



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

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

Tema:

---

“Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”

---

**Autora:** Gualancañay Ilbay, Janneth Ana

**Tutora:** Dra. Paredes Cabezas, Maribel del Rocío

Ambato – Ecuador

2017

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Maribel del Rocío, Paredes Cabezas con cédula de identidad N° 180245984-0 en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y CONTROL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR COOPERATIVISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”**, desarrollado por Gualancañay Ilbay Janneth Ana, 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 establecidos en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la 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. Concejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Abril del 2017

**TUTORA**



Dra. Maribel del Rocío, Paredes Cabezas

C.I.: 180245984-0

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Gualancañay Ilbay Janneth Ana, con cédula de identidad N° 180446891-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación; bajo el tema : **“BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y CONTROL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR COOPERATIVISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Abril del 2017

**AUTORA**



Janneth Ana Gualancañay Ilbay

C.I.: 180446891-4

## **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 ese proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Abril del 2017

**AUTORA**



Janneth Ana Gualancañay Ilbay

C.I.: 180446891-4


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y CONTROL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR COOPERATIVISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO.”**, elaborado por Gualancañay Ilbay Janneth Ana, 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, Abril del 2017



Eco. Mg. Diego Proaño  
**PRESIDENTE**



Dr. Edison Coba  
**MIEMBRO CALIFICADOR**



Dr. Lenyn Vásconez  
**MIEMBRO CALIFICADOR**

## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, por regalarme lo más valioso que son mis padres Mariano y Olga, mis queridos hermanos; quienes me han brindado su apoyo incondicional y son la inspiración para seguir cumpliendo mis metas.

A ustedes mis queridos padres, quienes me dan la fuerza para seguir adelante y guiarme a ser una mujer útil para la sociedad y como no dedicar este trabajo a mis hermanos Milton y William quienes con su presencia no me han dejado caer a pesar de las adversidades y a mi hermano Iván, aunque el destino no quiso que estemos juntos toda la vida siempre estarás en mi corazón, este trabajo es de ustedes mi familia.

*"La familia no es algo importante, lo es todo"*

Michael J. Fox.

## AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios por haberme ayudado a culminar esta etapa de mi vida.

Mi profunda gratitud a la Universidad Técnica de Ambato, a todos mis maestros quienes me guiaron durante este trayecto, a todas las personas que de una u otra forma tuvieron que ver con el trabajo de investigación realizado.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano de la sociedad, en especial a la Dra. Maribel Paredes quien siempre con paciencia, respeto, me supo guiar durante la investigación.

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

**TEMA:** “BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y CONTROL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR COOPERATIVISTA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**AUTORA:** Janneth Ana Gualancañay Ilbay

**TUTORA:** Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas.

**FECHA:** Abril de 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

El sector Cooperativo en la actualidad se constituye como uno de los pilares fundamentales de la economía del país, si bien estas Instituciones son consideradas como empresas de economía social, deben tener un sistema de información que les permita transparentar las actividades que realicen en bienestar de sus grupos de interés, en el presente trabajo de investigación se analiza al “Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el Sector Cooperativista de la ciudad de Ambato”, esta problemática se ve afectada por el incumplimiento de las normativas legales emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo cual afecta la imagen del Sector Cooperativo, traduciéndose en la carencia de sentido de pertenecía de los socios, principalmente por el incumplimiento de los principios cooperativos y valores institucionales.

En base a lo mencionado, es pertinente realizar un análisis sobre la importancia del Balance Social como una herramienta de gestión para la entrega completa de los informes de Gestión, mediante el cual se podrá evaluar mediante tres ámbitos la gestión de Responsabilidad Social aplicada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que son actores principales en actividades sociales y sobre todo en el ámbito económico, pero no existe una preocupación por el cuidado ambiental. Como



modalidad de investigación se ha elegido la investigación de campo, bibliográfica y documental son un enfoque mixto y los resultados se obtuvieron de la aplicación de un cuestionario dirigido a los Directivos y Socios.

Finalmente, se recomienda llevar un adecuado control de todas las actividades sociales, económicas y ambientales que realicen las Cooperativas de Ahorro y Crédito mediante el Balance Social cumpliendo así con su Responsabilidad Social.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** SECTOR COOPERATIVO, BALANCE SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PRINCIPIOS COOPERATIVOS.

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

**TOPIC:** "SOCIAL BALANCE AS A TOOL FOR MEASURING AND CONTROLLING SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE COOPERATIVE SECTOR OF THE CITY OF AMBATO"

**AUTHOR:** Janneth Ana Gualancañay Ilbay

**TUTOR:** Dra. Maribel del Rocío Paredes Cabezas.

**DATE:** April 2017

**ABSTRACT**

The Cooperative sector is now one of the fundamental pillars of the country's economy, although these institutions are considered as social economy companies, they must have an information system that allows them to make transparent their activities in the welfare of their Interest groups, in the present research work is analyzed the "Social Balance as a tool for measuring and controlling Social Responsibility in the Cooperative Sector of the city of Ambato," this problem is affected by non-compliance with the legal regulations issued By the Superintendency of Popular and Solidarity Economy, which affects the image of the Cooperative Sector, resulting in the lack of sense of membership of the partners, mainly due to non-compliance with cooperative principles and institutional values.

Based on the above, it is pertinent to carry out an analysis on the importance of the Social Balance as a management tool for the complete delivery of the Management reports, through which it will be possible to evaluate through three areas the management of Social Responsibility applied by the Cooperatives Of Savings and Credit since they are main actors in social activities and especially in the economic area, but there is no concern for the environmental care. As research modality has been chosen field research, bibliographical and documentary are a mixed approach and the

results were obtained from the application of a questionnaire addressed to the Directors and Partners.

Finally, it is recommended to take an adequate control of all social, economic and environmental activities carried out by the Savings and Credit Cooperatives through the Social Balance, thus fulfilling their Social Responsibility.

**KEYWORDS:** COOPERATIVE SECTOR, SOCIAL BALANCE, SOCIAL RESPONSIBILITY, MANAGEMENT, COOPERATIVE PRINCIPLES

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
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.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1 Descripción y formulación del problema.....	2
1.1.1 Descripción y contextualización.....	2
1.1.1.1 Macrocontextualización.....	2
1.1.1.2 Mesocontextualización.....	3
1.1.1.3. Microcontextualización.....	6
1.1.2 Formulación y análisis crítico.....	7
1.2 Justificación.....	8
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes Investigativos .....	11
2.2 Fundamentación científico-técnica.....	16
2.2.1 <i>Conceptualización de la variable independiente: Balance Social</i> .....	19
2.2.2 <i>Conceptualización de la variable dependiente: Responsabilidad Social..</i>	30
2.3 Preguntas directrices y /o hipótesis .....	39
2.3.1 <i>Preguntas directrices</i> .....	39
2.3.2 <i>Hipótesis</i> .....	39
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	40
3.1.1 <i>Modalidad</i> .....	40
3.1.2 <i>Enfoque</i> .....	40
3.1.3 <i>Nivel de investigación</i> .....	41
3.2 Población, muestra y unidad de investigación .....	43
3.2.1 <i>Población</i> .....	43
3.2.2 <i>Muestra</i> .....	43
3.2.3 <i>Unidad de Investigación</i> .....	45
3.3 Operacionalización de las variables .....	45
3.3.1 <i>Variable Independiente: Balance Social</i> .....	46
3.3.2 <i>Variable Dependiente: Responsabilidad Social</i> .....	47
3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información.....	48
3.4.1 <i>Plan de recolección de la información</i> .....	48
3.4.2 <i>Plan de procesamiento de la información</i> .....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>52</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1 Principales Resultados.....	52
4.1.1 <i>Resultados</i> .....	52

4.1.2 Verificación de la hipótesis.....	91
4.2 Limitaciones de estudio.....	97
4.3 Futuras Líneas de Investigación.....	97
4.4 Conclusiones.....	98
4.5 Recomendaciones.....	100
4.6 Modelo Operativo.....	102
Referencia Bibliográfica.....	103
Anexos.....	112
Anexo 1 Cuestionario dirigido a Directivos.....	113
Anexo 2 Cuestionario dirigido a Socios.....	115
Anexo 3 Modelo de Balance Social.....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1</b> División de Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmentos.....	5
<b>Tabla 2</b> Composición de las organizaciones del SFPS .....	22
<b>Tabla 3</b> Principios en los que se basa el Balance Social Ecuatoriano.....	26
<b>Tabla 4</b> Macrodimensiones y dimensiones del Balance Social.....	27
<b>Tabla 5</b> Variable Independiente: Balance Social .....	46
<b>Tabla 6</b> Variable Dependiente: Responsabilidad Social .....	47
<b>Tabla 7</b> Plan de recolección de la información. ....	48
<b>Tabla 8</b> Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario Directivos con 21 preguntas .....	50
<b>Tabla 9</b> Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario Directivos con 16 preguntas .....	50
<b>Tabla 10</b> Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario de socios con 20 preguntas .....	51
<b>Tabla 11</b> Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario de socios con 15 preguntas .....	51
<b>Tabla 12</b> Frecuencia de Género de las personas encuestadas .....	52
<b>Tabla 13</b> Frecuencia de edad de los Directivos encuestados .....	53
<b>Tabla 14</b> Frecuencia del estado civil de las personas encuestadas.....	54
<b>Tabla 15</b> Frecuencia del nivel de instrucción de los Directivos encuestados .....	55
<b>Tabla 16</b> Frecuencia de personas que opinan sobre la salida del personal. ....	56
<b>Tabla 17</b> Frecuencia de personas que opinan sobre los canales de diálogo .....	57
<b>Tabla 18</b> Frecuencia de personas que opinan sobre los certificados de aportación ..	58
<b>Tabla 19</b> Frecuencia formación de los trabajadores.....	59
<b>Tabla 20</b> Frecuencia de quienes poseen acuerdos con otras Instituciones .....	60
<b>Tabla 21</b> Frecuencia de personas que opinan sobre programas de educación .....	61
<b>Tabla 22</b> Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades educativas.....	62
<b>Tabla 23</b> Frecuencia de quienes aplican las acciones de Responsabilidad Social ...	63
<b>Tabla 24</b> Frecuencia de personas que opinan sobre la aplicación del Balance Social.....	64
<b>Tabla 25</b> Frecuencia de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social.....	65

<b>Tabla 26</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la acumulación del capital .....	66
<b>Tabla 27</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre el fomento de valores.....	67
<b>Tabla 28</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre las capacitaciones .....	68
<b>Tabla 29</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la atención del personal .....	69
<b>Tabla 30</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre si el Código de ética .....	70
<b>Tabla 31</b>	Frecuencia de quienes opinan de la inclusión de la RS .....	71
<b>Tabla 32</b>	Frecuencia de género de los socios encuestados.....	72
<b>Tabla 33</b>	Frecuencia de edad de los socios encuestados .....	73
<b>Tabla 34</b>	Frecuencia del estado civil de los socios encuestados .....	74
<b>Tabla 35</b>	Frecuencia del nivel de instrucción de los socios encuestados .....	75
<b>Tabla 36</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre los derechos y obligaciones .....	76
<b>Tabla 37</b>	Frecuencia de quienes conocen la existencia de la Asamblea de Socios... ..	77
<b>Tabla 38</b>	Frecuencia de quienes conocen las elecciones en las Cooperativas .....	78
<b>Tabla 39</b>	Frecuencia de personas que opinan los medios de información .....	79
<b>Tabla 40</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la Responsabilidad Social.....	80
<b>Tabla 41</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades sociales .....	81
<b>Tabla 42</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre los proyectos para mejorar la calidad de vida.....	82
<b>Tabla 43</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la atención del personal .....	83
<b>Tabla 44</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre el conocimiento de la misión, visión y objetivos de las Cooperativas .....	84
<b>Tabla 45</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la participación en actividades en beneficio de la comunidad .....	85
<b>Tabla 46</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre la conciencia ambiental .....	86
<b>Tabla 47</b>	Frecuencia de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social .....	87
<b>Tabla 48</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre los servicios sociales.....	88
<b>Tabla 49</b>	Frecuencia de quienes opinan sobre cumplimiento de expectativas .....	89
<b>Tabla 50</b>	Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades educativas.....	90
<b>Tabla 51</b>	Contingencia de programas de educación para la ciudadanía *Sistema de información (Balance Social).....	92
<b>Tabla 52</b>	Chi-cuadrado de Contingencia de programas de educación para la ciudadanía canales de dialogo para mantener relaciones* Sistema de Información.	92



<b>Tabla 53</b> Contingencia programas de Responsabilidad Social*Participa en actividades en beneficio de la comunidad.....	95
<b>Tabla 54</b> Chi-cuadrado de programas de Responsabilidad Social*Participa en actividades en beneficio de la comunidad.....	95
<b>Tabla 55</b> Modelo Operativo .....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Gráfico 1</b> Árbol de problemas.....	7
<b>Gráfico 2</b> Categorías Fundamentales .....	16
<b>Gráfico 3</b> Balance Social.....	17
<b>Gráfico 4</b> Responsabilidad Social .....	18
<b>Gráfico 5</b> Composición de las organizaciones del SFPSS .....	22
<b>Gráfico 6</b> Principios en los que se fundamenta el Balance Social .....	25
<b>Gráfico 7</b> Marco General de la búsqueda de Ventajas Competitivas.....	32
<b>Gráfico 8</b> Modelo Stakeholders.....	37
<b>Gráfico 9</b> Beneficios percibidos tras la incorporación de RSE.....	39
<b>Gráfico 10</b> Porcentaje de Género de los Directivos encuestadas .....	52
<b>Gráfico 11</b> Porcentaje de edad de los Directivos encuestados .....	53
<b>Gráfico 12</b> Porcentaje del estado civil de las personas encuestados .....	54
<b>Gráfico 13</b> Porcentaje del nivel de instrucción de los Directivos encuestados .....	55
<b>Gráfico 14</b> Porcentaje de personas que opinan sobre la salida del personal .....	56
<b>Gráfico 15</b> Porcentaje de personas que opinan sobre los canales de dialogo .....	57
<b>Gráfico 16</b> Porcentaje de personas que opinan sobre los certificados de aportación.....	58
<b>Gráfico 17</b> Porcentaje de formación de los trabajadores.....	59
<b>Gráfico 18</b> Porcentaje de quienes poseen acuerdos con otras Instituciones. ....	60
<b>Gráfico 19</b> Porcentaje de personas que opinan sobre programas de educación.....	61
<b>Gráfico 20</b> Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades educativas ....	62
<b>Gráfico 21</b> Porcentaje de quienes aplican acciones de R.S.....	63
<b>Gráfico 22</b> Porcentaje de quienes opinan sobre la aplicación del Balance Social ...	64
<b>Gráfico 23</b> Porcentaje de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social ..	65
<b>Gráfico 24</b> Porcentaje de personas que opinan sobre la acumulación del capital....	66
<b>Gráfico 25</b> Porcentaje de personas que opinan sobre el fomento de valores .....	67
<b>Gráfico 26</b> Porcentaje de personas que opinan sobre las capacitaciones.....	68
<b>Gráfico 27</b> Porcentaje de personas que opinan sobre la atención del personal.....	69
<b>Gráfico 28</b> Porcentaje de personas que opinan sobre el Código de ética.....	70
<b>Gráfico 29</b> Porcentaje de personas que opinan sobre la inclusión de la RS.....	71

<b>Gráfico 30</b>	Porcentaje de Género de los socios encuestados .....	72
<b>Gráfico 31</b>	Porcentaje de edad de los socios encuestados.....	73
<b>Gráfico 32</b>	Porcentaje del estado civil de los socios encuestados.....	74
<b>Gráfico 33</b>	Porcentaje del nivel de instrucción de los socios encuestados.....	75
<b>Gráfico 34</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre los derechos y obligaciones..	76
<b>Gráfico 35</b>	Porcentaje de quienes conocen la existencia de la Asamblea de Socios	77
<b>Gráfico 36</b>	Porcentaje de quienes conocen las elecciones en las Cooperativas. ....	78
<b>Gráfico 37</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre los medios de información ...	79
<b>Gráfico 38</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre la Responsabilidad Social ....	80
<b>Gráfico 39</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades sociales.....	81
<b>Gráfico 40</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre los proyectos para mejorar la calidad de vida.....	82
<b>Gráfico 41</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre la atención del personal .....	83
<b>Gráfico 42</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre el conocimiento de la misión, visión y objetivo de las Cooperativas.....	84
<b>Gráfico 43</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre la participación en actividades en beneficio de la comunidad.....	85
<b>Gráfico 44</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre la conciencia ambiental .....	86
<b>Gráfico 45</b>	Porcentaje de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social ..	87
<b>Gráfico 46</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre los servicios sociales .....	88
<b>Gráfico 47</b>	Porcentaje de quienes opinan sobre el cumplimiento de expectativas...	89
<b>Gráfico 48</b>	Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades educativas ....	90

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como Instituciones comprometidas con la sociedad deben cumplir con sus principios, valores y objetivos que tienen establecidos, cumpliendo las normativas vigentes establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estas actividades deben ser divulgadas mediante el Balance Social.

El presente trabajo de investigación está conformado por cuatro capítulos que tienen como finalidad dar a conocer que el Balance Social es herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Análisis y descripción del problema de investigación, en este se describe y plantea el tema de investigación, en donde se plantea la contextualización macro, meso y micro además se justifica la investigación y finalmente se plantean los objetivos generales y específicos.

**Capítulo II:** Marco teórico, en esta parte se describen los antecedentes investigativos, la fundamentación científica, se plantean las preguntas directrices y la hipótesis de la investigación.

**Capítulo III:** Metodología de la Investigación, en la cual se describe la modalidad, enfoque, el nivel de investigación, además se establece la población y muestra a ser investigadas, se detalla la operacionalización de las variables y la manera en la cual se va a procesar la información.

**Capítulo IV:** Resultados, se detallan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Directivos y Socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, se realiza la comprobación de la hipótesis, además en este capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones según los resultados obtenidos

## CAPÍTULO I

### ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción y formulación del problema

##### *1.1.1 Descripción y contextualización*

###### 1.1.1.1 Macrocontextualización

En la actualidad surge un nuevo concepto de economía, a más de la economía capitalista y neoliberal que buscan generar intereses de los directivos obteniendo ganancias y se encuentra en auge conceptos como: economía social popular y solidaria. Así de acuerdo a Carragio (2008) :

*“La economía social y solidaria está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad (...) incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía”.*

Si bien las Cooperativas de Ahorro y Crédito emiten sus estados financieros de manera periódica a los entes de control, de la misma forma estas deberían dar a conocer sus actividades de responsabilidad social en ámbitos sociales económicos y ambientales en otras palabras deben emitir un balance social demostrando su interés por sus socios, trabajadores y la colectividad en general, mejorando así su modelo de gestión y de esta manera puedan mejorar su competitividad.

En palabras de Mugarra (2001) *“Gracias a este instrumento, las cooperativas contarán con un medio adecuado para medir el grado de acercamiento o alejamiento que tengan con respecto al cumplimiento de su misión como organización cooperativa”.* Las cooperativas por tanto deben cumplir con la misión y visión que mantienen y cumplir con los principios cooperativos previamente establecidos, ya que los mismos tienen un origen de cooperación y reciprocidad con el entorno.

Las organizaciones se enfrentan a nuevos retos, que van más allá de ofrecer productos o servicios, llevando un modelo de gestión socialmente responsable, en la actualidad las empresas adoptan un compromiso con los stakeholders, para demostrar su transparencia tanto en el ámbito social como económico.

El balance social constituye una herramienta de gestión que se elabora no como un balance tradicional más bien por el contrario está enfocado en la comunidad, *“el balance social es una herramienta de medición en cuanto permite, mediante la aplicación de una metodología específica, medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social de cualquier organización”*. (Colina & Senior , Balance Social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable., 2008, pág. 72).

En perspectiva de Alemán, Rivera & Alfonso (2008, pág. 15) *“Responsabilidad Social, entendida ésta como toda aquella actividad que desarrolla la empresa con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada.”*

En la actualidad se menciona que las organizaciones deben ser socialmente responsable esto va más allá de hacer obras sociales, esto engloba una serie de decisiones que van desde el interior de la organización con clientes internos y clientes externos posteriormente que implica el cumplimiento de la filosofía cooperativa.

#### 1.1.1.2 Mesocontextualización

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) publicada en el R.O. N° 449 en su artículo 283 señala:

*“El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.”*

En Ecuador el auge de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha sido evidente por las necesidades crediticias y de inversión de los socios que no pueden acceder a todos los

requisitos que piden otras Instituciones Financieras como son los Bancos, Sociedades Financieras, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, de acuerdo con Diario La Hora (2016, pág. 4) : *“Un factor importante para que aumente la confianza al sistema cooperativo fue el problema de la banca suscitada en el año 1999, a flexibilidad en los requisitos para ser parte de las cooperativas, es otra de las causas.”*.

En palabras de Agencias Públicas de Noticias del Ecuador y Suramérica citado por Solís (2013) menciona que: *“La economía popular y solidaria representa el 13% del Producto Interno Bruto (PIB) y genera el 64% de empleo a nivel nacional, es decir que esta economía dinamiza la política económica y productiva del país”*, por lo cabe recalcar que este sector ayuda a la economía del país generando fuentes de trabajo y mejorando la estabilidad económica del país.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben realizar un diseño y ejecución de programas sociales ya que la Responsabilidad Social, ayuda a la mejora del modelo de gestión, e impulsa el cumplimiento de su misión, visión, valores y estrategias, según Carrillo (2016) *“las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas han comenzado a prestar importancia a la RSE mediante la orientación de sus esfuerzos al bienestar socio-económico y ambiental.”*

Cabe recalcar que la Responsabilidad Social es *“hacer bien las cosas, con transparencia, calidad y compromiso. Es aplicable indistintamente a grandes corporaciones o pymes y al sector micro empresarial”* (Karina, 2006)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria son organizaciones sin fines de lucro, tiene un compromiso con la comunidad y busca la satisfacción de las necesidades de sus integrantes, pero muy pocas ponen en práctica sus valores y principios cooperativos.

Todo esto tiene una relación estrecha con el Plan Nacional del Buen Vivir (2013, pág. 24): *“. El Buen Vivir construye sociedades solidarias, corresponsables y recíprocas que viven en armonía con la naturaleza, a partir de un cambio en las relaciones de poder.”*

Una de las maneras de medir y controlar la responsabilidad social es a través del Balance Social ya que constituye una herramienta de gestión en cuanto al cumplimiento de su filosofía, en nuestro país su aplicación es obligatoria según la Disposición General Segunda de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012) dice:

*“Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural”.*

El Balance Social actúa dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como instrumento de gestión que ayuda a medir en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de dichas instituciones, en un periodo determinado, además se constituye como una herramienta de comunicación interna y externa tanto al talento humano como a los grupos de interés.

Razón por la cual se ha dado mayor control a estas entidades, las cuales son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estas deben tener un patrimonio fuerte, una gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo crediticio y deben tener solvencia económica, de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016, pág. S/N), existen 724 Cooperativas de Ahorro y Crédito, dividida en cinco segmentos como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1** División de Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmentos

<b>SEGMENTOS</b>	<b>NÚMERO DE COAC</b>
Segmento 1	26
Segmento 2	28
Segmento 3	85
Segmento 4	184
Segmento 5	392
<b>TOTAL</b>	<b>724</b>

Fuente: SEPS, 2016



### 1.1.1.3. Microcontextualización

La ciudad de Ambato es altamente comercial, lo que ha permitido al sector Cooperativo Financiero desarrollarse permanentemente, además de entregar información Financiera a la sociedad estas deben cumplir con su Responsabilidad Social mediante el Balance Social.

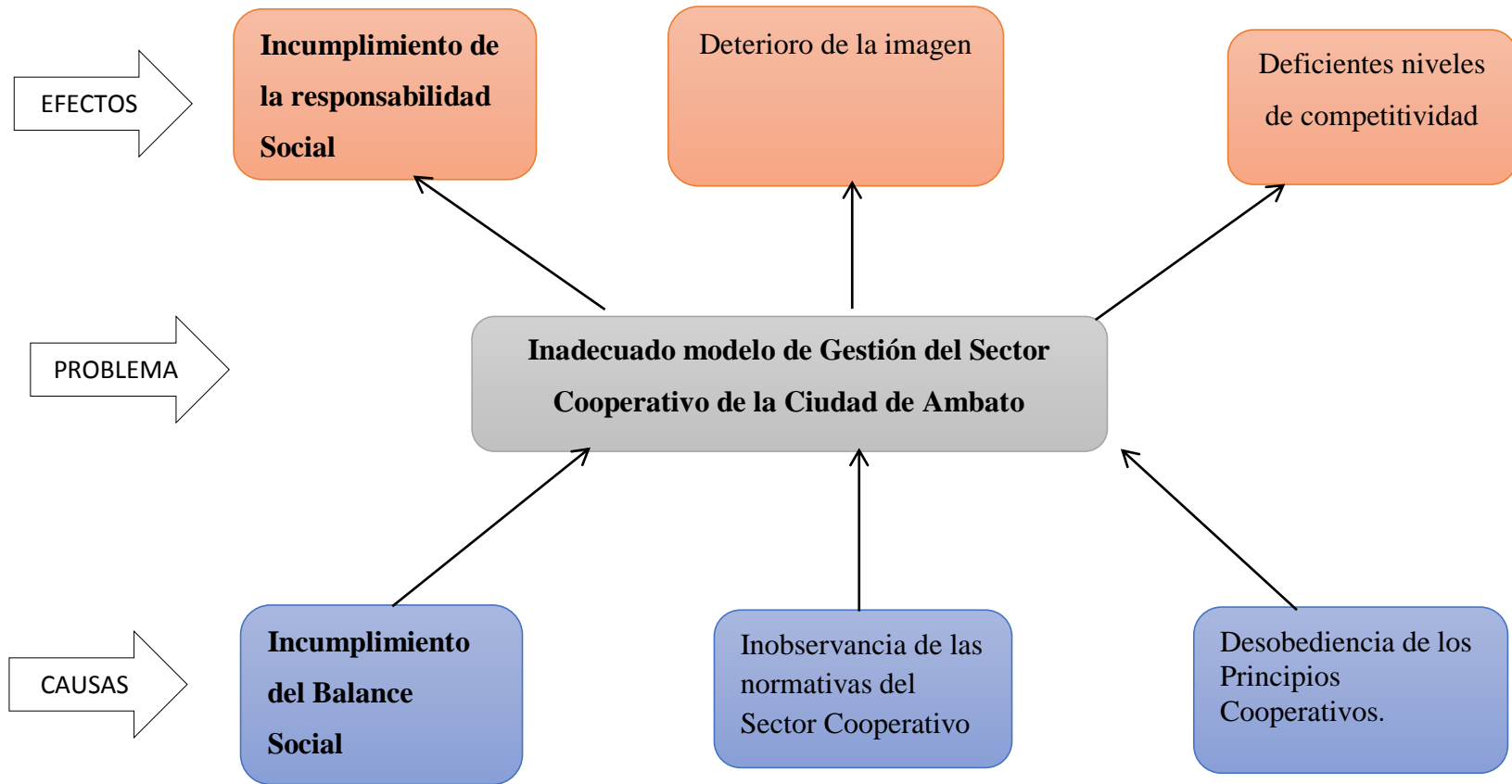
En este contexto, puede afirmarse que la mayoría de los empleados y socios no están enterados de las actividades de Responsabilidad Social que realizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito en beneficio de la población ya que estas no cumplen a cabalidad con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sin darse cuenta que el cumplimiento de la misma proporciona confianza de los individuos e ingreso de nuevos socios a la Institución.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad empiezan a tomar conciencia de la importancia que tiene la Responsabilidad Social como parte de su gestión, estas podrán identificar las acciones de Responsabilidad Social que deben efectuar para fortalecer su relación entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y los grupos de interés, estas Instituciones al mantener un modelo inadecuado de gestión, no podrán cumplir los objetivos propuestos.

Por otro lado, el no realizar el Balance Social demuestra que las Cooperativas Financieras no manifiestan su responsabilidad social, económico y medioambiental, desde mi perspectiva estas no administran bien sus recursos humanos, tecnológicos y económicos y no permiten la participación de sus asociados los cuales son los verdaderos dueños de las Entidades, *“es un mecanismo de reafirmación identitaria como parte del sector económico popular y solidario. Además, contribuye a la transparencia a través de la participación activa y democrática de los socios en la gestión de su organización.”* (Jácome, 2015, pág. 7)

En Ambato existen 78 Cooperativas Financieras, en concordancia con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ( Jácome, íbid.)

**1.1.2 Formulación y análisis crítico**



**Gráfico 1** Árbol de problemas  
**Elaborado por:** Gualancañay, A (2016)

En la actualidad en Ambato existen 78 Cooperativas de Ahorro y Crédito que no tienen un adecuado modelo de Gestión por lo tanto la mayor parte incumple con la elaboración y presentación del Balance Social entonces las mismas no están cumpliendo con la responsabilidad social que por el simple hecho de pertenecer a este sector debe cumplir con su misión, visión y valores establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Se sostendrá aquí que las inobservancias a las normativas emitidas por los entes de control por parte del Área administrativa pueden llegar a causar sanciones por su incumplimiento lo cual origina un deterioro de la imagen ante los stakeholders, es necesario que las Instituciones cumplan a cabalidad con las normativas, para demostrar que cumplen con su rol social y poder entregar los informes de gestión de manera íntegra.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito nacieron con la ideología del compromiso con la colectividad los cuales se rigen por sus principios cooperativos, las instituciones que cumplen estas instancias tienen altos niveles de competitividad, ya que la comunidad en general considerara que existe reciprocidad hacia quienes creyeron en la Cooperativa, lo cual indirectamente se constituye en una estrategia para atraer nuevos socios e inversiones.

### ***Formulación del problema***

Bajo este escenario surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo incide el Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato?

### **1.2 Justificación**

En este mundo globalizado la competencia existente entre Instituciones Financieras y más aún en el Sector Cooperativo es notable, por lo tanto, es necesario que estas cuenten con procesos de innovación, para fidelizar a los socios y clientes, lo cual es

posible cumpliendo sus principios, y a través del Balance Social, así sus socios y la sociedad en general podrán conocer cómo se está manejando y controlando su Responsabilidad Social.

