligue a que todas las cooperativas publiquen sus informes de manera virtual, por lo cual la mayoría opta por no actualizar la información.
- Una vez analizado los informes de balance social de las cooperativas pertenecientes al segmento 1, Zona 3, se pudo identificar que el modelo que emplean es: Global Reporting Initiative en su versión estándar que contiene dimensiones de los ámbitos económico, ambiental y social los cuales son necesarios para que toda organización elabore su informe de balance social, el otro sistema de elaboración es el establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que contiene 7 macro dimensiones las cuales se encuentran en la Tabla 6. Una vez analizado los modelos en mención, se concluye, que el modelo de balance social de la SEPS, posee congruencia con el modelo GRI Estándar, lo que permitió analizar el nivel de divulgación de las 5 cooperativas, a partir de la elaboración de una tabla de congruencias entre estos dos modelos como lo muestra la Tabla 7 del presente estudio.
- Se elaboro un cuadro de variable-contenido que se puede observar en la Tabla 5, a través del cual se identifica que nivel de divulgación de información de responsabilidad social por parte de las COAC del segmento 1, zona 3 es BAJO, pese a que ciertos indicadores obtuvieron calificaciones altas no fue suficiente para compensar la falta de información en otros indicadores. Así, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi obtuvo una calificación de 1.8, y la Cooperativa de Crédito Riobamba una calificación de 0.32, con un equivalente de divulgación BAJO.

5.2. Recomendaciones.

- A la entidad de control, se recomienda que se establezca lineamientos que permitan la uniformidad en la presentación de informes de balance social, por lo cual se tiene que establecer un modelo que debe ser utilizado por todas las entidades, así mismo para su mejor aplicación se debe implementar la socialización de este, lo cual permitirá que se realicen estudios comparativos que sean más precisos y con información más fiable.
- En base a los datos obtenidos sobre los diferentes métodos que se emplean para la elaboración de balance social, se recomienda la utilización de método Global Reporting Initiative, debido a que es un modelo aplicable a todo tipo de organización y provee directrices específicas para la elaboración de este.
- En base al presente estudio, se recomienda a las COAC para mejorar su nivel de divulgación de información de responsabilidad social, difundir en todos sus canales oficiales de comunicación su informe de balance social y que el mismo esté disponible para consultas por parte de la sociedad, manteniendo la información de cada una de las COAC actualizada en las páginas web en períodos de tiempo establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

Abela, D. J. A. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. 34.

Alejos, C. (2014). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ERA DIGITAL: DE LA INFORMACIÓN A LA COMUNICACIÓN*. Recuperado de <https://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0367.pdf>

Archel, P. (2003). Las memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative. *Quinto Congreso de Economía de Navarra*, 17.

Bertram, D. (2008). *Likert Scale*. 11.

Bour, E. (2012). Responsabilidad social de la empresa análisis del concepto. *Estudios Económicos*, 29(59), 1-30.

Caicedo, L., Loaiza, S., & Lugo, D. (2013). *IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS*. 70.

Calixto, L. (2013). A divulgação de relatórios de sustentabilidade na América Latina: Um estudo comparativo. *Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), 828-842. <https://doi.org/10.5700/rausp1124>

Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/257850>

Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *MULTICIENCIAS*, 8, 71-77.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. *Documentos COM*, (366), 1-35.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2017). *La función de la divulgación de información en la evaluación de riesgos y la potenciación de la utilidad de la presentación de información empresarial en la adopción de decisiones*. 16.

Coraggio, J. L., Muñoz, R., Naranjo, C., Jácome, H., Ruiz, M. J., & Páez, J. R. (2013). *Estudios sobre Economía Popular y Solidaria* (Primera edición). Quito, Ecuador: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS y SFPS. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Estudios%20sobre%20EPS.pdf/03620fc8-a0ba-4156-929e-7141ec3e495b>

Correa, J. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE SOCIAL. *2007*, 10, 87-102.

Cueto, C., & De la Cuesta, M. (2019). *LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA* (Segunda Edición). Alicante: ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO, S.L. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/02/LA-ADMINISTRACION-PUBLICA-DE-LA-RSC-Cueto-y-De-la-Cuesta-JUNIO-2019.pdf>

D'Onofrio, P. (2006). *LAS TEORÍAS DE LA CONTABILIDAD SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA*. 23.

Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (57), 249-284.

