



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

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

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL PARA LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 3, CASO:
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Autora:

Ortiz Montero Martha Cecilia

Tutor:

Econ. Viteri Ximena Magdalena. Mgs

QUITO - ECUADOR

2019

AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Martha Cecilia Ortiz Montero, declaro ser autora del Trabajo de Investigación titulado “PROPUESTA DE ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 3, CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO ”, como requisito para optar al grado de “Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.” y, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, abril de 2019, firmo conforme:

Autora: Martha Cecilia Ortiz Montero

Firma:

Número de Cédula: 0201616885

Dirección: Díaz de la Madrid Oe5-26 y Gaspar de Carvajal

Correo Electrónico: ceceortiz@hotmail.com

Teléfono: 0991680456

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación “PROPUESTA DE ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 3, CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO”, presentado por Martha Cecilia Ortiz Montero, para optar por el título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

CERTIFICO

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

Quito, 01 abril del 2019

.....
Mgs. Ximena Magdalena Viteri

C.C. 1707109763

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

Quito, 01 abril del 2019

Martha Cecilia Ortiz Montero

CC: 0201616885

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PROPUESTA DE ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 3, CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que la estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 11 de abril de 2019

.....

Mgs. Oswaldo Martínez

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

MBA. César Jara Chávez

VOCAL

.....

Mgs. Ximena Magdalena Viteri

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a
mis queridos padres
Magdalena y Heriberto
que han sido siempre
mi apoyo y mi guía.

Cecilia Ortiz Montero

AGRADECIMIENTO

A mi querido Padre Celestial, a mi esposo Leonardo que siempre me ha estado animando a la culminación de este trabajo, a mis hijos Santiago y David que son mi mayor motivación y me han dado siempre sus sonrisas de aliento para lograr alcanzar esta meta.

A mi tutora por ser mi guía durante este proceso.

Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA.....	ii
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA	xiii
TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA.....	xiv
POSTGRADUATE ADDRESS.....	xiv
MASTERY IN ADMINISTRATION OF THE ORGANIZATIONS OF THE SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
Importancia y Actualidad.....	1
Justificación.....	4
Planteamiento del Problema.....	18
Formulación del Problema	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos	19
CAPÍTULO I	20
MARCO TEÓRICO.....	20
Antecedentes de la investigación	30
CAPÍTULO II	33

DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
Paradigma de investigación.....	33
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos	35
Población.....	35
Procedimiento de recolección de información.....	36
CAPÍTULO III.....	58
PRODUCTO	58
Propuesta de solución al problema.....	58
Identificación de variables y estructura del balance social cooperativo	60
Indicadores Cuantitativos de Cumplimiento de los Principios Cooperativos.....	60
Estructura Socio Laboral.....	64
Identificación de variables y estructura del Informe Social Interno	65
Aplicación y Validación de la Propuesta de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso	67
BALANCE SOCIAL COOPERATIVO	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Sistema Económico Social y Solidario.....	8
Gráfico 2.- Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario .	9
Gráfico 3.- Comprobante de Directivos de la COAC Unión y Progreso	11
Gráfico 4.- Estructura Organizativa	13
Gráfico 5.- Ubicación Geografica	14
Gráfico 6.- Ranking Segmento 3	15
Gráfico 7.- Evolución del Tamaño de Cartera.....	16
Gráfico 8.- Evolución de depósitos	16
Gráfico 9.- Triple Bottom Line	23
Gráfico 10.- Categorías de responsabilidad social	29
Gráfico 34.- Componentes del Balance Social Integral	59
Gráfico 35.- Alcance de Indicadores del Balance Social	76
Gráfico 43.- Empleados por género.....	81
Gráfico 44.- Antigüedad.....	82
Gráfico 11.- Conocimiento Derechos y Obligaciones.....	38
Gráfico 12.- Conocimiento Derechos y Obligaciones.....	38
Gráfico 13.- Emisión del Voto	39
Gráfico 14.- Emisión del Voto	40
Gráfico 15.- Información participación en la Asamblea	41
Gráfico 16.- Información participación en la Asamblea	41
Gráfico 17.- Medios de Información	42
Gráfico 18.- Medios de Información	43
Gráfico 19.- Tasa de Interés Ahorro o Plazo Fijo	44
Gráfico 20.- Tasa de Interés Ahorro o Plazo Fijo	44
Gráfico 21.- Tasa de Interés Préstamos.....	45
Gráfico 22.- Tasa de Interés Préstamos.....	46
Gráfico 23.- Capacitación.....	47
Gráfico 24.- Capacitación.....	47

Gráfico 25.- Actividades Educativas.....	48
Gráfico 26.- Actividades Educativas.....	49
Gráfico 27.- Servicios Sociales	50
Gráfico 28.- Remuneración	51
Gráfico 29.- Independencia y Autonomía	52
Gráfico 30.- Actividades Educativas.....	53
Gráfico 31.- Convenios	54
Gráfico 32.- Contribución a la comunidad.....	55
Gráfico 33.- Servicios Sociales	56
Gráfico 45.- Grupos de Interés	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Datos de la Cooperativa	17
Cuadro 2.- Categorías de responsabilidad social	24
Cuadro 3.- Fórmula de la muestra.....	35
Cuadro 19.- Principios, Dimensiones e indicadores - Balance Social.....	63
Cuadro 20.- Dimensiones e indicadores - Informe Social Interno... ¡Error!	
Marcador no definido.	
<i>Cuadro 21.- Rangos y Calificación.....</i>	74
Cuadro 22.- Indicadores Balance Social.....	75
Cuadro 25.- Observaciones o Resultados de los Indicadores	77
Cuadro 26.- Balance Social Cooperativo – Estructura socio-laboral.....	78
Cuadro 27.- Antigüedad..... ¡Error! Marcador no definido.	
Cuadro 4.- Conocimiento sobre derechos y obligaciones.....	37
Cuadro 5.- Importancia del voto en una Asamblea.....	39
Cuadro 6.- Información que recibe para participar en las Asambleas	40
Cuadro 7.- Medios por los que recibe información de la Cooperativa	42
Cuadro 8.- Tasa de Interés Ahorro y Plazo Fijo	43
Cuadro 9.- Tasa de Interés Préstamos.....	45
Cuadro 10.- Capacitación.....	46
Cuadro 11.- Actividades Educativas.....	48
Cuadro 12.- Prestación Servicios Sociales.....	50
Cuadro 13.- Remuneración	51
Cuadro 14.- Independencia y Autonomía	52
Cuadro 15.- Actividades Educativas.....	53
Cuadro 16.- Convenios	54
Cuadro 17.- Contribución a la Comunidad	54
Cuadro 18.- Cuidado del Medio Ambiente.....	56

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
DIRECCION DE POSGRADO

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

TEMA: “PROPUESTA DE ESTRUCTURA DEL BALANCE SOCIAL PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 3, CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO”

AUTORA: Martha Cecilia Ortiz Montero

TUTORA: Mgs. Ximena Magdalena Viteri

RESUMEN EJECUTIVO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde su origen se han mostrado como entidades moralmente responsables, promoviendo el desarrollo local y dando prioridad a sus socios, para poder evaluar el alcance social en la presente investigación se propone una estructura de Balance Social que nos permita obtener datos cuantitativos que evidencien su gestión. El estudio se centra en proponer una estructura de Balance Social en base al cumplimiento de los 7 principios cooperativos, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso perteneciente al segmento 3, ubicada en el Cantón Sigchos de la Provincia de Cotopaxi. Para alcanzar los objetivos se aplica la investigación cuantitativa y cualitativa, las herramientas que se usan para levantar información son encuestas y entrevistas, de donde se obtuvo los alcances de los principios cooperativos en la institución y el no uso de Balance Social como herramienta de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso. La propuesta va dirigida a validar un Modelo de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Segmento 3. Con el fin de evidenciar las acciones y gestiones realizadas por la cooperativa en esta área, respondiendo a los principios cooperativos que comparten estas organizaciones a nivel mundial.

DESCRIPTORES: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, Balance Social, Responsabilidad Social, Principios Cooperativos

TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA

POSTGRADUATE ADDRESS

**MASTERY IN ADMINISTRATION OF THE ORGANIZATIONS
OF THE SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY**

THEME: "PROPOSAL OF STRUCTURE OF THE SOCIAL BALANCE SHEET FOR SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF SEGMENT 3, CASE: COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT UNIT AND PROGRESS"

AUTHOR: Martha Cecilia Ortiz Montero

TUTOR: Mgs. Ximena Magdalena Viteri

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperatives from their origin have been shown as morally responsible entities, promoting local development and giving priority to their partners, in order to evaluate the social scope in the present investigation a structure of Social Balance is proposed that allows us to obtain data quantitative that evidences its management. The study focuses on proposing a Social Balance structure based on compliance with the 7 cooperative principles, for the Unit and Progress Savings and Credit Cooperative belonging to segment 3, located in the Sigchos Canton of the Cotopaxi Province. To achieve the objectives quantitative and qualitative research is applied, the tools used to collect information are surveys and interviews, where the scope of the cooperative principles in the institution was obtained and the non-use of the Social Balance as a management tool in the Unit and Progress Savings and Credit Cooperative. The proposal is aimed at validating a Social Balance Model for the Savings and Credit Cooperative Segment 3. In order to demonstrate the actions and efforts made by the cooperative in this area, responding to the cooperative principles shared by these organizations worldwide.

DESCRIPTORS: Cooperative of Savings and Credit Unit and Progress, Social Balance, Social Responsibility, Cooperative Principles

INTRODUCCIÓN

Importancia y Actualidad

La línea de investigación corresponde al bienestar social, mismo que propende a conjugar distintos factores en búsqueda de crear un estado de satisfacción en los seres humanos, en este caso particular de los grupos de interés de la Cooperativa Unidad y Progreso a través de las prácticas de Responsabilidad Social, por ende la sub línea de investigación es la Responsabilidad Social y Balance Social, misma que será aplicada a través de un Modelo de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso del Segmento 3.

La Responsabilidad Social Corporativa no es un tema nuevo; al contrario, este tema ha sido estudiando desde el siglo XIX, pero se escucha con mayor fuerza en los últimos 20 años debido a que la sociedad es un ente que evoluciona constantemente y con ella las organizaciones deben adaptarse a los requerimientos y tendencias mundiales. Es por ello que la adopción de prácticas de responsabilidad social corporativa debe ser dirigida a que las organizaciones redirijan sus acciones, no solamente a la actividad productiva generadora de utilidades, sino al contrario, potenciar el ámbito social.

La responsabilidad social dentro de las organizaciones constituye un nuevo elemento de competitividad, con el que se pueden atraer un gran número de clientes puesto que éstos ya valoran, además del precio, Calidad y plazo, otros factores a la hora de seleccionar el producto o servicio que adquieren (García Vílchez).

Al ser un tema de actualidad para las organizaciones, estas han redirigido sus esfuerzos hacia cumplir con tres ámbitos que establece la Responsabilidad Social como son el ámbito social, económico y ambiental.

Estas tres aristas se conjugan ya que para toda organización es importante el aspecto económico, reflejado en sus balances financieros que hacen que la empresa siga operando en el mercado, la arista de lo social que hace que los consumidores y la sociedad en su conjunto la reconozcan como una organización que vela por los intereses de la sociedad, convirtiéndose en un referente y modelo a imitar.

Por su parte, la tercera arista enmarca un aspecto primordial para el desarrollo de las actividades productivas, en razón que propende al cuidado del medio ambiente, el consumo responsable y un proceso productivo más amigable que no perjudique a los grupos de interés ni comunidad. Esto se ve reflejado en el Plan Nacional Toda una Vida 2017 – 2021 que señala que actualmente, los recursos naturales constituyen la base de la economía nacional, esto implica que la explotación de recursos no renovables debe realizarse con criterios de responsabilidad social y ambiental. (Secretaría Nacional de Planificación, Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

Los procesos productivos o de servicios de las organizaciones causan un impacto directo en estas aristas, es por ello la creciente preocupación de las organizaciones por crear un compromiso directo con sus grupos de interés.

contribución social de las organizaciones (González García, López Mato, & Sylvester, 2003).

Dentro de la Responsabilidad Social se encuentra el Balance Social, herramienta de auditoría de gestión que permite medir el alcance social de las organizaciones en sus procesos productivos o de servicios, cuantificando el aporte de estas a la sociedad en su conjunto. Según (Rendueles Mata, 2010), el Balance Social representa la herramienta de medición de la gestión social de las organizaciones, ya que los balances financieros muestran resultados económicos; sin embargo, cuantificar el cumplimiento de los objetivos sociales de una organización con sentido de responsabilidad social es tarea del Balance Social.

De acuerdo a (Cortés García & Belmon, 2010), las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde sus orígenes se mostraron como entidades con comportamientos socialmente responsables, promoviendo el desarrollo local, dando prioridad a los socios, quienes la gobiernan democráticamente.

La (ACI, 2002) señala que las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de los fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

La aplicación de los principios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, logra centrar su atención a zonas marginadas y de bajos recursos, generando empleo, redistribuyendo la riqueza y promoviendo las inversiones productivas, prevalece así la inclusión de mujeres y jóvenes.

En la (LOEPS, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011) Art. 4.- señala que las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable
- d) La equidad de género
- e) El respeto a la identidad cultural
- f) La autogestión
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuenta
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Con estos principios la LOEPS busca potenciar la práctica de la Economía Popular y Solidaria, que se desarrollan en las comunidades para buscar el Buen Vivir.

Para las Cooperativas, el Estado y la Sociedad en general es de gran importancia que el país cuente con una estructura de Balance Social que se adapte a la realidad del país y a las especificidades, tamaño y capacidad de gestión de las cooperativas, logrando así cuantificar el aporte social de éstas organizaciones al bienestar de la sociedad en su conjunto, en razón que todo aquello que puede ser medido puede ser mejorado.

A través del Balance Social se podrá verificar si los valores y principios cooperativos planteados a nivel mundial se están cumpliendo y se facilitará la toma de medidas para convertir a las COAC en entidades que coadyuven al bienestar de sus socios, de la comunidad y del ambiente.

Justificación

Varias organizaciones a nivel mundial adaptaron distintos modelos de Balance Social con el fin de gestionar su labor en pro del bienestar de los grupos de interés. Un ejemplo es la Organización de Naciones Unidas (ONU), institución que en el año 1946 manifiesta a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) su interés por promocionar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito; emitiendo un modelo de Balance Social que se clasifica en tres campos: socio - laboral, servicios sociales e integración y desarrollo. Desde hace varias décadas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la ACI Américas apoyan el desarrollo cooperativo en la región como estrategia de lucha contra la pobreza, la promoción de la inclusión social y el trabajo digno o decente (Mogrovejo, Mora , & Vanhuyn, 2012).

En la ciudad de Londres en el año de 1985 se crea la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), institución que señala que el Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito es una herramienta que evalúa la acción integral de la institución, mediante los principios cooperativos. De acuerdo a en el año de 1993 la Alianza Cooperativa Internacional aprobó los valores cooperativos, dentro de los cuáles se encuentra la Responsabilidad Social. De acuerdo a (Burgués, 2014),

los valores de la ACI son de cumplimiento obligatorio para todas las organizaciones que se encuentren dentro del Cooperativismo, ya que crea pertinencia y empoderamiento en los trabajadores y el entorno, al identificarse con los valores de la cooperativa.

En la década del 2000 al 2010 se da el boom de la RSE en donde organismos internacionales con influencia regional como la ONU, BID; han venido financiando proyectos para el desarrollo de normas nacionales y regionales de RSE, además en América Latina y el Caribe ayuda a pequeñas y medianas empresas a poner en marcha medidas de RSE.

Por otro lado, encontramos a la International Standardization Organization (ISO) que desde el 2005 hasta el 2012 trabajó en la generación de un estándar denominado ISO 26000 lo cual busca ser la base para que las empresas reporten sus acciones en materia de RSE, siendo esta una guía. La norma ISO 26000 tiende a convertirse en una poderosa herramienta para ayudar a las empresas, gobiernos, asociaciones, entidades y organizaciones no gubernamentales para incorporar la responsabilidad social como un principio de buena gestión, contribuyendo así a un uso más consciente y sostenible de los recursos naturales y humanos. (Montero Serrano, 2012, pág. 110).

En Alemania la Die Genossenschaften (DGRV) posee mucha experiencia en cuanto a Cooperativas de Ahorro y Crédito en países de Europa del Este y colaboran con países de América Latina, Asia y África; se relaciona con varias organizaciones a nivel mundial como la ACI, OIT, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC) y el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

Según la DGRV el Balance Social Cooperativo es una herramienta de gestión que recoge resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la Responsabilidad Social Cooperativa, permitiendo evaluar su desempeño tanto en términos de activos y pasivos durante un periodo determinado, como en el análisis

y monitoreo de las áreas de mejora según los principios cooperativos. De esta manera, se convierte en un diagnóstico que hace visible las acciones sociales de manera integral, evidenciando además aquello que es inherente al quehacer cooperativo y que forma parte de la responsabilidad social. (DGRV, www.dgrv.org, 2018).

Analizando un contexto mas cercano, en America Latina surgieron los primeros emprendimientos cooperativos durante la primera mitad del siglo XIX, principalmente en Argentina, Brasil, México y Venezuela. (Mogrovejo, Mora , & Vanhuyn, 2012). De acuerdo a los mismos autores, fue en las primeras décadas del siglo XX en las que el cooperativismo se extiende por la región, de la mano de los migrantes europeos al Cono Sur, quienes promovieron nuevas formas de cooperativismo como las cooperativas destinadas al consumo, las cooperativas de financiamiento y las cajas de ahorro.

En la región también se destaca el aporte de la Organización de Cooperativas de América, aportando un marco legal guía para las cooperativas existente en la región, siendo a su vez la ACI América el organismo que crea la Ley Marco para Cooperativas de América Latina, brindando un fortalecimiento integral a las cooperativas de la región.

En el Ecuador en los años 2000 se crearon instituciones que promovieron la RSE, como el Consejo Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES), el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), entre otros que ayudaron a que se profundice y divulgue los conceptos y prácticas de RSE en Ecuador y América Latina.

La organización cooperativa en nuestro país data del 29 de agosto de 1822, cuando Simón Bolívar vía decreto permite a los esclavos de la actual ciudad de Guayaquil fundar una organización de auxilios mutuos o caja de ahorro permitiendo a los artesanos esclavos negros comprar su libertad; utilizando un sistema mutual

que consistía en depositar uno o dos reales de su trabajo en un fondo común durante varios meses y comprar a los artesanos esclavos negros evaluando su edad o salud. Posteriormente, según (Da Ros, 2007), es en el siglo XIX a través de organizaciones artesanales y de ayuda, siendo en el año de 1937, en el que se dicta la Ley de Cooperativas que buscaba impulsar los movimientos sociales e indígenas. En este año, el gobierno ecuatoriano empieza a desempeñar su rol en el Cooperativismo con el fin de lograr una mayor organización en los procesos productivos con forma cooperativista.

En los 90 el sector cooperativo se determina por alcanzar avances tecnológicos, generar alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional, aparece la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) y la Agencia Interamericana de Desarrollo (AID).

En el año de 1999 la crisis bancaria que afecto al Ecuador, no afecto al sector financiero cooperativo, por el contrario, creció y se consolido la confianza de la gente, teniendo como efecto un incremento de los depósitos. En el 2007 se genera un nuevo escenario político, económico y social impulsado por el gobierno, se genera una nueva Constitución donde aparece el tercer sector de la Economía el Popular y Solidario (Miño Grijalva, 2013).

La Constitución del Ecuador del 2008 contempla el Sector de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador, específicamente del sector financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su artículo 283 señala que 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. (Constitución E. , 2008).

Al estar contemplada en la Constitución del Ecuador, la economía social y solidaria da un paso muy importante hacia un cambio de estructura. En el transcurso de la historia se ha ido desarrollando los sistemas económicos del país, se ha considerado tres sub sistemas el mercado, el gobierno, y el ámbito social – solidario. Cronológicamente la economía en el Ecuador ha tenido cambios sustanciales en su sistema, así en 1978 la Economía era Libre de Mercado, en 1998 la Economía era Social de Mercado y en el 2008 se cambió a Economía Social y Solidaria. El actual sistema económico conseguiría mejorar la relación hombre - empresa, promoviendo la participación de la sociedad.



Gráfico 1.- Sistema Económico Social y Solidario

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017).

Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/interna?la-eps-en-el-marco-del-sistema-economico-social-y-solidario>

Luego de la Constitución, se evidencia la presencia del Cooperativismo en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), misma que es su artículo 8, Formas de Organización, señala: Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las

Unidades Económicas Populares. Es decir, reconoce el sector cooperativista como una forma de organización en las que sus integrantes se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

La Economía Popular y Solidaria se divide en dos sectores: el sector real que es aquel conformado por asociaciones, cooperativas de economía popular y solidaria, organismos de integración y comunitarios, mismos que se dedican a la producción y comercialización y prestación de servicios. Por su parte, el sector financiero de este tipo de economía está conformado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas, bancos y cajas comunales y de ahorro.

Las COAC, a su vez se dividen en segmentos, de acuerdo a la cantidad y disponibilidad de sus activos, yendo del segmento 1 al segmento 5 de acuerdo a la siguiente distribución:

<i>Segmento</i>	<i>Activos (USD)</i>
1	<i>Mayor a 80'000.000,00</i>
2	<i>Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00</i>
3	<i>Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00</i>
4	<i>Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00</i>
5	<i>Hasta 1'000.000,00</i>
	<i>Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales</i>

Gráfico 2.- Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017).

Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

Dentro del segmento 3 se encuentra la COAC Unidad y Progreso, entidad que es controlada por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, y en la disposición segunda de la LOEPS señala que debe agregar a su informe financiero el Balance Social.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso de acuerdo a su estatuto fue constituida el 4 de junio de 1997 bajo la Presidencia del señor Galo Robayo y en la Gerencia el señor Hugo Rene Mena Ati quien la gerencia desde su creación hasta la actualidad. Se registró en el Ministerio de Inclusión Social y Economía Popular como una organización financiera, autofinanciada, de ayuda y autogestión, su principal actividad es la intermediación financiera, apoya al desarrollo de proyectos productivos, actividades informales, agricultura, ganadería, avicultura proyectos porcinos. Funciona en el Cantón Sigchos en la Provincia de Cotopaxi.

Cuenta con un soporte financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Centro de Acción Popular (CAAP) que además proporciona capacitación y asistencia técnica. Otras fuentes de financiamiento son la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), ECLOF y las cooperativas fraternas apoyadas por el CAAP y con la garantía de la misma institución.

Actualmente cuenta con 21 años de servicio a la comunidad se encuentra registrada y controlada por la SEPS formando parte del segmento 3 de acuerdo a la clasificación que emite la SEPS. Actualmente la conforman 4.870 socios con una cartera de crédito de 7.125.532.91.