En un sector tan saturado como es el del Cooperativismo, la Responsabilidad Social juega un papel importante ya que se evaluarán sus obligaciones frente a los socios, empleados, medio ambiente y sector cooperativista ofreciendo información, tanto al talento humano como a sus grupos de interés, de las actividades que las mismas realizan en bienestar de la sociedad en general.

En la actualidad además de ofrecer servicios, se debe medir el impacto del cumplimiento de sus objetivos institucionales en favor del bienestar comunitario en estricto apego a la misión, visión y valores de las cooperativas en cuanto a sus relaciones con la comunidad.

La presente investigación pretende presentar al Balance Social como una herramienta de medición y control de la responsabilidad social del sector Cooperativo, y la comunidad que depende de este importante sector económico.

En cuanto a la factibilidad de obtención de información esta provino de fuentes oficiales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de igual manera el investigador efectuó encuestas, aplicadas tanto a los Directivos como a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el fin de contar con datos fiables y actualizados para lo cual se utilizó recursos materiales, tecnológicos y económicos propios para lo cual se utilizó el tiempo suficiente para la investigación.

El propósito es divulgar la importancia de la elaboración del Balance Social en el sector cooperativo y el beneficio que esta representa para transparentar las diversas acciones realizadas por este sector para cumplir con su Responsabilidad Social en ámbitos tales como: respeto al medioambiente, generación de beneficios económico y sin descuidar su compromiso social.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Analizar la incidencia del Balance Social como herramienta de medición y control de la responsabilidad social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato, para mejorar el desempeño social y la difusión de sus acciones a la sociedad.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

1. Determinar la importancia del Balance social dentro del Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato, para la presentación completa de los informes de gestión.
2. Estimar la gestión de responsabilidad social del Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato, para la toma de decisiones.
3. Proponer un modelo de Balance Social al Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato para poder optimizar su nivel de Responsabilidad Social.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

En el presente trabajo de investigación tiene como antecedente los objetivos, opiniones y conclusiones de tesis, papers, y material bibliográfico de diferentes autores relacionados con “*Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector Cooperativista de la ciudad de Ambato*”, se ha encontrado documentos relacionados con las variables de investigación.

Así, del trabajo investigativo de Maliza (2015) denominado “*La incorporación del Balance Social a los informes de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. en el periodo 2015*”, trabajo del cual se pudo extraer los objetivos planteados, las conclusiones finales con extracto de cuál fue la metodología aplicada

:

*“a) Aplicar la normativa correspondiente para el desarrollo del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.; b) Analizar la normativa legal, sobre la determinación del Balance Social de las instituciones del sector cooperativo.; c) Determinar un modelo para la aplicación del Balance Social Cooperativo. , (...) este trabajo se desarrolló como una profunda investigación de cómo ha utilizado la técnica de encuesta aplicada a 462 colaboradores y socios de la entidad a quienes se les aplico un cuestionario de 24 ítems se utilizó el método de CHI cuadrado. (...) Esta información fue necesaria para la verificación de la hipótesis, misma que le permitió a la autora arribar a las siguientes conclusiones: a) En vista de las diferencias existentes entre las Cooperativas de Ecuador en cuanto a la interpretación del Balance Social, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha trabajado en el diseño de una metodología basada en los Principios Cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, los 8 principios de la Ley de Economía Popular y Solidaria así como de los 10 principios del Buen Vivir, para que exista homogeneidad en la emisión del Balance Social. ; b) En este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., no práctica los principios cooperativos debido a la falta de un debate interno que involucre a los Representantes de la Asamblea General, personal y asociados lo que no permite la incorporación del Balance Social.; c) En lo referente al primer principio Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales, hay que mencionar que la Cooperativa Chibuleo no cumple este principio por las siguientes razones: no existe equidad de género en los cargos administrativos ya que la mayoría de éstos lo ocupan los hombres; la cooperativa no realiza programas*

*o actividades para mejorar el clima laboral; no existe inversión para llevar a cabo programas o servicios que ayuden a alcanzar la vida plena del personal y de los asociados.”.*

De la tesis de Peñaherrera, Salazar & Tapia (2012) denominado “*Análisis sobre la aplicación de buenas prácticas en un sistema de gestión sustentable basado en la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Latacunga, regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para incrementar la aceptación en la comunidad*”, en donde participaron 150 colaboradores de la institución y socios externos, se considera importante citar los objetivos planteados y las conclusiones emitidas en esta investigación:

*“a) Analizar la aplicación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y propuesta de un sistema de gestión sustentable en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Latacunga, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para asegurar su sostenibilidad y la calidad de vida de sus partes interesadas.; b) Identificar los diferentes conceptos que engloban las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en base a un marco teórico.; (...), la autora arribó a las siguientes conclusiones: a) Para toda clase de organización es posible un alineamiento a la Responsabilidad Social Empresarial, cuando exista la declaratoria voluntaria de sus principales (...). Su adopción es ventajosa y, sin dejar de ser una iniciativa que aún está en sus inicios, puede ser muy útil para hacer realidad el triple resultado económico, social y ambiental.; b) La identificación de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Latacunga reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, constituye una parte esencial en este proceso para diagnosticar su posicionamiento en el mercado.”*

En la indagación realizada por Giorgis (2014) denominado “*Balance Social: Su implementación en una Empresa de Servicios Financieros*”, se planteó como objetivo general “*Sensibilizar y motivar, para difundir el concepto y promover la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE)*”, al finalizar el trabajo el autor llegó a las siguientes conclusiones:

*“a) El patrimonio de las empresas es una estructura dinámica que comprende tanto aspectos económicos y financieros, como aspectos culturales, naturales y ambientales.; b) La supervivencia de cualquier empresa depende de la interacción exitosa con los elementos ambientales que la rodean. Para medir esto las empresas deben contar con un nuevo instrumento, complementario al de valoración de sus objetivos económicos, representado por el Balance*

*Social, que mide la repercusión social del accionar empresario.; c) El Balance Social permite tomar decisiones a partir de información no sólo económico-financiera, sino también social, ya que incluye diversas variables relacionadas con el comportamiento de la organización dentro del sistema social en el cual está inmersa.”*

Revisando los archivos de la Escuela Politécnica Nacional se ha encontrado la indagación realizada por Cajas (2016) denominado “*Balance Social como Herramienta de Gestión para determinar la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. en la ciudad de Quito durante el año 2014*”, en la cual participaron 400 colaboradores, de lo cual se puede destacar los objetivos y las conclusiones:

*“a) Analizar el Balance Social como herramienta de Gestión en la determinación de la Responsabilidad Social Corporativa de la COAC 29 de Octubre Ltda.; b) Determinar los factores que se deben tomar en cuenta para realizar el diagnóstico de la Responsabilidad Social ; c) Describir el proceso metodológico del Balance Social que está utilizando actualmente la COAC 29 de Octubre Ltda , (...). El autor pudo arribar a las siguientes conclusiones: a) El análisis realizado con los perfiles de los grupos de interés de la Cooperativa determino que los socios tienen como ocupación principal actividades vinculadas con servicio comunitario, sociales y personales (...), respecto al grado de instrucción la mayoría tiene educación primaria. Las personas utilizan principalmente ahorros a la vista, plazo fijo en mayor proporción ahorros programados clasificados por edad y género.; b) Los socios y clientes activos de la Cooperativa representan aquellas personas que mantienen movimientos financieros permanentes en sus respectivas cuentas, en este sentido, se concluyó que esta población correspondiente a las 9 agencias de la ciudad de Quito se cuantifique en 87.751 socios correspondientes al año 2014.”*

Siendo el estudio de Cajas la única investigación que involucre a las dos variables de estudio, esto hace reflexionar que aún falta mucho por hacer, pues no se justifica que un sector que aporta tanto a la economía del país no pueda ser recíproco con sus trabajadores, socios y con la comunidad que lo rodea por lo que el primer paso a seguir será la socialización de la importancia de contar con un Balance Social elaborado bajo el fiel cumplimiento no solo de los principios cooperativos sino bajo sólidos principios de gestión social, como un sector que aporta tanto a la economía del país no pueda ser recíproco con sus trabajadores y socios.



Además de todas las tesis anteriormente citadas se encontraron varios papers desarrollados en el sector cooperativo a nivel de España los cuales guiaron el desarrollo de la presente investigación y sirvieron para poder tener definiciones más claras del tema de investigación y así cumplir con los objetivos planteados.

En el análisis realizado por Alfonso, Rivera & Labrador (2008) denominado “*Responsabilidad y Balance Social en las empresas cooperativas*”, de esta investigación se puede citar las conclusiones:

*“a) La empresa cooperativa debe ser considerada no sólo como una unidad técnica, económica y financiera sino además y con un sentido prioritario, como una institución social, debiendo fundamentar su gestión bajo una concepción de responsabilidad social, que integre de manera coherente factores económicos, productivos y sociopolíticos; b) La evaluación de la gestión en las cooperativas en general, ha estado caracterizada por una falta de integralidad en los análisis y en las políticas trazadas, las que han estado encaminadas a resolver problemas principalmente vinculados con su actividad económico- productiva.; c) Constituye aún una regularidad presente en el sector cooperativo el escaso sentido de pertenencia por parte de los asociados, en lo cual incide la falta de una política y acción social propias de la organización, sustentada científicamente”*

Por su parte en el estudio realizado por Ravina (2001) denominado “*El Balance Social en las cooperativas y mutuales*”, se considera necesario citar los objetivos y las conclusiones planteadas por el autor:

*“a) Establecer, primero, una concepción de balance social en las cooperativas y mutuales, en tanto que instrumento que ha de informar sobre sus actividades no estrictamente económico-financieras, así como una clasificación de tal instrumento.; b) Presentar una síntesis de los resultados de los trabajos de investigación centrados en este tema por el Instituto Argentino de Investigaciones en Economía Social (IAIES)., (...) el autor pudo arribar a las siguientes conclusiones: a) Para demostrar fehacientemente la contribución en el campo social de cooperativas y mutuales, es suficiente la referencia, en especial a las actividades paralelas a su gestión principal de las cooperativas de servicios públicos, agropecuarias o de consumo, para comprender su invalorable participación en el desarrollo de tantos pueblos o ciudades alejados de los centros urbanos, atendiendo o adelantándose a las más diversas demandas de la población; b) Aunque la confección del Balance Social por las entidades de la economía sin fines de lucro, especialmente las más modestas, pueda significar un costo económico adicional en su gestión, no hay duda que servirá para registrar suficientes hechos que demuestren su*

*preocupación por el bienestar de la sociedad, en consonancia con sus valores y principios.”*

En la prospección realizada por Belhouari, Buendía, Lapointe & Tremblay (2005) denominado “*La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas?*”, los autores de plantearon un objetivo “*a) El análisis del concepto de la RSE desde la perspectiva cooperativa revisando las características de los informes sostenibles en tanto que instrumentos de medición y comunicación(...) resultados sociales, ambientales y económicos de 134 instituciones financieras, cooperativas y no cooperativas, alrededor del mundo*”, en el cual los autores llegaron a las siguientes conclusiones :

*“a) Si bien la RSE representa un nuevo enfoque empresarial para muchas organizaciones económicas, en el caso de las cooperativas es una parte integral de sus valores y de sus principios de funcionamiento integrando en su configuración empresarial a los diferentes grupos de interés.; b) En el caso del sector financiero, la cada vez mayor presión política y social está tenido como consecuencia un crecimiento sorprendente de los informes sostenibles para mostrar el comportamiento socialmente responsables de las entidades aunque sobre dos contextos diferentes: la obligación legal impuesta en algunos países implica una homogeneización parcial de los aspectos a incluir contrasta con la discrecionalidad en el contenido es el aspecto común para la mayoría de los países.”*

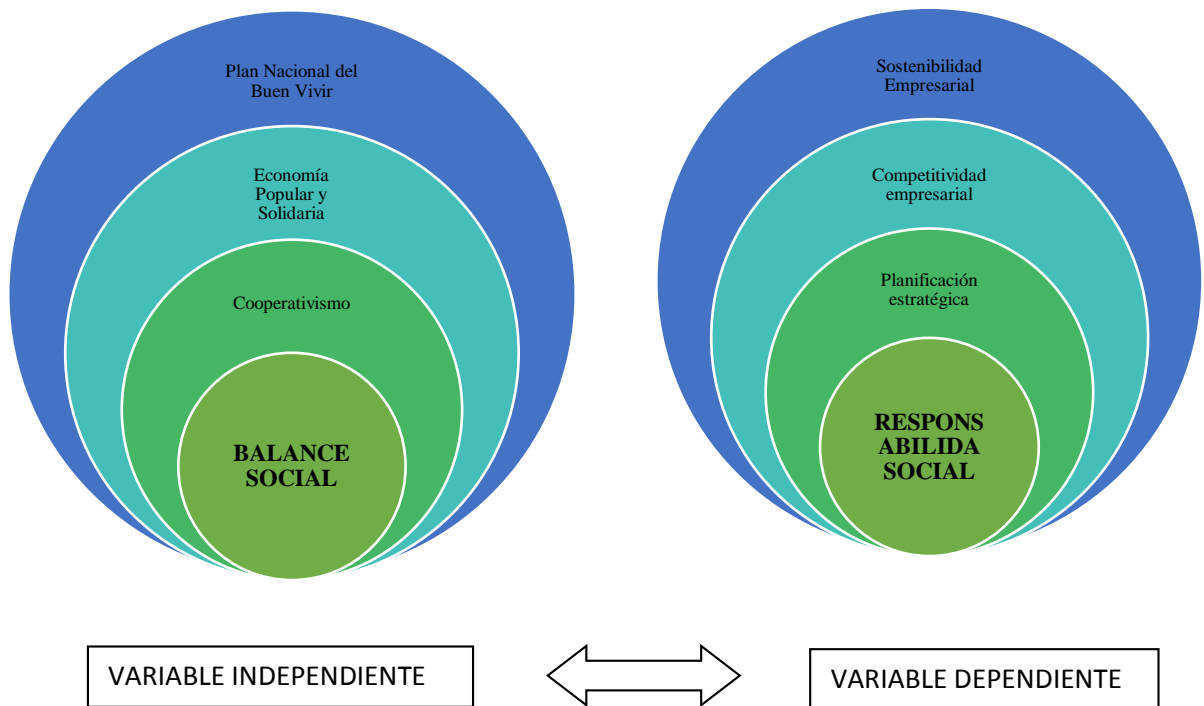
En la investigación realizada por Colina & Senior (2008) denominado “*Balance Social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable*”, se considera necesario citar el objetivo de la investigación y las conclusiones fruto de su investigación:

*“a) Destacar la importancia de la elaboración del Balance social como medio eficaz para evaluar, controla y por lo tanto mejorar progresivamente el desempeño de las organizaciones desde el punto de vista de la función social, (...) los autores pudieron arribar a las siguientes conclusiones: a) La supervivencia de cualquier empresa depende de la interacción exitosa con los elementos ambientales que la rodean. Es así como estas deben contar con un nuevo instrumento, complementario al de valoración de sus objetivos económicos (representado en el Balance Económico anual), que resulta de la medición de modo sistemático de la aportación hacia objetivos asociados con la comunidad, representado por el Balance Social, con el cual medirá la repercusión social del accionar empresario.; b) El Balance Social es capaz de rendir cuentas de un espectro más amplio de temas ya que engloba*

*aspectos tan diversos como derechos humanos, derechos laborales, cumplimiento de códigos éticos, relaciones humanas dentro de la organización, entre otras.”*

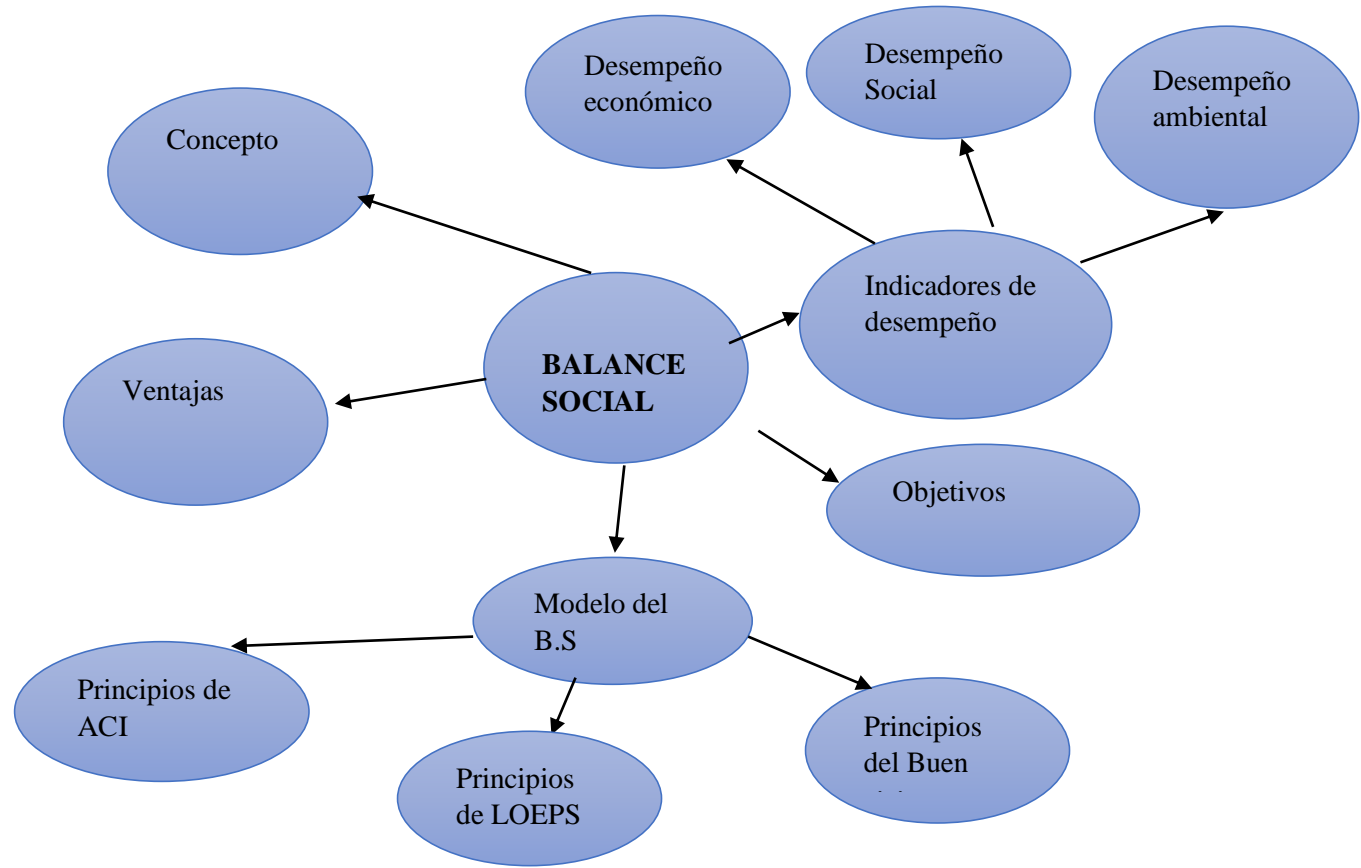
En consecuencia, el Balance Social es un nuevo reto que deben enfrentar las Cooperativas de Ahorro y Crédito demostrando su interés por su talento humano y la sociedad en general, existen amplias investigaciones a nivel mundial, pero en el Ecuador no se ha logrado evidenciar una cultura de Responsabilidad Social en el sector Cooperativo.

## 2.2 Fundamentación científico-técnica



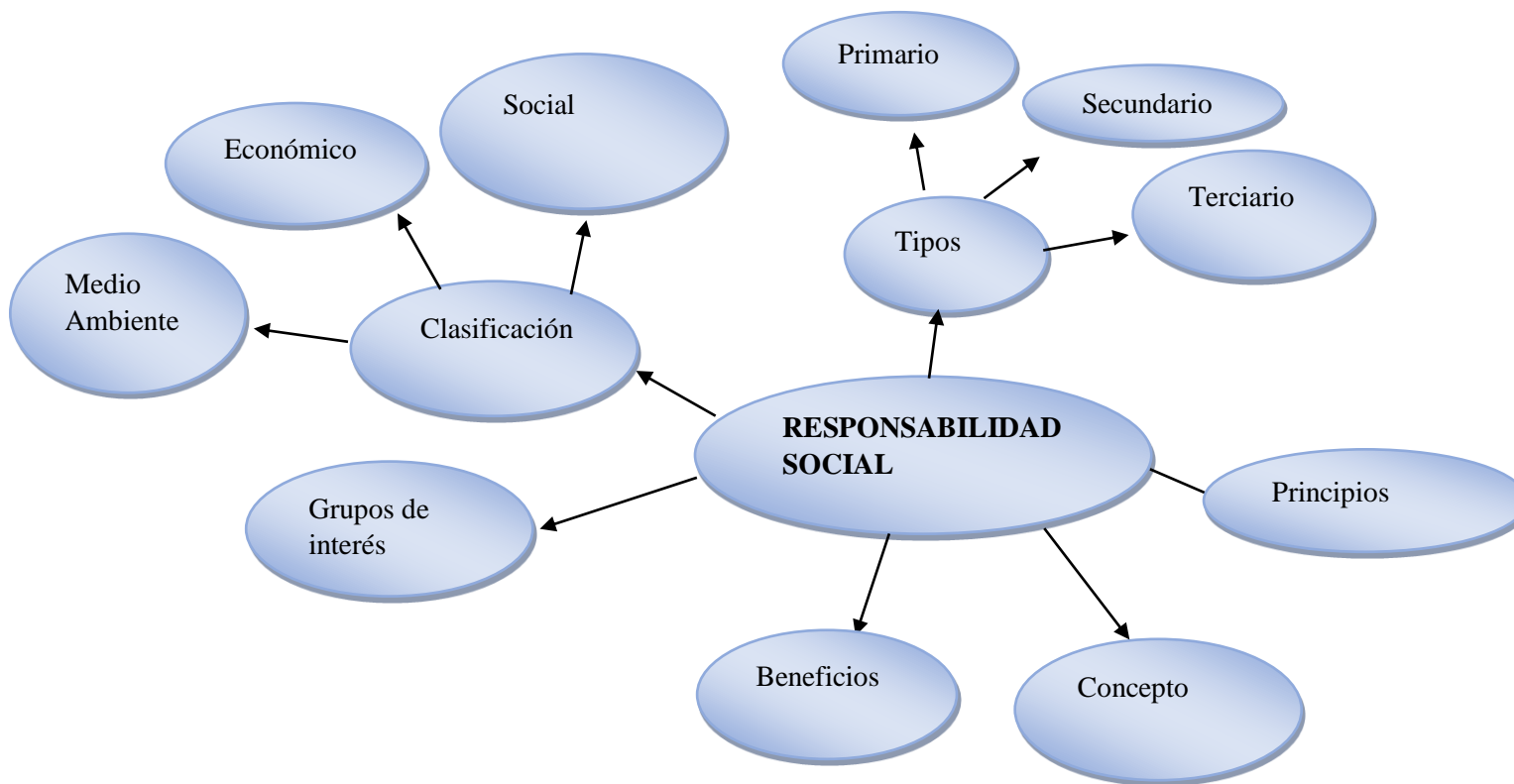
**Gráfico 2** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Gualancañay A, 2016

**VARIABLE INDEPENDIENTE**



**Gráfico 3** Balance Social  
**Elaborado por:** Gualancañay A. (2016)

**VARIABLE DEPENDIENTE**



**Gráfico 4** Responsabilidad Social  
**Elaborado por:** Gualancañay A, 2016

### **2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: Balance Social**

#### **Plan Nacional del Buen Vivir**

En el 2007 se elige como presidente constitucional de la República del Ecuador al economista Rafael Correa quien convoca a una nueva asamblea constituyente que realizan modificaciones a la Constitución y esta establece que:

*“Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las empresas públicas o privadas, mixtas, familiares, domésticas, autónomas, comunitarias, asociativas y cooperativas. Las seis últimas formas enumeradas conforman la economía popular, y las tres últimas la economía popular solidaria.”* (Coraggio, 2008, pág. 8)

Mediante este preámbulo se crea el Plan Nacional del Buen Vivir para el período 2013-2017 fue aprobado en sesión el 24 de junio de 2013, mediante Resolución No.CNP-002-2013. El plan Nacional de buen vivir consta de 12 objetivos, 93 metas, 111 políticas y 1095 lineamientos estratégicos, en el que menciona *“El Sumak Kawsay fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y en las decisiones relevantes.”* (SENPLADES, 2013, pág. 22)

Se pone de manifiesto la cooperación bilateral de todos los sectores para mejorar el crecimiento económico y las condiciones de vida de la sociedad en general, el cual en su objetivo 3 menciona *“Mejorar la calidad de vida de la población”*, el objetivo 8 cita *“Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”*, así como en él, objetivo 10 *“Impulsar la transformación de la matriz productiva”* además el objetivo 11 que alude *“Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”* (SENPLADES, 2013), la economía popular y solidaria en su soporte en el sector financiero que está conformado por *“Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro”* (El Telégrafo, 2011), este sector que ha fortalecido la economía de sus asociados y genera empleo en mayor proporción en el Ecuador.

Pabel (2013) sostiene que *“el nuevo plan permitirá asegurar el ejercicio de los derechos plenos en acceso a la salud, a una educación de calidad, al trabajo digno,*

*entre otros, así como generar políticas públicas para la reducción de la desigualdad social”.*

En la perspectiva de Borón (2014) el Plan Nacional del Buen Vivir *“puede servir para ayudarnos a pensar en otra economía, en otras formas de vida, no solamente fuera del mundo andino, no solamente fuera de América Latina sino también en otras partes del mundo”*

El Plan Nacional del Buen Vivir trata de armonizar a todos los sectores del país dando igualdad, equidad y solidaridad respetando a la naturaleza para poder alcanzar el Sumak Kawsay que tanto anhelamos los ecuatorianos y ecuatorianas, mejorando su calidad de vida, ya que el ser humano forma parte de un entorno natural y social.

### **Economía Popular y Solidaria**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) en su Capítulo Primero en el Artículo 1 publicado en el Registro Oficial Suplemento 648 define a la Economía Popular y Solidaria como:

*“Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.”*

En concordancia con El Telégrafo (2013) menciona que la Economía Popular y Solidaria contribuye:

*“A la producción nacional, su aporte más significativo es la generación de empleo con alrededor de 5’000.000 de personas, ofrece seguridad y crea oportunidades de empleo en un marco sostenible, y que algunos países, incluido Ecuador, “han adoptado mejoras en el marco legal de este tipo de economías”.*

Puede afirmarse que la Economía Popular y Solidaria busca generar estabilidad económica ayudando a los sectores más vulnerables lo cual genera cooperación para obtener mejoras en el entorno para tener un *sumak kawsay*, ya que las decisiones son tomadas democráticamente, y esto ayuda a que la sociedad tenga una mayor participación ciudadana, solidaria y equitativa.

## **Cooperativismo**

Desde el inicio de la sociedad, los seres humanos no podemos vivir aislados necesitamos sentirnos parte de un grupo:

*“las personas se han apoyado unas en otras para lograr propósitos imposibles de conseguir individualmente, para satisfacer necesidades de subsistencia, para cubrir carencias. Las prácticas de ayuda mutua y solidaridad han estado presente a través de los siglos y se han ido perfeccionando.”* (Miño Grijalva, 2013, pág. 9)

Según la Alianza Cooperativa Internacional (1995) define al cooperativismo como *“una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta gestionada democráticamente”*.

En el mismo contexto sobre los principios cooperativos señala que *“son pautas para que las cooperativas pongan sus valores en práctica”* (Alianza Cooperativa Internacional, *ibíd.*), estos son la base de la estructura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito los cuales están completamente ligados entre sí.

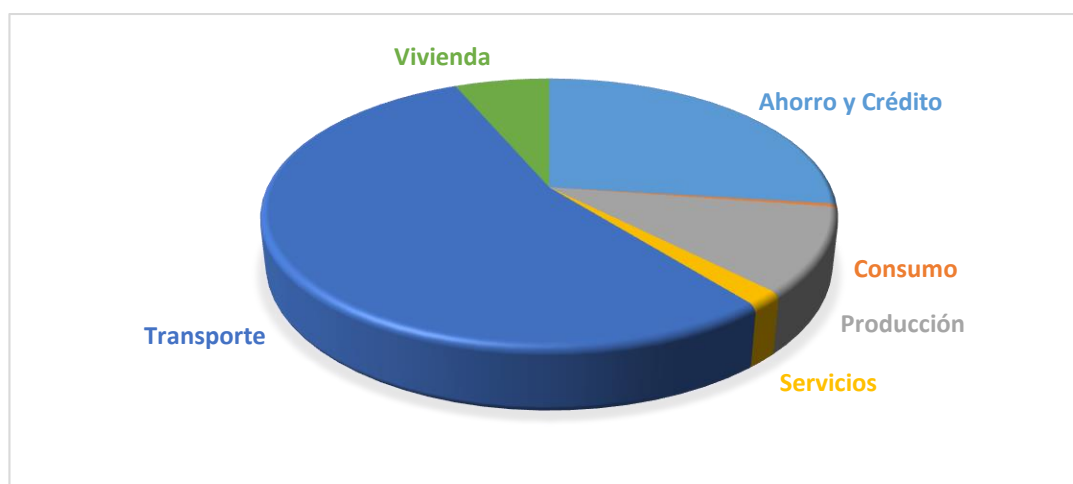
Así que, la Ley Orgánica de Economía popular y solidaria (*ibíd.*) en el artículo 21 define al sector cooperativo como *“conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común”*, y pueden ser de diferente ámbito *“producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.”* LOEPS (*ibíd.*) según como se observa en la tabla 2, por lo que las Cooperativas de Ahorro y crédito se enfocan en la intermediación monetaria, ayudando a la educación en los jóvenes sobre el fortalecimiento de una cultura de ahorro.



