



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA C.P.A**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE  
BOLÍVAR LTDA.” PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN GUARANDA,  
PERÍODO 2013”**

**AUTORA:**

**JESSICA LAURA MONAR LÓPEZ**

**Riobamba - Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo, “Análisis y evaluación de la responsabilidad social a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” provincia Bolívar, cantón Guaranda, período 2013”, ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

---

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR DE TESIS**

---

Lic. Fermín Andrés Haro Velastegui

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

JESSICA LAURA MONAR LÓPEZ

## **DEDICATORIA**

Esta tesis dedico a mis padres Romel y Leticia, por su apoyo sin límites en todo el trayecto de mi carrera estudiantil, gracias a ustedes he llegado a cumplir esta meta.

A mi hija Danna Valentina, quien ha sido mi motor de lucha y por quien todo sacrificio y esfuerzo vale la pena. Es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro.

A mis hermanas por su apoyo incondicional.

JESSICA LAURA MONAR LÓPEZ

## **AGRADECIMIENTO**

“Mi más sincera gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por abrirme sus puertas y encaminarme por el sendero del aprendizaje y la superación profesional. Así mismo, mil gracias a todos los docentes de la institución que me han brindado sus conocimientos, apoyo y amistad sin dejar de lado la exigencia para hacer posible la exitosa culminación de mi carrera.

Al licenciado Iván Arias, director de tesis, y al licenciado Fermín Haro, miembro de tesis, quienes aportaron con su dirección y conocimiento para cumplir con esta meta.”

JESSICA LAURA MONAR LÓPEZ

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Certificación de Auditoría.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	x
Resumen.....	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.1.1.1 Información Social.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Concepto de Responsabilidad Social.....	9
2.2.1.1 Normas ISO de la Responsabilidad Social.....	12
2.2.1.1.1 Los siete principios de la responsabilidad social.....	13
2.2.2 Balance Social.....	15
2.2.2.1 Definición.....	15
2.2.2.2 Importancia de elaborar un balance social cooperativo.....	17
2.2.2.3 Clasificación del balance social.....	18

2.2.2.4	Funciones del Balance Social .....	21
2.2.2.5	Perspectivas del Sector de la Economía Social .....	22
2.2.2.6	Métodos de medición y producción del balance social .....	23
2.2.2.7	Métodos clasificatorios .....	24
2.2.2.8	Informe Social Interno .....	25
2.2.2.9	Indicadores Sociales .....	26
2.2.2.10	Principios cooperativos.....	27
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>31</b>
3.1	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>31</b>
3.1.1	Hipótesis General .....	31
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	31
3.2	<b>VARIABLES.....</b>	<b>31</b>
3.2.1	Variable Independiente.....	31
3.2.2	Variable Dependiente .....	31
3.3	<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
3.3.1	Tipos de Estudio de Investigación.....	34
3.3.2	Diseño de la Investigación.....	34
3.4	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>35</b>
3.4.1	Población .....	35
3.4.2	Muestra .....	35
3.5.	<b>MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>38</b>
3.5.1.	Métodos .....	38
3.5.2.	Técnicas e Instrumentos. ....	39
3.6.	<b>MÉTODO DEL CHI CUADRADO.....</b>	<b>39</b>
3.6.1.	Fijación de Hipótesis .....	39
3.6.2.	Matriz de Contingencia .....	40
3.6.3.	Frecuencias Esperadas .....	40
3.6.4.	Grados de Libertad .....	40
3.6.5.	Decisión.....	41
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>		<b>42</b>
4.1.	<b>TÍTULO DE LA TESIS .....</b>	<b>42</b>
4.2.	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>42</b>
4.2.1.	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>42</b>
4.2.2.	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>42</b>