Fecha de Generación de Documento: 24/septiembre/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 1791422708001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDAD Y
PROGRESO
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: SIGCHOS
TELÉFONO: 032714228
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 3
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): MENA ATI HUGO RENE
PRESIDENTE: HERNANDEZ ANDINO MANUEL
ANTONIO
SECRETARIO: CAMPAÑA CASTELLANO
DIANA POLETH
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: GOMEZ URIBE MANUEL
ANGEL
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE: NAVARRO MEDINA DORIS
AMANDA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Gráfico 3.- Comprobante de Directivos de la COAC Unión y Progreso

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017).

Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec>

Objeto Social

Conforme su estatuto en su artículo N° 3 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso:

“La cooperativa está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios y a terceros, en el marco de la Ley General de Instituciones del Sistema

Financiero y el Reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo N°. 194; Se explica los objetivos que consta en el Estatuto.”

Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito popular y solidaria, que trabaja día a día con humanismo y visión de servicio para mejorar la calidad de vida de sus asociados y comunidad Sigchense, ofreciéndoles productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades.”

Visión

“Seremos una Cooperativa con un crecimiento sostenido referente a servicio y apoyo al Cantón y zona de cobertura”.

Objetivos que rigen a la COAC Unidad y Progreso

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de: servicios financieros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.
- Fomentar la cultura de ahorro en la comunidad; y prestación de servicios de créditos a sus socios.
- Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Impulsar las sinergias y/o integración con otras entidades locales y nacionales, en procura de establecer convenios de cooperación que permita el fortalecimiento de la Institución y del sistema de finanzas populares y economías solidarias. Productos y servicios que ofrece la institución. Colocación de cartera.
- Créditos de Consumo: El dinero se designará para cancelación de deudas, gastos de viaje, bienes de consumo, remodelación de viviendas, etc.

- Micro Créditos: Son operaciones de crédito cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas, de comercialización o servicios.
- A más de los créditos que gestiona la cooperativa realiza también captación de recursos tales como:
- Ahorros a la vista: Disponibilidad inmediata de dinero, asegure el crecimiento de sus ahorros a buenas tasas de interés.
- Depósitos a Plazo Fijo: Inversión segura y rentable, donde su dinero gana las mejores tasas de interés, se caracterizan por tener un plazo establecido.

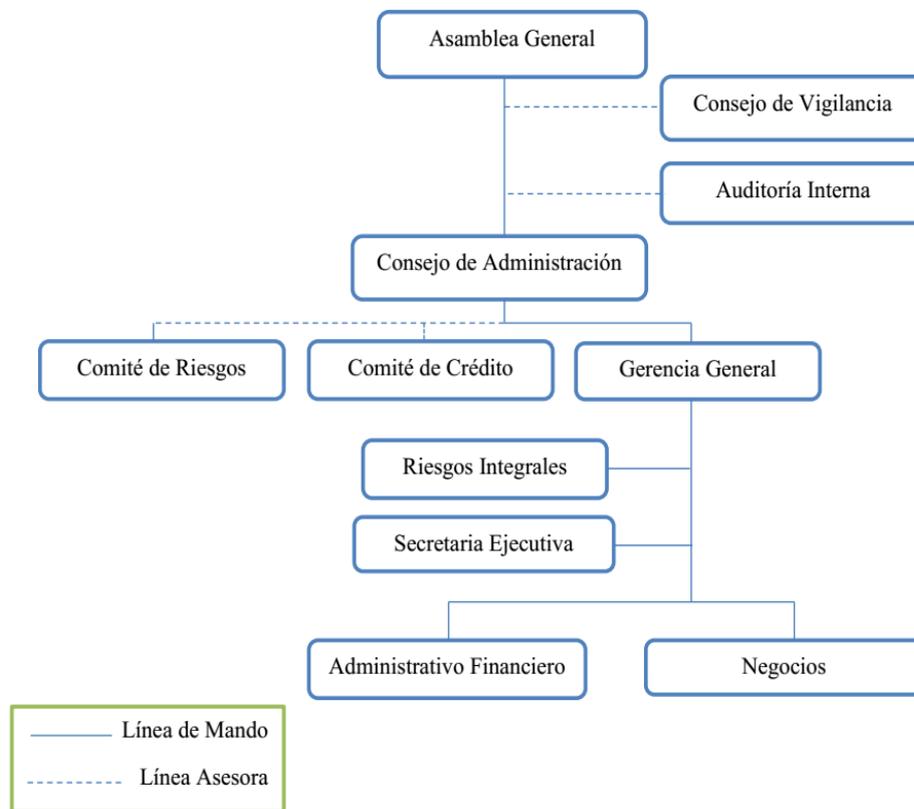


Gráfico 4.- Estructura Organizativa

Fuente: COAC Unidad y Progreso

Información general de la COAC Unidad y Progreso

La Cooperativa Unidad y Progreso se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi en el Cantón Sigchos, se crea jurídicamente el 04 de junio de 1997 en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

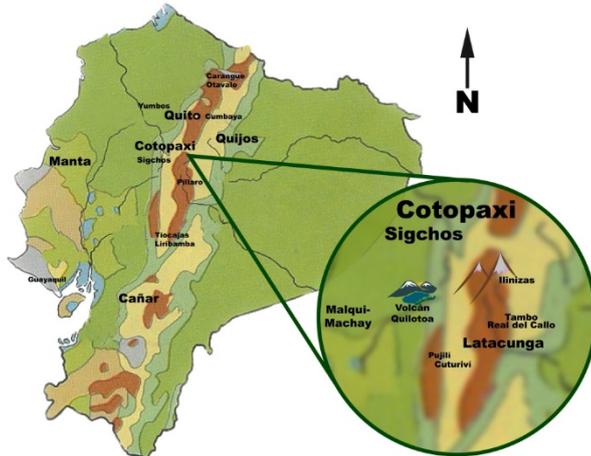


Gráfico 5.- Ubicación Geografica

Fuente: <https://www.google.com/search?q=mapa+de+ecuador+y+sigchos>

Durante estos 22 años de funcionamiento a servicio de la población Sigchense ha ido creciendo financieramente, se encuentra actualmente registrada y controlada por la SEPS y pertenece al segmento 3, en el Ranking de cooperativas de este segmento se encuentra en el puesto 51 de 80 cooperativas, con una cartera de crédito de \$33.771.36.



RANKING
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
(Dólares)

FECHA	
31-oct-18	^
30-nov-18	
31-dic-18	v

	ENTIDAD	DÓLARES	PROCENTAJE
Etiquetas de fila		Suma de VALOR	Suma de VALOR2
1	PEDRO MONCAYO LTDA	95,821,506	2.65%
2	PROMOCION DE VIDA ASOCIADA LTDA PROVIDA	92,899,705	2.57%
3	MANANTIAL DE ORO LTDA	87,560,310	2.42%
4	CORPORACION CENTRO LTDA	87,408,002	2.42%
5	TENA LTDA	83,453,939	2.31%
6	EDUCADORES TULCAN LTDA	83,009,505	2.30%
7	VISION DE LOS ANDES VISANDES	82,845,444	2.29%
8	EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	78,309,847	2.17%
9	SEÑOR DE GIRON	73,274,127	2.03%
10	ALIANZA MINAS LTDA	70,229,213	1.94%
11	HUAICANA LTDA	69,174,358	1.91%
12	PUELLARO LTDA	68,340,941	1.89%
13	MAQUITA CUSHUN LTDA	68,113,905	1.88%
14	SAN ANTONIO LTDA	66,376,549	1.84%
32	SAN JUAN DE COTOGCHOA	47,058,109	1.30%
33	MULTIEMPRESARIAL	43,990,460	1.22%
49	NUEVA HUANCABILCA	35,138,405	0.97%
50	CAMARA DE COMERCIO DE SANTO DOMINGO	35,070,725	0.97%
51	UNIDAD Y PROGRESO	33,771,366	0.93%
52	SAN JORGE LTDA	32,634,799	0.90%
53	ECUACREDITOS LTDA	31,378,590	0.87%
54	SAN CRISTOBAL LTDA	31,228,553	0.86%
55	EDUCADORES DE PASTAZA LTDA	31,119,878	0.86%
56	CAMPESINA COOPAC	30,991,740	0.86%
57	SAN PEDRO LTDA	30,651,735	0.85%
58	SAN MIGUEL DE PALLATANGA	30,484,943	0.84%
59	SANTA ANA DE NAYON	30,169,319	0.83%
60	DE LOS EMPLEADOS JUBILADOS Y EX-EMPLEADO	30,167,305	0.83%
79	CACPE CELICA	18,709,840	0.52%
80	SAN VICENTE DEL SUR	17,430,988	0.48%
	Total general	3,616,656,933	100.00%

Gráfico 6.- Ranking Segmento 3

Fuente: <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>

Situación Financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito

El manejo económico para (Amat, 2012) “además de su rentabilidad económica, el impacto social y medioambiental de su actividad tanto en el diseño de productos de pasivo, en las estrategias de captación del ahorro y en las políticas de crédito e inversión, recuperando de esta manera el valor social del dinero”, permitiendo de esta manera combinar los objetivos económicos con los objetivos sociales que la Cooperativa se plantee.

Analizamos la evolución financiera de la Cooperativa Unidad y Progreso de los últimos 5 años de la cartera como principal activo de la institución como lo es la cartera de créditos.

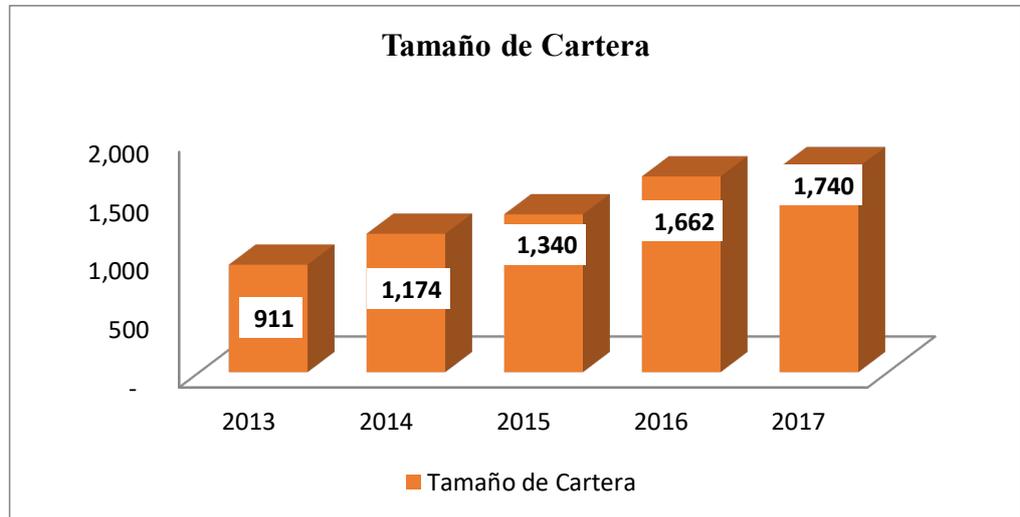


Gráfico 7.- Evolución del Tamaño de Cartera

Fuente: COAC Unidad y Progreso

Se evidencia crecimiento también en los depósitos de ahorros y captación de inversiones.

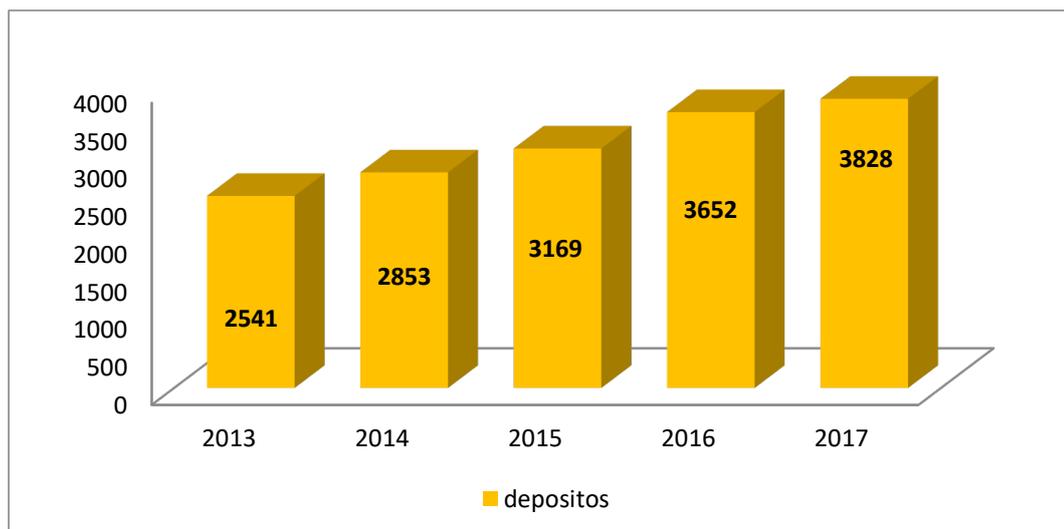


Gráfico 8.- Evolución de depósitos

Fuente: COAC Unidad y Progreso

Cuadro 1.- Datos de la Cooperativa

CONTEXTO E INFORMACIÓN FINANCIERA

Número total de clientes	4,870.00	Activos totales, volumen USD	7,244,948.00
Número de agencias	2.00	Rendimientos sobre activos	3%
Número de agencias en áreas rurales	1.00	Rendimiento sobre patrimonio	11%
Número de prestatarios activos	1,743.00	Rendimiento de cartera	5,80%
Número de prestatarios pendientes	1,740.00	PAR>30	11%
Monto de Cartera bruta de préstamos en USD	6,443.84	Pérdidas durante el periodo	0%
Número de ahorradores voluntarios	3,849.00		
Número de mujeres ahorradoras voluntarias	1,731.00		
Valor total de los ahorros en USD	4,055,113.00		

Fuente: COAC Unidad y Progreso

Planteamiento del Problema

Las cooperativas comparten un símbolo en común el “cooperativismo”, priorizando a las personas y no el capital económico, es por esto que sus actividades deben ser direccionadas a cumplir con el factor social, el mismo que se refleja en el documento llamado balance social.

Este balance social como herramienta de medición, tanto de factores internos como externos debe constituirse en una poderosa herramienta para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Instituciones del Estado con el fin de reportar sus alcances en temas sociales.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es el organismo que se encarga de la supervisión y control de las organizaciones que conformar este tipo de economía (popular y solidaria), por tanto, esta institución ha dado los primeros pasos en conformar un esquema de Balance Social a nivel nacional, convocando en el año 2014 a varias cooperativas de distintos sectores con la finalidad que aporten información de variables cualitativas y cuantitativas e indicadores sociales que permitan generar una línea de base que sea la guía para la elaboración del Balance Social.

Por lo antes citado, el campo de estudio de la presente investigación se circunscribe al cumplimiento de los principios cooperativistas por parte de las organizaciones del sector de la Economía Popular y Solidaria y el objeto se refiere a la propuesta de una herramienta que permita medir dichos principios en una Cooperativa de Ahorro y Crédito perteneciente al Segmento 3, conforme lo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Disposiciones Generales, SEGUNDA.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural (LOEPS, 2011). De esta manera, se logrará cuantificar los aportes a la

sociedad por medio de la herramienta de balance social para lograr con esta medición la reafirmación identitaria de las COAC.

Formulación del Problema

¿Cómo estará estructurada la herramienta que permitirá la supervisión y control del cumplimiento de los principios cooperativos para una Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 3?

Objetivo general

Proponer una estructura de Balance Social para una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3; Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

Objetivos específicos

1. Identificar variables para realizar el Balance Social en una cooperativa de ahorro y crédito del segmento 3, en base al análisis de modelos de Balance Social realizado por otros autores y entidades. Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.
2. Determinar las dimensiones e indicadores de cumplimiento de los principios cooperativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.
3. Análisis de resultado del cumplimiento de principios cooperativos mediante la aplicación de la propuesta de estructura de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

De acuerdo al autor (Fernández García, 2005), la responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente un acuerdo en el cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Es decir, las organizaciones buscan reconciliarse con la sociedad y el medio ambiente en relación a continuar con su labor productiva dentro de su zona de influencia.

La Responsabilidad Social, como se había mencionado anteriormente, no es un tema reciente. Según (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012), tiene sus inicios en el año 1953 de la mano de Howard Bowen, quién publica en su libro *Social Responsibilities of The Bussinesman* preguntandose el grado de responsabilidad que deben tener los empresarios para con la sociedad. Posteriormente, en el año de 1960 Davis Keith señaló que acorde al tamaño de la empresa y su poder, debe ser la responsabilidad que deben cumplir.

En el año de 1970, el premio nobel de economía Milton Friedman presenta una corriente de pensamiento que sostiene que “la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas” posición que defiende al rol económico centrado en la maximización de beneficios, como la principal y única responsabilidad de las organizaciones, solamente matizado por una “conciencia ética de los empresarios y la normativa vigente” (Garrido, Winicki, Vidal, Urquieta, & Pinto, 2009). En el mismo año, Friedman señaló que no es posible que una organización gaste dinero en acciones que no son propias del giro del negocio, apareciendo la primera etapa en la que se veía a la Responsabilidad Social Empresarial como Filantropía, a través de donaciones y dádivas.

En esta misma década aparece ya el Balance Social como una herramienta de gestión unida a los Balances Financieros. De acuerdo a (Aguiar, s.f), la idea de establecer un Balance Social en la empresa, similar al Balance Económico, nació en Estados Unidos en la década de los setenta. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su "imagen de marca" y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio. El primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972. Esto es corroborado por (Ressel & Coppini, 2012), quienes señalan que el Balance Social tiene su origen en Estados Unidos, un país tradicionalmente capitalista por iniciativa de los propios empresarios, que reconocen la necesidad de informar sobre su actuación en el medio social.

En 1971, Johnson Horald encontró cuatro visiones del concepto, mismas que se pueden contemplar en la práctica. En la primera señaló lo importante que es para las empresas conocer el entorno en que desarrollan sus actividades. La segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias. La tercera centra el interés de las empresas en obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social, con su accionar. La cuarta visión tiene que ver con peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012, pág. 3).

En el año de 1979 se buscó dar realice a este tema con la publicación a través de la revista Fortune en la cual se publicaban las 500 empresas con mayor influencia, cuyo ranking se basaba en temas como: ambiente, oportunidades, personas, comunidad, productos y otros factores. En este mismo año Archie Carroll diseña un modelo basado en cuatro aristas: económico, legal, ético y discrecional, modelando las bases o cimientos en los que debe basarse la RSE.

Es en año de 1984 cuando aparece uno de los personajes más reconocidos en temas de responsabilidad social. Peter Drucker quién propone que el aporte social se convierta en oportunidades de negocio (Raufflet, Lozano, Barrera, & García, 2012). Es decir, ser más competitivas y a la vez ser un aporte para la

sociedad en temas como empleos adecuados, mejores salarios, acceso a salud, entre otros.

Se ha pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a “pedir”, a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad (Vargas Niello, 2006). Es decir, las organizaciones al encontrarse en constante evolución deben enfocar sus esfuerzos de responsabilidad social empresarial pasando de la pura filantropía hacia crear lazos entre los distintos miembros de la sociedad.

En el año 1993, por la explotación y problemas ambientales, ya se empieza a poner énfasis en temas medioambientales y la RSE, pasando de la filantropía a un sistema social integral. De acuerdo a (López de Medina , 2002), El ser humano no dimensionó el uso y explotación de los recursos del planeta tierra, mismos que han llegado al abuso, esto afectará directamente a las futuras generaciones, por lo que terminaremos pagando un alto precio. Por estas razones, es fundamental que las empresas productoras tengan la conciencia de la afectación de aspectos como el ecosistema, medio ambiente, fuentes de agua, emisión de gases, entre otros en cada uno de sus procesos y resarcir esto a través de la Responsabilidad Social.

En la actualidad, se utiliza el modelo planteado por Elkington John que se conoce como Triple Bottom Line (TBL) o la Cuenta del Triple Resultado, mostrando las tres aristas en las que se debe basar las organizaciones para ser socialmente responsables. El interés en la TBL ha ido creciendo con el tiempo y actualmente se trata de un sistema utilizado por organizaciones tanto con ánimo de lucro como sin él, y tanto privadas como públicas, supuesto determinados gobiernos están tratando de implementar el sistema de la TBL tanto a nivel estatal, federal como local (García López , 2015). Este sistema se basa en tres aspectos o tres vértices de la gestión sostenible que deben ser considerados por las empresas con

el fin de dar cuenta de sus actividades, estos son: económico, social y medioambiental.



Gráfico 9.- Triple Bottom Line

Fuente: Real Building Consultants

Recuperado de: <http://realbuildingconsultants.com/who-we-are/triple-bottom-line/>

La autora (Aguilera Castro, 2012), enfoca las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial cuando las actividades que benefician a otras personas o grupos hacen parte de una estrategia empresarial, generan ventajas competitivas y contribuyen a asegurar la diferenciación de la empresa frente a los competidores, y a su vez las categoriza de la siguiente manera:

Cuadro 2.- Categorías de responsabilidad social

	FILANTROPIA	INVERSION SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
Motivación	Exclusivamente altruista	Obtención de beneficios para la empresa por beneficios de la comunidad	Obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias, la comunidad en la que se asientan, con la finalidad de obtener beneficios para la empresa en el mediano y largo plazo
Fuentes de Recursos	Exclusivamente utilidades	Principalmente, fondos de presupuesto de la empresa	Utilidades, fondos presupuestales, equipos y recursos humanos de la empresa
Impacto deseado	Mejorar la calidad de vida de la sociedad	Mejora la vida en la comunidad de influencia de la empresa	Mejorar la calidad de vida de la sociedad, de la comunidad de la influencia de la empresa y de la productividad de los trabajadores
Localización del impacto	Entorno externo de la empresa	Entorno externo de la empresa	Entorno externo e interno de la empresa
Beneficios esperados por la empresa	Satisfacción personal	Mejoramiento de la imagen y reputación de la empresa	Incremento de la reputación e imagen de la empresa. Incremento de las utilidades de la empresa. Satisfacción personal

Fuente: (Aguilera Castro, 2012)

Elaborado por: La autora

Dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, una herramienta para medición de su alcance en temas de reciprocidad es el Balance Social. Esta herramienta, de acuerdo a (Asencio Gallardo, 2015) tiene su origen en el año 1966 en los Estados Unidos, planteando un Balance parecido al balance económico-financiero, pero que mida el impacto social de la organización para con sus grupos de interés. Posteriormente, en los años 70 se empieza a expandir este concepto de Balance Social en los principales países europeos, tanto en ámbitos académico

como empresariales, aportando en la construcción de sistemas más completos de medición de temas sociales, construyendo modelos de Balance Social que sirvan de referente para que las empresas cumplan con los principales componentes de este.