**Tabla 2** Composición de las organizaciones del SFPS

Ahorro y Crédito	724
Consumo	11
Producción	335
Servicios	55
Transporte	1772
Vivienda	209
<b>TOTAL</b>	<b>3106</b>

Fuente: Seps,2016



**Gráfico 5** Composición de las organizaciones del SFPS  
Fuente: SEPS, 2016

Se puede observar en el gráfico 5, que el sector de Economía Popular y Solidaria está conformado mayormente por el sector de transporte con 1772 asociados y en segundo lugar las Cooperativas de Ahorro y Crédito con un total de 881 COAC a nivel nacional, que son el pilar fundamental de este sector.

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

## **Balance Social**

### **Concepto**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria decide implementar una herramienta de gestión a la cual la denominan Balance Social que Páez (2014, pág. 5) define al Balance Social como:

*“El Balance Social es aquella herramienta de uso periódico que no necesariamente se confeccionará bajo la fórmula de un balance tradicional contable. A través de la cual se cuanti-cualifica la responsabilidad social de la entidad en ámbitos como el medioambiental, el económico y el social, por medio de un documento público y tomando como referencia una serie de principios y valores previamente establecidos y acordados (ACI, LOEPS...) relacionando estos con la misión y visión de la entidad.”*

Mientras que para la Organización Internacional del Trabajo (2001, pág. 1) define al Balance Social como “ *instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos o cualitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a unas metas preestablecidas.*”

Se puede concluir que el Balance Social es una herramienta de Gestión que realizan las Instituciones del Sistema Financiero, en la cual los Consejos y los altos ejecutivos demuestran el cumplimiento de su responsabilidad social a sus clientes externos e internos y así demostrar el cumplimiento de sus valores y principios cooperativos.

### **Ventajas**

La elaboración del Balance Social presenta los siguientes beneficios según la Organización Internacional de Trabajo (1992, pág. 18):

- *“Brinda información detallada a la Alta Dirección para la toma de decisiones en la fijación de Políticas y Estrategias Sociales.*
- *Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal de la empresa al Desarrollo Integral del Hombre.*
- *El Balance Social es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa y sectorial.*

- *Se constituye en un aspecto valioso para las negociaciones colectivas.*
- *El Balance Social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.”*

La elaboración del Balance Social a más de cumplir con las exigencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para evitar futuras sanciones, de una u otra forma, genera una ventaja competitiva sobre otras Instituciones que no lo realizan, debido a que permite la participación activa de los socios en las gestiones que realizan las organizaciones, los socios de esta manera se sienten parte de la Institución por lo cual sin pedirlo se forma una cadena para poder atraer más socios.

### **Objetivos**

Para Zabala (2008) en su trabajo “*Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana : El caso de Antioquia (Colombia)*”, menciona los siguientes objetivos que debe cumplir el Balance Social:

- *“Evaluar el desempeño social de las organizaciones en un momento determinado.*
- *Servir de base para planificar las actividades de las organizaciones en beneficios de todos los públicos, en las áreas que se relacionen con la política social institucional.*
- *Evaluar los resultados de la acción social de la organización empresarial.*
- *Lograr proyección social de la organización empresarial.*
- *Crear instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios sociales de sus actos.*
- *Realizar correcciones respecto al manejo y dirección de los recursos involucrados en las acciones sociales.*
- *Servir de instrumento para medir el acercamiento al cumplimiento de objetivo social de la organización.*
- *Crear y facilitar la formación de opinión, mediante la garantía de una información objetiva, clara, detallada, veraz y oportuna.”*

Según la Organización Internacional (2001) define los siguientes objetivos del Balance Social:

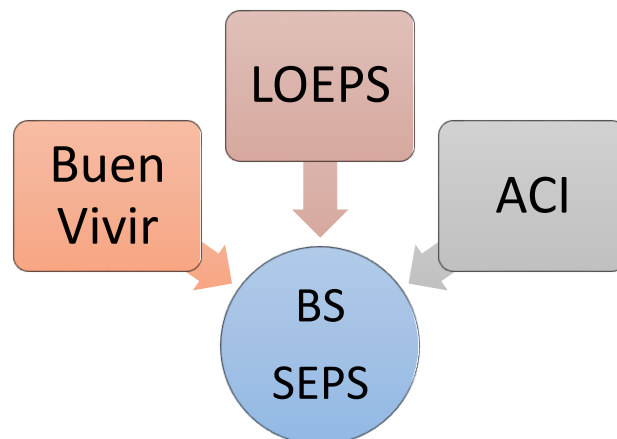
- *“Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un periodo determinado.*

- *Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones y la eficiencia de sus trabajadores.*
- *Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales tiene información, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.*
- *Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionadas con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos, más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.”*

Las empresas capitalistas desean obtener el mayor beneficio económico ya que considera el capital por sobre el trabajo, por el otro lado las Cooperativas de Ahorro y Crédito no buscan incrementar su riqueza más bien tratan de distribuir sus excedentes a través de beneficios a los empleados, socios y la sociedad en general, ya que existe una democracia interna que permite la participación de todos los involucrados , ya que cuenta con una educación basada en los valores y principios establecidos dentro del sector Económico Popular y Solidario.

### **Modelo del Balance Social**

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 21 menciona “*Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo*”, como se detalla en el gráfico 6.



**Gráfico 6** Principios en los que se fundamenta el Balance Social  
**Fuente:** SEPS, 2016

Todos estos principios anteriormente citados mantienen una estrecha relación, ya que todos buscan un mismo fin el cual es buscar el bienestar de la sociedad y que todos se sientan partícipes de este cambio que se ha venido realizando por parte del Gobierno ecuatoriano, en la perspectiva de Paéz (2013) el Balance Social de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , se fundamenta en los “*diez principios del Buen Vivir, en los ocho principios de la LOEPS y los siete principios de la ACI*” ,como se detalla en la tabla 3 .

**Tabla 3** Principios en los que se basa el Balance Social Ecuatoriano

PRINCIPIOS ACI	PRINCIPIOS LOEPS	PRINCIPIOS BUEN VIVIR
<b>Membresía abierta y voluntaria.</b>	Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común	Unidad en la diversidad
<b>Control democrático de los miembros.</b>	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Ser humano que desea vivir en sociedad
<b>Participación económica de los miembros.</b>	Comercio justo, ético y responsable	Igualdad, integración y cohesión social
<b>Autogestión e independencia.</b>	Equidad de género	Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas
<b>Educación, formación e información.</b>	Respeto a la identidad cultura.	Relación armónica con la naturaleza
<b>Cooperación entre cooperativas.</b>	Autogestión	Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa
<b>Compromiso con la comunidad</b>	Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas.	Trabajo y un ocio liberadores
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	Reconstrucción de lo público
		Democracia representativa, participativa y deliberativa
		Estado democrático, pluralista y laico

**Fuente:** Paéz (2013)

El sector cooperativo se diferencia de los demás por ser recíproco con su entorno, velar por el bienestar de sus asociados ya que están controladas por sus miembros que en este caso son sus socios , con su talento humano ya que brindan una constante capacitación y entrenamiento para que contribuyan eficazmente con su trabajo y generare beneficios a la institución, por lo cual se priora el bienestar humano sobre le capital, “*las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas a todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza,*

*clase social, posición política o religiosa*” (Jácome, *ibid*), de la conjugación de los principios mencionados anteriormente en la tabla 3, se obtuvo “7 *macrodimensiones* y 24 *dimensiones*” (Paéz, *ibid*), que se medirán dentro del Balance Social, los cuales se detallan en la tabla 4.

**Tabla 4** Macrodimensiones y dimensiones del Balance Social

<b>Macrodimensión SEPS</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales</b>	Prelación del trabajo sobre el capital
	Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales
	Ocio liberador
<b>Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural</b>	Accesibilidad asociativa y cooperativa
	Retiro de asociados
	Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario
<b>Autogestión y Autonomía</b>	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
<b>Participación económica, solidaria y distribución equitativa (util. o exced.)</b>	Concentración de aportes sociales
	Utilización de utilidades y excedentes
	Valor Agregado Cooperativo
<b>Educación, capacitación y comunicación</b>	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización
	Promoción de la EPS
	Investigación y desarrollo
<b>Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario</b>	Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS)
	Integración sectorial
<b>Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental</b>	Comercio Justo
	Comunidad
	Medio Ambiente

**Fuente:** Paéz (2013)

De acuerdo a Caballero & Balaguer (2001) el modelo de Balance Social está conformado por las siguientes áreas:

- **“ÁREA INTERNA**  
*Características Socio- laborales del personal.*  
*Servicios Sociales de la empresa al personal.*  
*Integración y desarrollo del personal.*
  
- **ÁREA EXTERNA**  
*Relaciones Primarias.*  
*Relaciones con la comunidad.*  
*Relaciones con otras instituciones.”*

En el sector de la Economía Popular y Solidaria el Balance Social es asumido por las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son consideradas excelentes aliados ya que entienden el verdadero significado de ser Solidariamente Responsables, que buscan el bienestar de sus grupos de interés y obtienen beneficios no sólo económicos sino también sociales, ya que tienen un notable crecimiento en la zona quienes cumplen con su Responsabilidad Social, ya que la gente empieza a confiar sus ahorros en dichas instituciones y se vuelven partícipes dentro de la misma, en la toma de decisiones, por el bienestar de las mismas.

### **Indicadores del Balance Social**

Como bien se ha mencionado el Balance Social *“es un mecanismo de reafirmación identitaria como parte del sector económico popular y solidario. Contribuye a la transparencia a través de la participación activa y democrática de los socios en la gestión de su organización”* (Jácome, 2014), el cual posee indicadores de desempeño que los podemos observar al realizar el Balance Social.

*“Indicadores de Desempeño Económico. - Este grupo de indicadores busca dar transparencia a los impactos económicos de la empresa, no siempre contemplados de una manera sencilla en los demostrativos financieros convencionales.*

*Indicadores de Desempeño Social. - Los indicadores de desempeño social buscan expresar los impactos de las actividades de la empresa con relación al público interno, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y sociedad en general.*

**Indicadores de Desempeño Ambiental.** - La empresa se relaciona con el medio ambiente causando impactos de diferentes tipos y intensidades. Sea en relación al aire, agua, suelo o biodiversidad de animales y vegetales, ya es bastante amplio el conjunto de evidencias que relacionan el desempeño de una empresa con sus compromisos ante el medio ambiente. Una empresa ambientalmente responsable busca minimizar los impactos negativos y ampliar los positivos.” (Instituto Ethos, 2001, pág. 30)

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

**“Cuestión de Profundidad (o Indicador de Profundidad)** – Este tipo de indicador permite evaluar la etapa actual de gestión de la compañía respecto a determinada práctica. Está representado por cuatro cuadros contiguos presentando etapas de determinada práctica, cuyo nivel de desempeño evoluye de la primera a la cuarta etapa, lo que le permite a la compañía ubicarse fácilmente en la escala. Estas cuatro etapas tienen la siguiente interpretación: Al llenar, elija sólo una de las cuatro etapas. Se debe optar por la que más se acerca de la realidad de la compañía. En esta evaluación, se debe considerar que cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.

**Cuestiones Binarias (o Indicadores Binarios)** – El segundo tipo de indicadores se compone de cuestiones binarias (sí o no) y cualifican la respuesta elegida en el Indicador de Profundidad. Contiene elementos de validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la compañía y contribuye a la comprensión de las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios

**Cuestiones Cuantitativas (o Indicadores Cuantitativos)** – El tercer tipo de indicadores propone el relevamiento sistemático de determinados datos. Se pueden evaluarlos según series anuales y cruzarlos con otros datos. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos. Sin embargo, para los que los presentan, se deben mostrarlos en forma precisa, pues serán útiles principalmente en el monitoreo interno de la compañía.

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



## 2.2.2 Conceptualización de la variable dependiente: Responsabilidad Social

### Sostenibilidad Empresarial

A lo largo de la historia son pocos los autores que definen a la sostenibilidad empresarial, a lo cual se puede definir a la Sostenibilidad Empresarial como *“aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.”* (Informe Nuestro Futuro Común, 1987, pág. 1).

Con el paso del tiempo las empresas adoptan *“un compromiso material y moral con lo que está haciendo y con lo que ha de hacer”* (Saavedra Robledo, 2010, pág. 6)., por lo cual las empresas contribuyen al bienestar de la colectividad.

Para Fernández (2000) la sostenibilidad empresarial *“supone encontrar el equilibrio entre las necesidades económicas, ambientales y sociales actuales, sin comprometer los objetivos y proyectos futuros. En términos prácticos, todos los esfuerzos que emprendemos contribuyan a la sostenibilidad de la empresa”* Fernández añade además que la sostenibilidad ayuda a:

- *“Contribuir, en nuestra medida, al desarrollo socioeconómico de la comunidad*
- *Ofrecer productos y servicios de calidad a los clientes.*
- *Mantener satisfechos a los empleados.*
- *Gestionar adecuadamente el medioambiente.*
- *Tener un balance saneado.”*

La sostenibilidad dentro de las empresas tiene un compromiso con la producción de productos de calidad, con la sensibilización con el medio ambiente y, por tanto, no se debe descuidar ni de la seguridad y peor aún de salud ocupacional, por lo que además de cumplir con todas las disposiciones legales deberá siempre tener una visión clara de su Responsabilidad Social.

## **Competitividad Empresarial**

En la actualidad las empresas enfrentan nuevos retos, ya no es suficiente con ofertar productos o servicios a la sociedad sino ofrecerlos con algo adicional que la competencia no ofrezca. Así Pérez (1994, pág. 26) sugiere que la “*Capacidad de la empresa para suministrar productos o prestar servicios con calidad deseada y exigida por sus clientes*” debe ser ofertada “*al costo más bajo posible*”, a fin de que la empresa sea competitiva.

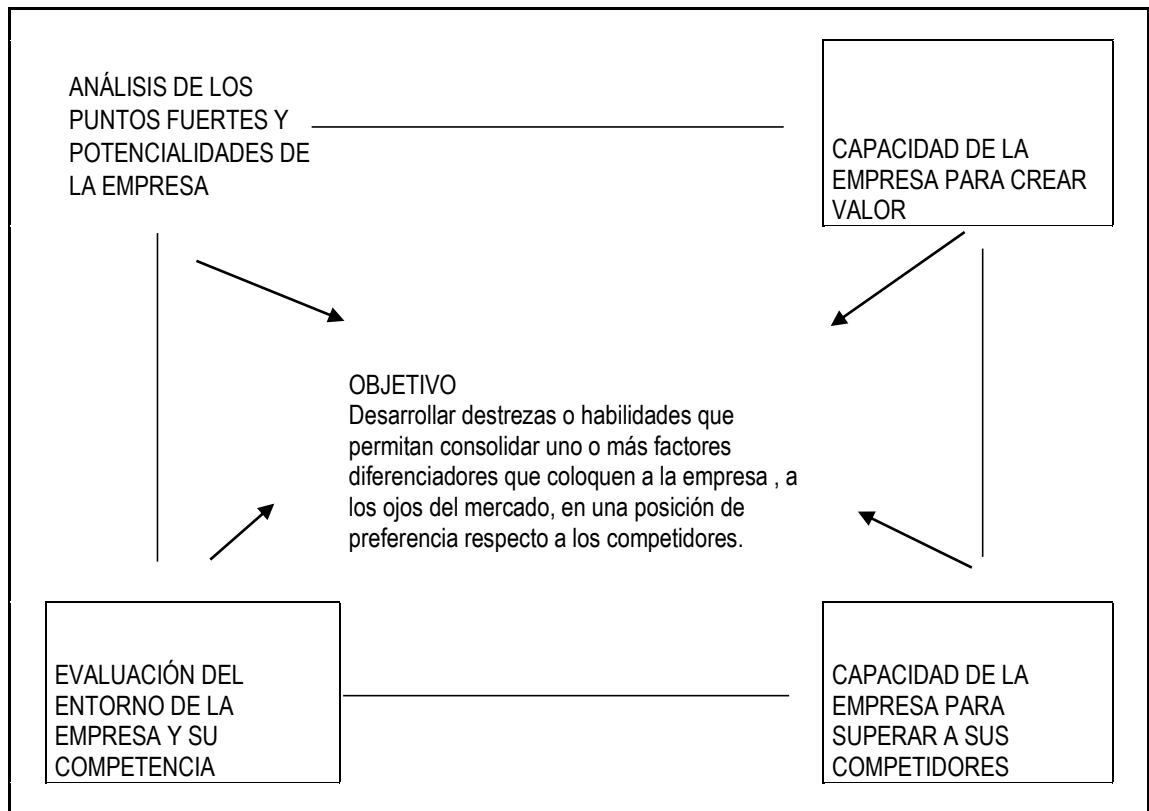
Según Cabrera, López & Ramírez (2011) la competitividad empresarial es “*la producción de bienes o servicios bajo condiciones de libre mercado, enfrentando la competencia de los mercados nacionales o internacionales, mejorando simultáneamente los ingresos reales de sus empleados y consecuentemente la productividad de sus empresas.*”

Se sostendrá aquí que la competitividad es el continuo desarrollo de nuevos productos o servicios utilizando al máximo todos sus recursos económicos, humanos y tecnológicos, deben preparados para el cambio y adaptarse a ello, ya que el mercado está lleno de competencia, estas deben tener una línea de investigación y desarrollo ya que es lucha interna por ser diferentes al resto de empresas, también se debe tener en cuenta la competitividad externa debe estar a la par con factores externos como la innovación, el gobierno, el pago de impuestos, para que tenga una estabilidad económica y como olvidar a la competencia que son quienes disputan a los clientes, pero cada empresa ya tiene un posicionamiento en el mercado lo que le permite tener una imagen agradable y poder seguir captando más clientes.

## **Ventaja competitiva**

Para que las empresas tengan competitividad en el mercado deben tener una ventaja competitiva que según Díaz (1997, pág. 17) constituye “*una destreza o habilidad especial que logra desarrollar una empresa y que la coloca en una posición de preferencia a los ojos del mercado.*”, como la globalización está latente las empresas

deben marcar diferencia sobre la competencia ya sea en sus productos o servicios haciéndolos llamativos a los ojos de los clientes.



**Gráfico 7** Marco General de la búsqueda de Ventajas Competitivas  
**Fuente:** Díaz (1997)

Para Devoto (2015), la ventaja competitiva es *“cualquier característica de la empresa (negocio) y/o de los productos que siendo sostenibles en el tiempo, le permite distinguirse de la competencia y obtener rentabilidades por sobre el promedio del sector industrial, debido a que puede enfrentar en mejor forma a la competencia.”*

Se puede identificar el Marco General de la búsqueda de Ventajas Competitivas, para que las empresas sepan ¿cómo evaluar e identificar las ventajas competitivas? analizando desde un aspecto interno hasta evaluar el entorno de la misma, para de esta manera superar a los adversarios, ya que poseen características que los distingue de la competencia.

## **Planificación estratégica**

Las empresas deben establecer estrategias para poder llegar al éxito y realizar cambios a futuro adaptándose al entorno de la sociedad, ya que *“está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna”* (Marianela, 2009).

Entendiendo que ayuda a los altos directivos a encaminar a la cúspide a sus empresas ya que según como lo indica CIVICUS (2001, pág. 1) la planificación estratégica es el *“corazón del trabajo de una organización, ya que es la planificación global que permite la buena administración de un proceso.”*, ya que si la empresa no posee una planificación estaría a la deriva.

Puede afirmarse que la planificación estratégica es importante para las empresas ya que les ayuda a mejorar su competitividad y estar a la vanguardia, innovando de manera continua, llegando así de esta manera a cumplir a cumplir con los objetivos propuestos.

## **Beneficios de la Planificación Estratégica**

Para Blanco (2003, pág. 33) los beneficios de la Planificación estratégica son:

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

Como no decir que la planificación estratégica es un eje fundamental de las organizaciones ya que vinculan a todo el personal, directivos, que luchan por un mismo fin que son cumplir con las metas institucionales para que puedan tener futuro en el mercado.

En general la planificación estratégica tienen aspectos principales que según Navarro (2010, págs. 1-3) son:

- ***“Declaración de la visión.*** *La Visión es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.*
- ***Declaración de la misión y establecimiento de valores.*** *La misión de la empresa es su razón de ser, su propósito.*
- ***Análisis externo de la empresa.*** *Analice y defina los entornos Político, Económico, Social, Tecnológico y Ecológico, que constituyen el análisis de entorno externo de la empresa. Identifique oportunidades y amenazas.*
- ***Análisis interno de la empresa.*** *Consiste en el estudio de los diferentes aspectos o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que ésta cuenta, y detectar sus fortalezas y debilidades.*
- ***Establecimiento de los objetivos generales.*** *Deben ser alcanzables, medibles y cuantificables en un tiempo determinado, para alcanzar la misión.*
- ***Diseño, evaluación y selección de estrategias.*** *Defina las estrategias, alternativas o cursos de acción para lograr los objetivos y la misión.*
- ***Diseño de planes estratégicos*** *Y, finalmente, una vez que hemos determinado las estrategias que vamos a utilizar, se procede a diseñar los planes estratégicos, que consisten en documentos en donde se especifica cómo es que se van a alcanzar los objetivos generales propuestos, es decir, cómo se van a implementar o ejecutar las estrategias formuladas.”*

En este contexto, podemos decir que la adopción del Plan Estratégico dentro de las organizaciones fomenta la credibilidad en sus empleados y clientes ya que tienen bien enmarcados quienes son, a donde quieren llegar como lo van a hacer y poder mantenerse en un futuro eso sí, siempre con la mentalidad de que pueden venir cambios que ayudaran a ser más competitivos y mantener una ventaja sobre otras empresas.

## **Responsabilidad Social**

Para Cajiga (2012) la Responsabilidad Social es *“una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean*

*sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental,(...) y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.”,*

esta idea ha tomado fuerza para el cumplimiento de sus objetivos sociales ya que tienen conocimiento con el entorno, desarrollan programas y dan conocimiento a sus grupos de interés.

**Tipos.-** Se pueden identificar tres tipos de Responsabilidad Social como lo enuncia Fernández (2009):

- **“Primarias:** *Son las inherentes a la actividad específica de la empresa. No responder adecuadamente a los que representa el corazón de la empresa para cuidar su buen funcionamiento en todos los sentidos, que es su razón de ser, podría tener graves consecuencias incluso para su supervivencia.*
- **Secundarias.** *Consiste en mejorar los efectos resultantes de esa misma actividad específica en los grupos sociales independientes con la empresa, más allá de unos mínimos exigibles.*
- **Terciarias.** *Son las que se extienden a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica.”*

En síntesis, en primera instancia deben ser responsables socialmente consigo mismos desde la parte interna, a más de eso deben tener una buena comunicación con sus grupos de interés en diferentes ámbitos como son en lo económico, social y ambiental.

## **Clasificación**

La Responsabilidad Social está enfocada en tres aspectos fundamentales como lo indica el Centro Europeo de Empresas Innovadoras en su Guía de Responsabilidad Social de las Empresas (2010, págs. 9-10):

- **“Responsabilidad económica:** *Las empresas tienen como una de las acciones más importantes a desarrollar generar riqueza en el entorno en el que éstas están insertas, (empleo, innovación, impuestos, etc.) Esta tarea es fundamental también para el propio desarrollo de la empresa, pero la riqueza que se genere ha de basarse en valores y prácticas universalizables . Obtener beneficios y minimizar los costes de cualquier*

*tipo, económicos, medioambientales, sociales, etc., es una tarea fundamental de una empresa socialmente responsable.*

- **Responsabilidad social:** *La empresa, para ser una institución legitimadas socialmente, ha de dar respuesta a las demandas que la sociedad le plantea desde los valores y las pautas de comportamiento que la propia sociedad le indica. De este modo, la empresa conseguirá estar integrada en el entorno en el que está inserta.*
- **Responsabilidad medioambiental:** *La empresa expresa su responsabilidad social también a través del cuidado de su entorno físico. Esta cuestión se muestra como una necesidad imperiosa para la propia subsistencia de la empresa, ya que, por un lado, en España una gran parte de las cuestiones medioambientales se encuentran reguladas y, por otro lado, el respeto y cuidado del medioambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible.”*

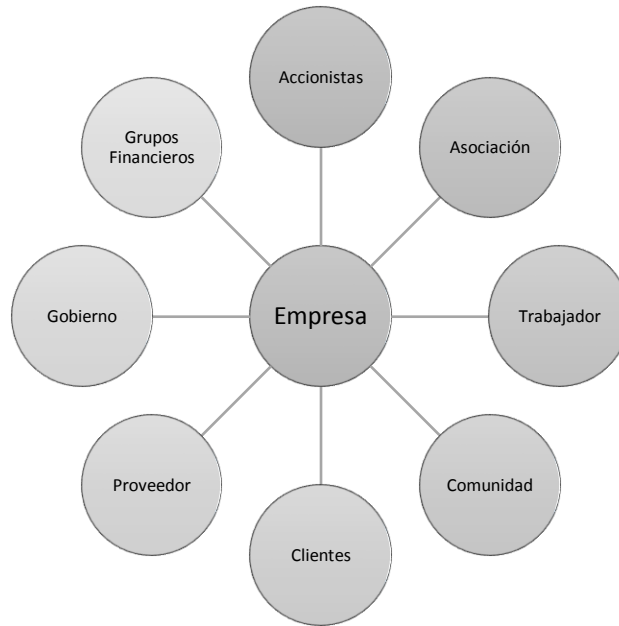
Para resumir todas las empresas que son solidariamente responsables deben enfocarse en el ámbito económico ya que generan empleo también el pago de sus tributos para que se pueda tener una estabilidad económica, en lo social estas deben cumplir con sus valores institucionales y medioambiental en la cual demuestran su preocupación por la naturaleza.

### **Grupos de Interés o stakeholders**

El poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial por parte de las empresas están deben comunicarlos a su grupo de interés, Strandberg (2010, pág. 9) lo define como “ *las personas o grupos de personas que tienen impacto en, o se ven afectados por, las actividades, los productos o los servicios de una empresa*”

### **Clases de stakeholders**

Las empresas primero debe identificar cuáles son sus grupos de interés ya que de una u otra forma estos influyen en la organización, se debe considerar a todos los involucrados porque sería un grave error y no permitiría identificar oportunidades de mercado a través de lo que García, Palacios & Espasandin, plantean como modelo de stakeholders, como se detalla en el gráfico 8.



**Gráfico 8** Modelo Stakeholders

**Fuente:** García,Palacios & Espasandin (2012, pág. 33)

## Principios

Según la ISO 26000 (2010) que está encaminada a la práctica de la Responsabilidad Social menciona 7 principios que son:

1. ***“Rendición de cuentas.*** *La capacidad de una organización de acostumbrarse a dar información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales de su operación, que conlleva evidentemente no sólo positivos, sino también negativos y por ende asumir la responsabilidad de generar las medidas correctivas y establecer los candados necesarios para mitigarlos o evitarlos.*
  
2. ***Transparencia.*** *Esta práctica implica la costumbre de una organización de ser transparente en aquellas acciones que pueden vulnerar a la sociedad y al ambiente y por lo cual deberían brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles.*
  
3. ***Comportamiento Ético.*** *La forma en la que una organización es lo que es, hace lo que hace y decide lo que decide, está directamente vinculada a los criterios de honestidad, equidad e integridad que establece la gobernanza organizacional para conducirse. Una estructura ética que moldee las decisiones y acciones, permite establecer que el fin no justifica los medios y por lo tanto que maximizar las ganancias debe conversar con la capacidad de incrementar los impactos positivos, y minimizar los negativos, en su entorno social y medioambiental.*



**4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.** *Las organizaciones deben entender que los intereses de las partes involucradas son legítimos y deben ser atendidos y respetados, así sean distintos a los propios. Si bien es cierto, los objetivos de una empresa responden a sus dueños, existe un conjunto de partes interesadas que se ven afectadas por las actividades, acciones y decisiones, por lo que tomar en cuenta dichas expectativas es condición básica para operar de manera legítima y asegurar el éxito en el mediano y largo plazo.*

**5. Respeto al principio de legalidad.** *Es el reconocimiento básico que ningún individuo y/u organización están por encima de la ley y, por ende, no tienen la potestad de actuar por fuera de sus marcos. Así, todas las instituciones deben cumplir las leyes y regulaciones aplicables, también en materia de responsabilidad social.*

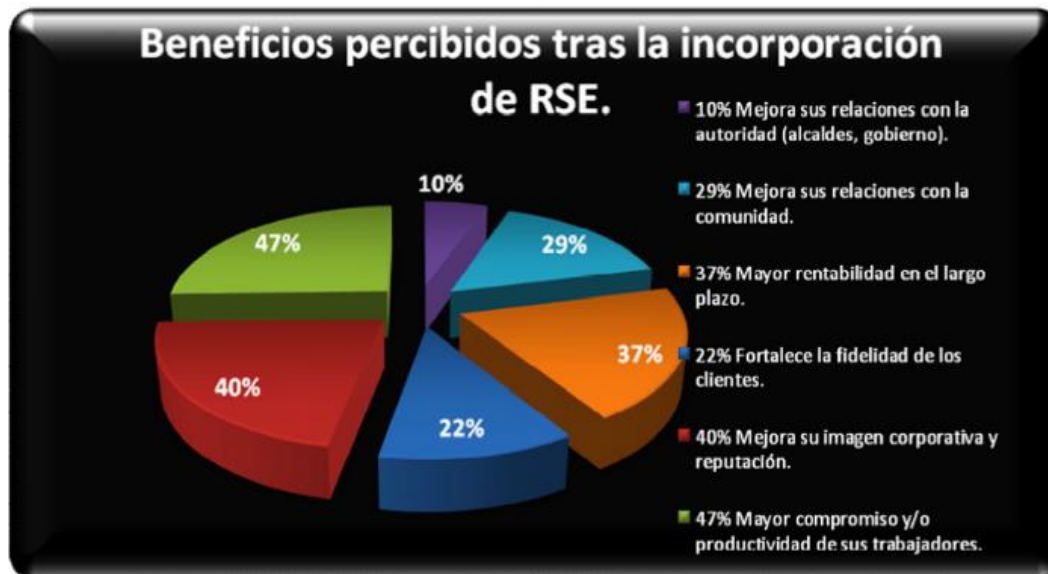
**6. Respeto a la normatividad internacional de comportamiento.** *Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto a la ley. Hoy los negocios son, sobre todo, globales, y con las cadenas de valor extendidas, es muy frecuente que subcontraten servicios en países donde las leyes laborales son bastante más laxas, por lo que la vulneración de derechos también es más plausible. Por ende, una organización debería contemplar respetar la normativa más exigente aún cuando la normativa nacional a la que esté sujeta no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales.*

**7. Respeto a los derechos humanos.** *Una organización debería respetar los derechos humanos reconociendo, tanto su importancia y su universalidad. (...), la organización debería hacer un esfuerzo adicional por velar por ellos, respetarlos y protegerlos.”*

En conclusión, la Responsabilidad Social tiene principios establecidos en la cual deben demostrar el cumplimiento de su accionar de una forma transparente teniendo en cuenta su ética empresarial gratificando a las personas de su entorno interno y externo, haciendo respetar las leyes.