4.3.	PROPUESTA .....	43
4.3.1.	Estructura del Balance Social.....	43
4.3.2.	Balance Social .....	46
4.3.2.1.	Introducción.....	46
4.3.2.2.	Estados del Balance Social .....	51
4.3.2.2.1.	Indicadores de Desempeño Económico – Financiero.....	51
4.3.2.2.2.	Indicadores de Desempeño Social .....	51
4.3.2.2.3.	Indicadores de Desempeño Ambiental .....	52
4.3.2.3.	Notas al Balance Social .....	69
4.3.2.4.	Anexo al Balance Social.....	75
4.3.2.5.	Informe del Balance Social.....	81
4.4.	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN .....	85
4.4.1.	Encuesta aplicada a los asociados.....	85
4.4.2.	Encuesta aplicada a los empleados .....	99
4.4.3.	Resultado de la aplicación de entrevistas. ....	109
4.5.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	111
	CONCLUSIONES .....	112
	RECOMENDACIONES .....	113
	BIBLIOGRAFÍA .....	114
	ANEXOS .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	35
Tabla N° 2:	Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	36
Tabla N° 3:	Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	37
Tabla N° 4:	Matriz de Contingencia .....	40
Tabla N° 5:	Matriz de Frecuencias Esperadas .....	40
Tabla N° 6 :	Matriz de Decisión .....	41
Tabla N° 7:	Matriz de Crédito Ordinario .....	47
Tabla N° 8:	Matriz de Crédito Emergente .....	47
Tabla N° 9:	Matriz de Crédito Electrodoméstico.....	48
Tabla N° 10:	Matriz de Crédito Estudiantil .....	48
Tabla N° 11:	Indicadores de Desempeño Económico – Financiero.....	51
Tabla N° 12:	Indicadores de Desempeño Social.....	51
Tabla N° 13:	Indicadores de Desempeño Ambiental .....	52
Tabla N° 14:	Estructura Socio Laboral COACEB.....	53
Tabla N° 15	Principio I: Asociación Voluntaria y Abierta Indicador Cuantitativo .....	54
Tabla N° 16	Principio I: Asociación Voluntaria y Abierta Indicador Cualitativo .....	55
Tabla N° 17	Principio II: Control Democrático de Miembros Indicador Cuantitativo.....	56
Tabla N° 18	Principio II: Control Democrático de Miembros Indicador Cualitativo.....	57
Tabla N° 19	Principio III: Participación Económica de Socios Indicador Cuantitativo .....	58
Tabla N° 20	Principio III: Participación Económica de Socios Indicador Cualitativo .....	59
Tabla N° 21	Principio IV: Autonomía e Independencia Indicador Cuantitativo .....	61
Tabla N° 22	Principio IV: Autonomía e Independencia Indicador Cualitativo .....	62
Tabla N° 23	Principio V: Educación, Capacitación e Información Cuantitativo.....	63
Tabla N° 24	Principio V: Educación, Capacitación e Información Cualitativo.....	64
Tabla N° 25	Principio VI: Cooperación entre Cooperativas Indicador Cuantitativo.....	65
Tabla N° 26	Principio VI: Cooperación entre Cooperativas Indicador Cualitativo.....	66
Tabla N° 27	Principio VII: Preocupación por la Comunidad Indicador Cuantitativo .....	67
Tabla N° 28	Principio VII: Preocupación por la Comunidad Indicador Cualitativo .....	68
Tabla N° 29:	Grado de conocimiento sobre derechos y obligaciones.....	85
Tabla N° 30:	Calificación de información de derechos y obligaciones .....	86
Tabla N° 31:	Nivel de discriminación.....	87
Tabla N° 32:	Calificación de atención al cliente.....	88
Tabla N° 33:	Nivel de autonomía e independencia.....	89
Tabla N° 34:	Importancia de comentarios y sugerencias.....	90
Tabla N° 35:	Impartición de cursos de cooperativismo .....	91
Tabla N° 36:	Nivel de información sobre la gestión.....	92
Tabla N° 37:	Nivel de participación en asambleas de socios.....	93
Tabla N° 38:	Nivel de actividades entre cooperativas .....	94
Tabla N° 39:	Nivel de interés de préstamos a socios .....	95
Tabla N° 40:	Nivel de tiempo que requiere un crédito .....	96
Tabla N° 41:	Nivel de mejoramiento social y económico .....	97
Tabla N° 42:	Nivel de opinión de servicios sociales a socios.....	98
Tabla N° 43:	Nivel de opinión de servicios sociales a empleados.....	99

Tabla N° 44:	Nivel de importancia del balance social .....	100
Tabla N° 45:	Nivel de satisfacción en el trabajo.....	101
Tabla N° 46:	Nivel de remuneración .....	102
Tabla N° 47:	Nivel de utilización de herramientas de gestión.....	103
Tabla N° 48:	Nivel de condiciones de trabajo .....	104
Tabla N° 49:	Nivel de bienestar a sus socios .....	105
Tabla N° 50:	Nivel de actividad educativa a trabajadores .....	106
Tabla N° 51:	Nivel de conocimiento de características de la entidad.....	107
Tabla N° 52:	Nivel de políticas de protección a socios.....	108