Francia cuenta con un antecedente muy valioso, ya que desarrolla una experiencia de balance social en la Confederación General de Sociedades Cooperativas Obreras de Producción, y en 1974 se designa una comisión de estudio para la reforma de la empresa que recomienda la realización de un balance social anual referido a la situación social y a las condiciones de trabajo. (Fernández Lorenzo, Geba , Montes, & Schaposnik, 2008).

A partir de 1973 en Bélgica y Portugal se convierte en obligatorio y es analizado y discutido en distintos foros, aprobándose en Francia una ley que exigía que las empresas, sean estas medianas o pequeñas, elaboren y presenten sus Balances Sociales.

La base de las organizaciones que forman parte del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria se rige bajo los principios del cooperativismo, donde los principios de solidaridad, democracia y participación son componentes importantes en el diario caminar de estas instituciones podemos citar varias metodologías en cuanto a los modelos de Balance Social. Dentro de los principales modelos de Balance Social se encuentran:

MODELO DE BALANCE SOCIAL SEGÚN LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

Según la OIT, "El Balance Social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una Política Social voluntaria, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la Responsabilidad Social libremente asumida"

El modelo fue presentado inicialmente en 1987 por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia (CJC), está estructurado de la siguiente manera:

- Área interna: Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

Características Socio-Laborales

Servicios Sociales

Integración y Desarrollo

- Área externa: Se refiere al cumplimiento de la Responsabilidad Social con los demás interlocutores sociales con que se tiene relación, clasificándolos en tres campos:

Relaciones Primarias

Relaciones con la Comunidad

Relaciones con otras Instituciones

MODELO DE LA ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI)

En 1985 en la ciudad de Londres se constituye la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), y la conforma cooperativa nacional como internacionales. La Responsabilidad Social para la ACI es mostrar un gama de efectos sociales buscando una sociedad más participativa y democrática que es liderada por la ciudadanía (ACI, 2002).

El modelo acogido por la ACI está basado en los Principios Cooperativos Universales, los utiliza como herramientas de comprobación de variables e indicadores.

- Primer Principio: Membrecía abierta y voluntaria
- Segundo Principio: Control democrático de los miembros

- Tercer Principio: Participación económica de los miembros
- Cuarto Principio: Autonomía e independencia
- Quinto Principio: Educación, formación, e información
- Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas
- Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad

MODELO ALEMÁN DIE GENOSSENSCHAFTEN (DGRV)

La DGRV es la Cooperación Alemana de Cooperativas, en Alemania han tenido un gran impulso las cooperativas para el desarrollo de la economía, 1 de cada 5 personas en Alemania pertenecen a una cooperativa.

El Balance Social para la DGRV es una herramienta de gestión que ayuda a evaluar el cumplimiento de la misión institucional aplicando los principios cooperativos y de esta manera controlar y rendir cuentas transparentes (DGRV, <http://www.dgrv.org/docs/253.Perfil-compania-DGRV05-2013.pdf>, 2018)

Este modelo cuenta con 4 niveles:

- Compromiso: La cooperativa realiza pequeñas acciones con la comunidad
- Innovación: La cooperativa cuenta con un apoyo de planificación
- Integración: La cooperativa integra temas sociales y medioambientales
- Transformación: La cooperativa integra el concepto de responsabilidad

Esta estructura cuenta con indicadores cuantitativos y cualitativos, los mismos que responde a los principios cooperativos.

MODELO DE LA UNIVERSIDAD DE LA PLATA

El desarrollo metodológico del modelo de la universidad de la Plata tiene un importante valor agregado como es la intencionalidad de no confeccionar un modelo complejo que sea de fácil utilización (PAEZ, 2013)

MODELO DE BALANCE SOCIAL SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA SEPS

El balance social levantado por la SEPS se baso en los 8 principios de la LOEPS, los 10 principios del Buen Vivir y los 7 principios cooperativos que establece la ACI.

De la unión de estos principios se obtienen 7 macrodimensiones y 24 dimensiones, que son las que se aplicaron a un segmento de cooperativas como plan piloto que emitió la SEPS.

El levantar un Balance Social según Páez 2013 “acreditara el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en su desarrollo social y comunitario, impacto ambiental educativo y cultural”.

A continuación detallamos los principios que se tomaron como base para la elaboración del modelo de balance social:

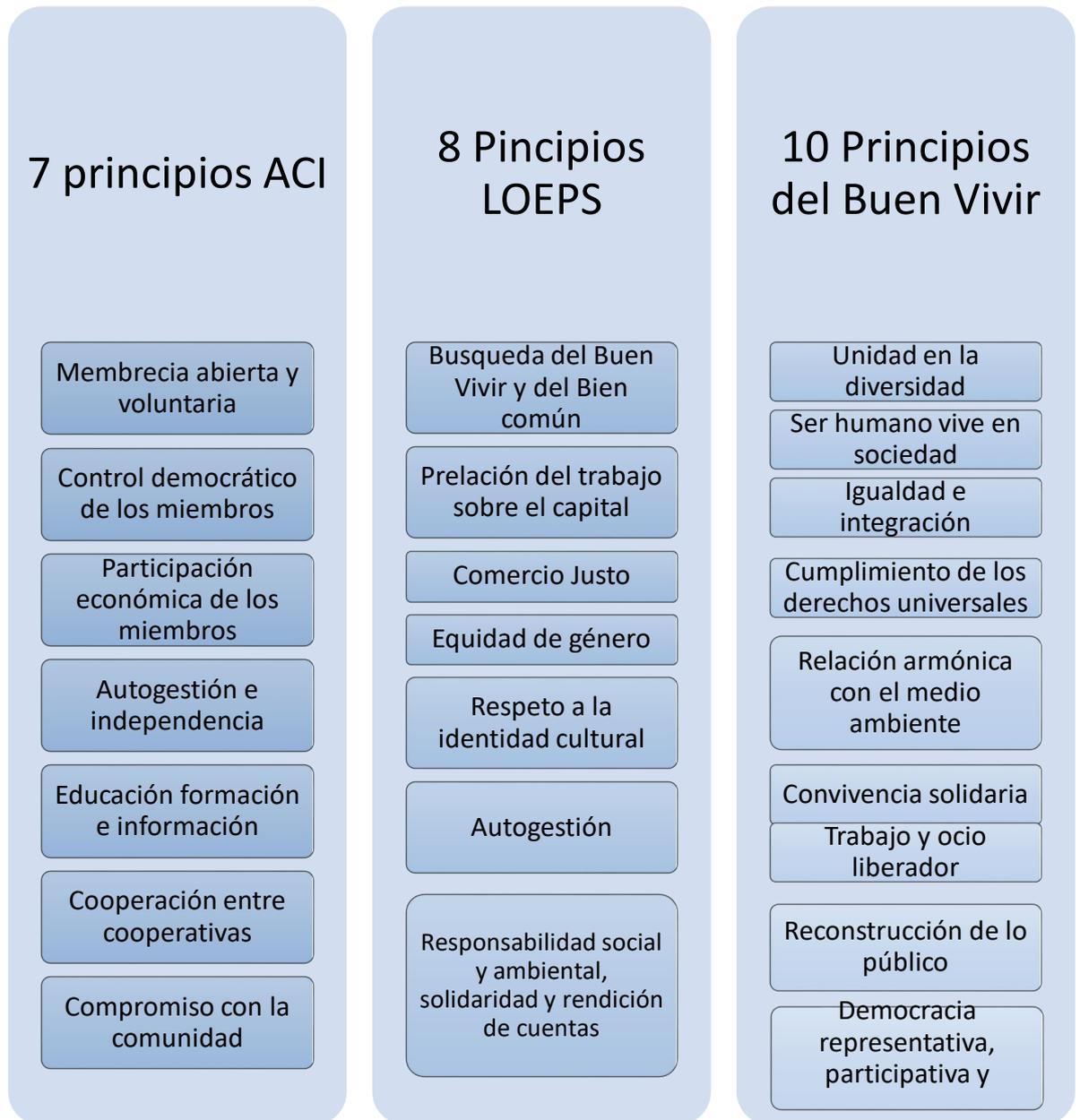


Gráfico 10.- Categorías de responsabilidad social

Fuente: Páez, 2013

Elaborado por: La autora

Antecedentes de la investigación

La Responsabilidad Social es un tema de vital importancia, para la economía tradicional como para la economía popular y solidaria. De acuerdo a (Juliá Igual , 2011) las organizaciones de economía social, cooperativas, mutuas, asociaciones, etc., por los valores y principios que las configuran, tienen la responsabilidad social de evitar las disfunciones que se derivan de la economía globalizada en la sociedad de la información o postindustrial.

En este sentido también (Núñez , 2003) declara que la acción empresarial en la sociedad y en los mercados globales exige alcanzar altos niveles de competitividad, que dentro de un marco de desarrollo sostenible debería ir acompañado de una mayor “solidaridad” y visión ética que permitan atender temas actuales con alto impacto social tales como: protección al medio ambiente, las nuevas tecnologías de información, la innovación y transferencia tecnológica, entre otros.

De acuerdo a (Saavedra García, 2011), Peter Drucker señaló que las empresas, ante la sociedad, tienen la responsabilidad de intentar encontrar soluciones válidas para los problemas sociales básicos que encajen en sus competencias. Por su parte, la misma autora indica que fue Milton Friedman quién argumentaba que una empresa solo tiene una responsabilidad económica. En consecuencia, es importante destacar que si bien la empresa para sus funciones debe tener réditos económicos, estos deben ir enlazados de la parte social y ambiental.

Definitivamente, las empresas que tienen un comportamiento socialmente responsable, diseñan sus estrategias y establecen sus procedimientos internos de gestión teniendo en cuenta no sólo la dimensión económica de sus acciones, sino también la social y la medioambiental. Es decir, la RSE engloba todas las decisiones empresariales que son adoptadas por razones que a “primera vista” se encuentran más allá de los intereses económicos, financieros y técnicos de las empresas (Nieto Antolín & Fernández Gago, 2004).

La rentabilidad de una empresa significa, en primera instancia, que los recursos que se le han confiado se han aplicado con eficiencia y han rendido fruto. Sin embargo, si la mayor rentabilidad de una empresa significara un costo ambiental, social o la participación en un negocio es posible pensar que existan costos sociales, ocultos, no evidentes, que impliquen que en última instancia se reduzca o, incluso, se anule el beneficio de la empresa para la comunidad (Saavedra García, 2011).

Al ser la RSE un compromiso voluntario, las empresas se han visto cuestionadas en el sentido de si asumir este compromiso es rentable o no, si genera beneficios para la empresa y a cuánto asciende el monto de los capitales invertidos en esta clase de proyectos. Por desconocimiento, muchas deciden mantenerse al margen o simplemente no son conscientes de las labores que efectúan en favor de la sociedad y el medioambiente. (Varela López, 2013, pág. 58). Es decir, una empresa rentable deberá ser sociable generando empleo y potenciando la economía de su zona de influencia, desarrollo económico del país y referente a nivel internacional.

La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa en sus inicios se trató de Filantropía. Posteriormente, se la utilizó como un tipo de marketing, como lo señala (Giuliani A. C., Monteiro, Zambon, Betanho, & Lima, 2012), el desarrollo de las prácticas sociales realizadas por las empresas aún se considera reciente y en diversos estudios se verifica la dificultad para que las organizaciones comprendan la responsabilidad social en las empresas, así como el marketing social y el marketing relacionado con causas sociales.

Para (Fernández García, 2005) “los programas de mercadeo social o marketing con causa, se pueden traducir en acciones sociales dirigidas y controladas directamente por la propia empresa o colaboraciones con organizaciones benéficas

para el desarrollo de proyectos gestionados por ellas” Las empresas únicamente lo social los han llevado como un marketing social como carta de presentación ante la sociedad.

Este marketing social que realizan las organizaciones se ve normado a través de la herramienta denominada Balance Social, como lo señala (Guédez, 2006) para la elaboración del balance social se debe seguir una estrategia con el fin de registrar el desempeño realizado por la organización con el fin de registrar y valorar los resultados a partir de una estrategia prefijada. Por tanto, el balance social es de gran importancia al representar una herramienta que se muestra el desempeño de la organización y su interacción con los grupos de interés, ya sean estos de índole interno o externo. Actualmente, el compromiso de realizar un balance social se ve reflejado en el desarrollo económico, social, cuidado medioambiental, mejorando la calidad de vida de los stakeholders.

Un Informe Cuantitativo refleja resultados y permitiría evaluar desempeño en términos de activos y pasivos durante un periodo (Saavedra García, 2011). Un mero bosquejo de Balance Social no es conveniente para las organizaciones ni para los grupos de interés en razón que no refleja la esencia de la Responsabilidad Social, por lo que la definición de un modelo que sirva de referente a nivel nacional es imperante.

Aun cuando las organizaciones cooperativas en nuestro contexto latinoamericano desarrollan una importante labor social que abarca en primer lugar las necesidades y expectativas de sus asociados y que además se vinculan y comprometen con la solución de los problemas de la comunidad en la que se insertan así como de la sociedad en general, carecen en su mayoría de un instrumental de gestión que permita a la cooperativa garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad (Alfonso Alemán, Rivera Rodríguez, & Labrador Machín, 2008).

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma de investigación

Para (Hernandez Sampieri, 2014), “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”. Por tanto, para el presente trabajo se utilizará las dos técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, por cuanto se necesita de estudios cuantitativos para analizar los datos estadísticos obtenidos, y la investigación cualitativa para analizar la información y datos producidos en esta temática, tomando en cuenta las necesidades reales del sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, de manera particular, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

La modalidad de investigación que se va utilizar es básica, denominada también pura o fundamental. “La investigación básica o pura es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría”. (Egg, 1995). De esta manera con esta modalidad de investigación se pretende ampliar los conocimientos en cuanto a la información conceptual de Economía Popular y Solidaria, Responsabilidad Social, Balance Social, Cooperativismo, entre otros temas que se abordaran dentro del desarrollo del presente trabajo mediante la recolección de datos se utilizara un muestreo.

El tipo de investigación que se utilizara será descriptiva ya que “intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas” (Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano, 2014), de acuerdo a estos autores se determinara categorías y variables vinculadas en este caso al concepto de responsabilidad social para clasificarlas y luego describir o conceptualizarlas en el balance social. Se analizaran resultados alcanzados en cuanto a Balance Social en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, las mismas que podrán ser exploratorias, documentales y descriptivas, estableciendo de esta manera su cumplimiento institucional o responsabilidad social, su aporte socioeconómico en el desarrollo del sector y por ende el crecimiento del país, se fundamenta en estas organizaciones sus actividades que las realizan bajo los principios cooperativos y su accionar lo apoyan en la primacía del sujeto sobre el capital de acuerdo a la Constitución de Montecristi.

El procedimiento para la búsqueda y procesamiento de datos se la va a realizar (Hernandez Sampieri, 2014) mediante la planificación y levantamiento de información, como fuentes de información se considerará a los directivos de la cooperativa y se levantarán encuestas a los socios y a los trabajadores y se realizara entrevistas al equipo gerencial, de tal forma se cumple con aquello de que “el investigador tiene que tomar decisiones metodológicas vinculadas a la organización del trabajo de campo” (Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano, 2014).

Según la profundidad, la investigación se clasifica los niveles de la investigación de la siguiente manera:

1. Exploratoria: Investigación acerca de una temática específica, desconocida o poco analizada, por tanto, los resultados son un acercamiento de la temática u objeto de estudio.
2. Descriptiva: Caracteriza un acontecimiento o fenómeno con el propósito de analizar su comportamiento o su organización.

- Explicativa: Analiza la razón o el porqué de los a través de determinar una relación entre las causas, así como de los efectos a través de la comprobación de una hipótesis. (Arias F. , 2012)

Al conjugarse la investigación exploratoria y descriptiva, analizan un fenómeno en su totalidad, ya que permite observar y recopilar información del mismo fenómeno para establecer su comportamiento. Por tanto, se utilizará la descripción y exploración de un modelo de Balance Social que vaya acorde a las necesidades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país, de manera particular del segmento 3.

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

Población

La población, está constituida por un conjunto de elementos afines o que poseen características en común (Arias F. , 2012). Para la investigación se utilizará la población de 4.870 socios de COAC y funcionarios de la Institución (directivos y empleados).

Para establecer el nivel de confianza se planteó una confiabilidad de 90% y un error del 10%, por cuanto el grado de error máximo aceptable es 10% y se aplica a la fórmula para muestra finita.

Cuadro 3.- Fórmula de la muestra

$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N-1) + (Z^2 * p * q)}$	Dónde:	n: tamaño de la muestra
		N: universo (4.870)
		Z: nivel de confianza (1.96)
		p: probabilidad de éxito (0.90)
		q: probabilidad de fracaso (0.10)
		e: margen de error (0.05)
$n = \frac{(1.96)^2 * 0.90 * 0.10 * 4.870}{(0.05)^2 * (4.870 - 1) + (1.96)^2 * 0.90 * 0.10} = \frac{1.683.77}{12.51} = 135$		

Fuente y elaboración: Propia

El número de encuestas a ser levantadas en el caso de los socios son 135 de acuerdo a la fórmula aplicada. En el caso de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, al ser únicamente 8, se realizará un censo y entrevistas con los mandos jerárquicos de la institución.

Procedimiento de recolección de información**Encuesta**

De acuerdo a (Thompson, 2010) la encuesta es el método que consiste en obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.

La recolección de datos en el desarrollo de un trabajo de investigación, según lo definen (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014) requiere de una planificación de procedimientos que permita reunir y analizar la información para que contribuya con los fines de la investigación, esta debe considerar: las personas o grupos a ser consultados, elaborar un cuestionario de preguntas, cronograma y formas de aplicación del mismo.

Para la investigación se diseñará un cuestionario con preguntas cerradas para elaborar el Informe Social Interno, el cual forma parte del Balance Social Integral de la COAC Unidad y Progreso.

Entrevista

La Entrevista para (JANESICK, 1998) se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Para realizar la moderación de la entrevista y

recolectar la información nos reunimos con el equipo gerencial, Se dio una introducción a la temática a tratarse en la entrevista.

Para recolectar la información, se elaboró una entrevista semi estructurada de acuerdo a (Hernández Sampieri R. F., 2014) en base a una guía de preguntas que nos sirvió para precisar conceptos, obtener mayor información sobre actividades realizadas referente a la temática y variables priorizadas para construir el Balance Social, en base a los Principios Cooperativos.

Se realizaron varias entrevistas a los dirigentes de la Cooperativa Unidad y progreso (Gerente General, Jefe de Crédito y algunos miembros de los consejos) con quienes se recopiló información sobre actividades realizadas referente a la temática de estudio.

Resultados de las encuestas

Estas encuestas sirven para recabar información sobre la percepción de los Socios y Trabajadores respecto al cumplimiento de los principios cooperativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

Encuestas efectuadas a socios:

Pregunta 1.- ¿Cómo califica su conocimiento sobre los derechos y obligaciones que tiene como socio de la Cooperativa?

Cuadro 4.- Conocimiento sobre derechos y obligaciones

Conocimiento sobre derechos y obligaciones	Frecuencia absoluta Fi	Frecuencia relativa ni	Porcentaje %
Muy Bueno	40	0,30	30%
Bueno	36	0,27	27%
Regular	23	0,17	17%
Malo	7	0,05	5%
Desconoce	29	0,21	21%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

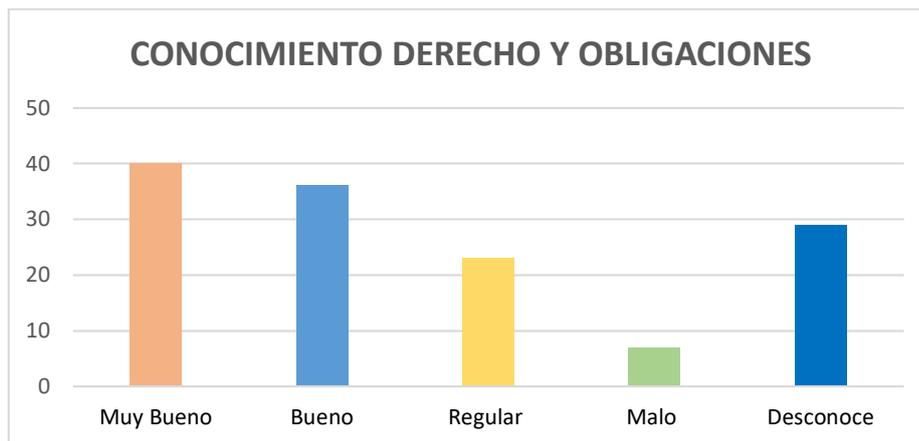


Gráfico 11.- Conocimiento Derechos y Obligaciones

Elaboración: Propia

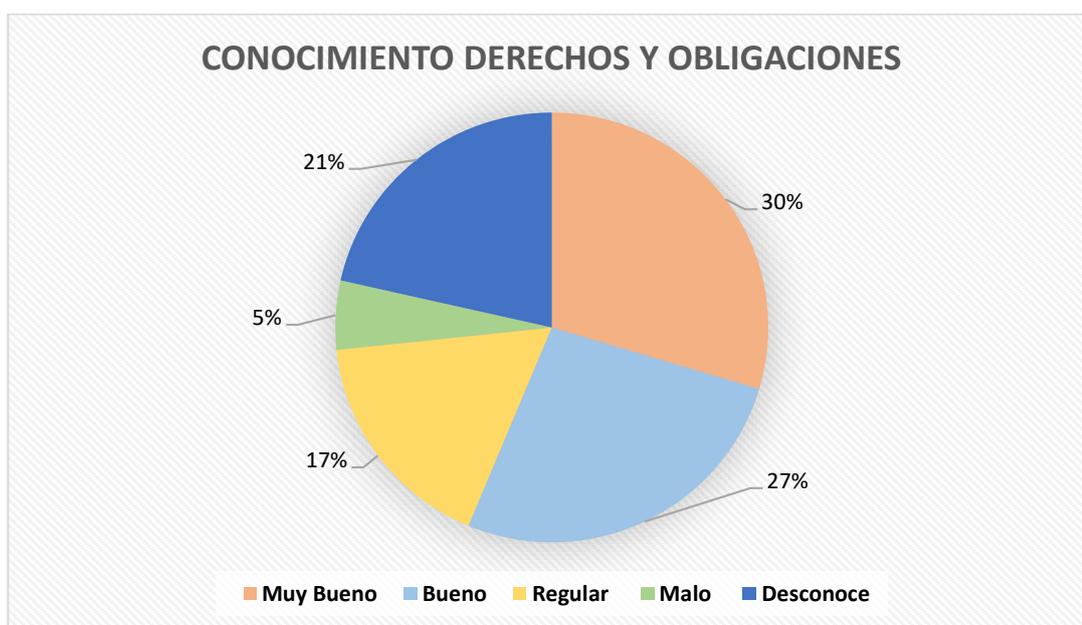


Gráfico 12.- Conocimiento Derechos y Obligaciones

Elaboración: Propia

Análisis

Existe una disyuntiva entre el conocimiento y desconocimiento de los derechos y obligaciones como socio de la Cooperativa, lo que denota que no todos los socios se encuentran involucrados en el manejo de la COAC y la importancia de su participación en temas administrativos.