De Sousa, J. M., & Outtes, L. S. (2007). Divulgação da responsabilidade social empresarial: Como os websites empresariais vêm sendo utilizados por empresas de energia e varejo. *Cadernos EBAPE.BR*, 5(2), 1-13.

Delgado, Y., & Herrera, R. (2009). Estudio comparativo de las memorias de sostenibilidad GRI y el informe de balance social que reportan las organizaciones nacionales. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 1(1), 119-124.

Fernández, F. (2002). EL ANÁLISIS DE CONTENIDO COMO AYUDA METODOLÓGICA PARA LA INVESTIGACIÓN. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(96), 20.

Fernández, L., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (1998). *Tipología del denominado Balance Social*. 17.

Forum Empresa CEAL. (2013). *Estudio sobre Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas afiliadas al Consejo Empresarial de América Latina (CEAL)*. Recuperado de <http://social.ceal.co/wp-content/uploads/2014/12/Informe-Final-encuesta-RSE-CEAL-diagramado.pdf>

Fundación AVINA, & Korin, M. (2011, marzo). *En Busca de la Sostenibilidad. El Camino de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina y la Contribución de la Fundación Avina*. MIXTO. Recuperado de

<https://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/en-busca-de-la-sostenibilidad-el-camino-de-la-responsabilidad-social-empresarial-e>

Global Reporting Initiative. (2013). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad Principios y Contenidos Básico*. Países Bajos. Recuperado de <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>

Global Reporting Initiative. (2020). Sobre GRI. Recuperado 31 de agosto de 2020, de Sobre GRI website: <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>

Hernández, H. G., & Jiménez, A. M. (2015). Responsabilidad social empresarial, zona urbana del distrito de Barranquilla: Estudio etnográfico. *ECONÓMICAS CUC*, 36(2), 9-18.

Inchicaqui, M. (2014). LA CONTABILIDAD SOCIAL-ORIGEN Y PARADIGMAS. *Quipukamayoc*, 10, 31. <https://doi.org/10.15381/quipu.v10i19.5513>

ISO 26000. (2010). *NORMA INTERNACIONAL ISO 26000*. Recuperado de <http://americalatina genera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015%20F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>

Maldonado, S. (2015). *Estudio comparativo internacional de la divulgación de información social en américa latina: El caso de Chile, Colombia y México*

([Http://purl.org/dc/dc/mitype/Text](http://purl.org/dc/dc/mitype/Text), Universidad de Deusto). Universidad de Deusto.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=175822>

Manasliski, N., & Varela, L. (2009). Teoría de la Agencia: Evidencia empírica en firmas uruguayas. *Quantum: revista de administración, contabilidad y economía*, 4(2), 48-63.

McWilliams, A., & Siegel, D. (2001). Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective. *The Academy of Management Review*, 26, 117-127.
<https://doi.org/10.5465/AMR.2001.4011987>

Mendoza, M., Hernández, A., & Govea, M. (2013). *Responsabilidad Social*. 19.

Muñoz, R., & Tirado, P. (2014). Responsabilidad social y transparencia a través de la Web: Un análisis aplicado a las Cooperativas Agroalimentarias Españolas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (114), 84-105.

Navarro Galera, A., Tirado Valencia, P., Ruiz Lozano, M., & de los Ríos Berjillos, A. (2015). Divulgación de información sobre responsabilidad social de los gobiernos locales europeos: El caso de los países nórdicos. *Gestión y política pública*, 24(1), 229-270.

Oliveros, M. (2016). El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: Una Aproximación Teórica. *Sapienza Organizacional*, 3(6), 93-106.

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *MANUAL DE BALANCE SOCIAL*.
GRAFICAS PAJON. Recuperado de
<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>

- Ovelar, W. (2019). Análisis de las Memorias de Sustentabilidad de las Organizaciones Paraguayas. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(2), 161-183. <https://doi.org/10.18004/riics.2019.diciembre.161-183>
- Pastor, S., Raffaelli, P. G., & Jugon, M. (2019). Revelación de información de responsabilidad social en el sector financiero argentino. Factores explicativos. *CAPIC REVIEW*, 17(1), 5.
- Pérez, M. del C., & Morales, J. D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista CUIDARTE*, 2(1). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v2i1.59>
- Ribeiro, V., Monteiro, S., & Moura, A. (2018). Divulgação de informação na internet sobre Responsabilidade Social – Evidência Empírica nos Municípios Portugueses. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 7(2), 185-209.
- Rodríguez, L., & Ríos, L. (2016). EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD CON METODOLOGÍA GRI. *Dimension Empresarial*, 14(02), 73-89. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- Rodriguez, P., Fuentes, F., & Cañizares, S. (2013). *Revelación de información sobre clientes, comunidad, empleados y medio ambiente en las entidades financieras españolas a través de las memorias de responsabilidad social corporativa (2007-2010) | Elsevier Enhanced Reader*. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2012.12.002>
- Sabogal, J. (2008). Aproximación y cuestionamientos al concepto de responsabilidad social empresarial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 16(1), 179-195.