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:	Modelo de Gestión para Incorporar la Responsabilidad Social .....	12
Gráfico N° 2:	Grados de Libertad.....	41
Gráfico N° 3:	Organigrama Estructural .....	70
Gráfico N° 4:	Grado de conocimiento sobre derechos y obligaciones .....	85
Gráfico N° 5:	Calificación de información de derechos y obligaciones .....	86
Gráfico N° 6:	Nivel de discriminación.....	87
Gráfico N° 7:	Calificación de atención al cliente.....	88
Gráfico N° 8:	Nivel de autonomía e independencia.....	89
Gráfico N° 9:	Importancia de comentarios y sugerencias.....	90
Gráfico N° 10:	Impartición de cursos de cooperativismo .....	91
Gráfico N° 11:	Nivel de información sobre la gestión.....	92
Gráfico N° 12:	Nivel de participación en asambleas de socios.....	93
Gráfico N° 13:	Nivel de actividades entre cooperativas .....	94
Gráfico N° 14:	Nivel de interés de préstamos a socios .....	95
Gráfico N° 15:	Nivel de tiempo que requiere un crédito .....	96
Gráfico N° 16:	Nivel de mejoramiento social y económico .....	97
Gráfico N° 17:	Nivel de opinión de servicios sociales a socios.....	98
Gráfico N° 18:	Nivel de opinión de servicios sociales a empleados.....	99
Gráfico N° 19:	Nivel de importancia del balance social.....	100
Gráfico N° 20:	Nivel de satisfacción en el trabajo.....	101
Gráfico N° 21:	Nivel de remuneración .....	102
Gráfico N° 22:	Nivel de utilización de herramientas de gestión.....	103
Gráfico N° 23:	Nivel de condiciones de trabajo .....	104
Gráfico N° 24:	Nivel de bienestar a sus socios .....	105
Gráfico N° 25:	Nivel de actividad educativa a trabajadores .....	106
Gráfico N° 26:	Nivel de conocimiento de características de la entidad.....	107
Gráfico N° 27:	Nivel de políticas de protección a socios .....	108

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1:	Encuesta a Socios.....	116
Anexo N° 2:	Encuesta a Trabajadores .....	121

## **RESUMEN**

El presente estudio trata sobre el Análisis y evaluación de la responsabilidad social a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, provincia Bolívar, cantón Guaranda, periodo 2013, realizada con el fin de evaluar el cumplimiento de los principios y objetivos sociales; determinar la normativa, principios y leyes de la responsabilidad social para contrastar con la filosofía institucional y la vinculación de la cooperativa con la ética y la sociedad; analizar los modelos de balance social propuestos por las diferentes organizaciones empresariales.

La base sobre la que se desarrolla el modelo de Balance de Gestión Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se coordina con los siete principios del cooperativismo dado que revisan el grado de accesibilidad y el trato para nuevos socios, la participación democrática y económica de los miembros, la autonomía en su administración, el ejercicio de educar y formar a sus afiliados, el grado de interacción con otras cooperativas y su compromiso con la comunidad tanto interna como externa de la organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de la retroalimentación de los resultados obtenidos de su gestión debe ampliar el horizonte de referencia en este trabajo mediante la utilización de los principios universales del cooperativismo, de manera que el Balance de Gestión Social, adquiera sentido y utilidad a medida que se integren nuevos elementos provenientes del accionar de la organización, tales como es el caso de la calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.

---

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR DE TESIS**

## SUMMARY

The present paper deals on the “Analysis and Evaluation of social responsibility to the savings and Credit Cooperative “Educadores de Bolivar Ltda.”, Bolivar province, Guaranda canton, period 2013, this was carried out in order to evaluate the accomplishment of principles and social objectives, to determine rules, principles and laws of social responsibility to contrast with the institutional philosophy and community engagement of the cooperative with ethics and the society, to analyze the models of social balance proposed by the different business organizations.

The basis on which the Balance Social of Social Management of the Savings and Credit Cooperative is developed, it is coordinated with the seven cooperatives principles, taking into account accessibility degree and service to new members, democratic and economic participation of the members autonomy in its administration, the task of educating integrating and training to the members, integrating degree with other cooperatives and community.