Pregunta 2.- ¿Qué grado de importancia le da a la emisión del voto en una Asamblea?

Cuadro 5.- Importancia del voto en una Asamblea

Importancia del voto en una Asamblea	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Importante	42	0,31	31%
Importante	38	0,28	28%
Regular	6	0,04	4%
Malo	30	0,22	22%
Desconoce	19	0,14	14%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

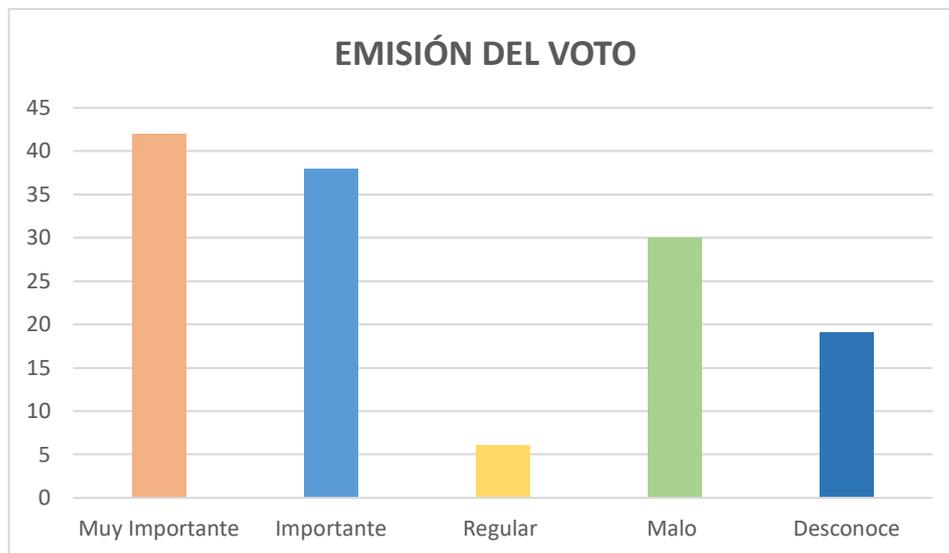


Gráfico 13.- Emisión del Voto

Elaboración: Propia

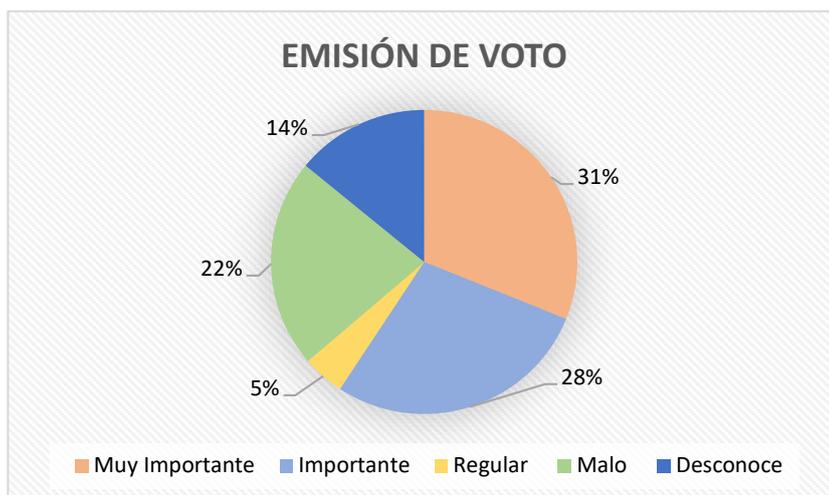


Gráfico 14.- Emisión del Voto

Elaboración: Propia

Análisis

La mayor parte de los encuestados están conscientes de que su voto es importante en la designación de las autoridades durante las Asambleas. Por otro lado, un 5% de los socios considera como algo sin importancia y un considerable 14% desconoce del grado de importancia e influencia de su voto en las decisiones que se toman en las Asambleas.

Pregunta 3.- La información que usted recibe para participar en las Asambleas es:

Cuadro 6.- Información que recibe para participar en las Asambleas

Información que recibe para participar en las Asambleas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	Ni	%
Muy Bueno	39	0,289	28%
Bueno	47	0,348	35%
Regular	25	0,185	19%
Malo	16	0,119	12%
Desconoce	8	0,059	6%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

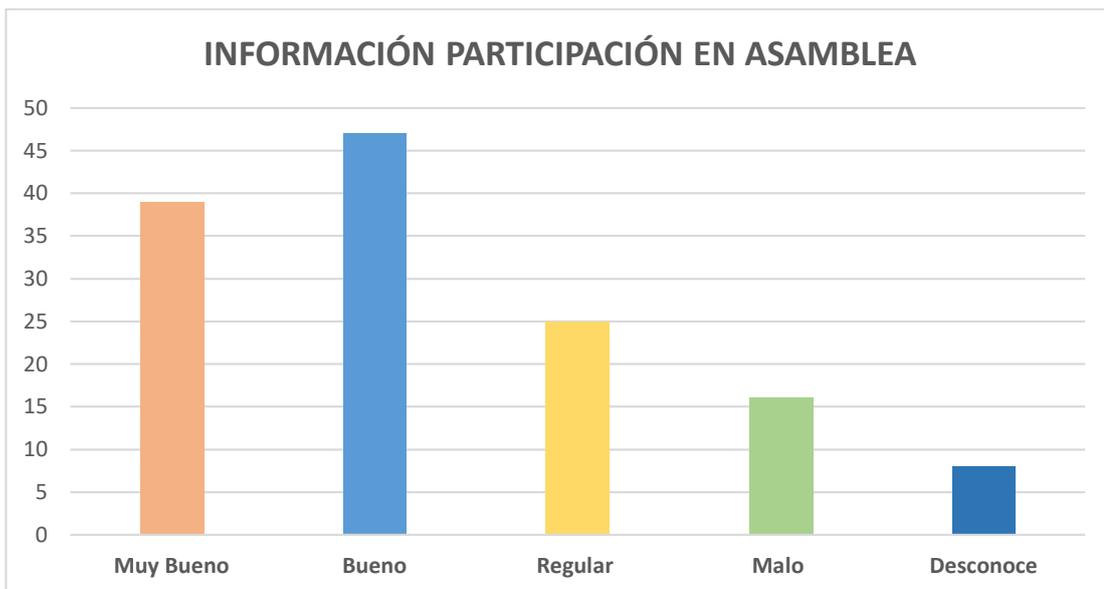


Gráfico 15.- Información participación en la Asamblea

Elaboración: Propia

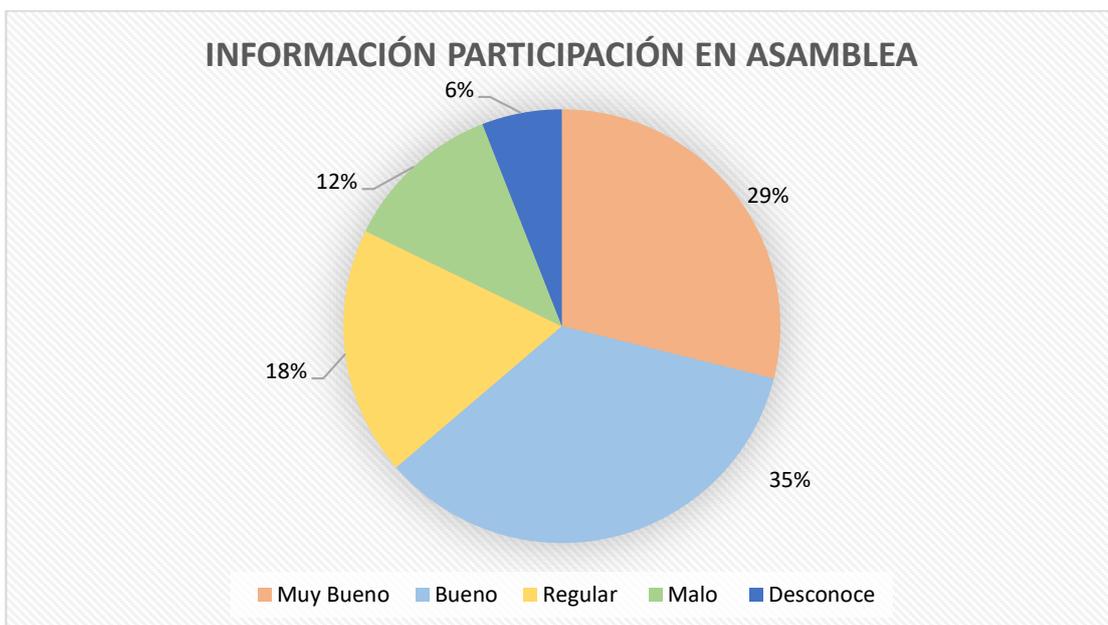


Gráfico 16.- Información participación en la Asamblea

Elaboración: Propia

Análisis

La convocatoria para Asambleas dentro de la COAC, desde la percepción de los encuestados es efectiva, lo que señala que los canales de comunicación

utilizados son adecuados. Sin embargo, existe un 18% de ellos que la considera regular y el 12% la considera mala, es decir, que no están enterados de los procesos de elección.

Pregunta 4.- Señale por qué medio recibe información sobre el desenvolvimiento de la Cooperativa.

Cuadro 7.- Medios por los que recibe información de la Cooperativa

Medios por los que recibe información de la Cooperativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Formales	36	0,27	27%
Informales	27	0,20	20%
Externos	10	0,07	7%
No recibe	52	0,39	39%
Desconoce	10	0,07	7%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

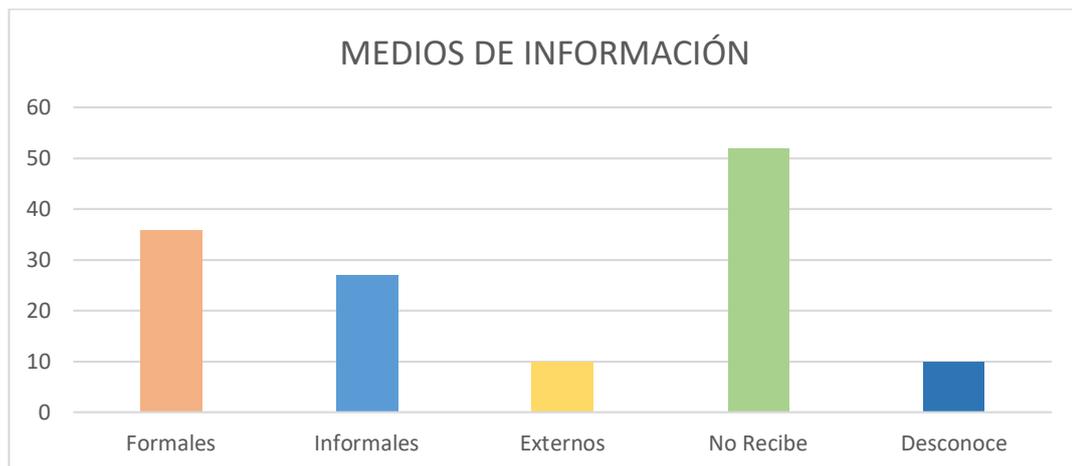


Gráfico 17.- Medios de Información

Elaboración: Propia

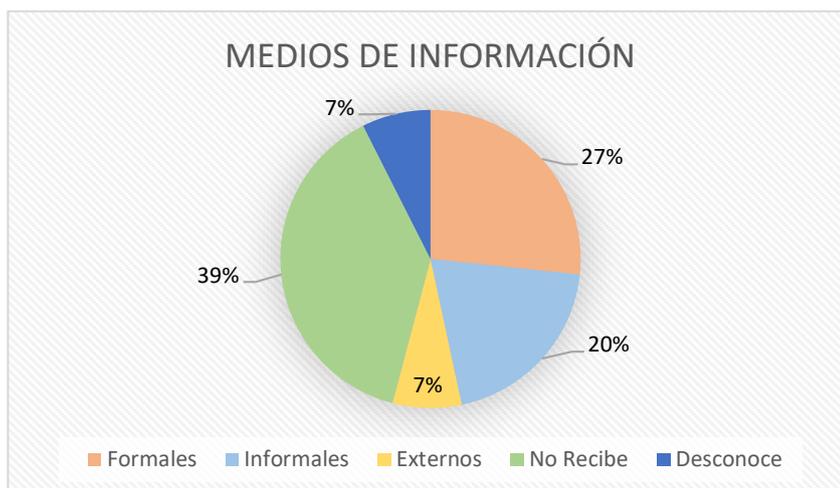


Gráfico 18.- Medios de Información

Elaboración: Propia

Análisis

En lo que se refiere a los canales de comunicación, el 39% de los socios encuestados señala que en lo referente a la administración de la Cooperativa no tienen conocimiento y no se socializa como su evolución. Por su parte, un considerable porcentaje señala que la comunicación es formal, a través de la propia COAC. Un 20% señala que se informa por otras fuentes, como otros socios, familiares, amigos y comunidad. La cooperativa no utiliza canales de comunicación que llegue a su grupo de interés, deberá plantarse planes para mejorar la comunicación principalmente con los socios.

Pregunta 5.- ¿Qué le parece el interés que paga la Cooperativa Unidad y Progreso por los ahorros corrientes o a plazo fijo?

Cuadro 8.- Tasa de Interés Ahorro y Plazo Fijo

Tasa de Interés Ahorro y Plazo Fijo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	Ni	%
Alto	45	0,33	33%
Medio	21	0,16	16%
Bajo	5	0,04	4%
Nulo	30	0,22	22%
No sabe	34	0,25	25%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

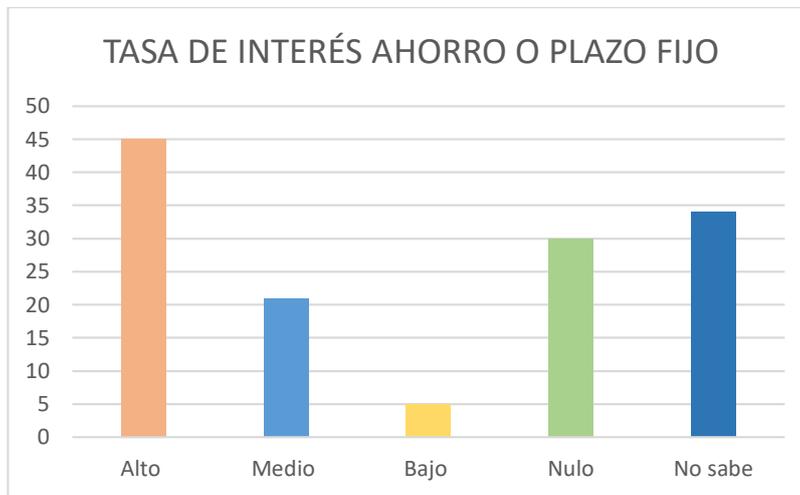


Gráfico 19.- Tasa de Interés Ahorro o Plazo Fijo

Elaboración: Propia

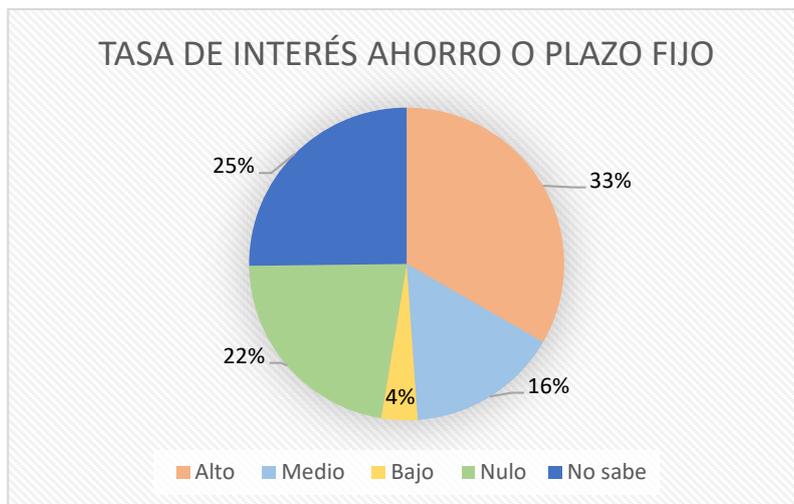


Gráfico 20.- Tasa de Interés Ahorro o Plazo Fijo

Elaboración: Propia

Análisis

Las opiniones se contraponen ya que el 33% de los encuestados han comparado las tasas de interés para ahorro y plazo fijo con otras del mercado y las consideran elevadas. Por su parte, el 25% señala que desconoce ya que no ha realizado comparativos, seguido de un 22% que las considera que son bajas o casi nulas ya que otras COAC de la competencia manejan mejores tasas.

Pregunta 6.- ¿Qué le parece los intereses que aplica la cooperativa Unidad y Progreso a los préstamos solicitados por los socios?

Cuadro 9.- Tasa de Interés Préstamos

Tasa de Interés Préstamos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Alto	9	0,07	7%
Medio	46	0,34	34%
Bajo	33	0,24	24%
Nulo	8	0,06	6%
No sabe	39	0,29	29%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

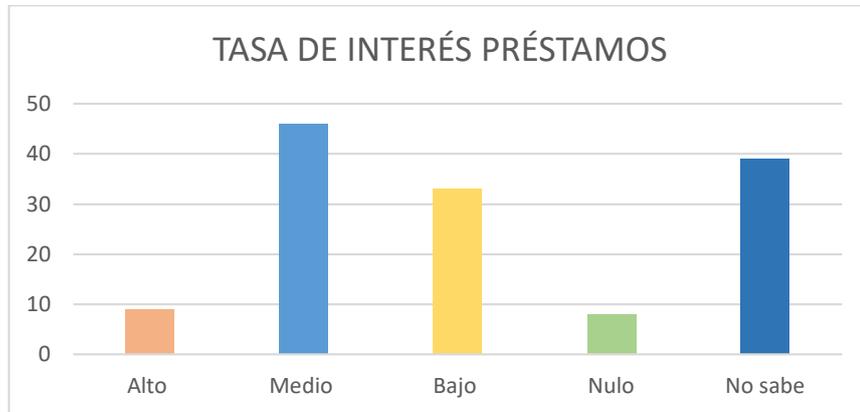


Gráfico 21.- Tasa de Interés Préstamos

Elaboración: Propia

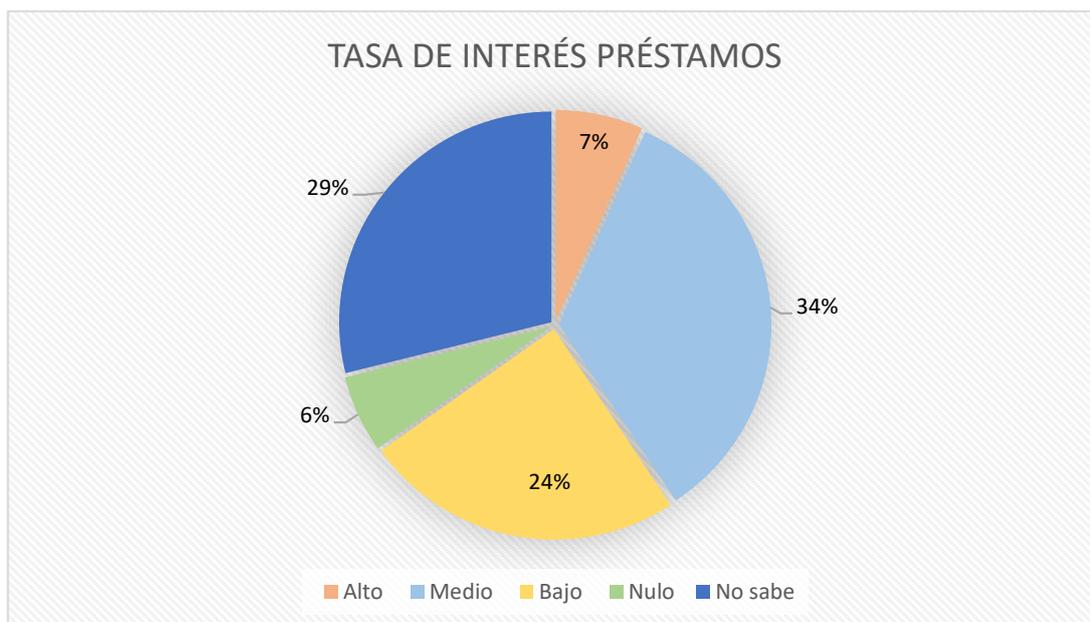


Gráfico 22.- Tasa de Interés Préstamos

Elaboración: Propia

Análisis

Los encuestados en su mayoría señalan que las tasas de interés que cobra la COAC tienen un nivel medio, es decir, que se asemejan a otras de la competencia.

Pregunta 7.- Ha recibido talleres, cursos de capacitación, realizados por la cooperativa de ahorro y crédito durante los año 2017 - 2018?