Salas, E. (2018). Responsabilidad social en las empresas y su legislación en el Ecuador. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (octubre). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/responsabilidad-social-empresas.html>

Sánchez, J. (2003). APROXIMACIÓN TEÓRICA AL BALANCE SOCIAL. *Contabilidad y Auditoría*, 17, 131-142.

Sánchez, R. G., Rodríguez, M. P., & López, A. M. (2013). Divulgación online de información de responsabilidad social en las universidades españolas. *Revista de educación*, (1), 177-209.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. , Registro Oficial 444 de 10-may.2011 § (2011).

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Formulario de Balance Social*. Recuperado de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Formulario%20de%20Balance%20Social_a.pdf/6e94e807-7553-47ff-a9c7-46581ed201fa

Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *PROVINCIA*, 29, 135-173.

Villacís, C., Suarez, Y., & Güillín, X. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*, 3, 452-466.

Zilli, M., Catalán, M., Zilli, J., & Fernández, S. (2016). Divulgación contable de información sobre responsabilidad social: Análisis comparativo del sector financiero

de Argentina y Chile. *CAPIC REVIEW*, 14, 57-70.

<https://doi.org/10.35928/cr.vol14.2016.33>

ANEXOS

A. EVALUACIÓN DE NIVEL DE DIVULGACIÓN.

				CALIFICACIÓN EN ESCALA DE LIKERT					
MACRODIMENSIÓN SEPS	DIMENSIONES	CONGRUENCIA GRI ESTANDAR		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	CALIFICACIÓN PROMEDIO POR INDICADOR
Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	Prelación del trabajo sobre el capital	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	2	0	3	0	2	1.4
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	0	0	0	0	2	0.4
	Ocio liberador	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	0	0	0	0	0	0.0
Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	Accesibilidad asociativa y cooperativa	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3	1	0	2	2	1.6
	Retiro de asociados			0	0	3	0	0	0.6
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros			2	1	0	2	2	1.4
Autogestión y Autonomía	Acceso a cargos Institucionales	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	3	0	0	2	2	1.4

	Control democrático por los socios	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	0	0	3	2	2	1.4
	Transparencia informativa	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3	0	0	2	0	1.0
	Acuerdos con otras organizaciones (no EPS)	102-13	Afiliación a asociaciones	3	0	0	0	2	1.0
	Relación con el Estado	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	0	0	0	0	0	0.0
	Estructura del Patrimonio	102-7	Tamaño de la organización	3	0	0	0	0	0.6
	Equilibrio real de poder entre asociados	102-19	Delegación de autoridad	0	0	0	2	0	0.4
Participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes	Concentración de aportes sociales	102-25	Conflicto de intereses	0	0	3	2	2	1.4
	Utilización de utilidades y excedentes	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2	0	0	0	0	0.4
	Valor Agregado Cooperativo			3	0	0	3	0	1.2
Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2	1	2	2	3	2.0
	Promoción de la EPS	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1	0	0	0	0	0.2
	Investigación y desarrollo	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	2	1	2	2	3	2.0
Cooperación e integración de	Intercooperación (Solidaridad con entidades)	102-13	Afiliación a asociaciones	3	2	0	2	0	1.4

Sector Económico Popular y Solidario	del sector de la EPS)								
	Integración sectorial	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2	0	0	0	0	0.4
102-43		Enfoque para la participación de los grupos de interés	2	0	0	0	0	0.4	
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comercio Justo	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	3	0	0	0	0	0.6
	Comunidad	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	0	2	0	2	3	1.4
	Medio Ambiente	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	3	0	0	0	0	0.6
		302-1	Consumo energético dentro de la organización	3	0	0	0	0	0.6
CALIFICACIÓN PROMEDIO POR COAC				1.8	0.32	0.64	1	1	