## **Beneficios**

La Responsabilidad Social genera beneficios a las empresas que lo practican así lo indica el Informativo de la Industria Sosofa (2003) como se observa en el gráfico 9 , a más de obtener beneficios estos deben ser solidariamente responsables.



**Gráfico 9** Beneficios percibidos tras la incorporación de RSE  
**Fuente:** García, Palacios & Espasandin (2012, pág. 33)

El beneficio al practicar la Responsabilidad Social se puede observar que en un 47% existe un mayor compromiso y/o productividad de sus trabajadores debido a que se sienten parte de organización y son tomadas en cuenta sus necesidades y que un 40% las empresas mejoran su imagen corporativa y reputación debido a que son recíprocos con la sociedad que los vio nacer.

## 2.3 Preguntas directrices y /o hipótesis

### 2.3.1 Preguntas directrices

1. ¿Cuál es la importancia del Balance Social dentro del Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato?
2. ¿Cómo se evaluó la Responsabilidad Social dentro del Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato?
3. ¿Cuál es la posible solución que permite dar cumplimiento con los principios y valores en el Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato?

### 2.3.2 Hipótesis

El Balance Social incide como una herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación

##### 3.1.1 Modalidad

La presente investigación se encuentra bajo la modalidad de campo, así Herrera, Medina &Naranjo (2004, pág. 95) define en su texto Investigación de Campo de la siguiente manera: *“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen. En esta modalidad el investigador toma en contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”*, esta modalidad será utilizada porque se tomó contacto directo con la realidad pues la investigación se realizó dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito donde se pudo tratar con los directivos y socios; así los datos serán recogidos de fuentes primarias acorde a los objetivos de la investigación con la finalidad de tener un conocimiento más profundo acerca de la realidad, por otro lado , la presente investigación recurrirá a fuentes de tipo Bibliográfica y Documental que de acuerdo con Herrera, Medina &Naranjo (ibíd.) , Investigación de Bibliográfica-Documental :

*“Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”*.

En el presente trabajo de investigación se empleó esta modalidad de investigación para fundamentar el marco teórico y brindarle un mayor soporte a la investigación con diferentes enfoques, conceptualizaciones, ideas de varios autores, con el objetivo de abordar el tema de investigación desde diferentes puntos de vista.

##### 3.1.2 Enfoque

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque cualitativo que de acuerdo con Hernández, Collado y Baptista (2003, pág. 4) *“ utiliza recolección de*

*datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación*”, en la cual se realizó registros descriptivos de los fenómenos que fueron estudiados mediante técnicas como la observación y el cuestionario estructurado, además debido a la naturaleza de la investigación se tendrá un enfoque cuantitativo que de acuerdo con Hernández, Collado y Baptista (2003, pág. 3) *“usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comprobación”*.

Por lo tanto al combinar estos dos enfoques la presente investigación fue de enfoque mixto que en términos de Hernández, Collado y Baptista (2006, pág. 546) es

*“un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”*

En este contexto la presente investigación pretende reflejar las cualidades que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito, los servicios y los beneficios que ofrecen a la sociedad para cubrir las necesidades de los mismos; además la investigación es cuantitativa porque recogen y analizan datos sobre las variables de estudio, con la cual se pudo reflejar los resultados después de llevar a cabo la ejecución de la investigación, teniendo en cuenta al Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social; para lo cual se realizó unas encuestas a los directivos y socios, con base a la información científica que nos brinda los libros, revistas, internet, blogs de las instituciones y publicaciones en los diarios etc.

### **3.1.3 Nivel de investigación**

Para la realización de la presente investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación.

### *Nivel de Investigación exploratoria*

En la presente investigación se aplicó en primer nivel la investigación exploratoria pues tuvo *“Por objeto esencial familiarizar al investigador con un tema que no ha abordado antes, novedoso o escasamente estudiado. En este caso los estudios constituyen el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad”*. (Hernández, 2003 citado por Vargas (2005, pág. 17)

A demás se efectuó *“Sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”*. (Arias, 2006, pág. 24)

A través de esa investigación se pudo explorar todo lo concerniente al problema planteado y poder cumplir los objetivos de la investigación, para poder desarrollar la investigación, el investigador se puso en contacto con la realidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con sus directivos y sus socios para poder identificar las causas del problema.

### *Investigación descriptiva*

Se utilizó la investigación descriptiva en donde los estudios descriptivos son:

*“Útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Describir a la recolección de datos, en el caso de un estudio cuantitativo se refiere a medir y para los cualitativos, recolectar información. Este tipo de estudio busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”* (Hernández, ibíd. citado por Vargas, ibíd.)

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

Esta investigación permitió conocer detalladamente las características del problema en estudio, es decir como es y cómo se comporta y se pudo identificar las características demográficas en las unidades a investigarse.

Finalmente, se pudo afirmar que, con la investigación descriptiva, se obtuvo una correcta determinación del vínculo existente entre las variables en estudio que es el Balance Social y la Responsabilidad Social.

### **3.2 Población, muestra y unidad de investigación**

#### **3.2.1 Población**

La población de estudio que son todos *“Los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”*. (Bernal, 2006, pág. 12). Para la investigación realizada, la población investigada está conformada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato de los segmentos 1,2,3,4 y 5, al calcular la muestra se obtuvo una población de 65 Instituciones Financieras que se encuentran en el reporte emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### **3.2.2 Muestra**

En la presente investigación fue necesario establecer una muestra que en base a los resultados obtenidos en este grupo en particular, se puede generalizar lo que puede estar ocurriendo en la población motivo de estudio que de acuerdo a Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 98) aunque la muestra *“sea perfecta, siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de esta y el resultado del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo (...) mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo.”*

Se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{z^2 \cdot p \cdot q + Ne^2}$$

**Dónde:**

n = Tamaño de la muestra  
Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96  
p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5  
q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5  
N = Población  
e = Error de muestreo = 0,05 => 5%

**Datos:**

N= 78  
Z = 95% = 1,96  
p = 0,5  
q = 0,5  
e = Error de muestreo = 0,05 => 5%

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 78}{1.96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 + 78 (0,05)^2}$$

$$n= 65$$

En conclusión, se buscó contar con una muestra lo más precisa y al mismo tiempo que contuvo el mínimo de sesgos posibles, en este caso se trabajó con una población de 96 Cooperativas de Ahorro y Crédito, que permitió generalizar los resultados obtenidos a partir de la muestra, a todo el universo a investigar.

Además de los directivos de cada Institución Financiera, se procedió a sacar una muestra de la población de los socios de las 65 Cooperativas de Ahorro y Crédito, de una población de 152.820 socios, se obtuvo una muestra de 384 socios encuestados.

**Datos:**

N= 152.820  
Z = 95% = 1,96  
p = 0,5  
q = 0,5  
e = Error de muestreo = 0,05 => 5%

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 152.820}{1.96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 + 152.820 (0,05)^2}$$

$$n= 384$$

### **3.2.3 Unidad de Investigación**

La presente investigación se desarrolló en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato en la cual se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas y de fácil comprensión, las mismas que fueron aplicadas a los directivos y socios de cada Institución, de esta manera se logró concientizar sobre la Responsabilidad Social y la elaboración del Balance Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato, al aplicar el cuestionario y con su análisis se pudo comprobar la hipótesis planteada y se logró cumplir con los objetivos previamente establecidos.

### **3.3 Operacionalización de las variables**

La operacionalización de las variables permitió al investigador dar categorías, para tener una visión clara de las variables de estudio, ya que es *“un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información.”* (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 118)



### 3.3.1 Variable Independiente: Balance Social

**Tabla 5** Variable Independiente: Balance Social

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Balance Social Instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, en términos cuantitativos y cualitativos, la gestión social en un periodo determinado y en el que deben aparecer indicadores económicos, humanos y sociales relacionados con el entorno y los grupos internos y externos con los cuales se relaciona la empresa. (Colina & Senior, 2008)	Trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales.	Prelación del trabajo sobre el capital Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales Ocio liberador	¿La Cooperativa evita la salida del personal por medio de incremento salarial?	Cuestionario Estructurado
	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	¿El acceso a la cooperativa es libre y voluntaria sin discriminación alguna?	Cuestionario Estructurado
	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	¿Existen canales de dialogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?	Cuestionario Estructurado
	Participación económica, solidaria y distribución equitativa (util. o exced.)	Concentración de aportes sociales Utilización de utilidades y excedentes Valor Agregado Cooperativo	¿La Cooperativa tiene políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación?	Cuestionario Estructurado
	Educación, capacitación y comunicación	Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización Promoción de la EPS Investigación y desarrollo	¿La Cooperativa realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?	Cuestionario Estructurado
	Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la EPS) Integración sectorial	¿La Cooperativa posee acuerdos firmados de apoyo mutuo y colaboración basados en la reciprocidad con otras Instituciones?	Cuestionario Estructurado
Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	Comercio Justo Comunidad Medio Ambiente	¿Desarrollan programas de educación para la ciudadanía?	Cuestionario Estructurado	

Elaborado por: Gualancañay A (2017)

### 3.3.2 Variable Dependiente: Responsabilidad Social

**Tabla 6** Variable Dependiente: Responsabilidad Social

Conceptualización	Dimensiones/Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento
Responsabilidad Social Se emplea para describir para describir una amplia variedad de iniciativa de orden económico, social y medioambiental tomadas por las empresas, que no se basan exclusivamente en requisitos legalmente obligatorios y que por lo tanto son, en su mayoría, de naturaleza voluntaria. (Morrós Rivera & Vidal Martínez, 1995)	Desarrollo sostenible	Satisfacer necesidades Beneficios	¿Considera usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?	Cuestionario Estructurado
	Calidad de vida	Desarrollo Integral Valores	¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?	Cuestionario Estructurado
	Áreas de aplicación	Social Económico Ambiental	¿Existen capacitaciones para los empleados?	Cuestionario Estructurado
	Evaluación	Estrategia Ventajas Competitivas	¿La Cooperativa cuenta con un Código de ética?	Cuestionario Estructurado
	Integración de actividades	Mecanismos de coordinación Cultura Organizativa	¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?	Cuestionario Estructurado

**Elaborado por:** Gualancañay A (2017)

### 3.4 Descripción detallada del tratamiento de la información

#### 3.4.1 Plan de recolección de la información

En la recolección de la información fue mediante la aplicación de “*un proceso planeado paso a paso, para que de forma coherente se puedan obtener resultados que contribuyan favorablemente al logro de los objetivos propuestos.* (Gallardo & Moreno, 1999)

A demás se señaló “*cuáles son las estrategias de recolección de datos más adecuados de acuerdo a las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, (...) y las condiciones del contexto que se analiza.* Galeano **Fuente especificada no válida.** En este contexto, el plan para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas que se detallan en la tabla 7:

**Tabla 7** Plan de recolección de la información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Analizar la incidencia del Balance Social como herramienta de medición y control de la responsabilidad social empresaria en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Cooperativas de Ahorro y crédito que desarrollan sus actividades de Intermediación monetaria en la Ciudad de Ambato.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Importancia del Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social dentro del Sector Cooperativo.
4.- ¿Quién?	Investigador Ana Gualancañay
5.- ¿A quiénes?	Directivos y socios
6.- ¿Cuándo?	Del 09- 22 de enero 2017
7.- ¿Dónde?	Ciudad de Ambato
8.- ¿Cuántas veces?	Una vez
9.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
10.- ¿Con qué?	Cuestionario Estructurado

Elaboración propia en base a Herrera, Medina & Naranjo

### **3.4.2 Plan de procesamiento de la información**

Es una fase que “*tiene como propósito facilitar las decisiones relacionadas con la captura, codificación, validación y explotación de información*”. **Fuente especificada no válida.**

De acuerdo con Herrera, Medina & Naranjo (2004, pág. 126) para la presente investigación, el procesamiento de datos comprendió en primera instancia revisar toda la información reunida, seguidamente se subsanó las fallas encontradas y finalmente se tabuló la información, en lo referente a la presentación de datos, ésta se efectuó mediante tres procedimientos diferentes que fueron escrita referente, tabular y gráfica. Cabe indicar que tanto la tabulación de los datos como la representación de resultados se realizó en el programa estadístico SPSS versión 21, el cual permitió cuantificar de una manera más rápida y efectiva la información obtenida.

### **Plan de análisis e interpretación de resultados**

Para el plan de análisis se recurrió a las recomendaciones expresadas por Herrera, Medina & Naranjo (ibíd.), que surgen a partir del análisis estadístico hasta llegar al establecimiento de las conclusiones y recomendaciones, así:

*“a) Análisis de los resultados estadísticos, destacara la presencia de tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis.*

*b) Interpretación de los resultados, contara con el apoyo del marco teórico, en los aspectos pertinentes.*

*c) Comprobación de hipótesis. Para ello se aplicó el método estadístico que más se ajustó a la metodología seleccionada: el Chi Cuadrado.*

*d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivarán del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivarán a su vez de las conclusiones establecidas.”*

**e) Validez y confiabilidad de los cuestionarios.** Se procedió a revisar los cuestionarios aplicado a los Directos y socios, se procedió a la verificación del Coeficiente alfa de Cronbach que en palabras de Gonzales & Castro (2009, pág. 184):

*“este coeficiente determina la consistencia de una escala de medida analizando la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala (...), un alfa de Cronbach por debajo de los 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable, si tomara valor entre 0,5 y 0,6, se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7, se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8, haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8.0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9, sería excelente.”*

Una vez aplicado el cuestionario a los Directivos, se procedió al cálculo del Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS versión 21, el cuestionario en primera instancia estaba estructurado por 21 preguntas y en el cual se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,425 lo cual es un valor no aceptable, se procedió a realizar el análisis de fiabilidad por elementos por lo que fue necesario eliminar una pregunta del cuestionario, por ende el cuestionario solo fue aplicado con 20 preguntas, 16 directamente relacionadas con la variable y 4 sociodemográficas, para el cálculo del Alfa de Cronbach no se tomó en cuenta las preguntas de carácter socio demográficas, arrojándonos como resultado 0,806 lo cual es calificado como un nivel bueno.

**Tabla 8** Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario Directivos con 21 preguntas

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	65	100,0	,425	21
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0		
Total	65	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 9** Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario Directivos con 16 preguntas

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válidos	65	100,0	,806	16
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0		
Total	65	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

También se aplicó el cuestionario a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual constaba de 20 preguntas, al cual se le calculó el Alfa de Cronbach por medio del programa estadístico SPSS versión 21, el cual dio como resultado un Alfa de

Cronbach de 0,715 lo cual si es aceptable, pero para dar más fiabilidad al cuestionario se procedió en el Programa estadístico SPSS versión 21 a realizar el análisis de fiabilidad por elementos, en la cual se procedió a eliminar una pregunta del cuestionario el mismo que consta de 19 preguntas 15 directamente relacionadas con las variables y 5 sociodemográficas , a continuación se procedió al cálculo del Alfa de Cronbach dando como resultado 0,806 lo cual es calificado como bueno, recalando que no se tomó en cuenta para este cálculo las preguntas socio demográficas.

**Tabla 10** Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario de socios con 20 preguntas

Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%	
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	20

**Tabla 11** Cálculo del Alfa de Cronbach para el cuestionario de socios con 15 preguntas

Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%	
Casos	Válidos	384	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	15

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Principales Resultados

##### 4.1.1 Resultados

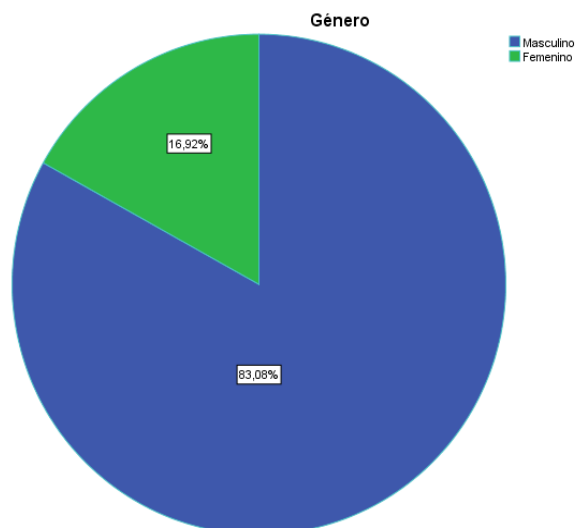
Encuesta aplicada a los Directivos de las Cooperativas d Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

#### Pregunta No 1 Género de los Directivos encuestados

**Tabla 12** Frecuencia de Género de las personas encuestadas

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	54	83,1	83,1	83,1
	Femenino	11	16,9	16,9	100,0
Total		65	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los Directivos



**Gráfico 10** Porcentaje de Género de los Directivos encuestadas  
**Elaborado por:** Gualancañay A (2017)

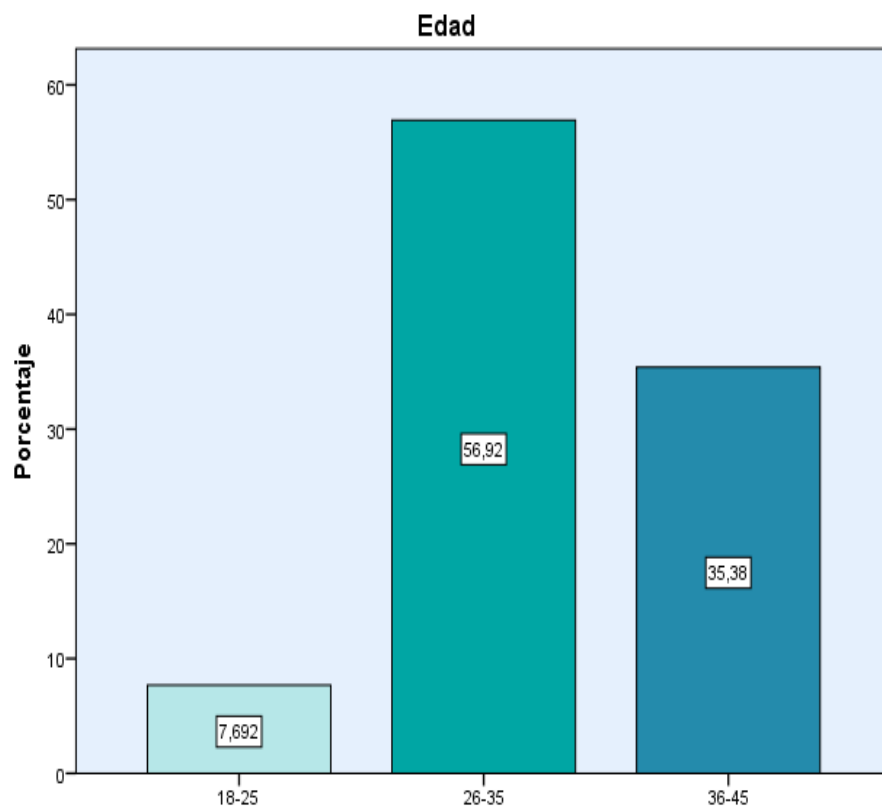
De las 65 personas encuestadas, 11 son mujeres lo que comprende el 17 %, mientras que 54 son hombres siendo este el 83 %, lo cual nos da a notar que la mayor parte de puestos son ocupados por hombres.

**Pregunta No 2** Edad de los Directivos encuestados

**Tabla 13** Frecuencia de edad de los Directivos encuestados

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25	5	7,7	7,7	7,7
	26-35	37	56,9	56,9	64,6
	36-45	23	35,4	35,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 11** Porcentaje de edad de los Directivos encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Al observar la **Tabla 13** y el **Gráfico 11** el 8% de personas oscilan en la edad de 18 a 25 esto es motivante ya que se considera la participación de personas jóvenes con nuevas ideas, el 57% corresponde a la edad de 26 a 35 y el 34% de personas corresponde a la edad de 36 a 45, que son personas con mayor experiencia dentro del Sistema Financiero.

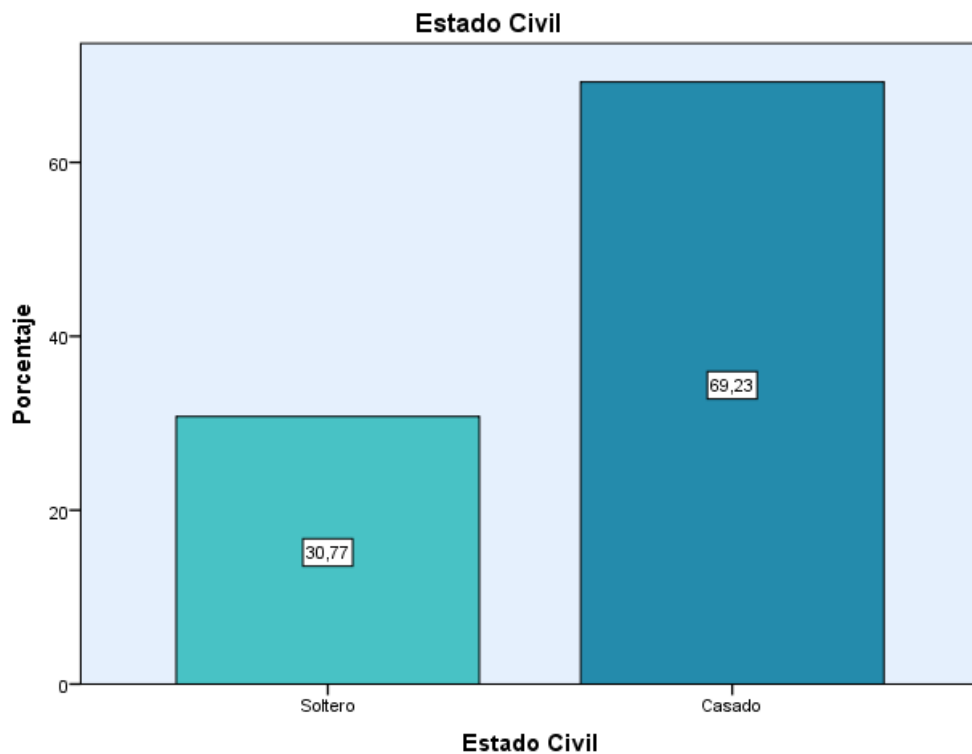


### Pregunta No 3 Estado civil

**Tabla 14** Frecuencia del estado civil de las personas encuestadas

Estado Civil				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	20	30,8	30,8
	Casado	45	69,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Fuente:**Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 12** Porcentaje del estado civil de las personas encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

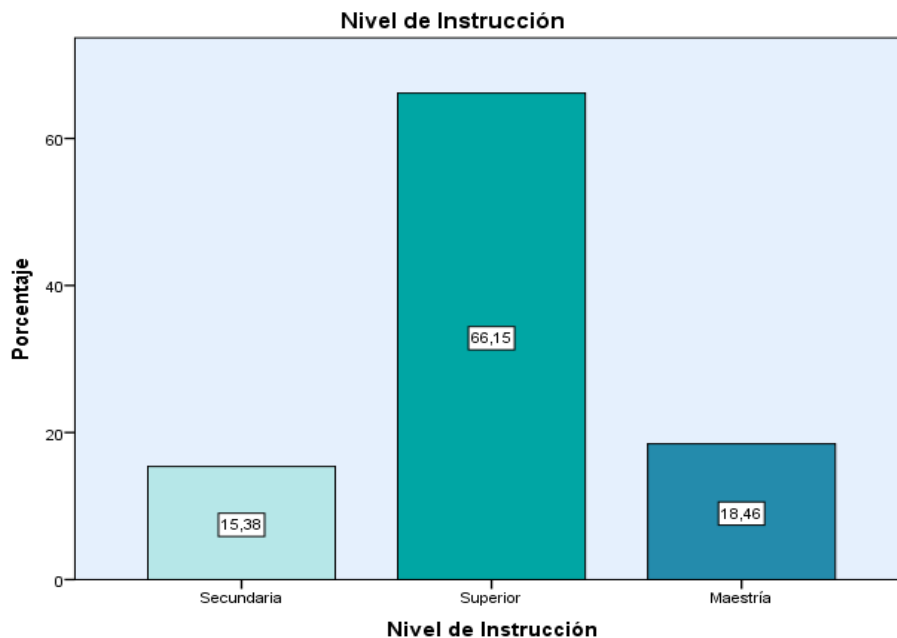
Se puede apreciar que de las personas encuestadas el 31% corresponde a personas solteras, mientras que el 69% menciona que son casados, como se observa en la **Tabla 14** y en el **Gráfico 12**

#### Pregunta No 4 Nivel de Instrucción

**Tabla 15** Frecuencia del nivel de instrucción de los Directivos encuestados

Nivel de Instrucción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	10	15,4	15,4	15,4
	Superior	43	66,2	66,2	81,5
	Maestría	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 13** Porcentaje del nivel de instrucción de los Directivos encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

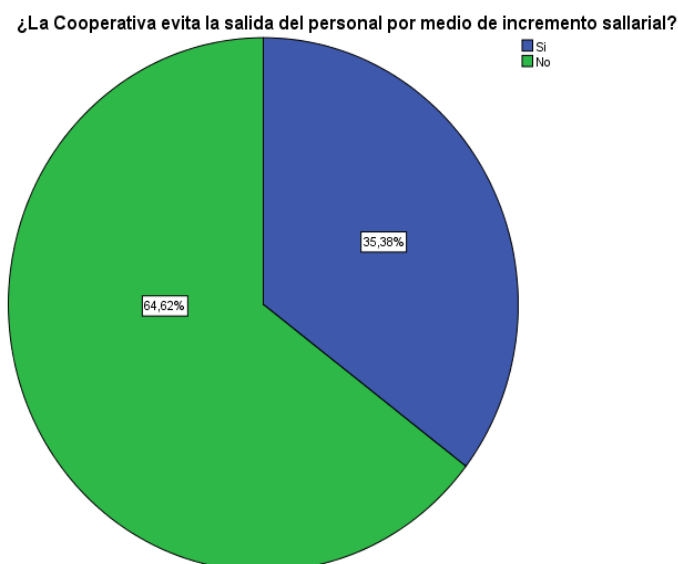
Al observar los resultados podemos notar que el 15% corresponde a personas con estudios secundarios, el 66% con mucha satisfacción corresponde a personas con estudios superiores de los cuales supieron mencionar que están cursando la maestría, sin embargo y tan solo el 12% tiene maestrías, lo cual es preocupante pues siendo este un sector tan importante este debe tener como pilar a personas que tengan experiencia y conocimientos pues estos van de la mano.

**Pregunta No 5** ¿La Cooperativa evita la salida del personal por medio de incremento salarial?

**Tabla 16** Frecuencia de personas que opinan sobre la salida del personal.

¿La Cooperativa evita la salida del personal por medio de incremento salarial?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	23	35,4	35,4	35,4
Válidos No	42	64,6	64,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 14** Porcentaje de personas que opinan sobre la salida del personal

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

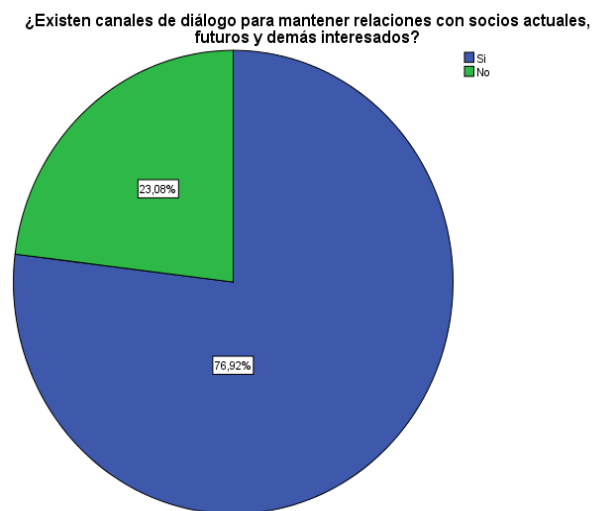
Al preguntar a la población encuestada sobre evitar la salida del personal por medio de incremento salarial el 35% consideran necesario el incremento para seguir contando con personas que son indispensables para la actividad normal de la Institución, también se considera que pueden tener un personal más motivado y con sentido de pertenencia a la entidad y disminuir el ausentismo laboral, mientras que el 65% responde que no existe un incremento para evitar la salida del personal, pues no consideran necesario un alza en el sueldo y además no lo tenían planificado dentro de su presupuesto anual y aplican practicas no asalariadas para evitar la salida del personal

**Pregunta No 6** ¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?

**Tabla 17** Frecuencia de personas que opinan sobre los canales de diálogo

¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	50	76,9	76,9
	No	15	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 15** Porcentaje de personas que opinan sobre los canales de dialogo

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Del 77% de la población encuestada afirma que existen canales de dialogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados pues consideran necesario mantener informado a todos los interesados de las actividades que realizan, los servicios que ofrecen pero consideran aún más a los socios que tienen inversiones en dichas entidades, además consideran que de esta manera pueden aumentar el interés de las personas para que se motiven y sean socios de las Instituciones Financieras, mientras que el 23% menciona que no mantienen dichos canales, pues esto es muy preocupante ya que los socios y fututos socios van a interpretar despreocupación por parte de dichas entidades.