Cuadro 10.- Capacitación

Capacitación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
SI	90	0,67	67%
NO	45	0,33	33%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

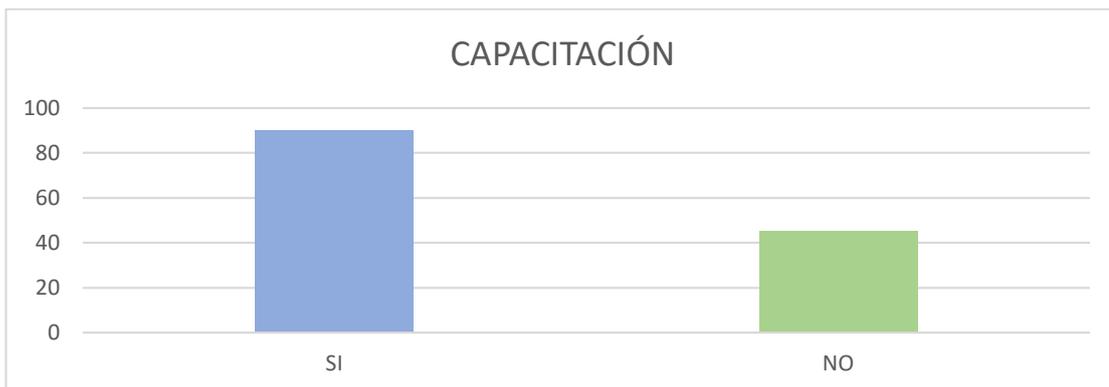


Gráfico 23.- Capacitación

Elaboración: Propia

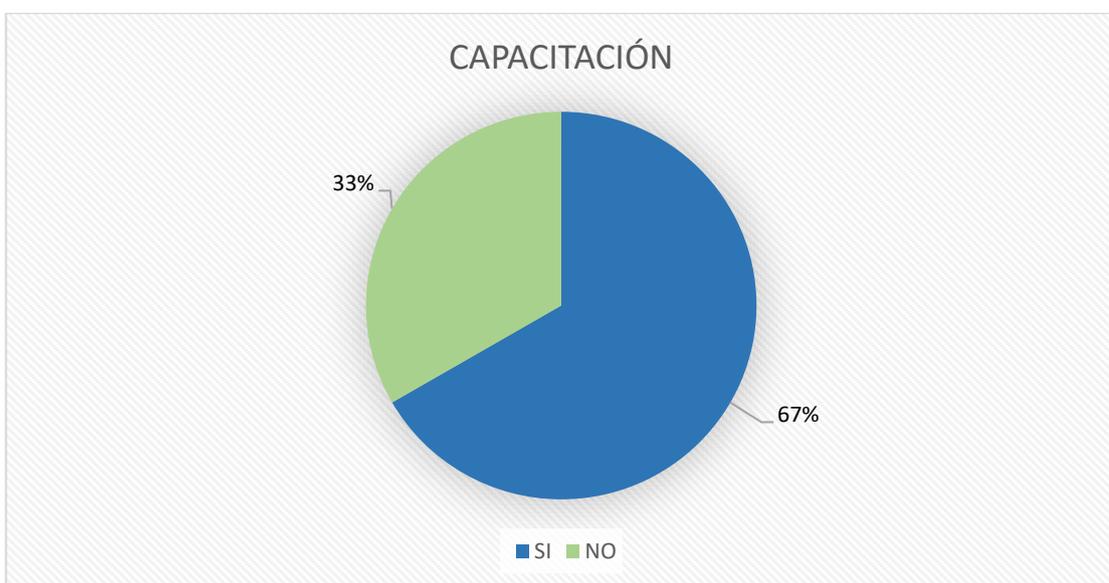


Gráfico 24.- Capacitación

Elaboración: Propia

Análisis

La capacitación en la COAC es efectiva ya que la mayor parte de los socios indica haber participado en alguna de las capacitaciones brindadas. Sin embargo, un menor porcentaje indica que no ha recibido capacitación.

Pregunta 8.- ¿Qué calificación les daría a las actividades educativas (Capacitación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas) realizadas por la cooperativa para los socios durante el año anterior?

Cuadro 11.- Actividades Educativas

Actividades Educativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	12	0,09	9%
Bueno	46	0,34	34%
Regular	12	0,09	9%
Malo	15	0,11	11%
Desconoce	50	0,37	37%
SUMA	135	1,00	100%

Elaboración: Propia

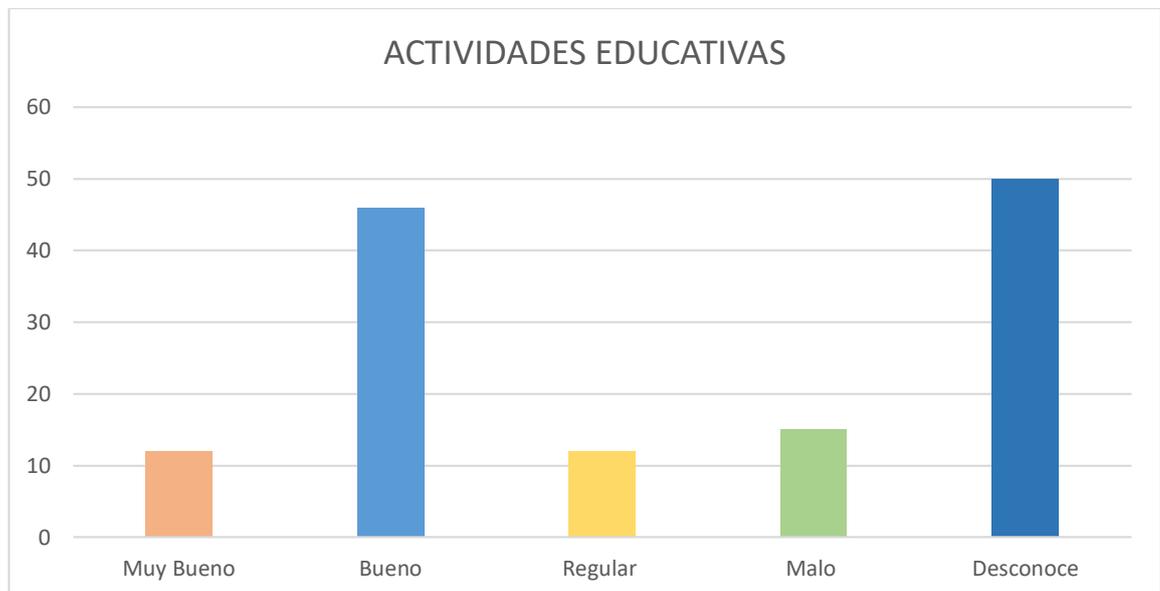


Gráfico 25.- Actividades Educativas

Elaboración: Propia

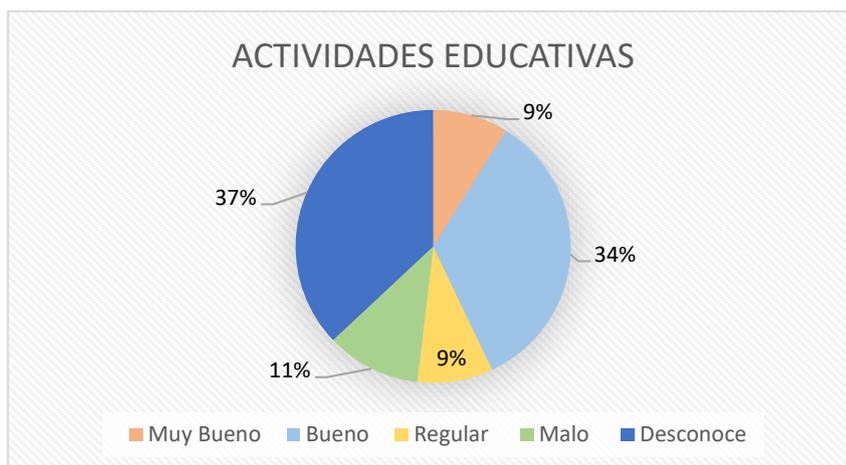


Gráfico 26.- Actividades Educativas

Elaboración: Propia

Análisis

Del total de encuestados, el 37% indica que a pesar de haber recibido capacitación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, desconoce cómo calificarlas. Seguida de un 34% que las considera buenas para los socios y los grupos de interés.

Encuestas efectuadas a los Trabajadores

Se levanta encuestas a los trabajadores para recabar información cualitativa de la percepción que tienen estos, sobre el cumplimiento de los principios cooperativos de la COAC Unidad y Progreso

Pregunta 1.- ¿Cómo calificaría los servicios sociales (Prestaciones como: ¿alimentación, salud, guardería, transporte) que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el año anterior 2018?

Cuadro 12.- Prestación Servicios Sociales

Prestación Servicios Sociales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	0	0,000	0%
Bueno	4	0,667	66%
Regular	1	0,167	17%
Malo	0	0,000	0%
Desconoce	1	0,167	17%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

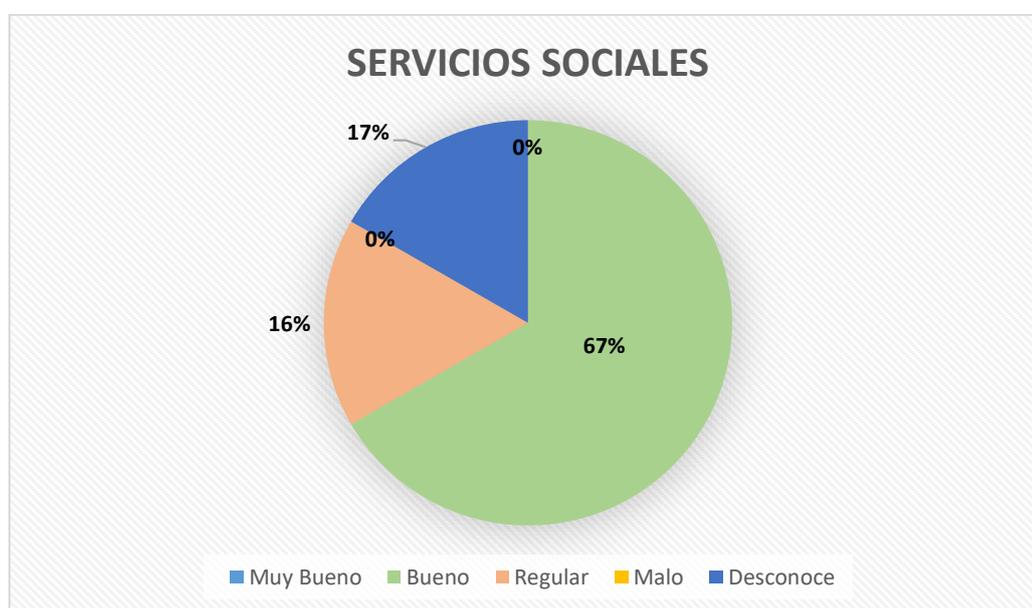


Gráfico 27.- Servicios Sociales

Elaboración: Propia

Análisis

La mayor parte de los encuestados, en la escala designada, consideran que los servicios sociales son los adecuados y se encuentran conformes con los mismos.

Pregunta 2.- ¿Qué opinión le daría a la remuneración que recibe por su trabajo en la cooperativa si la compara con otras cooperativas del sector?

Cuadro 13.- Remuneración

Remuneración	Frecuencia absoluta Fi	Frecuencia relativa ni	Porcentaje %	Frecuencia Acumulada F
Muy Bueno	4	0,667	66%	4
Bueno	1	0,167	17%	5
Regular	1	0,167	17%	6
Malo	0	0,000	0%	6
Desconoce	0	0,000	0%	6
SUMA	6	1,00	100%	

Elaboración: Propia

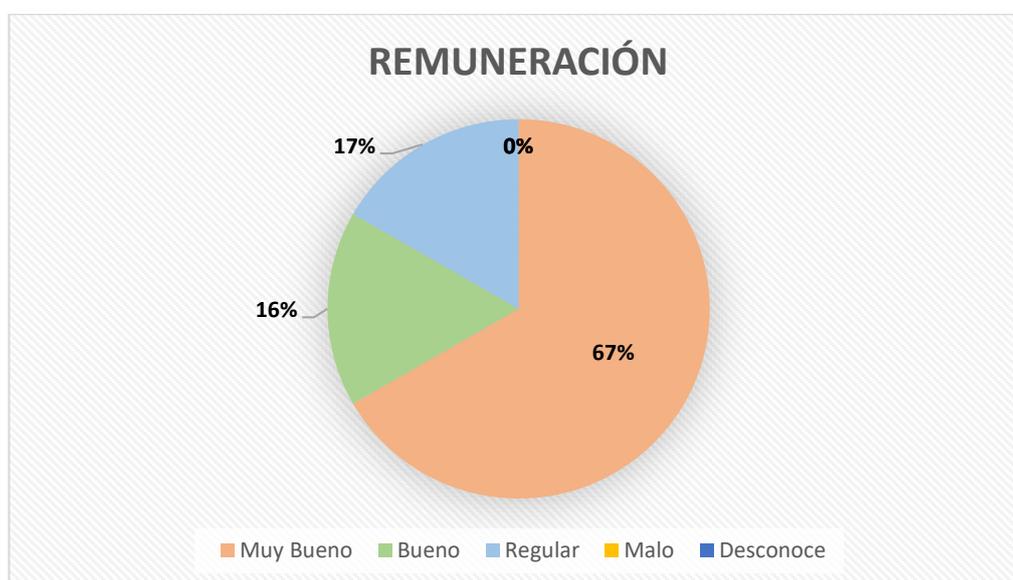


Gráfico 28.- Remuneración

Elaboración: Propia

Análisis

La pregunta acerca de la remuneración percibida alcanza el mayor puntaje con la opción muy buena, lo que asegura que la mayoría de los empleados se encuentran conformes con los salarios establecidos.

Pregunta 3.- ¿Cree usted que su cooperativa tiene independencia y autonomía en aspectos económicos y políticos?

Cuadro 14.- Independencia y Autonomía

Independencia y Autonomía	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	4	0,667	66%
Bueno	1	0,167	17%
Regular	1	0,167	17%
Malo	0	0,000	0%
Desconoce	0	0,000	0%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

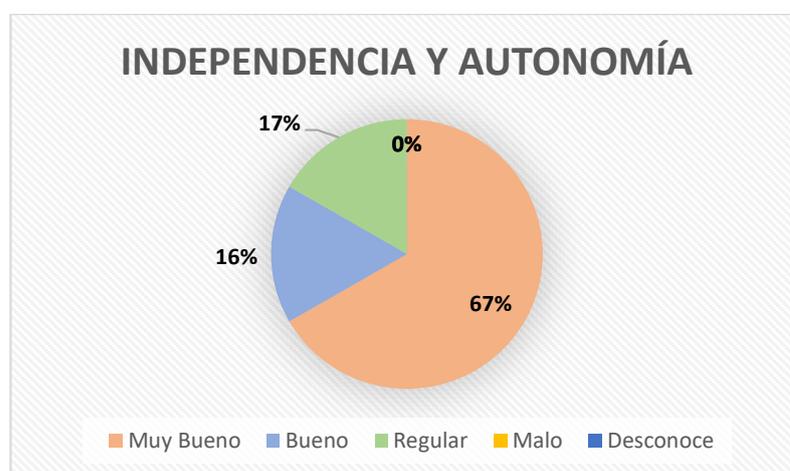


Gráfico 29.- Independencia y Autonomía

Elaboración: Propia

Análisis

En esta pregunta, los trabajadores censados consideran que la COAC efectivamente posee independencia y autonomía en distintos temas económicos y políticos.

Pregunta 4.- ¿Qué opinión le asignaría a las actividades educativas (Capacitación, instrucción formal, capacitación técnica y actividades culturales y deportivas) realizadas por la cooperativa para los trabajadores durante el año 2018?

Cuadro 15.- Actividades Educativas

Actividades Educativas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	1	0,167	17%
Bueno	4	0,667	66%
Regular	1	0,167	17%
Malo	0	0,000	0%
Desconoce	0	0,000	0%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

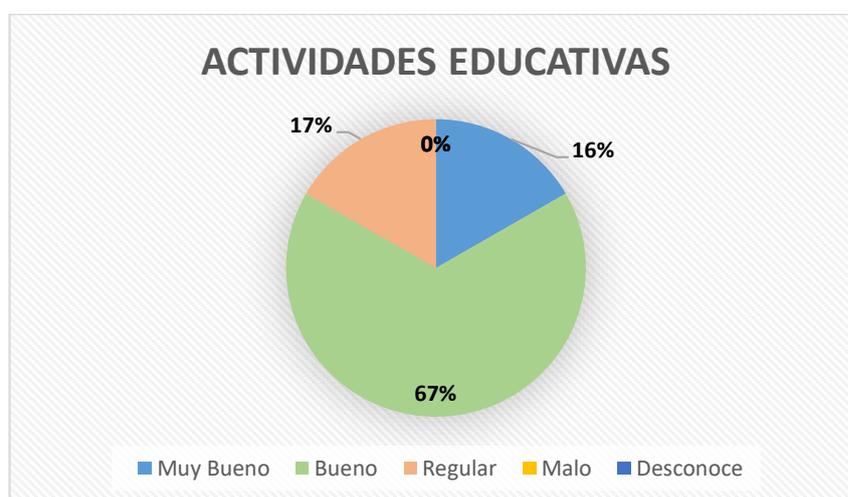


Gráfico 30.- Actividades Educativas

Elaboración: Propia

Análisis

De acuerdo a los resultados, la mayoría de los trabajadores consideran que las capacitaciones y actividades varias son buenas, sin embargo, un menor porcentaje las considera como regulares y que podrían mejorar.

Pregunta 5.- En su criterio, los Convenios que tiene la cooperativa con otras cooperativas son:

Cuadro 16.- Convenios

Convenios con otras COAC	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	4	0,667	66%
Bueno	1	0,167	17%
Regular	1	0,167	17%
Malo	0	0,000	0%
Desconoce	0	0,000	0%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

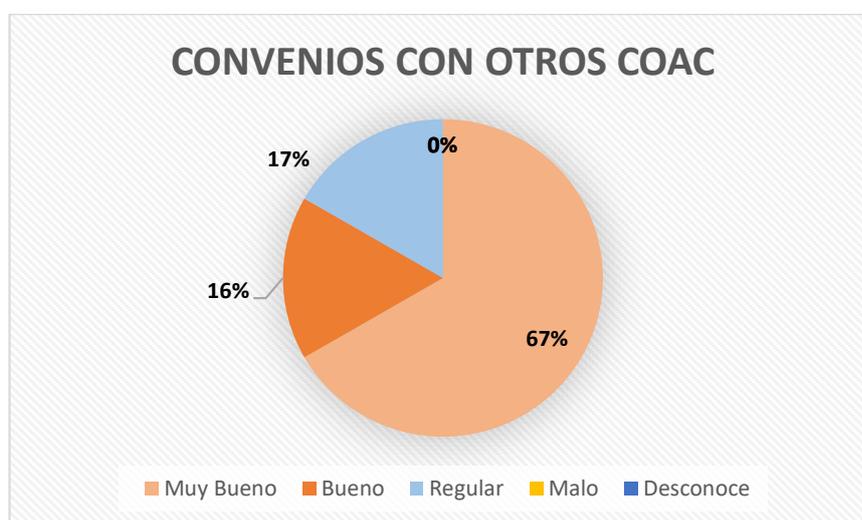


Gráfico 31.- Convenios

Elaboración: Propia

Análisis

Los Convenios con otras COAC son percibidas como muy buenas por los trabajadores, lo que se convierte en un componente positivo para la organización.

Pregunta 6.- ¿Qué opinión le otorgaría a la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad en el año anterior 2018?

Cuadro 17.- Contribución a la Comunidad

Contribución a la Comunidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	4	0,667	66%
Bueno	0	0,000	0%
Regular	1	0,167	17%
Malo	1	0,167	17%
Desconoce	0	0,000	0%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

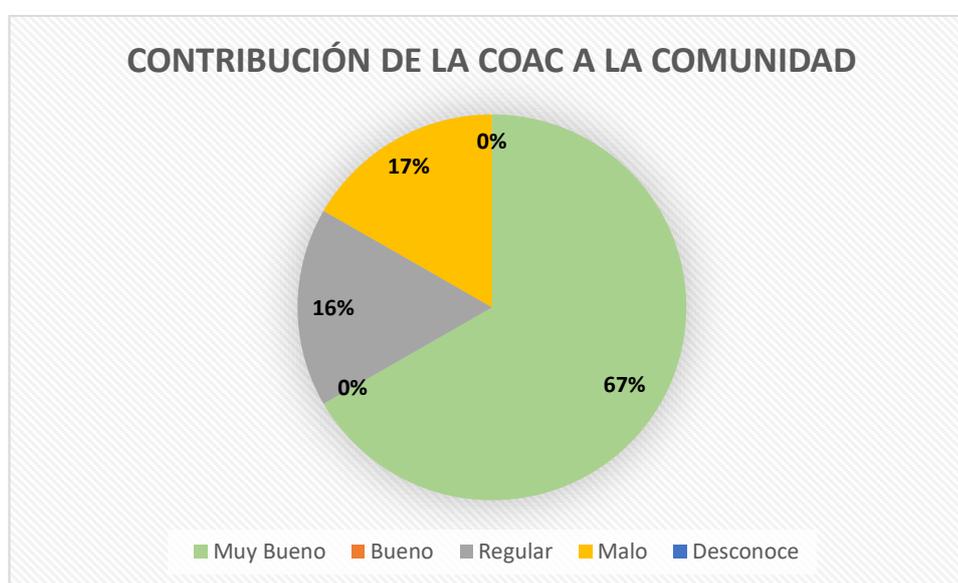


Gráfico 32.- Contribución a la comunidad

Elaboración: Propia

Análisis

Cuatro de los seis empleados, que equivale al 67% considera que las contribuciones que hace la COAC a la comunidad son muy buenas, seguido de un 16% que las considera regular y un 17% como buenas.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores concuerdan en que sí existe contribución de la COAC a uno de sus principales Stakeholders como lo es la Comunidad.

Pregunta 7.- En caso de que se hayan realizado actividades para el cuidado del ambiente, usted las calificaría como:

Cuadro 18.- Cuidado del Medio Ambiente

Cuidado del Medio Ambiente	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje
	Fi	ni	%
Muy Bueno	4	0,667	66%
Bueno	1	0,167	17%
Regular	1	0,167	17%
Malo	0	0,000	0%
Desconoce	0	0,000	0%
SUMA	6	1,00	100%

Elaboración: Propia

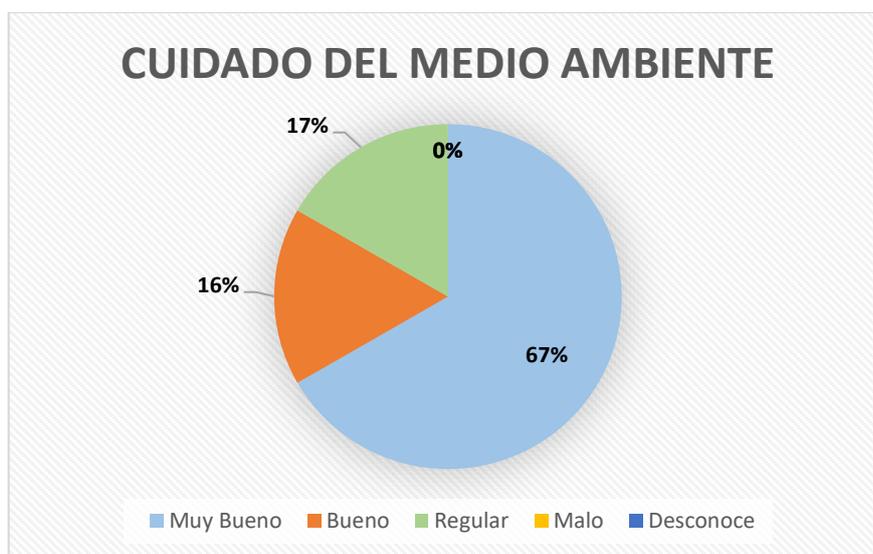


Gráfico 33.- Servicios Sociales

Elaboración: Propia

Análisis

Cuatro de los seis empleados, que equivale al 67% considera que las contribuciones que hace la COAC al medio ambiente son muy buenas, seguido de un 16% que las considera como buenas y un 17% como regulares.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores concuerdan en que si existe contribución de la COAC a la responsabilidad social con el Medio Ambiente.