The savings and Credit Cooperative through feedback from the obtained results of its management should expand the horizons in reference in this work by utilizing universal principles of cooperative, so that the Balance of Social Management has sense and profit by integrating new elements such as quality, environment, safety and occupational health.

## INTRODUCCIÓN

En el actual escenario mundial, los principales desafíos para las organizaciones provienen de los vertiginosos cambios del entorno: la globalización, la competencia, la tecnología y el conocimiento, demandan a las empresas serias modificaciones en sus estructuras y estrategias, para cambiar las competencias y el compromiso ético de las empresas con la sociedad, enmarcado en un nuevo enfoque de gestión que relacione la Responsabilidad Social y el desarrollo sostenible, se considera que existe un contrato social implícito entre la sociedad y la empresa: la empresa tiene obligaciones con respecto a la sociedad y tiene que elaborar su política con la visión de rendir cuentas ante la sociedad de sus actuaciones.

La necesidad de brindar información social en las cooperativas surge de su propia naturaleza, fundada en valores y principios. La educación es esencial a todos los niveles y es de suma importancia que el movimiento invierta en la promoción de la imagen cooperativa y que explique al mundo la diferencia cooperativa, que se basa en nuestros Valores y Principios Cooperativos.

El Balance Social Cooperativo contribuye al logro de los objetivos y constituye un instrumento idóneo en el camino de ofrecer información social en forma sistemática y comparable. El reconocimiento de la necesidad de su elaboración encuentra un antecedente realizado en el año 1989, ya que en su Documento final propicia “la formulación concreta por parte de las cooperativas del denominado Balance Social en el cual, entre otros importantes datos y conceptos, se efectúe una detallada evaluación de las realizaciones en el campo de la educación cooperativa, como base del planeamiento de este tipo de actividades y del informe final anual a remitir a las entidades cooperativas de grado superior”.

Para dar respuesta a este último requerimiento, y con el convencimiento de la necesidad de contar con un Modelo de Balance Social aplicable a las cooperativas, es que se desarrolló este trabajo de investigación. La propuesta que se presenta tiene por finalidad poner de manifiesto la identidad cooperativa, brindar información sobre la responsabilidad social asumida y ejercida por la cooperativa, para favorecer la

planificación, presupuestación y control sociales, y difundir los beneficios de la cooperación.

Se considera Balance Social Cooperativo al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad en concordancia con la identidad cooperativa.

Se propone un Modelo de Balance Social Cooperativo Integral caracterizado por la adopción del enfoque de la Contabilidad por Objetivos y la utilización de indicadores socioeconómicos, cuya presentación se realiza a través de cuadros. Es una propuesta flexible, adaptada a la realidad; está destinada tanto al ámbito interno como al externo.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La actividad de las cooperativas de ahorro y crédito están permanentemente en una balanza, lo económico y lo social, para lo económico hay muchas herramientas y metodologías de medición, mientras que lo social o sea el otro 50 % del quehacer cooperativo no se ha encontrado una herramienta que permita medir y rendir cuentas a los socios y a todos los demás grupos de interés que están involucrados en su accionar con relación al cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde la axiología y la ética humana basados en los principios cooperativos.

Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no han incursionado en el tema de la responsabilidad social durante los 40 años de vida institucional y de servicio de la cooperativa a la comunidad, porque no se dispone de un instrumento técnico adecuado, como es el balance social, instrumento que permite, rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no cumple con el art. 61 de la Ley de Economía Popular y Solidaria: Las cooperativas incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los Principios Cooperativos, de los objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo la aplicación del balance social incide en el cumplimiento de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Análisis y evaluación de la responsabilidad social a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” provincia Bolívar, cantón Guaranda, período 2013.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Desde todos los sectores del movimiento cooperativo universal, se viene impulsando la iniciativa de que las entidades financieras efectúen anualmente su Balance Social, de ahí la necesidad de utilizar dicha herramienta de gestión que permitirá rendir cuentas a los grupos de interés de la cooperativa desde los valores y principios cooperativos, para evaluar si están cumpliendo su misión social o caso contrario es una utopía.