**Pregunta No 7** ¿La Cooperativa posee políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación?

**Tabla 18** Frecuencia de personas que opinan sobre los certificados de aportación

¿ La Cooperativa posee políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	55	84,6	84,6	84,6
No	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	



**Gráfico 16** Porcentaje de personas que opinan sobre los certificados de aportación

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Un 85% de la población encuestada considera que existen políticas para el tratamiento de los certificados de aportación y que son los porcentajes que se establece en la Ley, además manifiestan tener disposiciones internas sobre el tratamiento que debe darse a los mismos, mientras que el 15% manifiesta tener un criterio contrario es decir no existen políticas para el tratamiento de certificados de aportación, lo cual es preocupante pues no están cumpliendo con una macrodimensión del Balance Social, lo cual es perjudicial para los socios ya que no saben cómo están concentrados los certificados de aportación al momento de abrir sus cuentas.

**Pregunta No 8** ¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?

**Tabla 19** Frecuencia formación de los trabajadores

¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	60	92,3	92,3	92,3
Válidos No	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 17** Porcentaje de formación de los trabajadores.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Como resultado de las encuestas aplicadas el 92% de la población encuestada afirma que se realizan actividades de formación dirigidas a los trabajadores, pues consideran que el Talento Humano que poseen es el motor dentro de la Institución, con esto el personal se siente motivado porque es tomado en cuenta, trabajan con un mayor compromiso ya que se encuentran más a gusto y tienen un mayor rendimiento laboral debido a que se sienten motivados y con esto logran retener a los trabajadores más valioso y esto se ve reflejado en el Plan de Formación, mientras que el 8% manifiesta lo contrario lo cual es un porcentaje bajo, como se puede apreciar en el **Gráfico 17**.

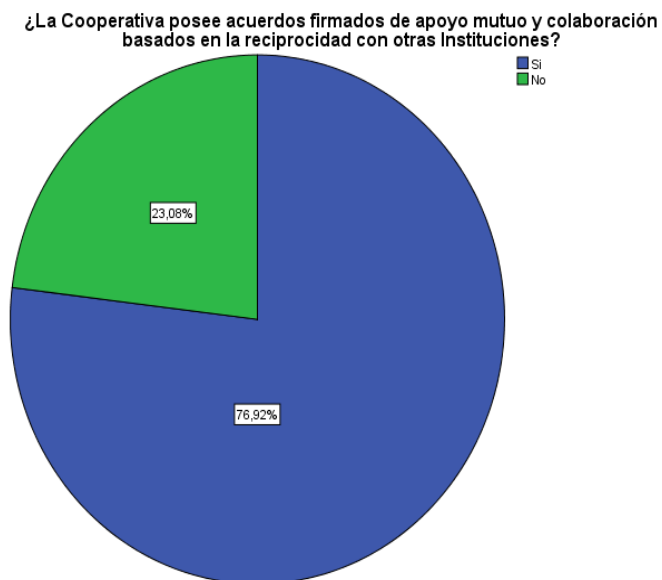
**Pregunta No 9** ¿La Cooperativa posee acuerdos firmados de apoyo mutuo y colaboración basados en la reciprocidad con otras Instituciones?

**Tabla 20** Frecuencia de quienes poseen acuerdos con otras Instituciones

¿La Cooperativa posee acuerdos firmados de apoyo mutuo y colaboración basados en la reciprocidad con otras Instituciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	50	76,9	76,9	76,9
Válidos No	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 18** Porcentaje de quienes poseen acuerdos con otras Instituciones.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

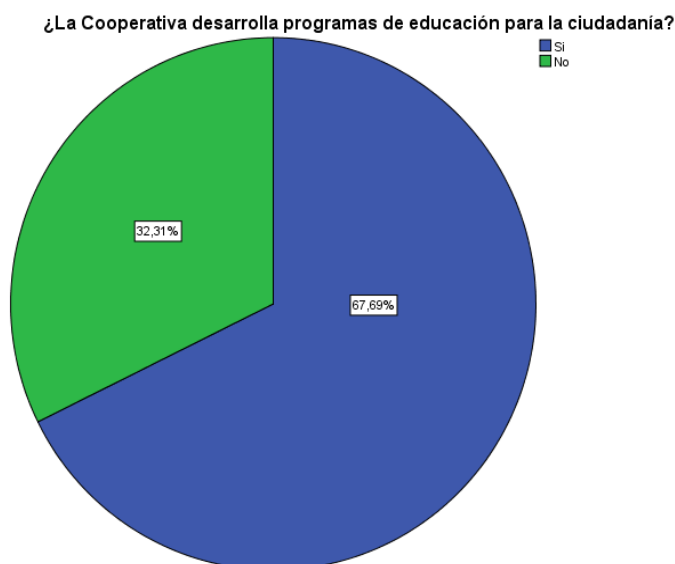
Al encuestar a la población sobre los acuerdos de apoyo mutuo y colaboración basados en la reciprocidad con otras Instituciones se puede observar que un 77% afirma tenerlo lo cual es muy satisfactorio, ya que mencionaron que están cumpliendo con un principio de la ACI que es la Cooperación entre Cooperativas ya que al mantener estas alianzas, trabajan de manera conjunta por el bien de los socios, trabajadores y sociedad en general , mientas que el 23% no mantienen dichos acuerdos y con esto no están sirviendo de manera eficaz a sus socios y no fortalecen el Sector Cooperativo.

**Pregunta No 10** ¿La Cooperativa desarrolla programas de educación para la ciudadanía?

**Tabla 21** Frecuencia de personas que opinan sobre programas de educación

¿La Cooperativa desarrolla programas de educación para la ciudadanía?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	44	67,7	67,7	67,7
Válidos No	21	32,3	32,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 19** Porcentaje de personas que opinan sobre programas de educación

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Como se puede observar un 68% de la población afirma desarrollar programas para la ciudadanía y comentan que con esto demuestran que están conscientes de su papel en la intervención social, demostrando que son responsables del bienestar de sus asociados, dichas actividades se encuentran dentro del Plan estratégico de estas instituciones y cuentan con un presupuesto destinado para estas acciones en el cual se tratan temas sobre derechos, deberes, temas cívicos entre otros, por el contrario, lamentablemente el 32% de dichas instituciones afirma no desarrollar dichos programas, como se puede apreciar en la **Tabla 21** y el **Gráfico 19**.



**Pregunta No 11** ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?

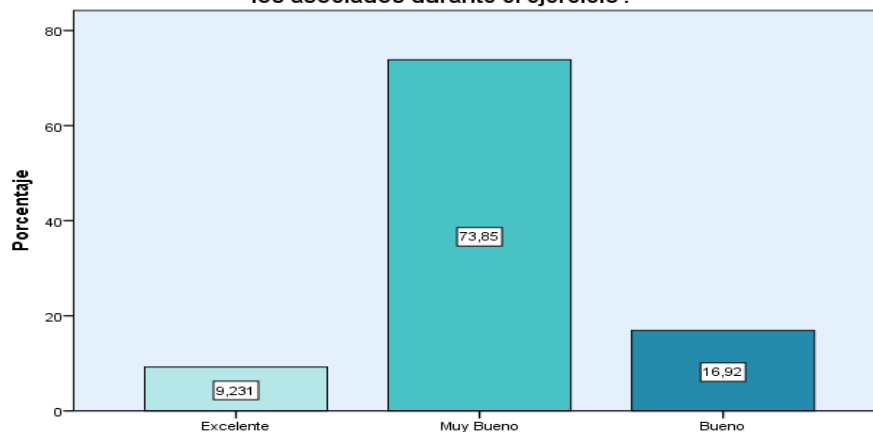
**Tabla 22** Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades educativas

**¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	6	9,2	9,2	9,2
Muy Bueno	48	73,8	73,8	83,1
Bueno	11	16,9	16,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

**¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?**



**Gráfico 20** Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades educativas

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Al preguntar sobre las actividades educativas realizadas por las Cooperativas el 9% afirma que son excelentes, lo cual es un porcentaje muy bajo, pero mencionan que cuentan con los recursos adecuados para poder cumplir con las expectativas de sus asociados, la mayor parte que es el 74% menciona que son muy buenas, pero consideran que pueden mejorar dichas actividades contando con personal idóneo y mejorando las instalaciones donde se realice las actividades y 17% de los encuestados afirman que son buenos, es necesario implementar nuevas actividades y con esto cumplir con los principios cooperativos.

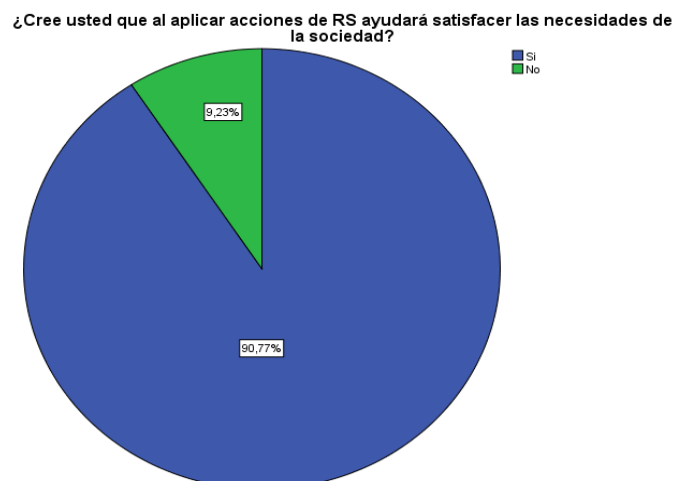
**Pregunta No 12** ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?

**Tabla 23** Frecuencia de quienes aplican las acciones de Responsabilidad Social

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	59	90,8	90,8	90,8
No	6	9,2	9,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 21** Porcentaje de quienes aplican acciones de R.S

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Es muy bueno conocer que el 91% de los encuestados considera que al aplicar Responsabilidad Social satisfacen las necesidades de la sociedad, pues consideran que además de cumplir con sus principios cooperativos, pueden mejorar la imagen institucional frente a sus asociados, mediante la Responsabilidad Social obtienen un doble beneficio ya que ahorran recursos económicos en publicidad y destinan dichos recursos a actividades en beneficios de la sociedad, el 9% considera que no es necesario aplicarlo, es muy penoso conocer que ciertas instituciones no apliquen Responsabilidad Social ya que están faltando a la esencia de lo que es ser una Cooperativa, ya que estos son recíprocos con la gente que los ayudo a crecer.

**Pregunta No 13** ¿La cooperativa aplica un sistema de información (balance social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?

**Tabla 24** Frecuencia de personas que opinan sobre la aplicación del Balance Social

**¿La cooperativa aplica un sistema de información (balance social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	33	50,8	50,8	50,8
Válidos No	32	49,2	49,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 22** Porcentaje de quienes opinan sobre la aplicación del Balance Social

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Es satisfactorio que el 51% de los encuestados afirmen aplicar el Balance Social que contribuye al desarrollo social, comunitario, ambiental, educativo y cultural, ya que con esto demuestran que cumplen con esto pueden medir el cumplimiento de los valores y principios que caracteriza a este sector, con esto demuestran transparencia a través de la participación de sus asociados, trabajadores dentro de la gestión de las instituciones un 49% dice no realizar dicho sistema de información, lo cual es muy penoso, además de esto se pudo conocer algunos no se familiarizaban con este término lo cual es preocupante ya que pueden ser propensos a sanciones por parte de los organismos de control.

**Pregunta No 14** ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

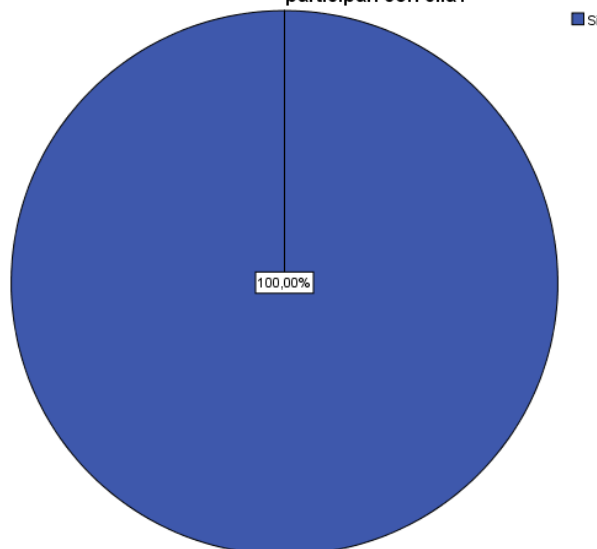
**Tabla 25** Frecuencia de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social.

¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	65	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?



**Gráfico 23** Porcentaje de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

La totalidad de la población es decir el 100% afirma que las Cooperativas muestran interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ellos, pues consideran que al constituirse su principal objetivo es el de ayudar a los pequeños comerciantes, pequeños microempresarios, socios a ayudarlos a crecer económicamente con el otorgamiento de créditos a una tasa inferior a la de los Bancos y en el ámbito social ayudar con programas de educación a socios, trabajadores y futuras generaciones, también tienen un compromiso con el medio ambiente, estos resultados se ven reflejados claramente en el **Gráfico 23** y **Tabla 25**.

**Pregunta No 15** ¿Cree usted que en la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?

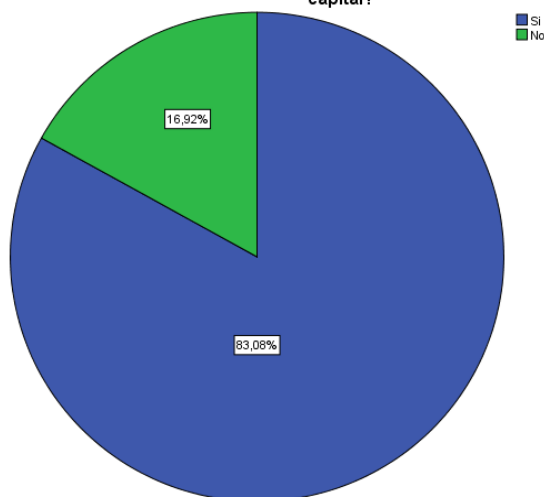
**Tabla 26** Frecuencia de personas que opinan sobre la acumulación del capital

¿Cree usted que en la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	54	83,1	83,1	83,1
Válidos No	11	16,9	16,9	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

¿Cree usted que en la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?



**Gráfico 24** Porcentaje de personas que opinan sobre la acumulación del capital

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

El 83% de la población afirma que prevalece el trabajo ante la acumulación del capital ya que todos buscan el bien colectivo en la cual tienen como prioridad al ser humano mediante las actividades que realizan las instituciones el sector de Economía Popular y Solidaria para que estos alcancen una vida digna, en la cual se enfocan en sus trabajadores evitando la rotación y dándoles estabilidad laboral, mientras que el 17% afirma lo contrario, lo cual es muy penoso pues no tienen una visión clara de los Principios Cooperativos, ya que no dejan de lado el pensamiento de una sociedad capitalista , como .se visualiza en la **Tabla 26** y en el **Gráfico 24**.

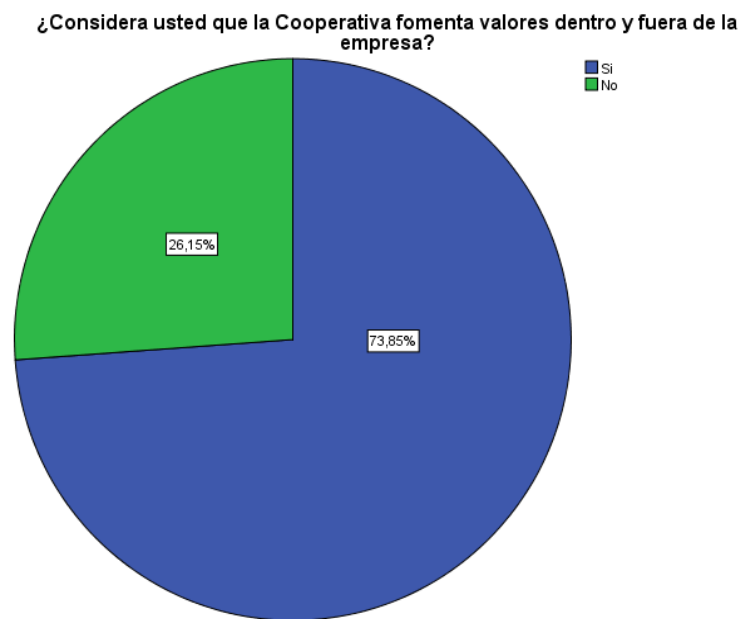
**Pregunta No 16** ¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?

**Tabla 27** Frecuencia de personas que opinan sobre el fomento de valores

¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	48	73,8	73,8	73,8
Válidos No	17	26,2	26,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 25** Porcentaje de personas que opinan sobre el fomento de valores

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

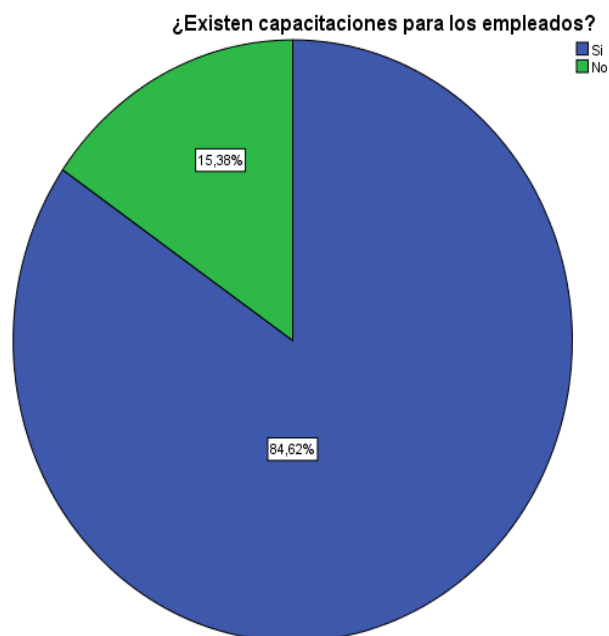
El **Gráfico 25** y la **Tabla 27** indican que para el 74% de los encuestados considera que se fomentan valores dentro y fuera de la institución, lo cual es muy beneficioso pues internamente los trabajadores y directivos conocen y practican los valores que posee la Institución y en el exterior comentan que su imagen es sinónimo de respeto, el 26% no está de acuerdo con dicha afirmación, pues consideran que se cumplen internamente pero no están seguros de generar tanta confianza fuera de las Instalaciones.

**Pregunta No 17** ¿Existen capacitaciones para los empleados?

**Tabla 28** Frecuencia de personas que opinan sobre las capacitaciones

¿Existen capacitaciones para los empleados?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	55	84,6	84,6
Válidos	No	10	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 26** Porcentaje de personas que opinan sobre las capacitaciones

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

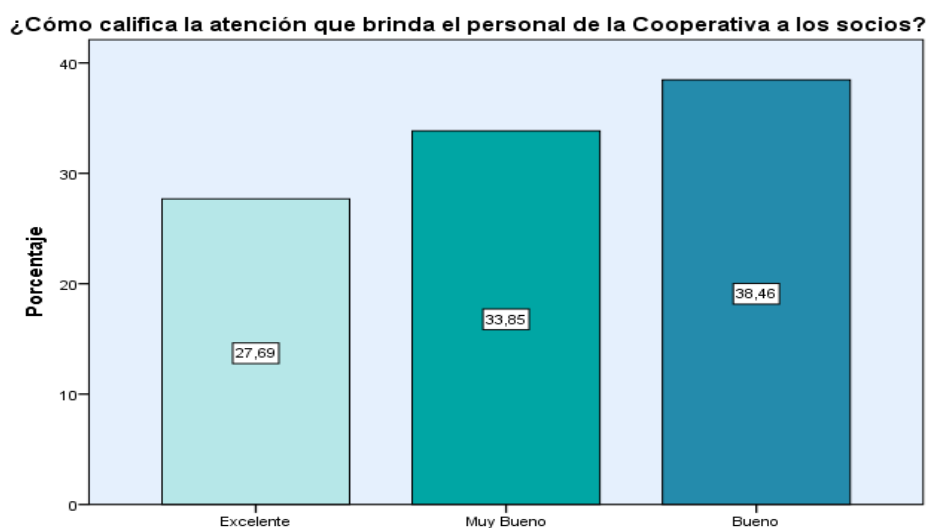
Se puede visualizar en la **Tabla 28** y en el **Gráfico 26**, que el 85% afirma tener capacitaciones para los empleados pues cuentan con un Plan de Formación y que se encuentra dentro del presupuesto anual de la Cooperativa que previamente fue autorizado por la Asamblea de Socios, pues tienen en cuenta que un personal capacitado es mucho más eficiente, se evita la rotación del personal, mejora el clima laboral y puede cumplir con las expectativas de los socios, por el contrario, penosamente el 16% comenta que no realizan dichas capacitaciones, lo cual es una desventaja de esta Institución frente a otras que si cuentan con un Plan de Formación.

**Pregunta No 18** ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?

**Tabla 29** Frecuencia de personas que opinan sobre la atención del personal

¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	18	27,7	27,7
	Muy Bueno	22	33,8	61,5
	Bueno	25	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 27** Porcentaje de personas que opinan sobre la atención del personal

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

La **Tabla 29** refleja las frecuencias de la calificación de la atención que el brinda el personal de las Cooperativas mientras que en el **Gráfico 27**, se observan los porcentajes, un 28% considera que la atención es excelente, pues consideran que influyen las capacitaciones que les brindan al personal, el 34% opinan que es muy bueno, pues menciona que cuentan con personal recién ingresado al cual por cuestiones no se les pudo capacitar oportunamente y finalmente el 38% opina que es buena la atención a los socios, pues buscan estrategias para mejorar la atención a los socios, en las distintas áreas como cajas, créditos, información, inversiones, para que puedan atender a los socios de forma rápida y cordial.



**Pregunta No 19** ¿La cooperativa cuenta con un Código de ética?

**Tabla 30** Frecuencia de personas que opinan sobre si el Código de ética

¿ La cooperativa cuenta con un Código de ética?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	60	92,3	92,3
	No	5	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 28** Porcentaje de personas que opinan sobre el Código de ética

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

En la **Gráfico 28** y la **Tabla 30** se visualiza que el 93% de la población encuestada indica que las Cooperativas si cuentan con un Código de ética, ya que mediante este tienen una guía de conducta ética, profesional los cuales son cumplidos por todos los empleados, directivos y también por parte de los socios de manera obligatoria ya que se les da a conocer de manera oportuna a todos quienes formen parte de la Cooperativa, el 8% indica que no lo tienen, lo cual es penoso ya que sin esta herramienta no pueden regular la conducta de todo el personal, lo cual podría generar una imagen deteriorada de la Cooperativa.

**Pregunta No 20** ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?

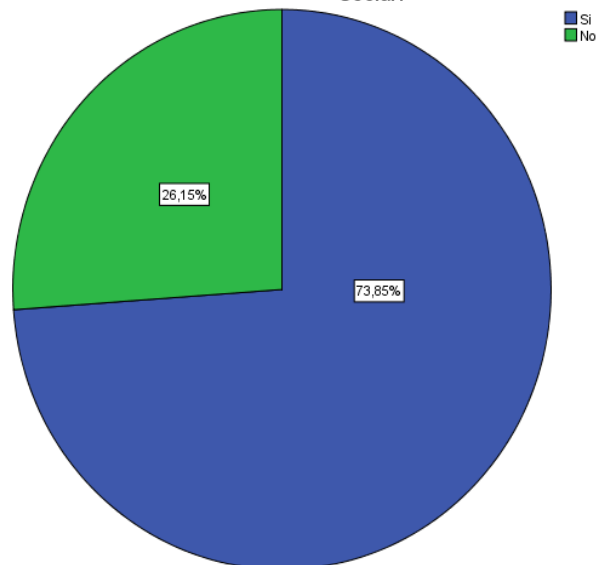
**Tabla 31** Frecuencia de quienes opinan de la inclusión de la RS

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	48	73,8	73,8	73,8
Válidos No	17	26,2	26,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

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



**Gráfico 29** Porcentaje de personas que opinan sobre la inclusión de la RS

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Si bien lo indica el **Gráfico 29** con un porcentaje de 74% que las Cooperativas cuentan con un plan estratégico que incluye la Responsabilidad Social, lo cual es muy satisfactorio pues demuestran su compromiso con la sociedad y lo hacen de manera planificada y con un presupuesto que fue previamente autorizado y lamentablemente el 26% indica que no lo incluyen dentro del plan estratégico pues no se familiarizaron con el termino de Responsabilidad Social cuando se realizó la encuesta como bien se observa en la **Tabla 31**.

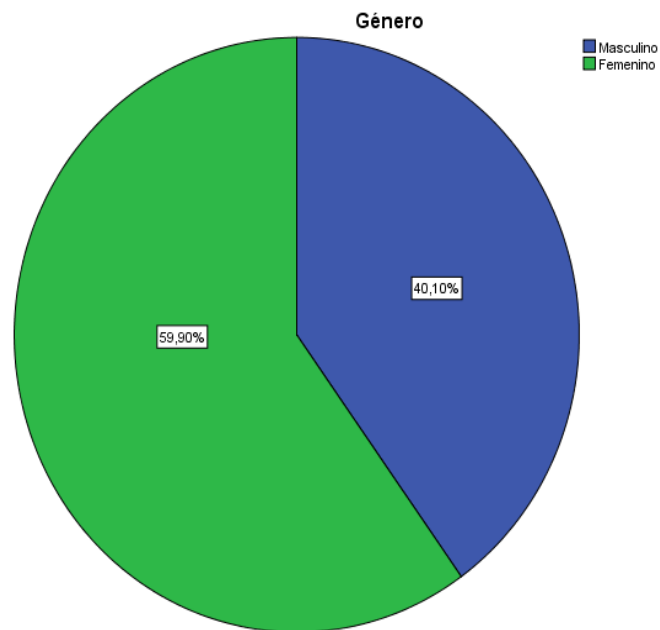
**Encuesta aplicada a los Socios de las Cooperativas d Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.**

**Pregunta No 1** Género de los socios encuestados

**Tabla 32** Frecuencia de género de los socios encuestados

<b>Género</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	154	40,1	40,1	40,1
Válidos Femenino	230	59,9	59,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 30** Porcentaje de Género de los socios encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

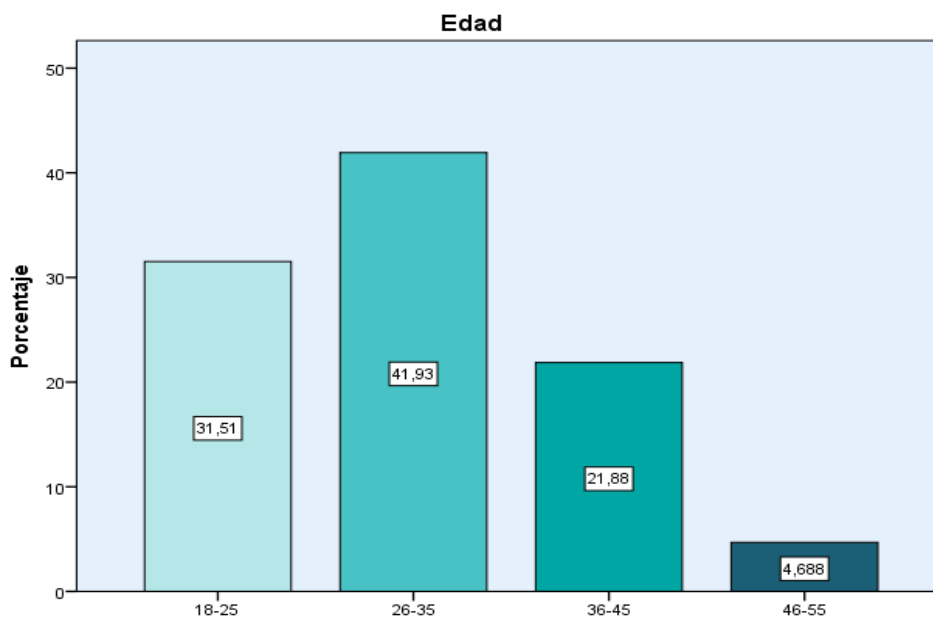
Lo expuesto anteriormente en la **Tabla 32** y el **Gráfico 30** se puede observar que de las 384 personas encuestadas 154 son hombres que representan el 40%, mientras 230 son mujeres lo que representa el 60% de la población encuestada, demostrando que existe una mayor participación de las mujeres.

**Pregunta No 2** Edad de los socios encuestados

**Tabla 33** Frecuencia de edad de los socios encuestados

Edad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-25	121	31,5	31,5	31,5
	26-35	161	41,9	41,9	73,4
	36-45	84	21,9	21,9	95,3
	46-55	18	4,7	4,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 31** Porcentaje de edad de los socios encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

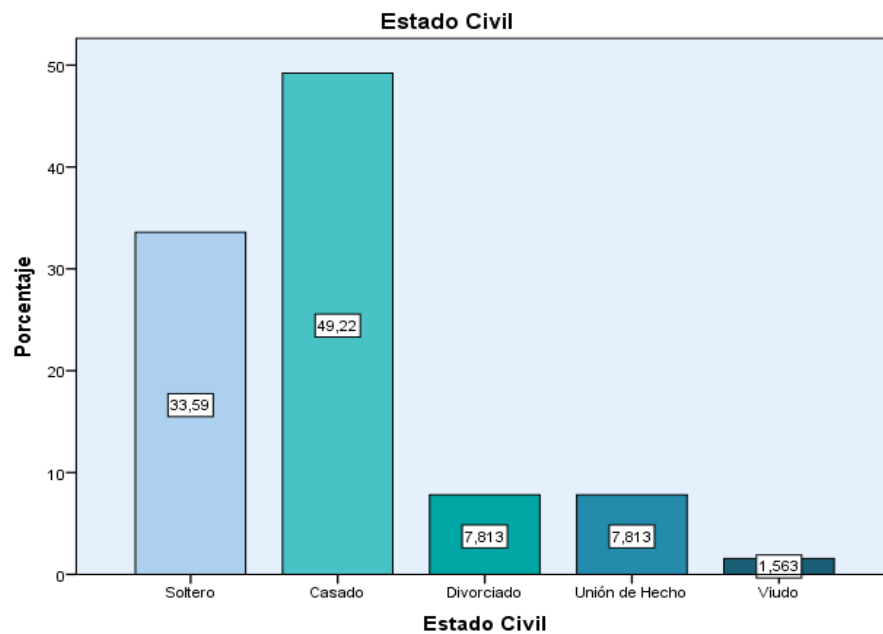
De los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito encuestados el 32% tienen la edad de 18 a 25 quienes ya hacen transacciones dentro de las Cooperativas, el mayor grupo está representado por personas con la edad entre 26 a 35 que representa el 42%, personas de 36 a 45 que corresponde el 22% y personas de 46 a 55 que representan el 5% de la población encuestada.