CAPÍTULO III

PRODUCTO

Propuesta de solución al problema

Propuesta de estructura del Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso del segmento 3, con aplicación práctica.

Los principios cooperativos se constituyen en la base de un buen gobierno cooperativo, a través de los cuáles las cooperativas fundamentan los valores que las rigen y guían su actuación como organizaciones que conforman el sector de la Economía Popular y Solidaria.

A través de los años, la ACI ha llevado a cabo revisiones a los principios de Rochdale que brindaron una formulación de los mismos identificando a las cooperativas de todo el mundo. La primera de ellas se llevó a cabo en 1937 en París, la segunda en 1966 en Viena y, finalmente, en 1995 en el Congreso Centenario de la ACI realizado en Manchester, donde no sólo se abocó a la revisión de los principios, sino también, a la definición de una Cooperativa y un listado de los valores cooperativos básicos (Mercedes Chitarroni, 2013, pág. 42).

La presente propuesta contempla el Balance Social Integral, el cual contiene información social y económica, tanto para el área interna como externa de la cooperativa y se presenta en dos informes básicos, conforme se puede visualizar en el siguiente gráfico:

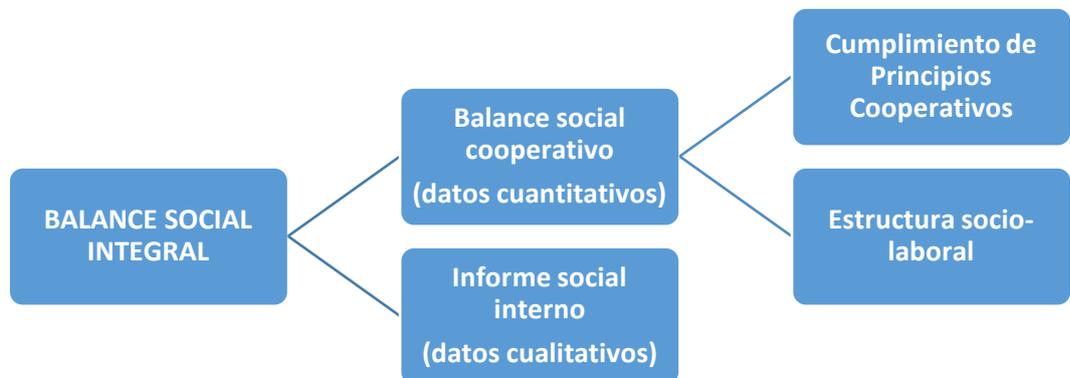


Gráfico 34.- Componentes del Balance Social Integral

Fuente: Modelo Balance Social Universidad de la Plata

Elaborado por: La autora

El Balance Social Cooperativo presenta información socioeconómica en forma sintética, del período actual y el anterior y se incluyen también indicadores que facilitan el análisis y comparación posterior. Este Balance está conformado por dos partes:

- Cuadro con indicadores cuantitativos de cumplimiento de los principios cooperativos. - Para cada principio (7) se definen aspectos relevantes a medir (dimensiones) a través de indicadores.
- Estructura socio laboral. - En la cual se clasifica a los trabajadores según variables socio-demográficas.

El Informe Social Interno presenta información cualitativa respecto al cumplimiento de los principios cooperativos, la cual es recopilada de socios y trabajadores mediante encuestas.

Identificación de variables y estructura del balance social cooperativo

En concordancia con los objetivos específicos 1 y 2 de la presente investigación, se procedió a analizar y sistematizar los modelos de Balance Social generados por la Universidad de la Plata, por la ACI y por la SEPS, procurando que su estructura se adapte a la realidad ecuatoriana y se alinea con el nivel de desarrollo y complejidad de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el segmento 3, obteniendo como resultado los siguientes indicadores que evidencian el cumplimiento de los principios cooperativos. La estructura planteada es menos compleja que aquellas formuladas por otras instituciones y organismos, volviéndose de fácil aplicación y cumplimiento por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso.

Indicadores Cuantitativos de Cumplimiento de los Principios Cooperativos

Es necesario identificar aspectos relevantes que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de cada principio cooperativo y para ello se establecen “dimensiones” de análisis que se explicitan a través de indicadores. Los indicadores que se han escogido para medir el cumplimiento de cada uno de los principios cooperativos que delimitan las dimensiones a través de indicadores se basan en la información proporcionada por la cooperativa como registros contables, libros de actas de asambleas, registro de asistencia a reuniones institucionales, etc.

Como producto de la presente investigación se propone analizar el cumplimiento de cada principio cooperativo mediante 8 dimensiones y 12 indicadores. Seguidamente se efectúa una breve descripción conceptual de cada uno de los 7 principios cooperativos y posteriormente se presentan las dimensiones e indicadores propuestos:

1º Asociación voluntaria y abierta

Las cooperativas de ahorro y crédito se constituyen como sociedades de personas con un objeto social, que al realizar intermediación financiera y brindar servicios predomina la libre asociación, sin discriminaciones de ningún tipo.

Para medir este indicador necesitaremos registros de ingreso y salida de socios de la Cooperativa, durante el año calendario.

2º Control democrático por los socios

Las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran bajo un régimen democrático en el que cada uno de los socios puede participar de manera activa en todas y cada una de las decisiones y establecimiento de políticas que norman la institución. Por tanto, al encontrarse en democracia, la elección de sus representantes se realiza en asambleas en la que es fundamental la participación de los asociados.

3º Participación económica de los socios

Los socios de la cooperativa tienen derecho a conocer la situación económica de la institución y participar democráticamente en la gestión de los excedentes, los mismos que se deben destinar de acuerdo a lo que estipula la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria - LOEPS:

- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General. (LOEPS, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

4° Autonomía e independencia

Las cooperativas de ahorro y crédito al ser organizaciones conformadas por socios tienen completa autonomía e independencia en caso de realizar alianzas estratégicas con otras instituciones o fuentes externas de financiamiento. Se debe considerar que esta autonomía no aplica para leyes, reglamentos e instituciones de supervisión y control bajo cuya competencia se encuentran.

5° Educación, capacitación e información

Una de las áreas más importantes para el desarrollo social es la educación, por lo que las cooperativas están en la obligación de ofrecer educación y capacitación continua a sus asociados, con el fin de educarlos en temas financieros y de responsabilidad social como inclusión financiera, cooperativismo, ahorro, medio ambiente, comunidad, entre otros.

En este indicador mediremos la inversión realizada a actividades de capacitación tanto a trabajadores, directivos y socios de la Cooperativa.

6° Cooperación entre cooperativas

El cooperativismo y su sentido social debe verse reflejando en la forma como se relacionan y se crean vínculos entre cooperativas de distintos sectores con el fin de trabajar mancomunadamente para el logro de los objetivos sociales y financieros.

“Las organizaciones de la EPS promueven la integración sectorial, mediante la interacción, participación económica y alianzas con entidades del mismo sector, tanto a nivel local, como nacional o internacional”
(SEPS, SINTESIS DE LAS III JORNADAS, 2014, pág. 42)

En este indicador se medirá el accionar que tiene la Cooperativa tanto en lo comercial (compra – venta), como en las relaciones financieras (créditos, inversiones) adicional se revisara convenios de fortalecimiento del sector de la EPS.

7° Preocupación por la comunidad

Los distintos grupos de interés de las cooperativas son fundamentales para el desarrollo de las mismas, es por esta razón que las cooperativas deben devolver algo de lo que la sociedad y su comunidad le están entregando. El fin que se persigue es el de generar desarrollo dentro de la zona de influencia.

“las organizaciones de la EPS, desarrollan sus actividades con compromiso social, solidario, comunitario y ambiental, garantizando los derechos de la naturaleza y promoviendo el comercio justo, ético y responsable que fomenten el bienestar de sus miembros, la comunidad y las generaciones futuras. (SEPS, SINTESIS DE LAS III JORNADAS, 2014, pág. 44)

Este indicador debe estar ligado al cumplimiento de la misión y visión de la Cooperativa.

Se ha tomado como base los 7 principios cooperativos para plantear 8 Dimensiones y 14 Indicadores a ser evaluados de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro 19.- Principios, Dimensiones e indicadores - Balance Social

Principio 1	Asociación abierta y voluntaria	
Dimensión 1	Accesibilidad a la Cooperativa	
Indicador 1		Ingreso y salida de los socios
Principio 2	Control democrático de los asociados	
Dimensión 2	Participación y gestión democrática	
Indicador 2		Asistencia a asambleas
Indicador 3		Nº de socios representantes que participan en elecciones
Principio 3	Participación económica de los asociados	

Dimensión 3	Remuneración a los asociados por sus aportes financieros
Indicador 4	Valor de capital social
Dimensión 4	Política social interna de la cooperativa
Indicador 5	Interés pagados a depósitos de ahorro
Principio 4	
Autonomía e independencia	
Dimensión 5	Acuerdos con otras organizaciones
Indicador 6	Créditos recibidos de otras organizaciones
Principio 5	
Educación, capacitación e información	
Dimensión 6	Política y participación en actividades educativas de la cooperativa
Indicador 7	Nº de socios capacitados
Indicador 8	Nº de actividades en Capacitación técnica Socios
Indicador 9	Nº de actividades en Capacitación técnica Socios
Principio 6	
Cooperación entre cooperativas	
Dimensión 7	Inter cooperación
Indicador 10	Nº Convenios con otras Cooperativas
Indicador 11	Nº Convenios con Instituciones de Apoyo
Indicador 12	Servicios recibidos de otras cooperativas
Indicador 13	Nº de Organismos de Integración a la que pertenece
Principio 7	
Compromiso con la comunidad	
Dimensión 8	Política social externa de la cooperativa
Indicador 14	Nº de actividades realizadas con la comunidad

Fuente: Modelo Balance Social Universidad de la Plata & ACI

Elaborado por: La autora

Estructura Socio Laboral

Clasifica a los trabajadores de la cooperativa según variables sociales y demográficas, considerando que los trabajadores dentro del Balance Social son de gran importancia como dice (Cortez, D & Garcia, F, 2014)

“ el ser humano es el factor más importante de éxito en el mercado, que los trabajadores no son un activo más, si no seres humanos dentro de una sociedad; se entendió que la empresa se desarrolla en un entorno social y que ese entorno está compuesto por personas pertenecientes a una comunidad”

En este contexto analizaremos en número de trabajadores, condiciones laborales, género, ingresos que nos permitirán ver hacia adentro de la Cooperativa, por cuanto los trabajadores son quienes permiten alcanzar los objetivos que la institución desea alcanzar.

Identificación de variables y estructura del Informe Social Interno

En el informe Social Interno se recurre a indicadores cualitativos que resultan necesarios para tener cercanía con los asociados y trabajadores sobre el cumplimiento de los principios cooperativos, estos indicadores se construyen a partir de la información recabada en encuestas.

Para el Informe Social Interno se han seleccionado los 7 principios cooperativos, 9 dimensiones y 14 indicadores cualitativos.

Principio 1	Asociación abierta y voluntaria						
Dimensión 1		Responsabilidad asociativa					
Indicador 1		Conocimiento cooperativo del socio					
Principio 2	Control democrático de los asociados						
Dimensión 2		Participación y gestión democrática					
Indicador 2		Importancia asignada a la emisión del voto					
Dimensión 3		Información a los asociados					
Indicador 3		Para participar en las asambleas					
Indicador 4		Sobre la gestión de los consejos					
Principio 3	Participación económica de los asociados						
Dimensión 4		Remuneración a los asociados por sus aportes financieros					
Indicador 5		Interés otorgado al ahorro					
Indicador 6		Interés aplicado a préstamos de socios					
Dimensión 5		Política social interna de la cooperativa					
Indicador 7		Servicios sociales para socios					
Indicador 8		Servicios sociales para trabajadores					
Principio 4	Autonomía e independencia						
Dimensión 6		Acuerdos con otras organizaciones					
Indicador 9		Condicionamiento a su autonomía e independencia					
Principio 5	Educación, capacitación e información						
Dimensión 7		Política educativa de la cooperativa					
Indicador 10		Actividades educativas para los socios					
Indicador 11		Actividades educativas para los trabajadores					
Principio 6	Cooperación entre cooperativas						
Dimensión 8		Interoperación					
Indicador 12		Convenios con otras cooperativas					
Principio 7	Compromiso con la comunidad						
Dimensión 9		Política social externa de la cooperativa					
Indicador 13		Actividades realizadas con la comunidad					
Indicador 14		Programas para cuidar el medio ambiente					

Fuente: Modelo Balance Social Universidad de la Plata & ACI

Elaborado por: La autora

Aplicación y Validación de la Propuesta de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso

En cumplimiento al objetivo 3 de la presente investigación, se procedió a aplicar la propuesta de Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, cuyos dirigentes indicaron que han venido realizando actividades que buscan mejorar su desempeño social, pero no han usado la herramienta de Balance Social; por lo que el acercamiento a la herramienta de Balance Social les ayuda a reafirmar la identidad como cooperativa de ahorro y crédito.

El objetivo de proponer una Estructura de Modelo de Balance Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, es dotar de una herramienta que le permita medir el alcance de la Responsabilidad Social, afianzando las relaciones entre socios, empleados y comunidad; evidenciando el rostro social de la institución y preparándose para cumplir con la normativa vigente. En los primeros acercamientos con la Cooperativa Unidad y Progreso se pudo observar que no contaban con Indicadores Sociales, consecuentemente tampoco poseían un Balance Social, pero de parte de los Directivos se observó mucho interés en levantar información para poder construir el Balance y tenerlo como herramienta de gestión.

A continuación, se presenta el Balance Social Integral de la COAC “Unidad y Progreso”.

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

Cumplimiento de principios cooperativos

El Balance Social Cooperativo se elaboró en base a la información y datos recopilados de la organización, la cual fue suministrada por sus directivos, considerando fuentes primarias como el sistema interno de la Cooperativa, libros de actas, archivos y estados financieros. Los datos obtenidos permitieron evidenciar el cumplimiento de cada uno de los Principios Cooperativos, teniendo como parámetro de referencia las metas establecidas por los Directivos de la Cooperativa.

Los resultados y el respectivo análisis se presentan seguidamente:

PROPUESTA DE MODELO DE BALANCE SOCIAL - SEGMENTO 3 - CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO		
DIMENSIONES E INDICADORES		
PRINCIPIO No. I. ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA		
1.1 APERTURA COOPERATIVA	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad	Porcentaje (*)
Ingreso de Socios	311	73,18%
Egreso de Socios	93	93,00%
Meta que ingresen 425 y salgan 100	425	100,00%
PRINCIPIO No. II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS		
2.1 PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN DEMOCRÁTICA	EJERCICIO	
	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad	Porcentaje (*)
2.1.1 ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS		
(*) Porcentaje respecto al total de Asociados activos e inactivos		
Número de socios que asiste a las Asambleas	2931	60,18%
Número de Socios y/o Representantes que participan en las elecciones	2957	60,72%
Total de Asociados	4870	100,00%

PRINCIPIO No. III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS		
3.1 CAPITAL SOCIAL - Remuneración por sus Aportes	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad US\$	Porcentaje (*)
3.1.1 CAPITAL COMO PROPIEDAD COMÚN (PATRIMONIO) (*) Porcentaje respecto al total del Patrimonio		
Valor monetario de Capital Social	842.576,76	41,41%
Total Patrimonio	2.034.899,12	100,00%
3.1.2 POLITICA SOCIAL INTERNA DE LA COOPERATIVA (*) Porcentaje respecto a la tasa referencias emitidas por la Junta de Regulación Monetaria		
Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a plazo	39.869,26	100,00%
Total Interés Pagados	39.869,26	100,00%
PRINCIPIO No. IV. AUTONOMIA E INDEPENDENCIA		
4.1 ACUERDOS CON OTRAS ORGANIZACIONES	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad	Porcentaje
4.1.1 CREDITOS RECIBIDOS POR ORGANIZACIONES		
Monto US\$ de créditos recibidos de otras Instituciones financieras EPS	480.450,00	7,46%
Monto US\$ de créditos recibidos por Instituciones gubernamentales (CONAFIS)	760.465,00	11,80%
Monto US\$ de inversiones captadas de otras Instituciones Financieras	170.000,00	2,64%
Total Cartera x Vencer	6.443.840,00	100%
PRINCIPIO No. V. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN e INFORMACIÓN		
5.1 POLITICA EDUCATIVA DE LA COOPERATIVA	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad US\$	Porcentaje (*)
5.1.1. INVERSIÓN EN EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN e INFORMACIÓN (*) Porcentaje respecto al total invertido en educación, capacitación e información (**) Porcentaje respecto al monto total en US\$ invertido respecto al presupuesto anual en US\$ aprobado		
INVERSIÓN EN CAPACITACION		
Nª de socios capacitados	311	6,39%
Nª de actividades en Capacitación técnica Socios	270	5,54%
Nº en actividades en Capacitación técnica Empleados y Directivos	8	0,16%
Nº en Capacitación en otras actividades formativas Socios	0	0,00%
Total de actividades en educación, capacitación e información (*)	4870	100,00%

PRINCIPIO No. VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS		
6.1 INTERCOOPERACIÓN	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad	Porcentaje
6.1.2 COOPERACIÓN EMPRESARIAL ENTRE COOPERATIVAS		
Convenios con otras Cooperativas	4	40%
Convenios con Instituciones de Apoyo	1	10%
Servicios recibidos de otras cooperativas	1	10%
Servicios entregados a otras cooperativas	0	
Número de Organismos de Integración a la que pertenece	1	10,00%
Total	10	100%
PRINCIPIO No. VII. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		
7.2 POLÍTICA SOCIAL EXTERNA DE LA COOPERATIVA	Enero - Diciembre 2017	
	Cantidad	Porcentaje
7.2.1 CONTRIBUCIÓN - GENERACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES COMUNITARIAS (* Porcentaje respecto al total de actividades realizadas)		
Número de actividades realizadas por la cooperativa para desarrollo socio cultural	2	20,00%
Número de actividades realizadas por la cooperativa para el cuidado del medio ambiente	2	20,00%
Número de actividades en las cuales la cooperativa ha colaborado en campañas sociales	1	10,00%
Número de otras actividades realizadas por la cooperativa para el desarrollo comunitario	1	10,00%
Total de actividades realizadas	10	100,00%

Fuente: Modelo Balance Social Universidad de la Plata & ACI

Elaborado por: La autora

Los datos recopilados permitieron valorar el cumplimiento de cada uno de los principios cooperativos, asignando a cada uno de ellos un puntaje máximo de 10.

A continuación, se presenta la valoración del cumplimiento de cada principio en la Cooperativa Unidad y Progreso:

P1. Asociación Abierta y Voluntaria

Para medir el cumplimiento de este principio se consideró el respectivo indicador que relaciona el ingreso de socios nuevos frente al total de socios, obteniendo un resultado de 6.39%. Respecto a este principio la Cooperativa se había planteado como meta ingresar al menos un 10% nuevos socios durante el año 2017

y un porcentaje máximo de 3% de salida de socios en comparación con el año anterior.

Tabla. P1. Asociación Abierta y Voluntaria

INDICADOR	PONDERACIÓN
Ingreso de Socios	7,31
Egreso de Socios	9,30
CALIFICACIÓN	8,30

P2. Control Democrático de los Socios

Este segundo principio remarca el concepto de democracia, alentando el compromiso participativo de los socios en la toma de decisiones de la Cooperativa Unidad y Progreso, planteando la meta de lograr la asistencia y participación de los socios al menos en un 80%.

Tabla. P2. Control Democrático de los Socios

INDICADOR	PONDERACIÓN
Número de socios que asiste a las Asambleas	6,00
Número de Socios y/o Representantes que participan en las elecciones	6,01
CALIFICACIÓN	6,00

P3. Participación Económica de los Socios

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, para este principio se analizó el valor del Capital Social frente al total del Patrimonio que posee la Cooperativa, indicando que esa parte de capital es propiedad común de los socios.

Tabla. P3. Participación Económica de los Socios

INDICADOR	PONDERACIÓN
Valor monetario de Capital Social	4,10
Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a plazo	10,00
CALIFICACIÓN	7,00

P4. Autonomía e Independencia

El cumplimiento de este principio se basa en la independencia financiera, cuyo control recae sobre los socios y su independencia con relación a su situación financiera; en este caso la meta es la siguiente: el fondeo de la Cooperativa no podrá superar el 10% de la cartera de la cooperativa.

Tabla. P4. Autonomía e Independencia

INDICADOR	PONDERACIÓN
Monto US\$ de créditos recibidos de otras Instituciones financieras EPS	7,46
Monto US\$ de créditos recibidos por Instituciones gubernamentales (CONAFIS)	11,80
Monto US\$ de inversiones captadas de otras Instituciones Financieras	2,64
CALIFICACIÓN	7,30

P5. Educación, Capacitación e Información

Para medir el alcance del cumplimiento de este principio, la meta de la Cooperativa fue crecer en 10% respecto al total de personas capacitadas el año anterior, sin embargo, solo han logrado capacitar a los nuevos socios (311) con charlas sobre cooperativismo y finanzas personales; y, 270 socios que recibieron un taller piloto sobre Buenas Prácticas Agrícolas.

Tabla. P5. Educación, Capacitación e Información

INDICADOR	PONDERACIÓN
Nº de socios capacitados	6,39
Nº de actividades en Capacitación técnica Socios	5,54
Nº en actividades en Capacitación técnica Empleados y Directivos	0,16
CALIFICACIÓN	4

P6. Cooperación entre Cooperativas

El cumplimiento de este principio nos permite ver las relaciones que la Cooperativa establece con otras cooperativas tanto a nivel horizontal como vertical. La meta de la cooperativa en este caso fue suscribir al menos 10 Convenios o Acuerdos con sus pares o con Organismos de Integración.

Tabla. P6. Cooperación entre Cooperativas

INDICADOR	PONDERACIÓN
Convenios con otras Cooperativas	3
Convenios con Instituciones de Apoyo	2
Servicios recibidos de otras cooperativas	1
Servicios entregados a otras cooperativas	0
Número de Organismos de Integración a la que pertenece	1
CALIFICACIÓN	7

P7. Compromiso con la Comunidad

A la vez que las Cooperativas de Ahorro y Crédito atienden las necesidades de sus socios, trabajan en pro del desarrollo sustentable de sus comunidades, en este sentido la Cooperativa se había propuesto realizar 10 actividades encaminadas al desarrollo socio cultural, protección del medio ambiente.

Respecto al medio ambiente realizaron un taller práctico de Buenas Prácticas agrícolas. También participaron en varias actividades socio culturales organizadas en el Cantón.

La valoración de este principio se efectuó considerando el número de actividades, pues no requirieron un egreso económico.