Tomando en cuenta que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que por su naturaleza dirigen sus esfuerzos hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de sus socios y empleados y en consecuencia tienen incidencia social. Por lo tanto, es importante que la cooperativa visibilice el cumplimiento de su responsabilidad social a lo interno y externo de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, debe acatar la normativa de la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario publicada en el Registro Oficial del 10 de mayo del 2011, que en la disposición segunda señala la obligatoriedad de que las organizaciones sujetas a la mencionada ley incorporen en sus informes de gestión, el balance social con la finalidad de que se verifique el cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales.

La presente investigación es pertinente porque este informe posibilitará ofrecer información socioeconómica homogénea y sistemática a sus beneficiarios como son: los asociados, empleados y a toda la comunidad, debido a que es un instrumento que amplía el diálogo con todos los públicos con los cuales la cooperativa se relaciona, y demostrar objetivamente que es una organización de beneficio social, algo que toda cooperativa busca manifestar para tener acceso a fuentes de financiamiento, aprecio de la comunidad y fortaleza institucional.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la responsabilidad social para evaluar el cumplimiento de los principios y objetivos sociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, provincia Bolívar, cantón Guaranda, período 2013.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar la normativa, principios y leyes de la responsabilidad social para contrastar con la filosofía institucional a la vinculación de la cooperativa con la ética y la sociedad.
- ✓ Analizar los modelos de balance social propuestos por las diferentes organizaciones empresariales.
- ✓ Construir un balance social, para reflejar y medir la preocupación de la cooperativa por la sociedad.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social.

El concepto de empresa se ha modificado a través del tiempo. Su evolución está ligada a las transformaciones socioculturales operadas en el mundo, a los cambios en sus objetivos y misiones, y a la responsabilidad social que se les atribuye.

El tema de la responsabilidad social de las empresas comenzó a tratarse en la década del 50 en Estados Unidos de América. Hoy en día ya no se discute que son sujetos de responsabilidad social, aunque no existe consenso en cuanto al real contenido y las aplicaciones prácticas de la misma.

Frente a la necesidad de definir ante quiénes es responsable la empresa y cuáles son sus objetivos prioritarios, la mayor parte de los debates se concentran alrededor de dos posiciones extremas:

- a) El punto de vista clásico o tradicional sostiene que todas las empresas son responsables frente a sus propietarios, y su principal preocupación es maximizar sus ganancias o lograr mayor eficiencia en la prestación de un servicio.
- b) El punto de vista socioeconómico afirma que el objetivo de las empresas es asegurar su supervivencia además de obtener una rentabilidad en el largo plazo. Para lograrlo debe actuar de un modo eficiente y eficaz, y asumir determinadas obligaciones sociales tanto en su ámbito interno como externo y los costos que ellas acarrearán. Si esta conducta se generalizara redundaría en beneficio de cada empresa pues participaría en un sistema social más justo y equitativo, con

responsabilidades sociales compartidas por los distintos agentes que lo componen (estado, empresas, organizaciones sin fines de lucro, ciudadanos, etc.).

En una concepción moderna se considera a la empresa como un subsistema dentro del sistema económico social, en el que se tienen en cuenta las implicancias sociales de su accionar. Este accionar tiene consecuencias tanto en su ámbito interno (socios, trabajadores, etc.) como en el externo (comunidad, estado, clientes, proveedores, etc.).

Las empresas deberían responder por las consecuencias de su accionar y gestionarse asumiendo tal responsabilidad. Los reclamos de la comunidad para que la asuman son cada vez más numerosos, y provienen del gobierno, asociaciones de defensa de los consumidores, sindicatos, etc.

El Prof. Keith Davis sostiene que la responsabilidad social es la “obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía, de perseguir metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad” (Robbins, 1994)

No es suficiente, en cuanto a responsabilidad social se refiere, que la empresa no haga lo considerado social y legalmente incorrecto en un lugar y tiempo determinados; debe asumir un rol positivo tratando de mejorar la sociedad en la que se inserta. Para lograrlo resulta necesario planificar las acciones sociales a emprender, incorporar los objetivos sociales a la par de los económicos y asignarles un presupuesto. De este modo la empresa asume su responsabilidad social, que se refleja en el actuar cotidiano y en el continuo proceso de toma de decisiones en todos sus niveles.(Bauer, 1978)(Riveros Silva, 2007)

No es tarea fácil tomar decisiones socialmente responsables, ya que toda decisión implica realizar un juicio de valor, ordenar criterios, priorizar unos en desmedro de otros. En ello inciden una serie de factores entre los que se pueden destacar el sistema de valores de la empresa, el de quienes deciden y el de la comunidad donde desarrolla sus actividades.