### Pregunta No 3 Estado civil

**Tabla 34** Frecuencia del estado civil de los socios encuestados

Estado Civil				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	129	33,6	33,6
	Casado	189	49,2	82,8
	Divorciado	30	7,8	90,6
	Unión de Hecho	30	7,8	98,4
	Viudo	6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 32** Porcentaje del estado civil de los socios encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

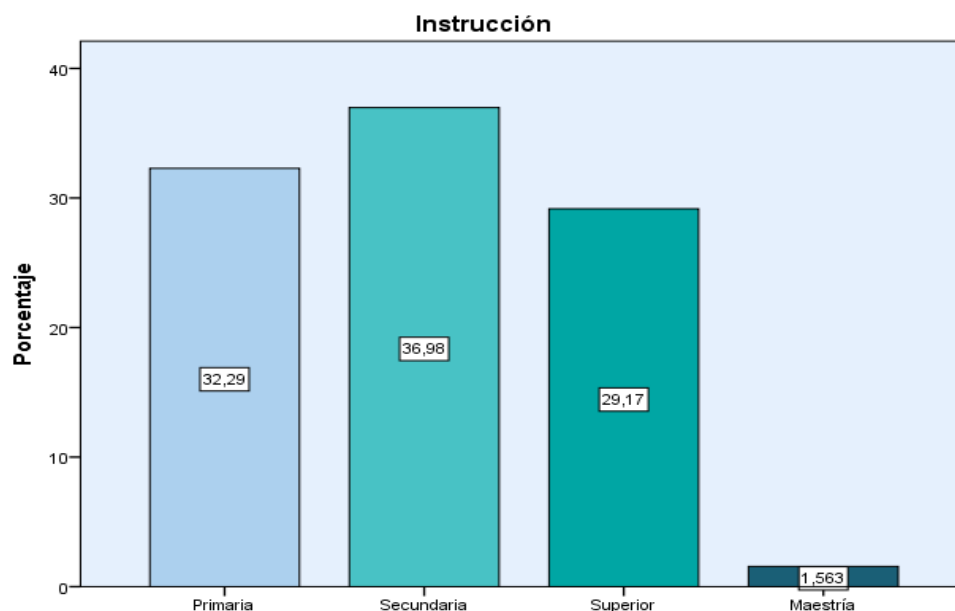
Como se expone en el **Gráfico 32**, de la población encuestada el 34% son personas solteras, el 49% son casados, lo cual hace notar que es más fácil optar a los servicios que ofrece la Institución, el 8% son personas divorciadas con el mismo porcentaje de 8% personas en unión de hecho y un 2% son personas viudas, como se puede analizar en la **Tabla 34**.

#### Pregunta No 4 Nivel de Instrucción

**Tabla 35** Frecuencia del nivel de instrucción de los socios encuestados

Instrucción				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	124	32,3	32,3	32,3
Secundaria	142	37,0	37,0	69,3
Válidos Superior	112	29,2	29,2	98,4
Maestría	6	1,6	1,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 33** Porcentaje del nivel de instrucción de los socios encuestados

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Se visualiza en la **Tabla 35**, seguida del **Gráfico 33**, que el 32% de los encuestados tienen estudios primarios, personas con estudios secundarios un 37% lo cual al aplicar se pudo observar que las personas con estudios primarios y secundarios, pero se pudo notar al aplicar las encuestas que la mayoría son personas del sector rural, pequeños comerciantes quienes son socios de estas Instituciones, 29% personas con estudios superiores y tan solo el 2% con maestrías.

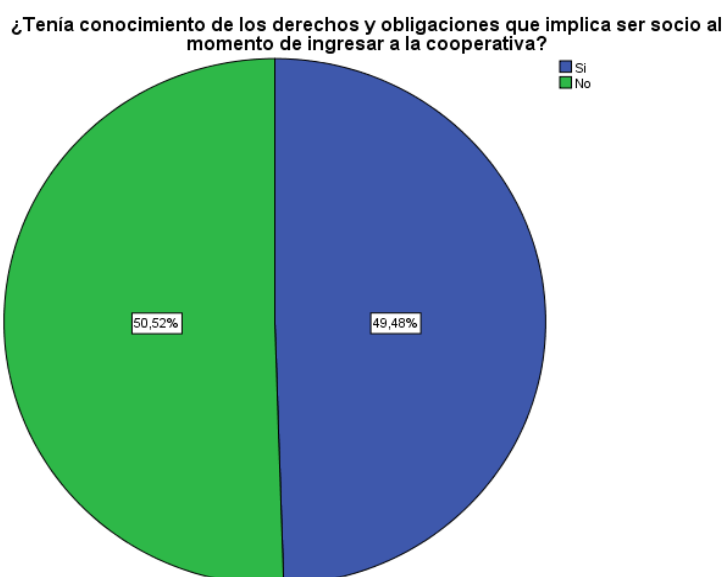
**Pregunta No 5** ¿Tenía conocimiento de los derechos y obligaciones que implica ser socio al momento de ingresar a la cooperativa?

**Tabla 36** Frecuencia de personas que opinan sobre los derechos y obligaciones

**¿Tenía conocimiento de los derechos y obligaciones que implica ser socio al momento de ingresar a la cooperativa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	190	49,5	49,5	49,5
Válidos No	194	50,5	50,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 34** Porcentaje de personas que opinan sobre los derechos y obligaciones

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

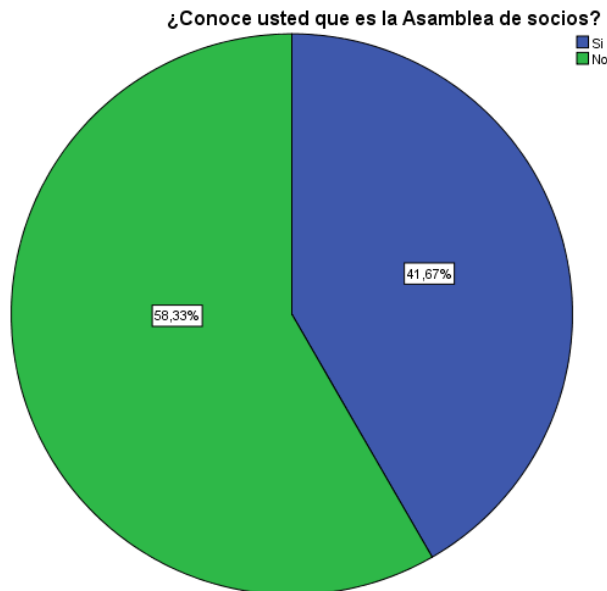
Claramente se puede observar en el **Gráfico 34**, que el 49% si conoce los derechos y las obligaciones que implica ser socio al momento de ingresar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues mencionan que al momento de apertura de la cuenta les informan, o les realizan llamadas uno o dos días después, es muy penoso mencionar que el 51% es decir 194 personas dicen no conocer dichos derechos y obligaciones, ya que nunca recibieron información por parte de la Cooperativa que es socio, lo cual es un perjuicio para los mismos pues no conocen los beneficios y obligaciones que conllevan al ser socios , como se refleja en la **Tabla 36**.

**Pregunta No 6** ¿Conoce usted que es la Asamblea de socios?

**Tabla 37** Frecuencia de quienes conocen la existencia de la Asamblea de Socios

¿Conoce usted que es la Asamblea de socios?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	160	41,7	41,7
	No	224	58,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 35** Porcentaje de quienes conocen la existencia de la Asamblea de Socios

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Se puede notar en el **Gráfico 35**, que el 42% si conoce de la existencia de la Asamblea de Socios pues mencionan que son notificados por la Cooperativa y se informan por medio de comunicación, seguido de un 58% que indica que no conocen la existencia del mismo como se observa en la **Tabla 37**, lo cual es un aspecto que se debe tomar en cuenta por las Cooperativas, los cuales deben dar a conocer que es y cómo está conformada, pues este es el corazón de estas Instituciones, y además es uno de sus derechos poder concurrir a las Asambleas Generales



**Pregunta No 7** ¿Recibió información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa?

**Tabla 38** Frecuencia de quienes conocen las elecciones en las Cooperativas

**¿Recibió información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	136	35,4	35,4	35,4
Válidos No	248	64,6	64,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 36** Porcentaje de quienes conocen las elecciones en las Cooperativas.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Es alarmante observar en el **Gráfico 36**, que exista un porcentaje del 65% que no recibieron información sobre la importancia de la participación en las elecciones de las Cooperativas y no conocen la trascendencia que tiene la emisión de un voto, mientras que un 35% si conoce la importancia de participar en las elecciones, pues mencionan que escogen a los representantes quienes velaran por los socios y verificaran que la Cooperativa siga en marcha, bien cabe recalcar que la participación en las elecciones es un derecho y una obligación para todos los socios que conformen una Cooperativa.

**Pregunta No 8** ¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?

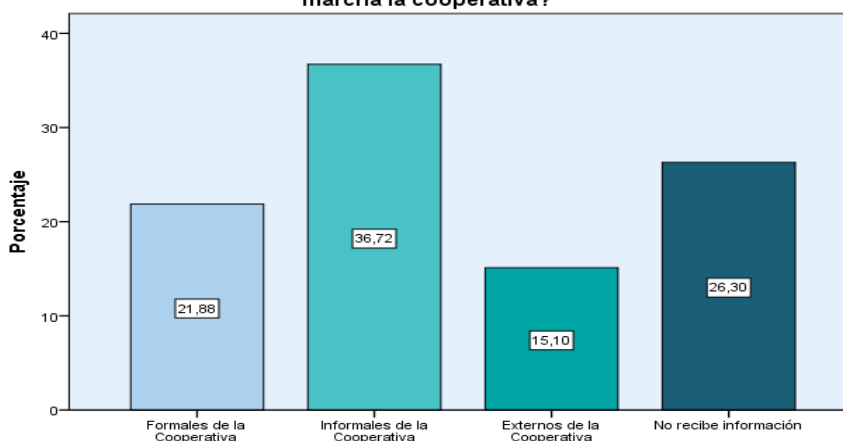
**Tabla 39** Frecuencia de personas que opinan los medios de información

¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Formales de la Cooperativa	84	21,9	21,9	21,9
Informales de la Cooperativa	141	36,7	36,7	58,6
Válidos Externos de la Cooperativa	58	15,1	15,1	73,7
No recibe información	101	26,3	26,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?



**Gráfico 37** Porcentaje de personas que opinan sobre los medios de información

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

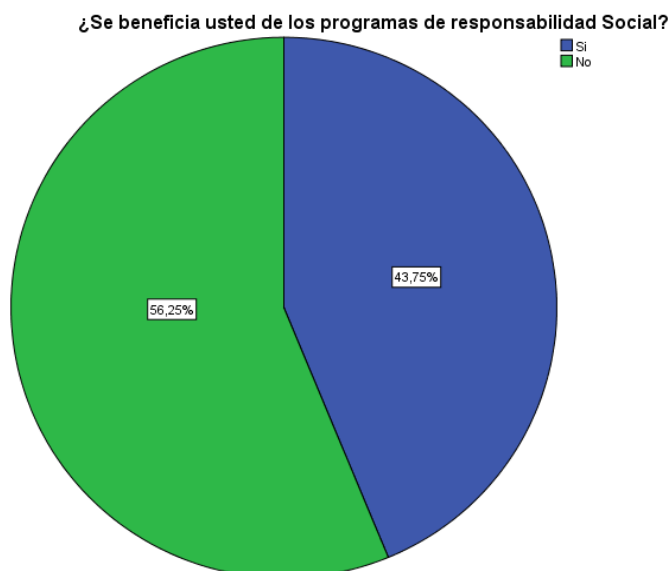
Claramente se expone en la **Tabla 39**, que el 22% recibe información por medios formales de la Cooperativa que son enviados a los domicilios de cada socio o concurren a las Asambleas que les proporcionan dicha información, el 37% por medios informales los cuales son colocados en las instalaciones de la Cooperativa, por medios externos el 15% que son publicados en medios de comunicación y el 26% dice no recibir información alguna, lo cual es muy penoso pues es un porcentaje elevado que no conoce cómo está la Cooperativa, como se observa en el **Gráfico 37**

**Pregunta No 9** ¿Se beneficia usted de los programas de responsabilidad Social?

**Tabla 40** Frecuencia de personas que opinan sobre la Responsabilidad Social

¿Se beneficia usted de los programas de responsabilidad Social?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	168	43,8	43,8	43,8
Válidos No	216	56,3	56,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 38** Porcentaje de personas que opinan sobre la Responsabilidad Social

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Según la **Tabla 40** y el **Gráfico 39**, en los cuales se visualiza claramente que el 44% de las personas encuestadas dicen beneficiarse de los programas de Responsabilidad Social los cuales mencionan que asisten a las capacitaciones, programas de educación, asistencia médica o cursos para los niños de los socios, por otro lado, el 56% dice no beneficiarse de dichos programas, la mayoría solo accede a créditos y los cancela, lo cual demuestra la falta de comunicación de los programas de Responsabilidad Social que se están realizando por parte de las Cooperativas a sus asociados.

**Pregunta No 10** ¿Cómo califica las actividades sociales que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?

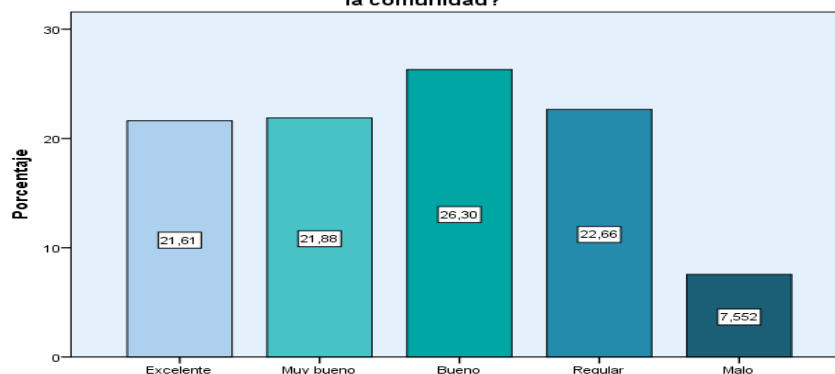
**Tabla 41** Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades sociales

**¿Cómo califica las actividades sociales que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	83	21,6	21,6	21,6
Muy bueno	84	21,9	21,9	43,5
Bueno	101	26,3	26,3	69,8
Regular	87	22,7	22,7	92,4
Malo	29	7,6	7,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

**¿Cómo califica las actividades sociales que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?**



**Gráfico 39** Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades sociales

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Al visualizar la **Tabla 41** y el **Gráfico 40**, la apreciación que tienen los socios frente a las actividades que se realizan las Cooperativas en beneficio de la comunidad, en el cual el 22% lo considera excelente, el 22% confirma que es muy bueno, es considerable que el 26% llegan a la conclusión que es bueno, el 23% opina que es regular pues consideran que no es solo dar auspicios económicos sino como Cooperativa realizar estas actividades sociales y lamentablemente el 8% opina que es malo, por lo cual se debe tomar acciones al respecto, pues mencionan que no saben qué actividades realizan.

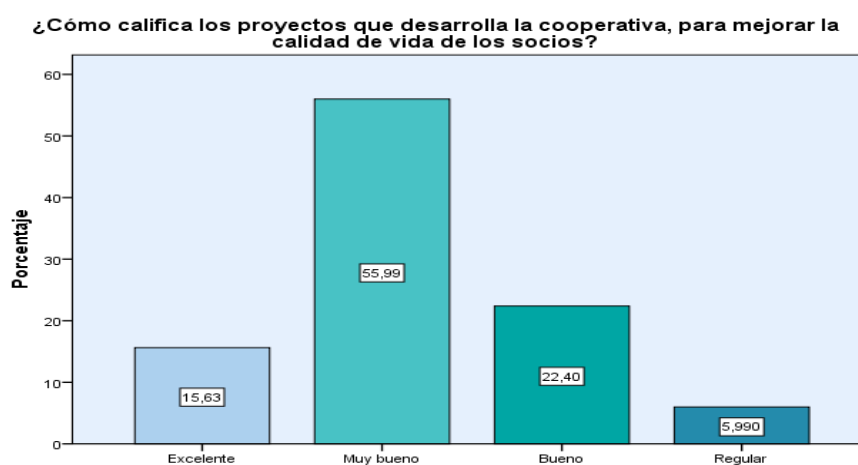
**Pregunta No 11** ¿Cómo califica los proyectos que desarrolla la cooperativa, para mejorar la calidad de vida de los socios?

**Tabla 42** Frecuencia de personas que opinan sobre los proyectos para mejorar la calidad de vida

**¿Cómo califica los proyectos que desarrolla la cooperativa, para mejorar la calidad de vida de los socios?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	60	15,6	15,6	15,6
Muy bueno	215	56,0	56,0	71,6
Válidos Bueno	86	22,4	22,4	94,0
Regular	23	6,0	6,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 40** Porcentaje de personas que opinan sobre los proyectos para mejorar la calidad de vida  
**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

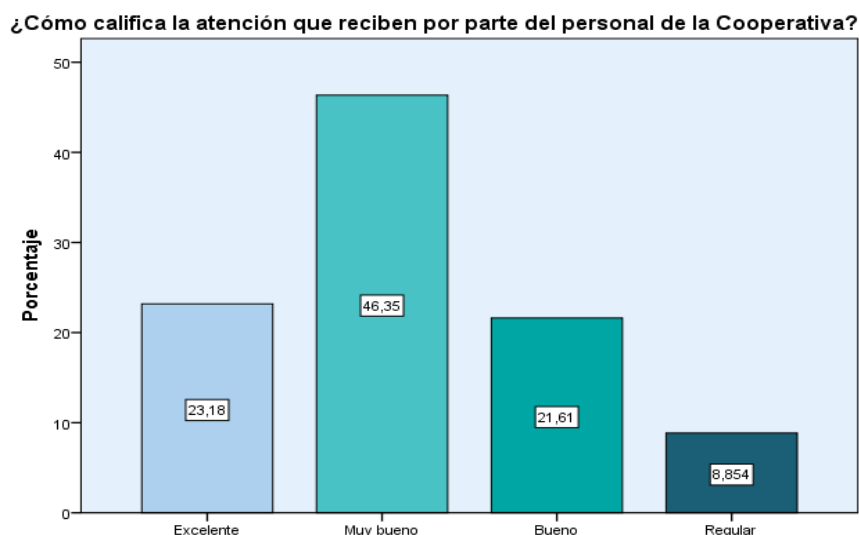
Es muy satisfactorio observar que el 16% de la población encuestada considere como excelente los proyectos que desarrollan las Cooperativas para mejorar la calidad de vida de sus asociados, el 56% lo considera muy bueno, el 22% lo considera bueno, y mencionan que deberían realizar más proyectos, lamentablemente el 6% lo considera regular, cabe mencionar que las Cooperativas se deben a sus asociados por lo cual están en la obligación de realizar programas o proyectos que beneficien a los socios.

**Pregunta No 12** ¿Cómo califica la atención que reciben por parte del personal de la Cooperativa?

**Tabla 43** Frecuencia de personas que opinan sobre la atención del personal

¿Cómo califica la atención que reciben por parte del personal de la Cooperativa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	89	23,2	23,2	23,2
Muy bueno	178	46,4	46,4	69,5
Válidos Bueno	83	21,6	21,6	91,1
Regular	34	8,9	8,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 41** Porcentaje de personas que opinan sobre la atención del personal

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Los datos evidencian que la frecuencia excelente que equivale el 23%, pues consideran que la atención es rápida y con cordialidad hacia ellos, el mayor porcentaje corresponde a la frecuencia muy bueno que es el 46% pues mencionan que el trato es agradable y cordial, a más de ello el 22% lo considera bueno y el 9% considera regular la atención que reciben por parte de los funcionarios de las Cooperativas por lo cual mencionan que se debe capacitar a los trabajadores para que brinden un trato más especial y rápido, lo que permitirá a las Cooperativas fidelizar a los socios.

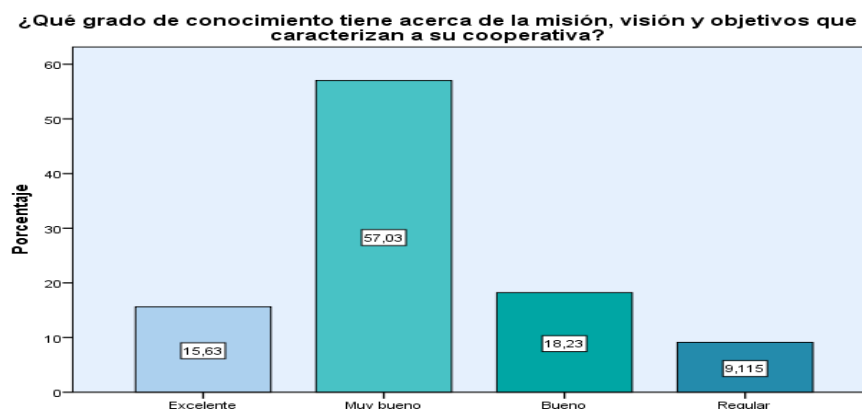
**Pregunta No 13** ¿Qué grado de conocimiento tiene acerca de la misión, visión y objetivos que caracterizan a su cooperativa?

**Tabla 44** Frecuencia de personas que opinan sobre el conocimiento de la misión, visión y objetivos de las Cooperativas

**¿Qué grado de conocimiento tiene acerca de la misión, visión y objetivos que caracterizan a su cooperativa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	60	15,6	15,6	15,6
Muy bueno	219	57,0	57,0	72,7
Válidos Bueno	70	18,2	18,2	90,9
Regular	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 42** Porcentaje de personas que opinan sobre el conocimiento de la misión, visión y objetivo de las Cooperativas

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

En relación a este ítem se observó un elevado porcentaje que es el 57% representa la frecuencia muy buena, el 18% bueno, lo cual puede mejorar si se da a conocer mediante volantes o informándolos cuando procedan a la apertura la cuentas o en los cursos de cooperativismo, o demás programas de educación que se dicten a sus socios , el 16% excelente y el 9% lo califican como regular con respecto al conocimiento de la misión, visión y objetivos de las Instituciones que son socios, en este punto es necesario que las Cooperativas deben generar sentido de pertenecía a sus socios.

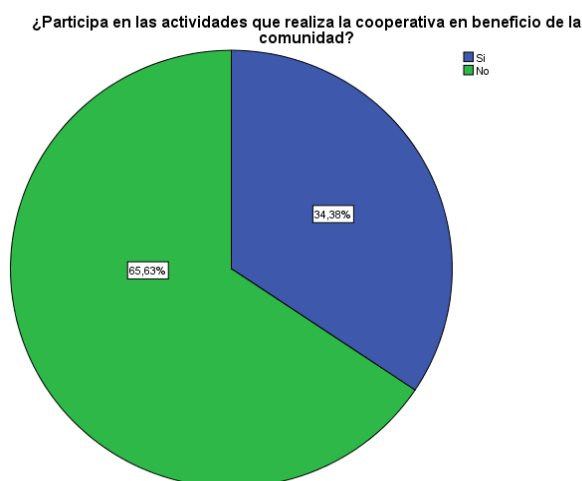
**Pregunta No 14** ¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?

**Tabla 45** Frecuencia de personas que opinan sobre la participación en actividades en beneficio de la comunidad

¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	132	34,4	34,4	34,4
No	252	65,6	65,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 43** Porcentaje de personas que opinan sobre la participación en actividades en beneficio de la comunidad

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Causa pesar observar en la **Tabla 45** y el **Gráfico 43** que el 66% de los encuestados no participa en las actividades que realizan las Cooperativas en beneficio de la comunidad, pues mencionan que no conocen dichas actividades, por lo cual las Cooperativas deberían publicar en medios de comunicación o el área de Atención al Cliente informar sobre las actividades que se planifican, tan solo el 35% participa en esas actividades, pues mencionan ser beneficiarios de las campañas y al participar se sienten parte de la Cooperativa, tienen un sentido de pertenencia y gratitud.



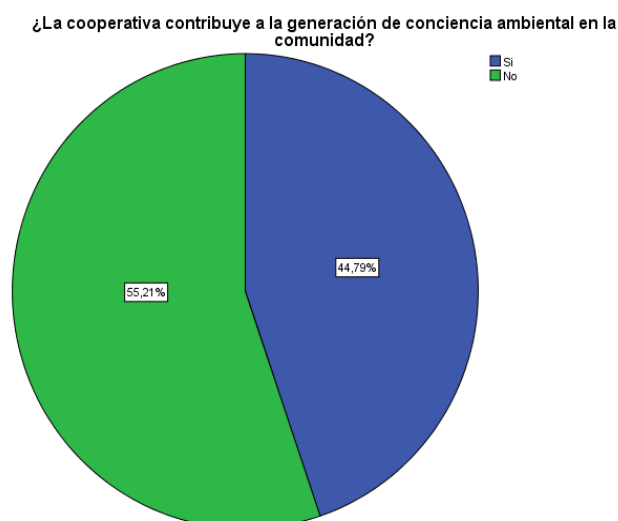
**Pregunta No 15** ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad?

**Tabla 46** Frecuencia de personas que opinan sobre la conciencia ambiental

**¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	172	44,8	44,8	44,8
Válidos No	212	55,2	55,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 44** Porcentaje de personas que opinan sobre la conciencia ambiental

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Como se puede observar el 45% de los socios encuestados considera que las Cooperativas no contribuyen a la generación de conciencia ambiental en la comunidad, es tan satisfactorio que el 55%, consideran que las cooperativas si lo realizan pues mencionan que la Educación Ambiental es una prioridad de estas Instituciones ya que enseñan a las generaciones y futuras generaciones sobre como educan y crean conciencia del cuidado del entorno, ya que en la actualidad es un tema global que preocupa a la sociedad en general, cabe mencionar que las Cooperativas son recíprocos con su entorno

**Pregunta No 16** ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

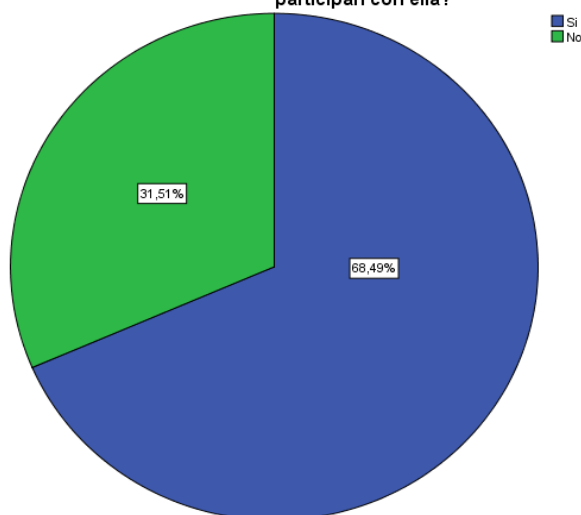
**Tabla 47** Frecuencia de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social

¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	263	68,5	68,5	68,5
Válidos No	121	31,5	31,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.

¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?



**Gráfico 45** Porcentaje de quienes opinan sobre el desarrollo económico y social

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.

Es satisfactorio observar en la **Gráfico 45** y la **Tabla 47** que el 69% de los encuestados manifiestan que las instituciones que son socios muestran interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella, pues consideran que son muy accesibles los servicios que ofrecen como créditos e inversiones y en el ámbito social mencionan que los ayudan con programas de educación para ellos y para sus hijos, pero es penoso saber que el 32% no lo considera así, pues mencionan que no es tan fácil el acceso a los créditos y por el lado social no conocen las actividades que realizan.

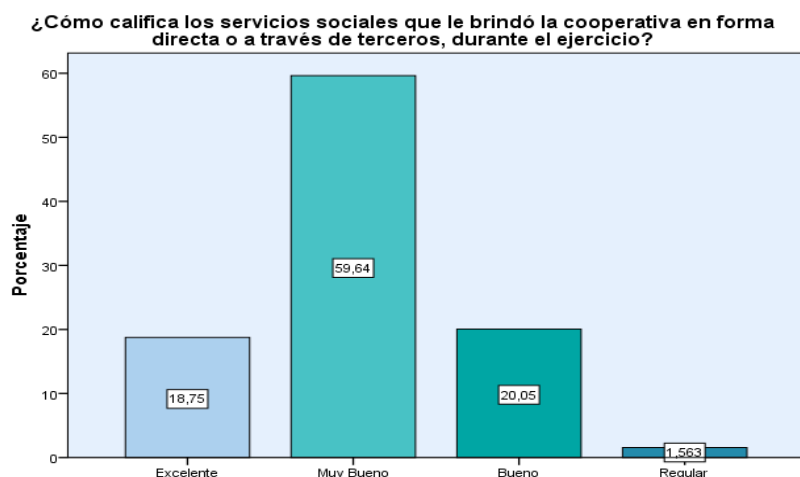
**Pregunta No 17** ¿Cómo califica los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?

**Tabla 48** Frecuencia de personas que opinan sobre los servicios sociales

**¿Cómo califica los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	72	18,8	18,8	18,8
Muy Bueno	229	59,6	59,6	78,4
Válidos Bueno	77	20,1	20,1	98,4
Regular	6	1,6	1,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 46** Porcentaje de personas que opinan sobre los servicios sociales

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Como se puede notar en el **Gráfico 46** el 19% de encuestados considera que los servicios sociales que brindan las Cooperativas son excelentes, pues mencionan conocer los servicios sociales, los convenios que mantienen con otras empresas o auspicios que entregan a otras Instituciones, el 60% opina que son muy bueno, el 20% cree que es bueno, pues menciona no conocer cuáles son todos los servicios sociales que ofrecen las Cooperativas y es satisfactorio observar que tan solo el 2% lo considera regular.