Tabla. P7. Compromiso con la Comunidad

INDICADOR	PONDERACIÓN
Número de actividades realizadas por la cooperativa para desarrollo socio cultural	2
Número de actividades realizadas por la cooperativa para el cuidado del medio ambiente	2
Número de actividades en las cuales la cooperativa ha colaborado en campañas sociales	1
Número de otras actividades realizadas por la cooperativa para el desarrollo comunitario	1
CALIFICACIÓN	6

A fin de valorar el nivel de cumplimiento, a cada Principio se le asignó la simbología P1 de acuerdo al número de principio que representa y cada uno de ellos tiene una valoración óptima de 10.

El sistema adoptado para la calificación del cumplimiento de los principios cooperativos utilizó rangos, cuyo detalle se presenta a continuación:

Cuadro 20.- Rangos y Calificación

CALIFICACIÓN	RANGOS
A	entre 52 y 70
B	entre 37 y 51
C	entre 18 y 36
D	entre 0 y 17

Elaborado por: La autora

Conforme a la calificación de cada Principio, se observa que algunos tienen una calificación óptima y otros una calificación baja o no tan óptima, en los cuales habrá que ir trabajando para mejorar su nivel de cumplimiento.

Cuadro 21.- Indicadores Balance Social

DETALLE	REQUERIDO	CUMPLIMIENTO
P1. Asociación Abierta y Voluntaria	10	8,30
P2. Control Democrático de los Socios	10	6,00
P3. Participación Económica de los Socios	10	7,00
P4. Autonomía e Independencia	10	7,30
P5. Educación, Capacitación e Información	10	4,00
P6. Cooperación entre Cooperativas	10	7,00
P7. Compromiso con la Comunidad	10	5,00
TOTAL	70	44,60
CALIFICACIÓN	B	

Fuente: Sistema Interno de la Coac Unidad y Progreso

Elaboración: Propia

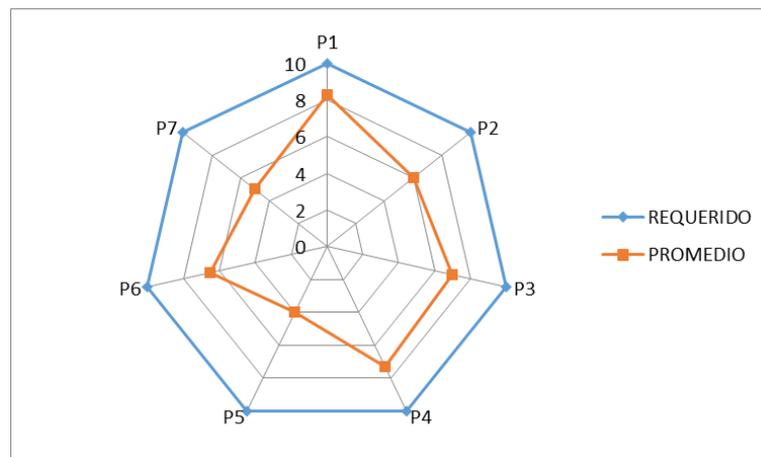


Gráfico 11.- Cumplimiento de Indicadores del Balance Social

Elaborado por: Propia

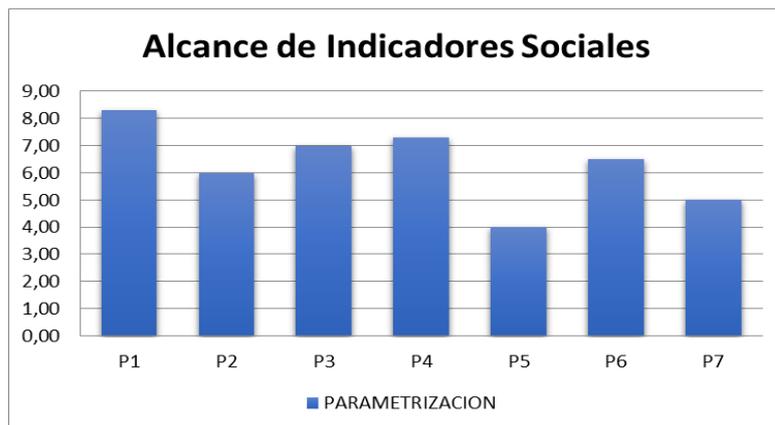


Gráfico 35.- Cumplimiento de Indicadores del Balance Social

Elaborado por: Propia

Se evidencia de acuerdo a la calificación asignada que la Cooperativa alcanza la calificación de B, por lo que es aceptable. Sin embargo, a continuación, se presenta un cuadro en donde consta el nivel deseado de cada Principio y las acciones de mejora que requiere la Cooperativa en estudio:

Cuadro 22.- Recomendaciones

PRINCIPIOS	ACCIONES A MEJORAR
P1. Asociación Abierta y Voluntaria	Promocionar la COAC para el ingreso de socios, y en la salida de socios recabar información de la salida, porque al momento no existe un seguimiento posterior al socio, como una encuesta.
P2. Control Democrático de los Socios	Para mejorar este principio se debe trabajar con el P5 de capacitación, se debe sensibilizar más sobre los derechos y obligaciones de los socios en cuanto a la importancia de participar en las Asambleas. Mejorar las estrategias de convocatoria a asambleas y elecciones
P3. Participación Económica de los Socios	Verificar que se cumpla con el porcentaje de Capital Social ses el adecuado en base a la normativa,
P4. Autonomía e Independencia	Revisar que las fuentes de fondeo no vulneren el control democrático de sus miembros para mantener la autonomía
P5. Educación, Capacitación e Informción	Establecer en el presupuesto un valor destinado a la realización de capacitaciones en temas de Cooprativismo, cuidado del medio ambiente, buenas practicas financieras, para alcanzar a más socios, el fortalecer este principio ayudara al cumplimiento de otros con los que tenga relación
P6. Cooperación entre Cooperativas	Si bien la cooperativa mantiene relación con otras cooperativas, el sector es amplia y se debe siempre encaminar a participar en buscar nuevas alianzas
P7. Compromiso con la Comunidad	Se debe plantear un valor en el presupuesto y planificar las activiades con y para la comunidad en temas socio culturales, medio ambiente y otros compromisos con la comunidad

Elaboración: Propia

Estructura socio-laboral

En este acápite del Balance Social se incluyen datos de los empleados, quienes son considerados como uno de los grupos de mucha importancia, la Cooperativa debe impulsar sus políticas de responsabilidad social tanto dentro de su cooperativa como con su entorno.

Cuadro 23.- Balance Social Cooperativo – Estructura socio-laboral

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO				
ESTRUCTURA SOCIO LABORAL DE LA COOPERATIVA				
Razón Social de la Cooperativa:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDAD Y PROGRESO			
Cantidad total de trabajadores en relación de dependencia a la fecha del cierre del ejercicio económico				
DIMENSIONES SOCIODEMOGRÁFICAS	TRABAJADORES EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA		TRABAJADORES POR HONORARIOS PROFESIONALES	
	EJERCICIO ACTUAL			
	Enero - Diciembre _____			
	Cantidad	Porcentaje (*)	Cantidad	Porcentaje (*)
1. GENERO				
Hombres	1	17%	2	100%
Mujeres	5	83%		0,00%
Discapacitados Hombres				
Discapacitados Mujeres				
Total	6	100%	2	100%
2. SEGÚN EDAD				
De 18 a 35 años	4	67%		
De 36 a 50 años	2	33%	1	50%
De 51 a 65 años			1	50%
Mayores a 65 años				
Total	6	100,00%	2	100,00%
3. SEGÚN NACIONALIDAD				
Ecuatoriana	6	100%	2	100%
Extranjera				
Total	6	100%	2	100%

4. SEGÚN ANTIGÜEDAD EN LA COOPERATIVA				
Hasta 1 año			0	0%
> 1 año y ≤ 5 años	1	17%	1	50%
> 5 años y ≤ 10 años	4	67%		
> 10 años y ≤ 15 años				
> 15 años y ≤ 20 años	1	17%	1	50%
Mayor de 20 años				
Total	6	100%	2	100%
5. SEGÚN ESTADO CIVIL				
Solteros	1	17%		
Casados	3	50%	2	100%
Divorciado	1	17%		
Unión de Hecho	1	17%		
Viudo-a				
Otros				
Total	6	100,00%	2	100,00%
6. SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN FORMAL				
Sin estudios				
Estudios Primeros Incompletos				
Estudios Primarios Completos	3	50%	1	50,00%
Estudios Secundarios Incompletos				
Estudios Secundarios Completos	3	50%	1	50,00%
Estudios Universitarios Incompletos				
Estudios Universitarios Completos				
Master				
PHD				
Otros				
Total	6	100,00%	2	100,00%
7. SEGÚN LAS CARGAS FAMILIARES				
Cero cargas	1	17%	2	100%
De 1 a 2 cargas	1	17%		
De 3 a 4 cargas	4	67%		
De 5 en adelante				
Otros				
Total	6	100,00%	2	100,00%

8. PRINCIPAL SOSTÉN ECONÓMICO DEL HOGAR				
Si	0			
No	1			
Total	1	100,00%		100,00%
9. SEGÚN NIVEL DE REMUNERACIÓN				
De \$ 1,00 a \$365,00				
De \$366,00 a \$500,00				
De \$ 501,00 a \$1000,00	3	50%	0	0,00%
De \$1001,00 a \$1500,00	3	50%	1	50,00%
De \$1501,00 a \$2000,00				
De \$2001 en adelante			1	
Total	6	100,00%	2	100,00%
10. SEGÚN SU ASOCIACIÓN A LA COOPERATIVA				
El trabajador socio de la cooperativa	6	100%	2	100%
El trabajador no socio de la cooperativa				
Total	6	100,00%	2	100,00%
11. SEGÚN EL NIVEL JERÁRQUICO EN LA COOPERATIVA				
Hombres en mandos altos		0%	1	50%
Mujeres en mandos altos	1	17%		0%
Hombres en mandos medios	1		1	
Mujeres en mandos medios	3			
Hombres en mandos bajos				
Mujeres en mandos bajos	1			
Total	6	100,00%	2	100,00%

Fuente: Sistema Interno de la COAC Unidad y Progreso, referenciado del modelo de Balance Social Universidad de la Plata y ACI

Elaboración: Propia

La información de la Estructura Socio Laboral nos permite mirar como esta organizada la institución hacia adentro, respecto a sus trabajadores, al mirar los datos de cuántas personas laboran en la institución, nos parecen simples datos, pero los analizamos a la luz del cumplimiento de los principios cooperativos.

De las 8 personas que laboran en la institución el 38% es de género masculino y 63% es de género femenino. El género es una construcción socio cultural que históricamente ha sido asignado a los varones de lo público (productivo) y a las

mujeres, el ámbito de lo doméstico (reproductivo). Este alcance de género en la cooperativa no se la debe analizar aisladamente, en contexto con la realidad, donde la Cooperativa desarrolla sus actividades.

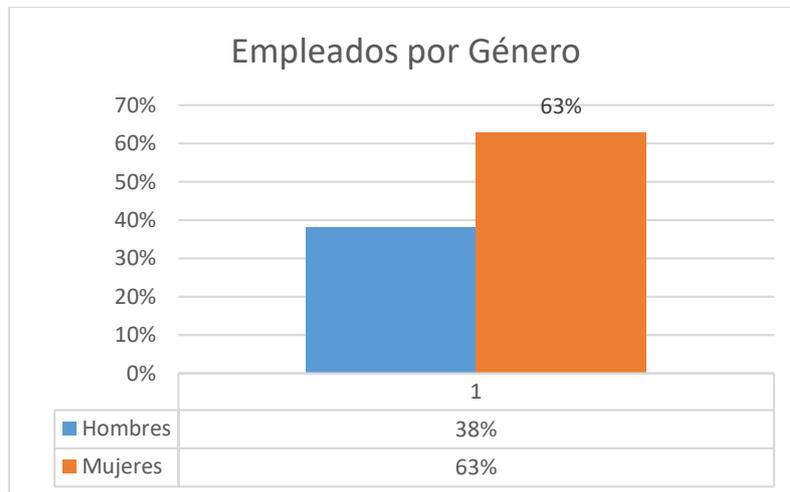


Gráfico 36.- Empleados por género

Elaboración: Propia

En respecto a la antigüedad de los trabajadores en la Cooperativa observamos que de los 8 empleados, 6 trabajan más de 5 años en la institución indicándonos que la Cooperativa genera trabajo adecuado para la comunidad.

El 75% de los trabajadores están en relación de dependencia con la Cooperativa, recibiendo todos los beneficios legales que la normativa exige.

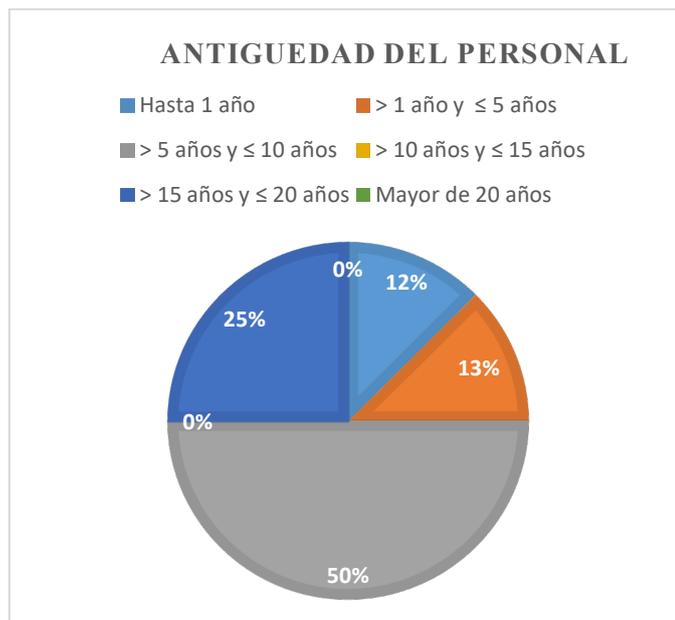


Gráfico 37.- Antigüedad

Elaboración: Propia

La rotación del personal en la cooperativa es baja y se evidencia una continuidad positiva del personal en posiciones de responsabilidad.

INFORME SOCIAL INTERNO

El Informe Social Interno se construye a base de información cualitativa proporcionada por los socios y empleados de la Cooperativa, a quienes se solicitó su criterio respecto al cumplimiento de los principios cooperativos, mediante una encuesta realizada.

Las encuestas fueron realizadas de acuerdo a la escala de Likert, para organizar los datos en orden jerárquico, obteniendo una percepción cualitativa de los socios y trabajadores.

De manera general y conforme al criterio manifestado por los socios respecto al cumplimiento de los Principios Cooperativos, el 31% considera que la gestión de la Cooperativa es muy buena; el 19% de encuestados afirma que

desconoce sobre las diferentes actividades de la Cooperativa; y, 16% da una valoración de Malo a las gestiones realizadas por la Cooperativa.



Gráfico 38.- Opinión Socios

Elaboración: Propia

Grupos de Interés Identificados

Durante la investigación se identificaron 5 grupos de interés con los que la cooperativa se relaciona y, en base a su cadena de valor, son de importancia para su crecimiento y desarrollo: los Socios, por quienes la cooperativa gestiona su accionar para mejorar sus condiciones de vida; los Directivos y Talento Humano, quienes trabajan desde dentro de la cooperativa y buscan el cumplimiento de la misión y visión de la organización; la Comunidad, que es el entorno donde desarrolla las actividades la cooperativa; Medio Ambiente, Organismos de Control (SEPS, CONAFIPS, SRI, otros); y, Proveedores, con quienes tiene un contacto directo la Cooperativa.



Gráfico 39.- Grupos de Interés

Elaboración: Propia

Son a estos grupos de interés a quienes la cooperativa debería presentar su Balance Social Integrado, pues de una otra manera incide en su desarrollo y apoyan su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La teoría sobre Responsabilidad Social, sustentada por varios autores, ayudó a enfocar la presente investigación relativa a la gestión social que efectúan las cooperativas de ahorro y crédito en el país y que responden a los principios cooperativos compartidos por este tipo de organizaciones a nivel mundial, logrando escoger variables que permitieron evidenciar el accionar y gestión de la cooperativa tanto con sus socios y trabajadores, así como con la comunidad, proveedores y medio ambiente.

Se identificaron, dimensiones e indicadores que nos permitieron medir el cumplimiento de los Principios Cooperativos, que se ajustan y facilitan la elaboración de Balance Social en la Cooperativa Unidad y Progreso, perteneciente al segmento 3.

La estructura de Balance Social Integral propuesta fue aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso y de los resultados obtenidos se concluye que la Cooperativa tiene buen nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos. Sin embargo, la percepción de los socios indica que la Cooperativa requiere destinar mayor esfuerzo para llegar a un cumplimiento óptimo. Se conoce que la Cooperativa Unidad y Progreso ha venido realizando actividades en el área de Responsabilidad Social de manera filantrópica, pero no han usado la herramienta de Balance Social.

RECOMENDACIONES

Se recomienda el uso de la herramienta de Balance Social, elaborado en base a los Principios Cooperativos, que permita recabar información sobre cuál es el estado de la Cooperativa, y poder planificar estableciendo metas e ir evaluando periódicamente su cumplimiento. Se recomienda que la elaboración y evaluación del Balance Social y del Balance Financiero se realicen de forma conjunta, pues servirán para que la Cooperativa mejore su gestión y sea social y financieramente sostenible.

Sería deseable que la Cooperativa tenga procesos y sistemas que faciliten la obtención de datos que sirven de insumos para la elaboración del Balance Social.

Se sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad y Progreso, luego de este primer ejercicio de Balance Social, continúe utilizando esta herramienta para su reafirmación como organización de la economía popular y solidaria y se encuentre lista y preparada ante inminentes requerimientos del Balance Social por parte del órgano de control.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. M. (2006). *Manual para la integración de sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: FC Editorial.
- ACI, A. C. (2002). *BALANCE SOCIAL*. LONDRES: LONDRES.
- Agudelo, M. P. (2011). Conceptualización del Factor C. Antecedentes y perspectivas. *Ingeniería Solidaria*, 100.
- Aguiar, C. (s.f). *Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay (sf)*.
- Aguilar, L. (2009). *Marco para el análisis de las políticas públicas*. Obtenido de <https://323a3bd2-a-62cb3a1a-sites.googlegroups.com/site/arcaldera/docencia-5/estado-y-politicas-publicas/biblioteca-politicas-publicas/AguilarVillanueva%2CLuisF.%282008%29%2CMarcoparaan%C3%A1lisisdePol%C3%ADticasP%C3%BAblicas.pdf?attachauth=ANoY7crdzYvX>
- Aguilera Castro, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *pensamiento y gestión*.
- Aguinaga, María. (febrero de 2015). *Impactos logrados en los miembros de la EPS, en un programa de intervención del IEPS*. Obtenido de Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria: <http://190.11.20.107/biblioteca/files/original/525f4a8daa87b55f7ea095820625c791.pdf>
- Aignerren , M. (2009). LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE LOS GRUPOS FOCALES. *La Sociología en sus escenarios*, 24.
- Albán, M., Martínez, J., & Vallejo, C. (2009). *Aportes para una estrategia ambiental alternativa: indicadores de sustentabilidad y políticas ambientales*. Quito: SENPLADES-FLACSO.
- Albanese, D. (2012). *Análisis y evaluación de riesgos: aplicación de una matriz de riesgo en el marco de un plan de prevención contra el lavado de activos*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/3372/337228651001/>
- Alfonso Alemán, J., Rivera Rodríguez, C., & Labrador Machín, O. (2008). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Alonso Vásquez , M. (2006). *Marketing Social Corporativo Una nueva estrategia de desarrollo comercial en España*. Madrid: Eumed.
- Amin, S. (2009). ¿Salir de la crisis del capitalismo o salir del capitalismo en crisis? *Viejo Topo , El, 2009 DIC; (263)*.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: LUMEN.
- Arellano Cueva, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina*. México: Pearson Educación.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME, C.A.

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (15 de 01 de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532
- Asencio Gallardo, G. (2015). El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad Social en las Empresas Chilenas. *Revista Ciencia UNEMI*.
- Badii, M., Castillo, J., & Guillen, A. (2008). Tamaño óptimo de la muestra. *Innovaciones de Negocios*.
- Barrera, E. (agosto de 2007). *La empresa social y su responsabilidad social*. Obtenido de Innovar: Organización y Cultura: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n30/v17n30a05.pdf>
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman (No. 3)*. Harper.
- Burgués, A. (2014). La transferibilidad de los valores cooperativos: El caso de Eroski.
- Caerols Mateo, R., Tapia Frade, A., & Carretero Soto, A. (2013). INSTAGRAM, LA IMAGEN COMO SOPORTE DE DISCURSO. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 70.
- Calderón Saldaña, J. P., & Alzamora de los Godos Urcia, L. A. (2008). LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE LOS GRUPOS FOCALES. *Revista Salud, Sexualidad y Sociedad*, 1.
- Camacho, H., Cámara, L., Cascante, R., & Sainz, H. (2001). *El enfoque del marco lógico: 10 casos prácticos. Cuaderno para la identificación y diseño de proyectos de desarrollo*. Madrid: Fundación CIDEAL.
- Carvajal, F. (2011). Ecuador: la evolución de su economía 1950-2008. *Estado del País*, 95,104.
- Castillo, J., & Chandi, A. (Diciembre de 2016). *El cooperativismo nacional frente al sector de la economía social y solidaria*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8798>
- CGE. (2003). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Quito: Dirección de Comunicación CGE.
- Cisneros, M., & Villegas, M. (02 de 07 de 2013). *Sistema de gestión para la continuidad del negocio que garantice a la COAC Atuntaqui Ltda. la capacidad de operar en forma continua y minimizar las pérdidas ante la ocurrencia de eventos de riesgo*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1260>
- CNIF. (2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera.
- CONAFIPS. (2015). *Economía Popular y Solidaria: Inclusión social y oportunidades territoriales*. Quito-Ecuador.
- CONAFIPS. (2016). *Financiamiento para organizaciones del sector financiero popular y solidario. Productos Vigentes*. Quito-Ecuador.
- Constitución. (2008). República del Ecuador. Ecuador.
- Constitución, E. (2008). Constituyente Ecuador. Quito.