### **2.1.1.1 Información Social.**

Las empresas informan periódicamente, a través de los Estados Contables Tradicionales, sobre su situación económica, financiera y patrimonial. En la actualidad estos estados resultan insuficientes, por brindar una visión simplificada de la compleja realidad de las organizaciones, en su accionar socialmente responsable. A través de ellos se reflejan las consecuencias de los hechos y acciones del entorno que afectan el patrimonio del ente. Debe informarse también sobre las consecuencias de las acciones de la empresa en los socios, trabajadores, etc., así como en la sociedad globalmente considerada. La sociedad, que actualmente tiene una concepción de la empresa como ente social, es la que tendría que demandar la información mencionada.

Así como la empresa informa sobre su actuación en el plano económico, debería hacerlo sobre la incidencia de su actuación en lo social.

La documentación que acompañan a los estados contables ofrece una síntesis de las actividades desarrolladas, entre las que se incluyen aspectos sociales. Esta información no es integral, ni metódica, ni sistemática. Generalmente se incluyen en ella sólo los aspectos positivos de la gestión, ofreciendo así una mejor imagen empresarial. Con frecuencia la información no está cuantificada, lo que impide realizar un análisis comparativo sobre bases rigurosas y homogéneas.

Por lo antes expuesto surge la necesidad de exponer la información social en forma metódica y sistemática. Para lograrlo se debería integrar el sistema de información social con el contable tradicional.

La información social puede presentarse a través de informes sociales internos o externos, según sean sus destinatarios. Por analogía con los contables, se los denomina Balances Sociales.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Concepto de Responsabilidad Social**

“El concepto de responsabilidad social está relacionado con la parte de la actividad voluntaria de las empresas referente a la mejora de la sociedad a la que pertenecen y a la preocupación por el medio ambiente en el que se encuentran. Cada vez más un mayor número de empresas reconocen abiertamente su responsabilidad social y la consideran parte de su identidad. Esta responsabilidad debe expresarse frente a sus propios trabajadores y, en general, frente a todos los interlocutores de la empresa que pueden influir en su éxito”(Server Izquierdo, 2005).

“Definir la responsabilidad social empresarial es una tarea extensa en razón a que para las diferentes clases de empresas (de capital, públicas o privadas) pueden existir objetivos diferentes a la hora de pensar en realizar acciones que demuestren su responsabilidad con la sociedad.” (Bauer, 1978)

Responsabilidad, es la capacidad de dar respuestas. Habilidad para dar satisfacción y para reparar circunstancias, obligación moral, cumplir las expectativas, no sorprender desagradablemente, proyectar confianza, rendir cuenta de los actos, está muy relacionada con el desarrollo sostenible y sustentable.

La empresa inserta en la comunidad, asume, que la Responsabilidad Social y Empresarial se relaciona con su contexto y sus capacidades. En particular se relaciona con el medio ambiente, manejo de los RRHH, transferencia de ciertas habilidades al entorno (gerenciamiento, medición del riesgo, análisis del proyecto, etc.), inserción en la comunidad (Stone Cottage, 1975).

Una definición de Responsabilidad Social que se plantea desde el ámbito cooperativo es la visión de (Bastidas Delgado, 2004), cuando se refiere a que “la responsabilidad social de las cooperativas forma parte esencial de la misión de la organización, pues ellas son constituidas para satisfacer las necesidades de sus asociados a través de la actividad asignada y no necesariamente a través de aumento de capital, lo que se traduce en aprovechar al máximo los siempre limitados recursos de las cooperativas, para obtener el máximo de satisfacción en lo social”.

La Responsabilidad Social Cooperativa existe en la misma esencia cooperativa, está enmarcada en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento. No es un tipo especial de responsabilidad impuesta, ya que las cooperativas pueden actuar sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las mismas comunidades o son parte de ellas y no practican una forma particular de responsabilidad social empresaria, sino que son por y en sí mismas (San Bartolome Llaneces & Gonzalez, 2008).

La norma plantea 7 principios básicos: responsabilidad; transparencia; ética; enfoque multistakeholder; respeto a leyes y normas; respeto a normas internacionales de comportamiento; y respeto a los derechos humanos. Y define 7 elementos contextuales: gobierno organizacional; derechos humanos; prácticas laborales; medioambiente; prácticas operativas justas; temas relacionados con el consumidor; y fomento del desarrollo económico de las comunidades locales (ISO, 2008a) (Teubner, 1982).