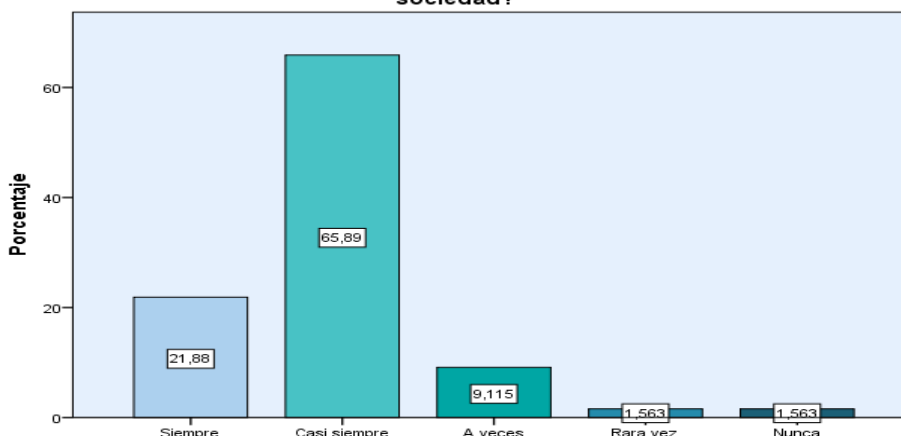
**Pregunta No 18** ¿La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad?

**Tabla 49** Frecuencia de quienes opinan sobre cumplimiento de expectativas

¿La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	84	21,9	21,9
	Casi siempre	253	65,9	87,8
	A veces	35	9,1	96,9
	Rara vez	6	1,6	98,4
	Nunca	6	1,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

**¿La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad?**



**Gráfico 47** Porcentaje de quienes opinan sobre el cumplimiento de expectativas

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Para el 22% de los socios encuestados las Cooperativas cumplen sus expectativas como institución comprometida con la sociedad siempre, mientras que el 66% considera que casi siempre lo cumple, pues mencionan que las Cooperativas mantienen un compromiso con la sociedad pues ayuda a los sectores más marginadas por la Banca, el 9% opina que a veces, y rara vez y nunca el 2% lo cual es muy satisfactorio, pero cabe recalcar que estas Cooperativas deben comprometerse más con la sociedad y deben tomar las decisiones adecuadas respecto a este tema.

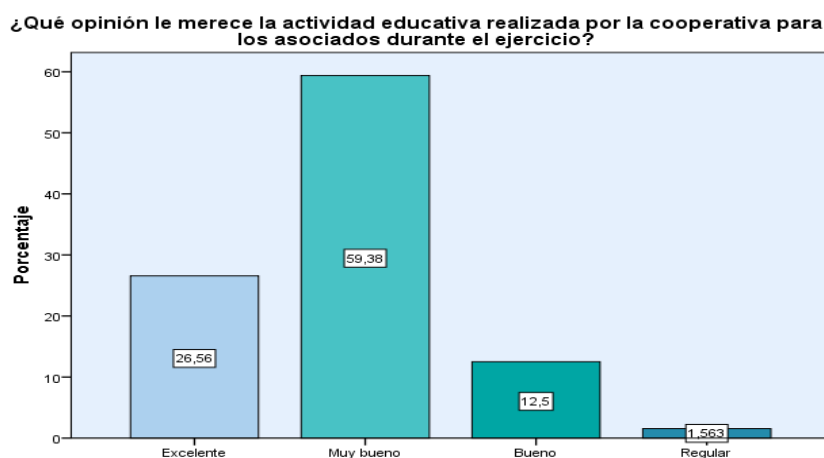
**Pregunta No 19** ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio? Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

**Tabla 50** Frecuencia de personas que opinan sobre las actividades educativas

¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	102	26,6	26,6	26,6
Muy bueno	228	59,4	59,4	85,9
Válidos Bueno	48	12,5	12,5	98,4
Regular	6	1,6	1,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.



**Gráfico 48** Porcentaje de personas que opinan sobre las actividades educativas

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas.

Como resultado de las encuestas aplicadas a los socios, el 27% considera excelente las actividades de educación que realizan las Cooperativas a favor de los mismos, pues mencionan que estas Cooperativas ofrecen capacitaciones, escuela de futbol, cursos cooperativos, el 59% lo considera muy bueno, el 13% opina que es bueno y tan solo el 2% lo considera regular, pues mencionan no conocer de la práctica de las actividades educativas, que ofrecen algunas Cooperativas, es necesario recalcar que las Cooperativas tiene responsabilidad con sus socios y así cumplir con los Principios Cooperativos y valores Institucionales.

#### **4.1.2 Verificación de la hipótesis**

##### **4.1.2.1 Verificación de la hipótesis del Cuestionario aplicado a los Directivos**

Una vez concluido el análisis de las encuestas a los Directivos y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato, para la verificación de la hipótesis se tomó en cuenta las preguntas 10 y 13 del cuestionario de los Directivos y las preguntas 9 y 14 del cuestionario de los socios, mediante el programa SPSS versión 21 se obtuvo las tablas de contingencia para así conocer la relación que existe entre las variables de estudio, mediante la aplicación del estadístico chi-cuadrado se consideró tres condiciones básicas, si cumple con ello estaría verificada la hipótesis, que son mencionadas por Avira y Canal en el Trabajo Investigativo de Paredes (2013, pág. 295):

- *“Significancia asintótica menores a 0,05*
- *El 20% de las frecuencias esperadas deben ser menores a 5.*
- *El frecuencia mínimo esperado debe ser mayor o igual a 2”*

##### **4.1.2.1.1 Modelo Lógico**

###### **Hipótesis Nula (H0)**

El Balance Social **NO** incide como una herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato

###### **Hipótesis Alterna (H1)**

El Balance Social **SI** incide como una herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato

##### **4.1.2.1.2 Modelo Matemático**

H0:  $p_1 = p_2$

H1:  $p_1 \neq p_2$

#### 4.1.2.1.3 Modelo estadístico

$$x^2 = \frac{\sum(F_o - F_E)^2}{F_E}$$

En donde:

X<sup>2</sup>= CHI- cuadrado

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

Σ= Sumatoria

#### 4.1.2.1.4 Cálculo del chi-cuadrado

**Tabla 51** Contingencia de programas de educación para la ciudadanía \*Sistema de información (Balance Social).

**Tabla de contingencia ¿La Cooperativa desarrolla programas de educación para la ciudadanía? \* ¿La cooperativa aplica un sistema de información (balance social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?**

		¿La cooperativa aplica un sistema de información (balance social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?		Total
		Si	No	
¿La Cooperativa desarrolla programas de educación para la ciudadanía?	Si	27	17	44
	No	6	15	21
Total		33	32	65

**Tabla 52** Chi-cuadrado de Contingencia de programas de educación para la ciudadanía canales de dialogo para mantener relaciones\* Sistema de Información.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,116 <sup>a</sup>	1	,013		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	4,874	1	,027		
Razón de verosimilitudes	6,262	1	,012		
Estadístico exacto de Fisher				,018	,013
Asociación lineal por lineal	6,022	1	,014		
N de casos válidos	65				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 10,34.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Al aplicar los dos cuestionarios, se puede concluir en el Cuestionario de los

#### 4.1.2.1.5 Regla de decisión

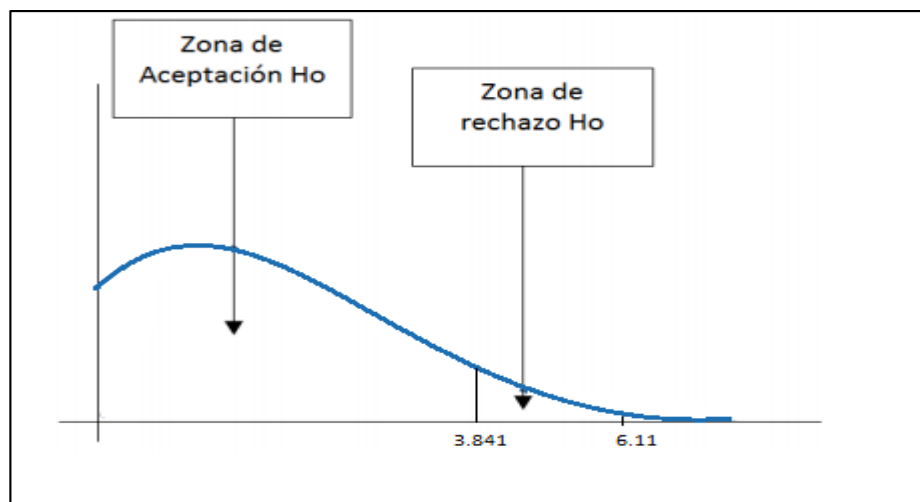
$$gl = (F-1)(C-1)$$

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

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

$$gl = 1$$

$$\text{Chi - Tabla} = 3.841$$



Verificando así la hipótesis mediante el cruce de las variables de estudio se puede demostrar que cumple con las condiciones antes mencionadas.

1. La significancia asintótica tiene que ser menor a 0.05 en este caso fue 0.013.
2. Se obtuvo un 0% de casillas con valores menores a 5.
3. Y finalmente la frecuencia mínima es 10.34, y por tanto es mayor a 2.

#### 4.1.2.1.6 Toma de decisión

Al aplicar el cuestionario, se puede apreciar que en el cuestionario de los Directivos se obtuvo un valor estadístico de 6,11 calculado en el programa SPSS, el cual es mayor al chi-cuadrado tabulado de 3,841 y con 1 grado de libertad, se rechaza la hipótesis



nula y se acepta la hipótesis alterna es decir “El Balance Social si es herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”

#### **4.1.2.2 Verificación de la hipótesis del Cuestionario aplicado a los Socios**

##### **4.1.2.2.1 Modelo Lógico**

###### **Hipótesis Nula (H0)**

El Balance Social **NO** incide como una herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato

###### **Hipótesis Alterna (H1)**

El Balance Social **SI** incide como una herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato

##### **4.1.2.2.2 Modelo Matemático**

H0:  $p_1 = p_2$

H1:  $p_1 \neq p_2$

##### **4.1.2.2.3 Modelo estadístico**

$$x^2 = \frac{\sum(F_O - F_E)^2}{F_E}$$

En donde:

X<sup>2</sup>= CHI- cuadrado

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada

$\Sigma$ = Sumatoria

##### **4.1.2.2.4 Cálculo del chi-cuadrado**

**Tabla 53** Contingencia programas de Responsabilidad Social\*Participa en actividades en beneficio de la comunidad

**Tabla de contingencia ¿Se beneficia usted de los programas de responsabilidad Social? \* ¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?**

Recuento

		¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?		Total
		Si	No	
¿Se beneficia usted de los programas de responsabilidad Social?	Si	90	78	168
	No	42	174	216
Total		132	252	384

**Tabla 54** Chi-cuadrado de programas de Responsabilidad Social\*Participa en actividades en beneficio de la comunidad

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,788 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	47,287	1	,000		
Razón de verosimilitudes	49,357	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	48,661	1	,000		
N de casos válidos	384				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 57,75.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

#### 4.1.2.2.5 Regla de decisión

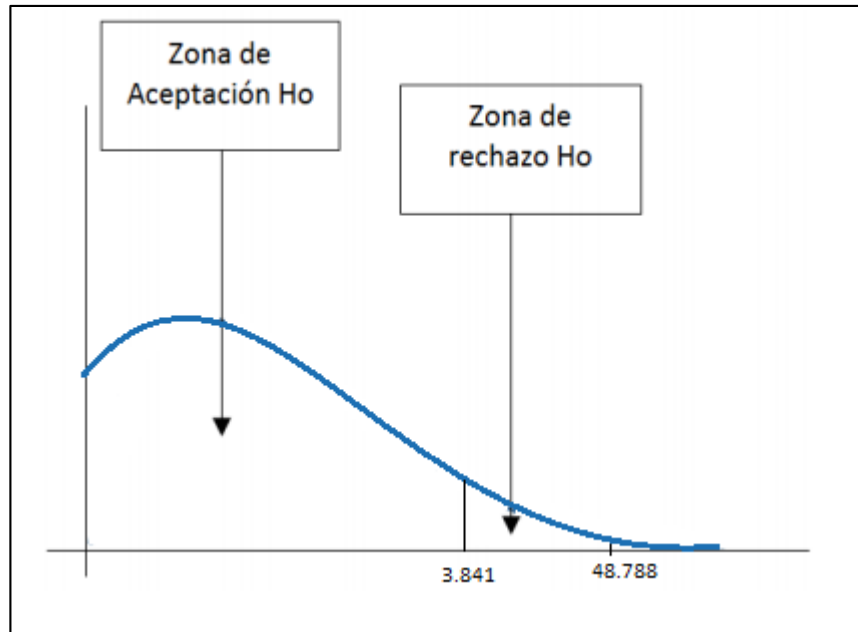
$$gl = (F-1)(C-1)$$

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

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

$$gl = 1$$

$$\text{Chi - Tabla} = 3.841$$



Verificando así la hipótesis mediante el cruce de las variables de estudio se pudo demostrar que cumple con las condiciones antes mencionadas.

1. La sig. asintótica tiene que ser menor a 0.05 en este caso fue 0,000.
2. Se obtuvo un 0% de casillas con valores menores a 5.
3. Y finalmente el recuento mínimo es 57,75, y por tanto es mayor a 2.

#### 4.1.2.2.6 Toma de decisión

El cuestionario Aplicado a los socios, en el cálculo del chi cuadrado en el que se obtuvo un valor estadístico de 48,788, calculado con el programa SPSS versión 21, el cual es mayor al chi-cuadrado tabulado de 3,841 y con 1 grado de libertad, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis altera, de esta manera se logra demostrar mediante el cálculo del chi-cuadrado de los dos cuestionarios aplicados a los Directivo, como a los socios se acepta la hipótesis alterna la cual es “El Balance Social si es herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”

## **4.2 Limitaciones de estudio**

En el presente trabajo de investigación la principal limitación, fue en el momento de aplicar los cuestionarios, ya que hubo la necesidad de visitar las Cooperativas varias veces, pues resultaba difícil encontrar a los funcionarios que iban a colaborar con las encuestas, a pesar de haber acordado previamente una cita y por otra parte hubo socios que se negaron a brindar información para la investigación.

## **4.3 Futuras Líneas de Investigación**

El Balance Social y la Responsabilidad Social son temas aún desconocidos por el Sistema Cooperativo en Ecuador, de los cuales se puede derivar más líneas de investigación, a continuación, se mencionan temas importantes como:

- Gestión Empresarial Responsable, en la cual se concientiza sobre el rol de los empresarios en las diferentes gestiones que realizan en las empresas sobre todo en el ámbito social.
- Desarrollo Sostenible, que tiene por objetivo satisfacer las necesidades de generaciones presentes sin afectar a las generaciones futuras, pero explotado los recursos conscientemente y respetuoso hacia el medio ambiente. }
- Contabilidad Social y Ambiental, que busca la armonización de las áreas sociales, con el ámbito contable.
- Mercadeo Social, en la cual se aplica técnicas de mercadeo en beneficio de la sociedad.
- Ética empresarial, estudio del comportamiento de los Directivos, y las consecuencias hacia la sociedad.

#### 4.4 Conclusiones

Luego del análisis e interpretación de los resultados de los cuestionarios aplicados a los Directivos y socios del Sector Cooperativo, se hace énfasis en el objetivo general que menciona analizar la incidencia del Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato, se ha obtenido las siguientes conclusiones.

- El Sector Cooperativo de la ciudad de Ambato esta conciente de la elaboración del Balance Social, ya que el mismo permite dar cumplimiento a los principios y valores previamente establecidos por la ACI, LOEPS y Buen Vivir, pero existe desconocimiento sobre la Responsabilidad Social, sin darse cuenta que al cumplir con esta disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estan mostrando su actuación en Responsabilidad Social, ya que estan integrandos factores económicos, sociales y ambientales, además existe un escaso sentido de pertenencia de los socios hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues los mismos no conocen los derechos y obligaciones que mantienen con estas entidades al momento de ser socios.
- En lo referente al Balance Social, existe un grado de desconocimiento sobre la importancia que el mismo tiene para la entrega completa de informes de gestión, pues no existe una concientización sobre este sistema de información que permite transparentar todas las acciones que realizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que no cumplen a cabalidad con las 7 macrodimensiones que conforman el Balance Social

Estas Instituciones son participes en actividades, culturales, sociales y deportivos, y sobre todo en el ámbito económico pero no existe una preocupación por el factor ambiental, que es reconocido dentro de las 7 macrodimensiones y el cual es un aspecto muy importante a ser considerado y sobre el cual falta mucho por hacer.

- Se ha evidenciado que el Sector Cooperativista tiene una gestión en lo referente a la Responsabilidad Social ya que no es necesario mantener manuales sobre la Responsabilidad Social pues estas entidades son consideradas como empresas de

economía social, pero con las encuestas realizadas esta gestión es buena debido a que sus socios no participan de estas actividades desde beneficio a la sociedad, y al no conocer dichas actividades, califican a esta gestión de buena, existe una falta de comunicación de las actividades que realizan pues no lo difunden entre sus trabajadores, socios y clientes, por lo cual no se puede tomar las decisiones adecuadas.

- Finalmente, los Directivos del Sector Cooperativista consideran que el cumplir con la elaboración del Balance Social les permitirá dar cumplimiento a los principios y valores establecidos en el Sector Cooperativo, lo cual les ayudará a mejorar su imagen y actuación en las áreas económicas, sociales y ambientales.

## 4.5 Recomendaciones

Después del análisis de las conclusiones citadas anteriormente de llega a las siguientes conclusiones:

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

Desarrollar una campaña de actualización de datos de los socios o cursos cooperativistas mensualmente en la cual se dé a conocer los derechos y obligaciones que estos tienen al momento de ser socios, informar que es la Asamblea de Socios y para qué sirve y la importancia de participar en las elecciones.

- Capacitar a las personas encargadas de la elaboración del Balance Social, una vez identificada la importancia del mismo, se debe profundizar las propuestas de trabajo con el medio ambiente relacionadas con los desechos urbanos, limpieza, cuidado de la naturaleza, consumo responsable, generando una concientización en el ahorro de los recursos económicos y ambientales para la familia y la sociedad.
- Se deben implementar mecanismo de difusión de las actividades a realizar que estén vinculados con la Responsabilidad Social, para que así los grupos de interés estén informados e invitarlos a ser partícipes de estas actividades.

Se debe implementar actividades a largo plazo en lo referente a:

- Proyectos ambientales tales como:
  - Educar y comprometer sobre la conciencia del cuidado ambiental.
  - Crear un equipo ecológico
  - Minimizar residuos
  - Reciclaje de residuos
  - Eficiencia energética

- Eficiencia en el uso de agua
  - Programa de siembra un árbol.
  - Brigadas médicas de atención gratuita
  - Mejora de la calidad de vida de sus grupos de interés.
  - Apoyo a otras instituciones como: Hogar de ancianos, Centros de Rehabilitación, Orfanatos.
- 
- Llevar un adecuado control de las actividades sociales, económicas y ambientales mediante el Balance Social considerando a este como una herramienta de gestión que les permita la medición y control de la Responsabilidad Social.



## 4.6 Modelo Operativo

**Tabla 55** Modelo Operativo

ACTIVIDAD	ENCARGADO	TIEMPO	RECURSOS
Escoger al grupo encargado de las actividades de RS y la elaboración del Balance social.	Talento Humano	2 semanas	Nómina de trabajadores
Capacitar a las personas encargadas de la elaboración del Balance Social	Talento Humano	2 semanas	Instalaciones de la Institución y materiales necesarios. Capacitadores
Planificar las actividades de RS	Grupo de RS	1 semana	Instalaciones de la Institución. Materiales necesarios.
Educar y comprometer sobre la conciencia del cuidado ambiental.	Talento humano y Grupo de RS	Mensual	Instalaciones de la Institución Capacitadores.
Crear un equipo ecológico	Talento humano y Grupo de RS	2 días	Nómina de trabajadores
Brigadas médicas de atención gratuita	Talento humano y Grupo de RS	Mensual	Instalaciones de la Institución
Desarrollar campañas de actualización de datos de los socios	Talento humano, Atención al cliente y Grupo de RS	1 semana	Instalaciones de la Institución Materiales necesarios
Dictar cursos cooperativistas mensualmente	Talento humano y Grupo de RS	Mensual	Instalaciones de la Institución y materiales necesarios. Capacitadores
Disponer de toda la información necesaria para la elaboración del Balance Social.	Talento humano, Contabilidad y Grupo de RS	2 días	Informes, actas. Estados Financieros
El Balance Social debería elaborarse de manera mensual, para así poder comprar indicadores cualitativos y cuantitativos	Encargados del Balance Social	Mensual	Instalaciones de la Institución Materiales necesarios
Implementar mecanismo de difusión de la Responsabilidad Social.	Marketing, Talento Humano, Grupo de RS y Encargados del Balance Social	1 semana	Instalaciones de la Institución Materiales necesarios Medios de comunicación

**Elaborado por:** Gualancañay A, 2016

## Referencia Bibliográfica

- Alfonso Alemán , J. L., Rivera Rodríguez, C. A., & Labrador Machín, O. (2008). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Ciencias Sociales*, 15.
- Alfonso,Rivera y Labrador. (2008). Responsabilidad y Balance Social en las empresas cooperativas. *Ciencias Sociales*, 9-19.
- Alianza Cooperativa Internacional*. (1995). Obtenido de Alianza Cooperativa Internacional:  
<http://ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>
- Alvaro, C. P. (2016). *Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ecuatorianas*. Argentina: Universidad de la Plata.
- Arcos González, P., & Castro Delgado, R. (2009). *Manual de Medicina de Urgencia y Emergencia* . Oviedo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- Arias, F. G. (2006). *Metodología de la investigación - Introducción a la metodología científica*. México: Episteme. Recuperado el 25 de 06 de 2016
- Barragán, R., Salman, T., Ayllón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjines, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La paz. Recuperado el 27 de 06 de 2016
- Belhouari, A., Buendía Martínez, I., Lapointe, M., & Tremblay, B. (2005). La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas? *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* , 191-208.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Education. Recuperado el 25 de 06 de 2016
- Borón, A. (31 de Marzo de 2014). *Buen Vivir entre lo real y lo imposible*. Obtenido de Buen Vivir entre lo real y lo imposible: <http://noticias/masqmenos-2/1/buen-vivir-entre-lo-ideal-y-lo-posible>

- Caballero Caballero, I., & Balaguer Vegas, A. (Julio de 2001). *Responsabilidad Social de las empresas: Modelo de Balance Social*. Obtenido de Responsabilidad Social de las empresas: Modelo de Balance Social: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_687.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf)
- Cabrera Martínez, A., López López, P., & Ramírez Méndez, C. (Marzo de 2011). *La competitividad empresarial: Un marco conceptual para su estudio*. Obtenido de La competitividad empresarial: Un marco conceptual para su estudio: [https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015\\_competitividad\\_empresarial\\_001.pdf](https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf)
- Cajas Guerrero, F. (2016). *Balance Social como Herramienta de Gestión para determinar la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. en la ciudad de Quito*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Calderón Cajiba, J. (2012). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de El concepto de Responsabilidad Social Empresarial: [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Carragio, J. L. (22 de Octubre de 2008). *La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana*. Obtenido de La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana: [http://www.coraggioeconomia.org/jlc\\_publicaciones\\_ep.htm](http://www.coraggioeconomia.org/jlc_publicaciones_ep.htm)
- CIVICUS. (2001). *Planificación Estratégica*. Obtenido de Planificación Estratégica: <http://www.civicus.org/view/media/Planificacion%20strategica.pdf>
- Colina, J., & Senior, A. (2008). Balance Social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 72.
- Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (31 de Marzo de 2004). *NIC 38*. Recuperado el 22 de Junio de 2016, de NIC 38:

[http://investigacion.contabilidad.unmsm.edu.pe/archivospdf/NIC/NIC38\\_04.pdf](http://investigacion.contabilidad.unmsm.edu.pe/archivospdf/NIC/NIC38_04.pdf)

*Constitución de la República de Ecuador.* (2008). Obtenido de Constitución de la República de Ecuador: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Coraggio, J. (2008). *La Economía Social y Solidaria en América Latina.* Obtenido de La Economía Social y Solidaria en América Latina: [www.coraggioeconomia.org/.../La%20Economia%20Social%20y%20Solidaria%20\(E...\)](http://www.coraggioeconomia.org/.../La%20Economia%20Social%20y%20Solidaria%20(E...))

Cueto Cedillo, C. (2014). *La Responsabilidad Social Corporativa del Sector Público: Un análisis aplicado a las grandes ciudades en España.* España: Universidad Nacional de Educación a Distancia .

Demirdjian Perchemlian, M. (2004). *La imagen de Responsabilidad Social de Empresas Cervezas Cuauhtémoc Moctezuma, S.A de C.V, Agencia Guasave.* México: Universidad Iberoamericana.

Desarrollo, S. N. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.* Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

Devoto Ratto, R. (2015). *Ventaja competitiva y cadena de valor.* Obtenido de Ventaja competitiva y cadena de valor: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/>

Didier, S. N. (2014). *Gestión moderna de Responsabilidad Social Empresarial Interna. Un modelo para atraer, motivar y fidelizar a los "Talentos de la Generación Y".* Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Echeverri Sevilla, D. (15 de Marzo de 2007). *La competitividad en el Desarrollo Empresarial.* Obtenido de La competitividad en el Desarrollo Empresarial: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=http%3A%2F%2Fweb.usbmed>

- El Telégrafo* . (13 de Mayo de 2013). Obtenido de El Telégrafo : <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/economia-popular-y-solidaria-tercer-sector-economico>
- El Telégrafo*. (30 de Mayo de 2011). Obtenido de El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/sector-financiero-popular-y-solidario>
- Fernández García, R. (2000). *La dimensión económica del Desarrollo Sostenible* . San Vicente : ISBN.
- Fernandez Lorenzo, L., Geba, N., Montes , V., & Schaposnik, R. (2006). Balance Social Cooperativo Integral . *Universidad Nacional de la Plata*, 2-23.
- Fernández Lorenzo, L., Geba, N., Montes, V., & Schaposnik, R. (2015). *Balance Social, Cooperativo Integral*. Argentina: Universidad Nacional de la Plata .
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: CLUB UNIVERSO.
- Galarza Vayas, K. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial y el crecimiento empresarial del Sector Curtiembre de la zona de Plinificación 3 del Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gallardo , Y., & Moreno, A. (1999). *Aprender a investigar*. Obtenido de Aprender a investigar: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito>
- Gallego, M. (2009). El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional. *Universidad Ealft*, 28-40. Obtenido de El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional.
- García del Junco, J., Palacios Florencio, B., & Espasandín Bustelo, F. (2012). *Manual práctico de responsabilidad social corporativa*. Bogotá: PIRÁMIDE.
- Giorgis, A. (2014). *Balance Social: Su implementación en una Empresa de Servicios Financieros*. Córdoba: Universidad Nacional de Cordoba.
- Gutiérrez, J. (2015). *Sostenibilidad empresarial: Caso ECOPETROL*. Obtenido de Sostenibilidad empresarial: Caso ECOPETROL: <http://www.utp.edu.co/cms->

utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/comunicaciones/documentos/Ecopetrol-S-A-.pdf

Hernán, B. (2003). *Planeamiento del desarrollo local*. Obtenido de Planeamiento del desarrollo local: <https://books.google.com.ec/books?id=y9R-b2jBaxYC&pg=PA33&dq=beneficios+de+la+planeacion+estrategica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdorCYvtTQAhVEOiYKHfbkBTSEQ6AEIJDAC#v=onepage&q=beneficios%20de%20la%20planeacion%20estrategica&f=false>

Hernández Santoyo, A., Pérez León, V., & Alemán, J. (2009). *La Gestión y el Balance Social en la Empresa Cooperativa Cubana. Caso estudio: CPA 14 de Junio*. Cuba: Universidad de Pinar del Río.

Herrán Gómez, J. (2013). La economía popular y solidaria. Una práctica más que un concepto. *RETOS*, 35-42. Obtenido de La economía popular y solidaria. Una práctica más que un concepto.

Herrera, L. E., Medina, A. F., & Naranjo, G. L. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Maxtudio. Recuperado el 28 de 06 de 2016

*Informe Nuestro Futuro Común*. (1987). Obtenido de Informe Nuestro Futuro Común: <http://www.ayto-toledo.org/medioambiente/a21/BRUNDTLAND.pdf>

Innovadoras, C. E. (2010). *Guía de Responsabilidad Social de las Empresas*. España: ARGOS.