- Constituyente, A. (14 de 01 de 2008). *Biblioteca Digital Especializada de la Defensoría del Pueblo*. Obtenido de repositorio.dpe.gob.ec:
<http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>
- Consumidor, L. O. (18 de 01 de 2018). *Ministerio de Industrias*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec>.
- Coraggio, & José. (01 de 2009). *Los caminos de la economía social y solidaria*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/295/4/RFLACSO-I33-03-Coraggio.pdf>
- Coraggio, J. L. (2011). Obtenido de Principios, instituciones y prácticas de la Economía Social y Solidaria: www.coraggioeconomia.org/jlc/.../PRINCIPIOS_Y_PRACTICAS_FINAL.doc
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria: El trabajo antes que el capital*. Quito: Ediciones Abya Yala.
- Coraggio, J. L. (2014). La presencia de la economía social y solidaria y su institucionalización en América Latina. *UNRISD Occasional Paper: Potential and Limits of Social and Solidarity Economy, No. 7, 1,2.*
- Coraggio, J. L. (2014). La presencia de la economía social y solidaria y su institucionalización en América Latina. *UNRISD Occasional Paper: Potential and Limits of Social and Solidarity Economy, No. 7, 1,2.*
- Correa Jaramillo, J. G. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE SOCI. *Semestre Económico - Universidad de Medel.*
- Cortés García, F. J., & Belmon, J. L. (2010). La base social de las cooperativas de crédito. La importancia de la responsabilidad social corporativa. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.*
- Cruz, J. E. (marzo-agosto de 2014). *Consideraciones sobre el muestreo en auditoría: Selección de evidencias e impacto en el riesgo de detección*. Obtenido de CICAG, Volumen 11, Nro. 2:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2243>
- Cueva, C. (Julio de 2011). *La gestión del riesgo como un instrumento para la orientación del control fiscal: una propuesta más allá de la teoría*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/8547#.WXjmvIg19dg>
- DA ROS, G. (2007). *El Movimiento Cooperativo en el Ecuador. Vision Historica*. España: CIRIEC.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa.*
- DAVIS. (1960). *Can business afford to ignore social responsibilities*. California: management review.
- de Melo, A. (2000). *DESAFÍOS DE LA ECONOMÍA POPULAR SOLIDARIA*. Obtenido de socioeco: www.socioeco.org
- DGRV. (25 de AGOSTO de 2018). <http://www.dgrv.org/docs/253.Perfil-compania-DGRV05-2013.pdf>. Obtenido de

- <http://www.dgrv.org/docs/253.Perfil-compania-DGRV05-2013.pdf>:
<http://www.dgrv.org/docs/253.Perfil-compania-DGRV05-2013.pdf>
DGRV. (20 de 09 de 2018). *www.dgrv.org*. Obtenido de
http://www.dgrv.org/main.php?action=&catid=207&template=cat_default.tpl
- Donoso, S., Bustos, A., & Donoso, A. (2002). *Elementos conceptuales y metodológicos para evaluar el impacto cultural de proyectos en poblaciones indígenas*. Obtenido de Estudios Sociales PRISMA:
<http://search.proquest.com/docview/748673993/fulltextPDF/63B5FF915473461BPQ/30?accountid=38658>
- Egg, E. A. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Estatuto, I. (12 de 04 de 2013). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del IEPS. Ecuador.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna 2da. Edición*. ECOE Ediciones.
- Ezequiel, A. E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.
- Fernández García, R. (2005). Responsabilidad Social Corporativa: una nueva cultura empresarial . *ProQuest*.
- Fernández Lorenzo, L., Geba , N., Montes, V., & Schaposnik, R. (2008). BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INTEGRAL. Un modelo argentino basado en la Identidad Cooperativa.
- García López , M. J. (2015). La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. *Revista de Contabilidad y Dirección*.
- García Medina, I. (2011). Marketing Digital Multimedia: nuevos formatos y tendencias. *Revista Géminis*, 39.
- García Vélchez, E. J. (s.f.). La responsabilidad social y su importancia en la gestión empresarial. *Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación*.
- Garrido, F. J., Winicki, D., Vidal, M., Urquieta, I. M., & Pinto, M. A. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial*.
- Giuliani, A. C., Monteiro , A. T., Zambon, M. S., Betanho, C., & Lima Faria, L. H. (2012). EL MARKETING SOCIAL, EL MARKETING RELACIONADO CON CAUSAS SOCIALES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *Invenio, Revista de investigación académica*, 12.
- Giuliani, A. C., Monteiro, T. A., Zambon, M. S., Betanho, C., & Lima, L. H. (2012). EL MARKETING SOCIAL, EL MARKETING RELACIONADO CON CAUSAS SOCIALES Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. EL CASO DEL SUPERMERCADO PÃO DE AÇÚCAR, DE BRASIL. *Invenio*.
- González García, I., López Mato, L., & Sylvester, R. (2003). Responsabilidad Social Empresaria. Análisis, comparaciones y propuesta sobre el comportamiento sistémico del “ciudadano empresa”. Normativas y realidades. Una visión integral incluyendo Argentina”. *IDEA*.
- Guédez, V. (2006). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial : el aporte de la empresa al capital social. *Editorial Planeta*.
- Guerra, P. (2010). La economía solidaria en Latinoamérica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 71.

- Guisado , B. (2001). Estudio de la evolución de la teoría del comportamiento de compra del consumidor. *Folletos Gerenciales*, 40.
- Guridi, L., & Pérez de Mendiguren, J. C. (marzo de 2014). La dimensión económica del desarrollo humano local: La economía social y solidaria. País Vasco.
- Henao, O., & Córdoba, J. (2007). Comportamiento del consumidor, una mirada sociológica. *Entramado*, 19,20.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES , S.A. DE C.V.
- Hernández, Y., & Lochmüller, C. (03 de 10 de 2012). *Aplicación de la gestión de riesgos en los principales procesos de una PYME comercializadora*. Obtenido de Soluciones de Postgrado EIA Nro 9: <http://search.proquest.com/docview/1433304907/fulltextPDF/2179EB14A774023PQ/1?accountid=38658>
- IEPS. (2013). Resolución No. 003-CGCSDI-IEPS-2013. *Reglamento para el cofinanciamiento con capital semilla y capital de riesgo de programas y proyectos de la economía popular vy solidaria*. Ecuador.
- IEPS. (2013-2016). *Informes de Rendición de Cuentas* . Ecuador.
- IEPS. (20 de 10 de 2014). Resolución 158-IEPS-2013. *Manual de cierre de convenios cofinanciados IEPS*. Ecuador: Registro Oficial 357.
- IEPS. (18 de 08 de 2014). Resolución No. 076-IEPS-2014. *Reglamento de transferencia de recursos para el cofinanciamiento a proyectos de la economía popular y solidaria*. Ecuador.
- IEPS. (25 de 06 de 2015). Resolución No. 070-IEPS-2015. *Reglamento de transferencia o asignación de recursos para el cofinanciamiento a proyectos de la economía popular y solidaria*. Ecuador.
- IEPS. (octubre de 2016). *Economía Solidaria. Historias y Prácticas de su Fortalecimiento*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e>
- IEPS. (2016). Manual de cofinanciamiento Proyecto "ACES". Ecuador.
- IEPS. (2016). Manual de cofinanciamiento Proyecto "Hombro a Hombro". Ecuador.
- IESP. (12 de 04 de 2013). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Economía Popular y Solidaria.

- INEC. (2016). Panorama laboral y empresarial del Ecuador. Ecuador.
- Jaramillo, M. d. (Noviembre de 2015). *Análisis de la transformación de la economía popular y solidaria a través de instrumentos, normas y actores en el estado ecuatoriano*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8734/2/TFLACSO-2015MCJM.pdf>
- Jubeto, Y., Guridi, L., & Fernández-Villa, M. (2010). *Diálogos sobre economía social y solidaria en Ecuador: Encuentros y desencuentros con las propuestas para otra economía*. Bilbao: Universidad del País Vasco e Instituto Hegoa.
- Juliá Igual, J. (2011). *Economía Social. La actividad económica al servicio de las personas*. Mediterráneo económico.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación y Control, 8a. Ed.* México: Prentice Hall.
- Kotler, P. A. (2012). *Marketing* (Vol. Decimocuarta edición). México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 11 de 11 de 2017
- Kotler, P. K. (2006). *Dirección de marketing* (Vol. Duodécima Edición). Prentice Hall.
- Kotler, P. K. (2010). *Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit*. New, Jersey: John Wiley & Sons. Recuperado el 12 de 10 de 2017
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Qué es el Marketing. Fundamentos de Marketing*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing* (Vol. Duodécima Edición). Prentice Hall.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2010). *Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit*. New, Jersey: John Wiley & Sons. Recuperado el 12 de 10 de 2017
- Kotler, Philip, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Vol. Decimocuarta edición). México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 11 de 11 de 2017
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las Políticas Públicas*. Chile: Fondo de Cultura Económica.
- Lara, S. (2015). Módulo de negociación. Ecuador: UTI.
- Leon G. Schiffman, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ley Organica de Defensa del consumidor. (18 de 01 de 2018). *Ministerio de Industrias*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, L. (2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS*. Obtenido de <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>
- Lima, M., Cosenza, J., & Llana, F. (2015). *La auditoría social como mecanismo de control de la responsabilidad social de las empresas: la metodología*

- de Theodore J. Kreps. Obtenido de Contabilidad y Negocios. Universidad Federal Fluminense:
<http://search.proquest.com/docview/1746605263/fulltextPDF/853B27D561C0460FPQ/1?accountid=38658>
- LOEPS. (10 de 05 de 2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- LOEPS, L. O. (2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS*. Obtenido de
<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>
- López de Medina , L. (2002). La empresa, el medio ambiente y la responsabilidad social empresarial. *Revista Galega de Economía*.
- López, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*.
- LOTAIP. (18 de 05 de 2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *ROS 337*. Ecuador.
- LRTI. (17 de 11 de 2004). Ley de Régimen Tributario Interno. Ecuador.
- Luis, C. J. (2008). *Necesidades y Posibilidades de otra Economía*. Ecuador: America Latina.
- Luis, C. J. (2008). *Necesidades y Posibilidades de otra Economía* . America Latina: en Moviminto.
- Manzuoli, J. P. (2005). Una visión renovadora sobre el proceso de decisión de compra. *Revista Electrónica FCE*, 9,10.
- Marcillo, C., & Salcedo, A. (2010). *Economía Solidaria. Teoría y realidades de éxitos comunitarios. Historias de superación en Ecuador y Castilla de la Mancha*. Quito: Fundación Iberoamericana para el Desarrollo; Fundación Humanidad y Desarrollo; Fundación FEDA.
- Mariño, Manuel. (14-15 de 10 de 2015). *El Cooperativismo como mecanismo para afrontar crisis en la región* . Obtenido de
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Presentacio%CC%81n%20Manuel%20Marin%CC%83o.pdf/5447c3a7-3418-48c2-9de6-77170008b3c6>
- Martín, V., & Mancilla, M. (2010). *Control en la administración para una información financiera confiable*. Obtenido de UNAM:
<http://search.proquest.com/docview/859539633/fulltextPDF/F4794649FE DA43BCPQ/16?accountid=38658>
- Martínez, D. (Julio de 2015). *Entre economía social y economía popular: confusiones y desaciertos políticos en el "Ecuador del Buen Vivir"*. Obtenido de
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7842/1/RFLACSO-Eu7-09-Martinez.pdf>
- Martínez, L. (mayo de 2009). *La economía social y solidaria: ¿mito o realidad? (Debate)*. Obtenido de
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/508#.WXj2a4g19dg>
- MCDS. (2015). Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. *Resolución para la actualización de estatutos sociales de cooperativas, asociaciones de la economía popular y solidaria* . Ecuador: MCDS-EPS-014-2015.
- McMichael, A. (2001). Human culture, ecological change and infectious disease: Are we experiencing history's fourth great transition? London.

- MCPE. (26 de noviembre de 2015). Políticas económicas en el Ecuador y cambios estructurales hacia la equidad de género y el centramiento de la vida como eje de la economía. Ecuador: FLACSO-Ministerio Coordinador de la Política Económica.
- Mella, O. (2000). Grupos Focales (“Focus Groups”): técnica de investigación cualitativa. *CIDE*, 7,8.
- Mella, O. (2000). Grupos Focales (“Focus Groups”): técnica de investigación cualitativa. *CIDE*, 7,8.
- Mercado, A. (18 de 07 de 2006). *Revista Científica REDALYC*. Obtenido de Ciencia y Cultura: El Modelo Económico:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425839833012>
- MIES. (28 de 04 de 2010). Acuerdo Ministerial 262. *Reglamento para el cofinanciamiento de programas y proyectos de la economía popular y solidaria*. Ecuador: Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Miño Grijalva, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. *Editogram*.
- Miño, Monserrath. (2015 de 10 de 2015). *Producción, distribución y consumo en la economía social y solidaria. Pasos dados y desafíos en Argentina*. Obtenido de
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Presentacio%CC%81n%20Montserrat%20Min%CC%83o.pdf/0907eebf-955a-44c6-a70a-b78513ef6833>
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en Ecuador*.
- Mogrovejo, R., Mora , A., & Vanhuyn, P. (2012). El cooperativismo en América Latina. Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible. *Organización Internacional del trabajo. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. Primera edición. La Paz, OIT, Oficina de la OIT para los Países Andinos*.
- Molla, A. B. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. Barcelona: UOC.
- Moncayo, P. (2017). *La planificación estatal en el interjuego entre desarrollo y democracia*. Quito: FLACSO.
- Montero Serrano, M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencia*.
- Montilla, O., Montes, C., & Mejía, E. (09 de 2007). *Estudios Gerenciales, Volumen 23*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232007000300003
- Mora, René. (30 de junio de 2015). *La empresa social de Muhammed Yunus, un nuevo paradigma para erradicar la pobreza*. Obtenido de Revista Economía y Sociedad:
<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/view/6754/7916>
- Morales, E., & Núñez, I. (22 de 10 de 2012). *La contraloría social en la construcción de la democracia participativa en Venezuela: ¿mito o realidad?* Obtenido de Opinión Jurídica, Universidad de Medellín:
<http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v11n22/v11n22a06.pdf>
- Moreno, D. (2011, pag. 6). *La economía social y solidaria: su concepción e influencia en el desarrollo actual del Ecuador*. Obtenido de
http://base.socioeco.org/docs/_bitstream_22000_2959_1_t-puce-3452.pdf

- Moschini, S. (2012). *Claves del marketing digital. La nueva comunicación empresarial en el mundo*. Barcelona: La Vanguardia Ediciones.
- Mosquera Fernández, Genesis . (24 de 01 de 2017). Plan de marketing: Confites" El Salinerito". 2014. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Naranjo, Carlos. (06 de 10 de 2016). *Normas en la legislación a favor de la EPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Dr.%20Carlos%20Naranjo.pdf/2f13f0cc-40ca-4e0f-b59b-05ba03e61ae4>
- Narváez, S. (2006). *La focalización de las políticas sociales hacia la población con discapacidad: debate sobre los instrumentos de cuatificación y caracterización*. Chile: Universidad de Concepción.
- NCI, & Interno, N. d. (01 de 12 de 2009). Contraloría General del Estado. Ecuador: Dirección de Comunicación.
- Nieto Antolín, M., & Fernández Gago, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*, 28.
- Núñez, G. (2003). *acción empresarial en la sociedad y en los mercados globales exige alcanzar altos niveles de competitividad*. CEPAL .
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005 de 2008). *Redalyc*. Obtenido de Métodos de Investigación Cualitativa: Triangulación: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80628403009>
- Oliveros, A., Zuñiga, J., & Wehbe, R. (2012). Enseñanza de elicitación de requerimientos . *Instituto de Tecnología - INTEC*, 2.
- Ortegon, E., Pacheco, J., & Roura, H. (2005). *Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública* . Santiago de Chile: ILPES.
- OXFAM, 2. (s.f.). Obtenido de <https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/bp-working-for-few-political-capture-economic-inequality-200114-es.pdf>
- PEI. (2013-2017). Plan Estartégico Institucional IEPS. Ecuador.
- Pérez, J. c., Guridi, L., & Etxezarreta, E. (27,28 y 29 de marzo de 2008). *XI Jornadas de Economía Crítica: ¿De qué hablamos cuando hablamos de Economía Social y Solidaria? Concepto y nociones afines*. Obtenido de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/ecocri/cas/perez_etxezarreta_guridi.pdf
- PicKett, S. (1999). *The culture of synthesis: habits of mind in novel ecological integration*. Copenhagen : OIKOS.
- Pineda, P. (1995). *Auditoría de la información*. Barcelona: Gestión 2000.
- Planes. (2013-2016). Operativos Anuales IEPS. Ecuador.
- PNBV. (2013-2017). Plan Nacional del Buen Vivir. Ecuador.
- Polo, A. (01 de 01 de 2013). *Los "ojos de gato" del camino salinero a la economía solidaria*. Recuperado el 17 de 02 de 2018, de https://issuu.com/salinerito/docs/del_camino_salinero_a_la_economia_solidaria
- Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, 6.
- Prieto Rodríguez, M., & March Cerdá, J. (2002). Paso a pasdo en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Atención Primaria*, 104.

- Puig, C., Coraggio, J., Laville, J., Hillenkamp, I., Farah, I., Jiménez, J., . . . Carlos, J. (2016). *Economía Social y Solidaria: concepto, prácticas y políticas públicas*. Obtenido de http://publicaciones.hegoa.ehu.es/assets/pdfs/300/ESS_Conceptos,_practic as_y_politicas_publicas.pdf?1488539889
- Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & García, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. Pearson.
- Rea, A., & Correa, A. (2017). *Los créditos de desarrollo humano y el destino que le dan las familias beneficiarias del cantón Quito, parroquia Conocoto, durante el período 2012-2015*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9920>
- REAS. (2010). Auditoría Social. Bilbao.
- Relaño, A. (2011). Consumidores digitales, un nuevo interlocutor. *Distribución y consumo*, 44.
- Rendueles Mata, M. (2010). Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Telos*.
- Ressel, A. B., & Coppini, V. (2012). EL BALANCE SOCIAL Y SU IMPORTANCIA COMO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL, PARTICULARMENTE EN LAS COOPERATIVAS. *VII Congreso Internacional Rulescoop-Economía social: identidad, desafíos y estrategias*.
- Restrepo, C., & Cuadros, A. (2013). *Evaluación del impacto sociambiental de proyectos*. Obtenido de Interciencia: <http://search.proquest.com/docview/1436980754/fulltextPDF/EC8E8B4A70554F1APQ/26?accountid=38658>
- Rodríguez, L., & Ríos, L. (2015). *Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n2/v14n2a06.pdf>
- Rodríguez, M. C. (2002). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Atención Primaria*, 104.
- Rojas, A. (2003). *Trueque y economía solidaria: memoria colectiva de la gente negra de tierradentro*. Buenos Aires: Sarmiento: Prometeo Libros.
- Roth, A. (2002). *Políticas Públicas: Formulación, implementación y evaluación*. Bogotá: Ediciones Aurora.
- Saavedra García, M. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas. *Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F. - México*.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. (2008). *El plan de marketing en la práctica*. Madrid: Esic Editorial.
- Salinas, G. (07 de 02 de 2018). *Salinerito*. Obtenido de <http://www.salinerito.com/institucional/organigrama-instituciones-socios-gruppo-salinas>
- Salinerito, E. (s.f.). *Salinerito*. Recuperado el 17 de 02 de 2018, de <http://www.salinerito.com/>
- Sanabria, E. (2013). Descripción general del modelo de comportamiento del consumidor de Engel–Blackwell–Miniard. *Revista Semilleros*, 12.
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2013). *Auditoría a la etapa de planificación y diseño del proceso de compensación*. Obtenido de

- <https://search.proquest.com/docview/1497176438/fulltextPDF/1A644D5361644F00PQ/6?accountid=38658>
- Sandoval, C., Sanhueza, A., & Williner, A. (2015). *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Sandoval, M. (2010). La psicología del consumidor: una discusión de su estado actual y aportes al mercadeo. *Suma Psicológica*, 163,175.
- Santos, T. (Noviembre de 2001). *Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: Etapas en su estudio*. Obtenido de Contribuciones a la Economía ISSN 16968360: <http://www.eumed.net/ce/2008b/>
- Schiffman, L. G. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (Vol. Décima Edición). México: Pearson. Recuperado el 22 de 10 de 2017
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Secretaría Nacional de Planificación, S. (2013 - 2017). *Consejo Nacional de Competencias*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/plan-buen-vivir-2013-2017.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación, S. (27 de 09 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- SEPS. (2014). *Recopilación de la normativa de la Economía Popular y Solidaria y del sistema financiero popular y solidario*. Ecuador: Intendencia de Estadísticas y Estudios.
- Sierra, L., García, M., & Zorio, A. (21 de 08 de 2013). *Credibilidad en latinoamérica del informe de responsabilidad social corporativa*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v54n1/a04v54n1.pdf>
- Singer, P. (01 de 2009). *Relaciones entre sociedad y Estado en la economía solidaria*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/299#.WXj5kYg19dg>
- Statista. (14 de 05 de 2018). *El portal de estadísticas*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/600712/ranking-mundial-de-redes-sociales-por-numero-de-usuarios/>
- Suárez, G. (2014). *CEO FORUM: ¿Qué es una empresa social?* Obtenido de Entrevista con Muhammed Yunus, Premio Nobel de la Paz: <http://www.ceoforum.com.ar/nota.asp?Id=751>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, LOEPS*.
- Talancón, P. H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, 4.
- Thompson, I. (2010). Definición de encuesta. .
- Tobasura, I. (2008). Huella ecológica y biocapacidad. *Eco Cri XI Jornadas de Economía Crítica Universidad Nacional de Colombia*, 12.

- Utting, P. (. (julio de 2015). *Social and Solidarity Economy: Beyond the Fringe*. Obtenido de Revista de Desarrollo Económico Territorial EUTOPIA: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7841/1/RFLACSO-Eu7-10-Scott.pdf>
- Varela López, L. V. (2013). Estado del arte de la responsabilidad social. *Gestión y Desarrollo*.
- Vargas Niello, J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. *CEPAL*.
- Velandia, N. (28 de 06 de 2008). *El papel de la auditoría interna en el mejoramiento de las compañías*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/334351163/fulltext/1A644D5361644F00PQ/5?accountid=38658>
- Vera, David. (2014). *Caracterización de las cooperativas financieras, no financieras y asociaciones*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Wood, D. J. (1990). *Social issues in management: Theory and research in corporate social performance*. *Journal of Management*, 17(2).
- Yuni Jose Alberto & Ariel Urbano. (2014). *Técnicas pa Investigar I*. Cordoba - Argentina: Brujas.
- Yunus, M., Moingeon, B., & Lehamann. (2010). *Building Social Bussinness Models: Lesson from the Grameen Experience*. Obtenido de <https://botfl.nd.edu/pdf/session7/Yunus.pdf>
- Zúñiga, S., Ramírez, P., & Valdebenito, M. (2010). *Medición de los impactos socio-económicos de las Áreas de Manejo en las comunidades de pescadores del norte de Chile*. Obtenido de Universidad Católica del Norte: <http://search.proquest.com/docview/274515985/fulltextPDF/EC8E8B4A70554F1APQ/10?accountid=38658>