La implementación de la Responsabilidad Social como un modelo de gestión empresarial, consta de cuatro etapas aplicadas en el orden siguiente: planificación, implementación de medidas, control y seguimiento y evaluación, las que se describen a continuación:

### **Etapas 1 – Planificación.**

En esta etapa, se realiza: análisis de la situación interna y externa, estructuración de la misión y visión, la definición de objetivos estratégicos, establecimiento del plan de acción y la asignación de recursos.

La planificación permite a la empresa: recolectar información e ideas, para la toma de decisiones y construcción de consensos entre los diferentes puntos de vista de los grupos de interés, para obtener credibilidad, apoyo, construir una imagen aceptada por la sociedad; estructurar el camino a seguir, basado en el estado actual y con una visión o estado que se pretende alcanzar después de la implementación (Riveros Silva, 2007).

## **Etapa 2 – Implementación**

Esta etapa comprende la aplicación de las acciones y medidas necesarias para ejecutar los procesos definidos en la planificación, con los recursos asignados y la delegación de tareas que permitan lograr con mayor eficacia la aplicación del plan e impulsen la consecución de los objetivos.

La preparación para la implementación del plan, requiere que la empresa desarrolle mecanismos y sistemas para realizar el seguimiento y evaluación del plan, así como, diseños organizativos que apoyen las estrategias (Molins Pera, 1998)

## **Etapa 3 – Seguimiento**

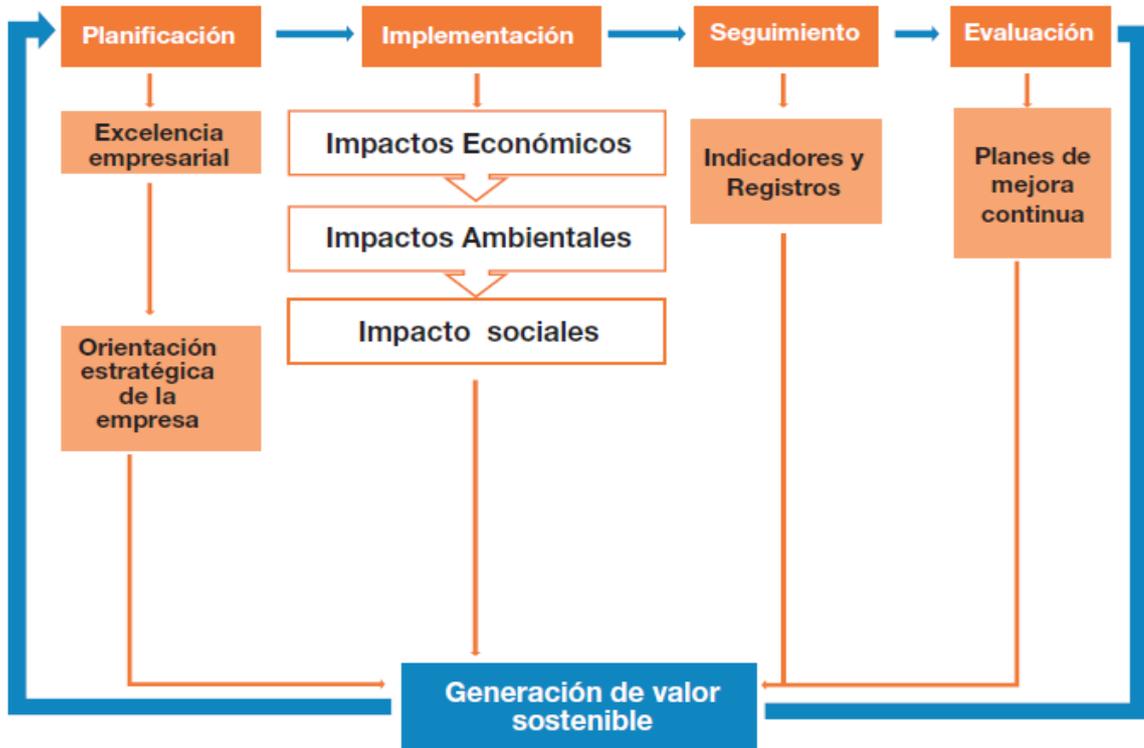
El sistema de seguimiento verifica que se cumplan los objetivos o en algunos casos se reajusten para poder cumplirlos, incluye todas las actividades de gestión que tiene por objeto asegurar que los resultados actuales respondan a los resultados planeados, tiene los componentes que se examinan a continuación:

- Indicadores que relacionan entre sí los cursos de acción con el logro de los objetivos estratégicos contemplados en el plan.
- Recopilación de datos y el manejo de los registros de las actividades del plan, a fin de que los datos requeridos por los indicadores sean compatibles con las estadísticas existentes.