Instituto Ethos. (Junio de 2001). *Guía de elaboración de Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Guía de elaboración de Informe y Balance Anual de Responsabilidad Social Empresarial: [http://www.fechac.org/pdf/rse/balance\\_social\\_ethos\\_guia.pdf](http://www.fechac.org/pdf/rse/balance_social_ethos_guia.pdf)

Jácome, H. (2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-presenta-la-investigacion-el-balance-social-para-las-organizaciones-de-la-eps-en-el-ecuador->

Jácome, H. (Febrero de 2015). *Balance Social para Organizaciones*. Obtenido de Balance Social para Organizaciones: <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Hugo%20Jacome.pdf>

- Jácome, H. (Febrero de 2015). *Balance Social para Organizaciones*. Obtenido de Balance Social para Organizaciones: <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Hugo%20Jacome.pdf>
- Karina, M. (2006). *Empresas y Responsabilidad Social*. Quito: CARE: Internacional.
- Las cooperativas de ahorro han crecido en los últimos años por los beneficios que ofrecen a sus socios. . (2016). *La Hora*, pág. 4 A.
- Lena, S. (2010). *El Compromiso con los grupos de interés*. Navarra: Universidad de Navarra.
- Ley de Economía Popular y Solidaria*. (28 de Abril de 2011). Obtenido de Ley de Economía Popular y Solidaria : <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. (2012). Obtenido de Ley Organica de Economía Popular y Solidaria: [http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1\\_ley\\_y\\_reglamento\\_EPS.pdf](http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf)
- Lojano, D. G. (2013). *El posicionamiento de la marca y su impacto en las ventas de Gloapsa de la Ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6143/1/99%20MKT.pdf>
- Machado, C. (2004). Balance Social: Una forma de medición de la Responsabilidad Social. *ANALES*, 255-259.
- Maliza Choco, A. (2015). *La incorporación del Balance Social a los informes de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. en el periodo 2015*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Marianela, A. (2009). *Manual de Planificación Estretegica e Indicadores de desempeño en el Sector Público*. Obtenido de Manual de Planificación Estretegica e Indicadores de desempeño en el Sector Público: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual\\_planificacion\\_estretegica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estretegica.pdf)

- Martínez Almonte, J. (19 de Marzo de 2009). *Las cooperativas como empresas sociales*. Obtenido de Las cooperativas como empresas sociales: <https://www.gestiopolis.com/las-cooperativas-como-empresas-sociales/>
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Obtenido de Historia del Cooperativismo en el Ecuador: <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- Mora Vargas, A. I. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. *Educación*, 17. Recuperado el 26 de 06 de 2016
- Mora Vargas, A. I. (2005). Guía para elaborar una propuesta de investigación. *Educación*, 17. Recuperado el 26 de 06 de 2016
- Morrós Rivera, M., & Vidal Martínez, I. (1995). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: MARCAR, S.A.
- Mugarra Elorriaga, A. (2001). Responsabilidad y Balance Social hoy en día: un reto para las cooperativas. *CERIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 25-50.
- Muñoz, P. (24 de Abril de 2013). *Academia ofrece aportes a plan*. Obtenido de Academia ofrece aportes a plan: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/etiqueta/1/Plan%20del%20Buen%20Vivir>
- Navarro Restrepo, A. (2010). *Elementos de la Planificación Estratégica*. Obtenido de Elementos de la Planificación Estratégica: [http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/SEMINARIO\\_PLAN\\_COMUNAL\\_DE\\_SALUD\\_SAN\\_FELIPE/PPT17.pdf](http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/SEMINARIO_PLAN_COMUNAL_DE_SALUD_SAN_FELIPE/PPT17.pdf)
- Normalización, O. I. (Noviembre de 2010). *ISO 26000*. Obtenido de ISO 26000: [http://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo*. (2001). Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:



[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_687.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf)

Paéz Pareja, J. (16 de Octubre de 2014). *Balance Social, Modelo y primeros resultados agregados*. Obtenido de Balance Social, Modelo y primeros resultados agregados:

[http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%20primeros%20resultados%20agregados\\_Jose%20Ramon%20Paez%20Pareja\\_II%20Jornadas.pdf/dd279fab-ff29-4a84-9614-31eff188e68f](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/BS%20Modelos%20y%20primeros%20resultados%20agregados_Jose%20Ramon%20Paez%20Pareja_II%20Jornadas.pdf/dd279fab-ff29-4a84-9614-31eff188e68f)

Paéz, J. (17 de Octubre de 2013). *Balance Social:Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS*. Obtenido de Balance Social:Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS:  
[http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Memoria\\_%20II%20Jornadas\\_v4\\_19-02-14\\_def.pdf/3cf8063f-9dd6-4928-bc5b-706363d4df6d](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Memoria_%20II%20Jornadas_v4_19-02-14_def.pdf/3cf8063f-9dd6-4928-bc5b-706363d4df6d)

Paredes Cabezas, M. (2013). *La Gestión de Costos Ambientales: Una aproximación al desarrollo sostenible en el sector Textil Ecuatoriano*. España: Universidad Rey Juan Carlos.

Peñaherra Semanate, S., Salazar Jácome, J., & Tapia León, J. (2012). *Análisis sobre la aplicación de buenas prácticas en un sistema de gestión sustentable basado en la Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Latacunga, regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros*. Latacunga: Escuela Politécnica del Ejército.

Peréz Fernández, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: ESIC.

Ravina, A. (2001). El Balance Social en las cooperativas y mutuales. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 189-200.

Robreto, S. H., & Pilar, C. F. (2003). Metodología de la investigación. *McGraw- Hill Interamericana*, 4. Recuperado el 25 de 06 de 2016

Saavedra Robledo, I. (2010). *Introducción a la Sostenibilidad y la RSC*. España: Gesbiblo, S.L.

- Sampieri Hernandez, R., & Vollado Fernandez, C. y. (2003). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill Interamericana*, 3. Recuperado el 25 de 06 de 2016
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mexicana Printed. Recuperado el 25 de 06 de 2016
- Santos, D. d. (1997). *La Ventaja Competitiva*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A .
- SENPLADES. (24 de Junio de 2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017: <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Solidaria, S. d. (2016). *Cooperativas Financieras Clasificadas por Segmentos*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- SOSOFA. (2003). Obtenido de SOSOFA: [http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2010/11/8\\_Responsabilidad\\_Social2003.pdf](http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2010/11/8_Responsabilidad_Social2003.pdf)
- Suramérica, A. P. (23 de Enero de 2013). *Suramérica, Agencia Pública de Noticias del Ecuador y*. Obtenido de Suramérica, Agencia Pública de Noticias del Ecuador y: <http://www.andes.info.ec/es/econom%C3%ADa/econom%C3%ADa-popular-solidaria-aporta-13-pib-genera-64-empleo-nivel-nacional.html>
- Tomote, J., Cabañes, C., & Machado, M. (Mayo de 2009). *Balance Social: una propuesta para su implementación en ANTEL*. Obtenido de Balance Social: una propuesta para su implementación en ANTEL: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/141/1/M-CD3857.pdf>
- Trabajo, O. I. (1992). *Manual del Balance Social*. Obtenido de Manual del Balance Social: <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01128.pdf>
- Trabajo, O. I. (Julio de 2001). *Manual de Balance Social*. Obtenido de Manual de Balance Social: [http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/balanc\\_e\\_social.pdf](http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/balanc_e_social.pdf)

Zabala Salazar , H. (2008). *Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana : El caso de Antioquia (Colombia)*. Obtenido de Construcción de un modelo de Balance Social para el Cooperativismo de una Región Latinoamericana : El caso de Antioquia (Colombia):

[https://www.researchgate.net/publication/242541735\\_CONSTRUCCION\\_DE\\_UN\\_MODELO\\_DE\\_BALANCE\\_SOCIAL\\_PARA\\_EL\\_COOPERATIVISMO\\_DE\\_UNA\\_REGION\\_LATINOAMERICANA\\_EL\\_CASO\\_DE\\_ANTIOQUIA\\_COLOMBIA](https://www.researchgate.net/publication/242541735_CONSTRUCCION_DE_UN_MODELO_DE_BALANCE_SOCIAL_PARA_EL_COOPERATIVISMO_DE_UNA_REGION_LATINOAMERICANA_EL_CASO_DE_ANTIOQUIA_COLOMBIA)

# Anexos

## Anexo 1 Cuestionario dirigido a Directivos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**



“Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”

**OBJETIVO:** Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre el Balance Social como herramienta de medición y control de la responsabilidad social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.

**INDICACIONES:** La siguiente encuesta es de carácter personal. Le rogamos su colaboración contestando conscientemente, señalando con una X en el recuadro según considere la respuesta más cercana a la realidad. .

**DIRIGIDO A:** Directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato  
**CUESTIONARIO**

### Información General

1. Género: Masculino ( ) Femenino ( )
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Estado civil: Soltero(a) ( ) Casado (a) ( ) Divorciado ( )  
Unión de hecho ( ) Viudo ( )
4. Nivel de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior ( ) Mestría ( )
5. ¿La Cooperativa evita la salida del personal por medio de incremento salarial?  
SI ( )  
NO ( )
6. ¿Existen canales de diálogo para mantener relaciones con socios actuales, futuros y demás interesados?  
SI ( )  
NO ( )
7. ¿La Cooperativa posee políticas para el tratamiento que debe darse a los certificados de aportación?  
SI ( )  
NO ( )
8. ¿Se realiza actividades de formación destinada a los trabajadores?  
SI ( )  
NO ( )
9. ¿La Cooperativa posee acuerdos firmados de apoyo mutuo y colaboración basados en la reciprocidad con otras Instituciones?  
SI ( )  
NO ( )
10. ¿La Cooperativa desarrolla programas de educación para la ciudadanía?  
SI ( )  
NO ( )

11. ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio? Como capacitaciones u otro tipo de actividades de carácter educativo.
- Excelente ( )
  - Muy bueno ( )
  - Bueno ( )
  - Regular ( )
  - Malo ( )
12. ¿Cree usted que al aplicar acciones de RS ayudará satisfacer las necesidades de la sociedad?
- SI ( )
  - NO ( )
13. ¿La cooperativa aplica un sistema de información (balance social), que contribuya al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?
- SI ( )
  - NO ( )
14. ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?
- SI ( )
  - NO ( )
15. ¿Cree usted que en la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?
- SI ( )
  - NO ( )
16. ¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores dentro y fuera de la empresa?
- SI ( )
  - NO ( )
17. ¿Existen capacitaciones para los empleados?
- SI ( )
  - NO ( )
18. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la Cooperativa a los socios?
- Excelente ( )
  - Muy bueno ( )
  - Bueno ( )
  - Regular ( )
  - Malo ( )
19. ¿La cooperativa cuenta con un Código de ética?
- SI ( )
  - NO ( )
20. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico que incluya la Responsabilidad Social?
- SI ( )
  - NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 2 Cuestionario dirigido a Socios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**



“Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato.”

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de conocimiento de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito acerca de la Responsabilidad Social.

**INDICACIONES:** La siguiente encuesta es de carácter personal. Le rogamos su colaboración contestando conscientemente, señalando con una X en el recuadro según considere la respuesta más cercana a la realidad. .

**DIRIGIDO A:** Socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato

### CUESTIONARIO

#### Información General

1. Género: Masculino ( ) Femenino ( )
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. Estado civil: Soltero(a) ( ) Casado (a) ( ) Divorciado ( )  
Unión de hecho ( ) Viudo ( )
4. Nivel de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( )  
Superior ( ) Mestría ( )
5. ¿Tenía conocimiento de los derechos y obligaciones que implica ser socio al momento de ingresar a la cooperativa?  
SI ( )  
NO ( )
6. ¿Conoce usted que es la Asamblea de socios?  
SI ( )  
NO ( )
7. ¿Recibió información sobre la importancia de la participación en las elecciones de la cooperativa?  
SI ( )  
NO ( )
8. ¿Cuál es el medio más frecuente por el cual usted recibe información de cómo marcha la cooperativa?  
Formales de la cooperativa ( )  
Informales de la cooperativa ( )  
Externos de la cooperativa ( )  
No recibe información ( )
9. ¿Se beneficia usted de los programas de responsabilidad Social?  
SI ( )  
NO ( )
10. ¿Cómo califica las actividades sociales que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?  
Excelente ( )  
Muy bueno ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Malo ( )
11. ¿Cómo califica los proyectos que desarrolla la cooperativa, para mejorar la calidad de vida de los socios?  
Excelente ( )

- Muy bueno ( )  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Malo ( )
12. ¿Cómo califica la atención que reciben por parte del personal de la Cooperativa?  
 Excelente ( )  
 Muy bueno ( )  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Malo ( )
13. ¿Qué grado de conocimiento tiene acerca de la misión, visión y objetivos que caracterizan a su cooperativa?  
 Excelente ( )  
 Muy bueno ( )  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Malo ( )
14. ¿Participa en las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la comunidad?  
 SI ( )  
 NO ( )
15. ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la comunidad?  
 SI ( )  
 NO ( )
16. ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de quienes participan con ella?  
 SI ( )  
 NO ( )
17. ¿Cómo califica los servicios sociales que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?  
 Excelente ( )  
 Muy bueno ( )  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Malo ( )
18. ¿La cooperativa cumple sus expectativas como institución comprometida con la sociedad?  
 Siempre ( )  
 Casi siempre ( )  
 A veces ( )  
 Rara vez ( )  
 Nunca ( )
19. ¿Qué opinión le merece la actividad educativa realizada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio? Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.  
 Excelente ( )  
 Muy bueno ( )  
 Bueno ( )  
 Regular ( )  
 Malo ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3 Modelo de Balance Social





## BALANCE SOCIAL

## M1D11 PRELACION DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL E INTERÉS COLECTIVO

ÍNDICE

M1D11

PRELACION DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL Y DE LOS  
INTERESES COLECTIVOS SOBRE LOS INDIVIDUALES  
DIMENSION 1 PRELACION DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL

EMPLEOS GENERADOS EN EL PERIODO \*

	Total de empleos 2014
Total de empleos nuevos creados	48
Nº de empleos nuevos generados para socios	48
Nº de trabajadores que cayeron de la cooperativa en el ejercicio (abandono, despido, etc.)	36
Nº de trabajadores totales (a fin del ejercicio)	108

M1D1REL1. ROTACION Y ESTABILIDAD LABORAL

	En el 2014
Trabajadores Totales - Hombre	82
Trabajadores Totales - Discapacitados Hombre	2
Trabajadores Totales - Mujer	44
Trabajadores Totales - Discapacitados Mujer	0

M1D1S1. SALARIOS \*

	En el 2014
Remuneración mínima anual	450
Remuneración máxima anual	10000

M1D1CL1\_2. CLIMA LABORAL \*

	En el 2014
Nº de capacitaciones a empleados en temas de la LOEPS, y principios cooperativos	1
Nº de sugerencias recibidas por: trabajadores, clientes, proveedores, etc.	0
Nº de programas de portivos y de recreación	1
Nº de programas para combatir el estrés del personal	0
Total monto invertido	

**MID1TRV1\_1. TRABAJO DE REPRODUCCIÓN DE LA VIDA (Conciliación del Trabajo y la Familia) \*****En el 2014****Nº de capacitaciones sobre el trabajo de reproducción de la vida como fortalecimiento del apego y de la libertad individual.**

0

**Nº de programas sobre el trabajo de reproducción de la vida como fortalecimiento del apego y de la libertad individual.**

0

**Total de monto invertido**

0

**MID13****MID1TF1\_1. TRABAJO DE FORMACIÓN \*****En el 2014****Nº de horas asignadas al personal para su formación profesional (extra a la institución)**

0

**Nº de becas o reconocimientos entregados al personal por su formación profesional (extra institucional)**

0

**Total monto invertido en becas para el personal**

0

**Valor anual asignado, para la formación profesional del personal**

0

**[MID1TCVC1\_1. TRABAJO COMUNITARIO / VOLUNTARIO / PARA LA COOPERATIVA \*****En el 2014****Nº de actividades realizadas**

0

**\$ Valor reconocido por estas actividades**

0

**Nº de horas asignadas para esta actividad**

0

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA  
BALANCE SOCIAL**

**ASOCIACIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA**

**ÍNDICE**

CAP

CARACTERIZACIÓN DE LOS SOCIOS.

CAP1: La organización se auto-cataloga como abierta o cerrada?

**Abierta (Para cualquier público)**

CAP2. Clasificación del número total de socios de la cooperativa? \*  
Detallar el N° de socios que conforman la organización

	<b>Total socios 2014</b>
<b>Socios Persona natural - Hombre</b>	33642
<b>Socios Persona natural - Mujer</b>	29001
<b>Personas Jurídicas</b>	54

CAP3. Detalle el número total de socios de la organización clasificados según el rango de edad. \*  
Detallar dependiendo el rango de edad el N° de socios

	<b>Total socios 2014</b>
<b>Menor a 18 años</b>	204
<b>18 a 35 años</b>	26706
<b>36 a 50 años</b>	21891
<b>51 a 60 años</b>	8771
<b>Mayores de 60 años</b>	5125

CAP4. Detalle el número total de los socios según su nacionalidad?  
Ingrese el N° de socios dependiendo de su nacionalidad

	<b>Total socios 2014</b>
<b>Ecuatoriana</b>	62697
<b>Ecuatoriana - Indígena</b>	0
<b>Extranjera</b>	0

CAP5. Detalle el número total de socios según donde se encuentre su domicilio. \*  
 Detallamos el número total de socios y la procedencia de su domicilio.

	Total socios 2014
Socios con residencia en el mismo cantón de la entidad	62481
Socios con residencia en otros cantones aledaños al de la entidad	208
Socios con residencia en otras regiones	0

CAP6. Clasifique el número total de socios dependiendo de su estado civil ? \*

	Total socios 2014
Soltero	20883
Casado	34273
Otros	7781

CAP7. Ingrese el número total de socios dependiendo de su nivel formativo o de instrucción. \*

	Total socios 2014
Primer nivel Incompleto	2634
Primaria Completa	22818
Bachiller Completado	31170
Universitario Graduado	2558
Master	17
PhD	0
Otros	3804

CAP8. Detalle el número total de los socios, clasificándolos en Activo o Inactivo.\*

	Total socios 2014
Activo	34821
Inactivo	28076

CAP9. Escriba el número total de socios dependiendo de su antigüedad en la cooperativa? \*

	Total socios 2014
Hasta 1 año	6034
de 1 a 5 años	22490
de 5 a 10 años	30588
Superior a 10 años	3585

CAP10. Número socios perceptores de ayudas oficiales \*

	Total socios 2014
Bono de Desarrollo Humano	6276
Otras ayudas oficiales	0

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA  
BALANCE SOCIAL

MD3 AUTOGESTIÓN Y AUTONOMÍA

ÍNDICE

M3D1  
M3D1. Autogestión y Autonomía  
Dimensión 1 - Acceso a cargos Institucionales

	Año 2014
<b>Presidencia</b>	
Hombres	1
Mujeres	0
<b>Consejo de Administración</b>	6
Hombres	4
Mujeres	1
<b>Consejo de Vigilancia</b>	3
Hombres	3
Mujeres	0
<b>Gerencia</b>	1
Hombres	1
Mujeres	0
<b>Comisión de Educación</b>	3
Hombres	3
Mujeres	0
<b>Otras comisiones</b>	0
Hombres	0
Mujeres	0
<b>Jefes de Agencias</b>	6
Hombres	6
Mujeres	1

M3D2  
M3D2 Autogestión y Autonomía  
Dimensión 2 Control democrático por los socios y asociados  
[M3D2P1. Asistencia a Asambleas \*

	En el 2014
<b>Nº de asambleas ordinarias celebradas</b>	2
Asistencia - Hombres	16
Asistencia - Mujeres	3
Nº Total de asistencia	18
<b>Nº de asambleas extraordinarias celebradas</b>	1
Asistencia - Hombres	16
Asistencia - Mujeres	3
Nº Total de asistencia	18

<b>N° de Consejos de Administración celebrados</b>	<b>12</b>
Asistencia - Hombres	4
Asistencia - Mujeres	1
N° Total de asistencia	5
<b>N° de Consejos de Vigilancia celebrados</b>	<b>12</b>
Asistencia - Hombres	3
Asistencia - Mujeres	0
N° Total de asistencia	3
<b>N° de comisiones de educación celebradas</b>	<b>2</b>
Asistencia - Hombres	3
Asistencia - Mujeres	0
N° Total de asistencia	3
<b>Directivos procedentes de la comunidad local</b>	<b>18</b>
Asistencia - Hombres	16
Asistencia - Mujeres	3
N° Total de asistencia	18
<b>Directivos procedentes de los lugares con operaciones significativas</b>	<b>0</b>
Asistencia - Hombres	0
Asistencia - Mujeres	0
N° Total de asistencia	0
M3D8 M3D8. Autogestión y Autonomía Dimensión 3 Transparencia Informativa M3D8P1. Transparencia Informativa *	
	<b>En el 2014</b>
<b>Monto gastado en informar sobre Asambleas</b>	<b>700</b>
<b>Monto gastado en informar sobre Consejos de Administración</b>	<b>400</b>
<b>Monto gastado en transmitir otras informaciones (No incluir el gasto en publicidad)</b>	<b>3500</b>
M3D8P2. Medios para comunicar información. *	
<b>MEDIO DE INFORMACION (Prensa, Radio, TV)</b>	<b>En el 2014</b>
Prensa	1
Radio	1
TV	1
<b>TIPO DE COMUNICACIÓN (Sobre asambleas, general para socios)</b>	
Prensa	2
Radio	2
TV	2

**FRECUENCIA**

Mensual  
Trimestral  
Semestral  
Anual

X

§ Monto total invertido en Comunicación.

4800

**Dimensión 4 Acuerdos con otras organizaciones externas a la EPS y SFPB**

**Nº de acuerdos 2014**

Nº de acuerdos y montos con otras organizaciones que no pertenecen a la EPS y SFPB

13

Aportes de la entidad al capital social de otras organizaciones

0

Créditos bancarios no procedentes del sistema financiero popular y solidario

0

Operaciones con proveedores no miembros de la economía popular y solidaria

1000

Numero de gremios a los que pertenece la entidad (no organismos de integración)

0

Nº de acuerdos con ONG y organismos internacionales

0

§M3D4P2. Puestos que posee la cooperativa en órganos de dirección de otras entidades no pertenecientes EPS y SFPB \*

**Nº Total 2014**

Consejo de Administración

0

Consejo de Vigilancia

0

Comisión de Educación

0

Otras comisiones

0

Otras comisiones

0

Otras comisiones

0

Gerencia

0

03D4P3. Participación de otras entidades que no pertenecen a la EPS (Real) y SFPB (financiero) en los órganos de la cooperativa. \*

	En el 2014
Consejo de Administración	0
Consejo de Vigilancia	0
Comisión de Educación	0
Otras comisiones	0
Otras comisiones	0
Otras comisiones	0
Gerencia	0

M3D6  
M3D6. Autogestión y Autonomía  
Dimensión 6 Relación con el Estado  
M3D6P1. Impuestos totales pagados \*

	Impuestos pagados 2014
IVA	65872,69
Impuesto a la renta	69399,46
Otros	90912,69

M3D6P2. Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. \*  
IESS

	En el 2014
N° de Trabajadores afiliados	140
\$ Monto que aportó la empresa	160200
\$ Monto que aportaron los trabajadores	118934,48

M3D6P4. Sanciones y multas \*

	En el 2014
N° de Sanciones y multas	0
\$ Monto Total en Sanciones y multas	0

M3D6  
M3D6. Autogestión y Autonomía  
Dimensión 6 Estructura del patrimonio  
03D6P1. Estructura Financiera \*

	Monto Total 2014 (USD)
Patrimonio neto	7872000,12
Capital cooperativo suscrito	4839635,37
Capital cooperativo integrado	0
Donativos recibidos	0
Cuota de capital propiedad de otra entidad	0



[M3D4P3. Participación de otras entidades que no pertenecen a la EP3 (Real) y 8FP3 (financiero) en los órganos de la cooperativa. \*

	En el 2014
Consejo de Administración	0
Consejo de Vigilancia	0
Comisión de Educación	0
Otras comisiones	0
Otras comisiones	0
Otras comisiones	0
Gerencia	0

M3D5

M3D5. Autogestión y Autonomía  
Dimensión 6 Relación con el Estado  
M3D5P1. Impuestos totales pagados \*

	Impuestos pagados 2014
IVA	65872,69
Impuesto a la renta	69399,46
Otros	90912,00

M3D5P2. Valor de aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. \*

	En el 2014
N° de Trabajadores afiliados	140
\$ Monto que aportó la empresa	160206
\$ Monto que aportaron los trabajadores	118934,48

M3D5P4. Sanciones y multas \*

	En el 2014
N° de Sanciones y multas	0
\$ Monto Total en Sanciones y multas	0

M3D6

M3D6. Autogestión y Autonomía  
Dimensión 6 Estructura del patrimonio  
[M3D6P1. Estructura Financiera \*

	Monto Total 2014 (USD)
Patrimonio neto	7872030,12
Capital cooperativo suscrito	4839635,37
Capital cooperativo integrado	0
Donativos recibidos	0
Cuota de capital propiedad de otra entidad	0

**DM3D7P2. Equilibrio real de poder entre asociados**

	<b>En el 2014</b>
<b>(%) de créditos otorgados a socios con depósitos inferiores al 20%</b>	0
<b>(%) de créditos otorgados a socios con aportes inferiores a la media</b>	0,692626666
<b>(%) de créditos inferiores al 30 %del PIB per cápita</b>	0,2183
<b>(%) de créditos con cuotas menores al 1%de PIB per cápita mensual</b>	0,0188
<b>(%) de créditos a socios que poseen el mínimo de capital exigido</b>	0,115
<b>Monto promedio de créditos de consumo a socios nuevos (1 vez) (USD)</b>	5817
<b>Monto promedio de créditos de vivienda a socios nuevos (1 vez) (USD)</b>	0
<b>Monto promedio de microcréditos a socios nuevos (1 vez) (USD)</b>	4538
<b>Monto promedio de créditos de comercio a socios nuevos (1 vez) (USD)</b>	0
<b>(BFP3) Monto promedio de los créditos vinculados - (USD)</b>	7818
<b>(BFP3) - (%) de créditos vinculados</b>	0,012314484

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULIÑO LTDA  
BALANCE SOCIAL

MDS EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

ÍNDICE

M6

M6. Educación, Capacitación y Comunicación

M6D1P1\_1. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización \*

PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES EDUCATIVAS

Asistencia

En el 2014

1. Destinada a trabajadores

6

2. Destinada a los asociados

1

3. Destinada a la Comunidad  
(Público de Interés)

0

Actividades de educación cooperativa

0

Actividades de capacitación técnica

0

Actividades culturales, deportivas, etc.

0

M6

M6. Educación, Capacitación y Comunicación

M6D1P1\_1. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionados a la organización \*

INVERSIÓN

En el 2014

1. Destinada a trabajadores

0

Actividades de educación cooperativa

0

Actividades de capacitación técnica

0

Actividades culturales, deportivas, etc.

0

2. Destinada a los asociados

0

Actividades de educación cooperativa

0

Actividades de capacitación técnica

0

Actividades culturales, deportivas, etc.

0

3. Destinada a la Comunidad (Público de Interés)

0

Actividades de educación cooperativa

0

Actividades de capacitación técnica

0

Actividades culturales, deportivas, etc.

0

4. Transferencia de fondos a otras entidades en donación u otros

0

Total Invertido en educación, capacitación e Información,  
Fondo de educación y capacitación cooperativa.

0

Total Presupuestado por la Cooperativa en el periodo para  
educación, capacitación e Información, Fondo de educación

**W502P1. Promoción de la EPS - Respecto al monto de Gastos Operativos \***

**Monto Invertido en promocionar la entidad y el resto de la EPS y SFPs (Eventos, ferias, conferencias, actos - NO Publicidad) USD**

0

**Número de actividades destinadas a la promoción de la EPS y SFPs**

0

**Monto Invertido en publicidad para la entidad (USD)**

0

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA  
BALANCE SOCIAL**

**MDI COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO.**

**ÍNDICE**

**M0**

**Intercooperación (Solidaridad con otras entidades de la Economía Social y Solidaria) \***

**En el año 2014**

§ Aportes de la entidad al capital social de otras organizaciones de la EPS y SPPS	0
§ Monto de operaciones con proveedores de la EPS	0
§ Monto de operaciones con clientes de la EPS	0
§ Montos por inversión en entidades de la EPS	0
Nº de Miembros del C.A.D de la COAC que pertenecen a otros C.A.D de otras COAC's.	0
Nº de Miembros del C.A.D de la COAC que pertenecen a otros C.V.b. de otras COAC's.	0
Nº de Miembros del C.A.D de la COAC que pertenecen a una o varias Comisiones en otras COAC's.	0
Nº de Miembros del C.A.D de la COAC que pertenecen a la Gerencia de otra COAC.	0

**M0D1P2. Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector del SPPS) \***

**En el año 2014**

Aportes de la entidad al capital social de otras organizaciones de la SPPS (USD)	0
Monto de las Operaciones de depósito en entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario (USD)	0
Monto de las Operaciones de crédito con entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario (USD)	0
Montos por inversión en entidades miembros del Sistema Financiero Popular y Solidario (USD)	0
Número de Puestos en órganos de otras entidades del SPPS - Consejo de Administración	0
Número de Puestos en órganos de otras entidades del SPPS - Consejo de Vigilancia	0
Número de Puestos en órganos de otras entidades del SPPS - Comisiones	0
Número de Puestos en órganos de otras entidades de la SPPS - Gerencia	0

**M0D2P2. Integración sectorial - Solo para Cooperativas Financieras \***

**En el año 2014**

Número de órganos de integración a los que pertenece la Cooperativa Financiera	0
Aportes de la entidad al capital social de otras organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario (USD)	0

<b>Monto (USD) de Operaciones de crédito con el SFPS acogidas a convertos</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Consejo de Administración</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Consejo de Vigilancia</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Comisión de Educación</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Otras comisiones</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Gerencia</b>	<b>0</b>
<b>Número de Puestos en órganos de dirección de entidades del SFPS - Asamblea</b>	<b>0</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA  
BALANCE SOCIAL

MD7 COMPROMISO SOCIAL, SOLIDARIO, COMUNITARIO Y AMBIENTAL

ÍNDICE

M7D1P1\_2. Comercio justo\*

M7D1P3. Entidades de Comercio Justo\*

En el año 2014

Porcentaje de compras realizadas a entidades reconocidas como de comercio justo

0

Porcentaje de ventas realizadas a entidades reconocidas como de comercio justo

0

Porcentaje de depósitos procedentes de entidades reconocidas como de comercio justo

0

Porcentaje de créditos otorgados a entidades reconocidas como de comercio justo

0

M7D2P2. Comunidad.\*

En el año 2014

Donaciones a instituciones sociales de la comunidad (USD)

4000

Monto invertido en actividades socioculturales (USD)

2000

M7D3P2. Medio Ambiente.\*

En el año 2014

Porcentaje de empleados formados en aspectos medioambientales

0

Inversión medio ambiental por asociado (USD)

0

Horas de formación medio ambiental por trabajador

0

Horas de formación medio ambiental por asociado

0

Monto invertido en acciones medioambientales (USD)

0

Número de actividades de medioambiente realizadas

0