## **Etapa 4 – Evaluación**

En esta etapa se estudian los resultados obtenidos en el seguimiento, para: modificar los procesos, dar soluciones a los problemas, identificar cambios y re-definir objetivos de mejora continua. Todas estas acciones forman parte del plan de mejora, que permite una gestión eficiente y eficaz en busca de la excelencia empresarial (Membrado, 2007)

**Gráfico N° 1: Modelo de Gestión para Incorporar la Responsabilidad Social**



Fuente: <https://www.google.com/search?q=chi+cuadrado+&ie=utf-8&oe=utf-8#q=Modelo+de+Gesti%C3%B3n+para+Incorporar+la+Responsabilidad+Social>

### 2.2.1.1 Normas ISO de la Responsabilidad Social

Esta norma es el fruto de un trabajo de casi diez años que culminó el 1 de noviembre de 2010 con la publicación de la ISO 26000, bajo el título “Guía de responsabilidad social”, y que está llamada a tener una gran relevancia en el mundo de la responsabilidad social.

La ISO 26000 brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica. La idea es que cualquier organización que quiera incorporar criterios de responsabilidad social en sus actividades cotidianas pueda contar con un estándar universalmente consensuado para tal propósito.

Si bien antes de la publicación de la ISO 26000 ya existía una amplia gama de códigos de responsabilidad social, la mayor parte se enfocaban hacia un determinado tipo de organización y/o sector. El valor añadido de la ISO 26000 es, pues, que por primera vez se logra establecer un consenso global en torno a: 1) qué principios, materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización; y, 2) qué debería hacer la organización para poner en práctica la RS. En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos (ISO/TMB/WG SR N49, 2005).

#### **2.2.1.1.1 Los siete principios de la responsabilidad social**

En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible.

En este apartado, llevaremos a cabo un repaso de los siete principios básicos de la Responsabilidad Social que, según la Guía, toda organización debería tener en cuenta para maximizar dicha contribución.

Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de la Responsabilidad Social, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro (ISO/TMB/WG/SR, 2009)

- **Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la Responsabilidad Social. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos. La Guía también invita a las organizaciones a aceptar el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio.

- **Transparencia**

El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la Responsabilidad Social. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

- **Comportamiento ético**

La Responsabilidad Social de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.

- **Respeto al principio de legalidad**

La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la Responsabilidad Social, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y

regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de Responsabilidad Social.

- **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de Responsabilidad Social.

- **Respeto a los derechos humanos**

Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

## **2.2.2 Balance Social.**

### **2.2.2.1 Definición**

Es el resultado del proceso de medición de la acción social en una unidad empresarial dada. Si se considera un conjunto de acciones sociales adoptadas en la cultura organizacional y la existencia de un sistema de información social que las registra, el balance social es la consecuencia lógica de dicho proceso.

La teoría del balance social es de reciente inserción en las ciencias económicas y de la administración, viene de la necesidad de conocer y evaluar las acciones empresariales que denotan preocupación por los sujetos intervinientes en el proceso productivo: trabajadores, propietarios, clientes, proveedores, comunidad y Estado (Mugarra, 1995).

El Balance Social es el instrumento que mide y evalúa sistemáticamente, la situación de la organización en cuanto a su gestión social en un período determinado, cumpliendo con los siguientes objetivos (Fernandez Villa, 1995):

- Evaluar el desempeño social de las organizaciones en un momento determinado.
- Ser la base para planificar las actividades de la organización en beneficio de todos los interesados, conforme la política social de la institución.
- Responder a las exigencias de información de todos sus públicos.
- Evaluar los resultados de la acción social de la organización empresarial.
- Lograr proyección social de la organización empresarial.
- Medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios sociales de sus actos.
- Corregir el manejo y dirección de los recursos involucrados en las acciones sociales.
- Medir el cumplimiento del objetivo social de la organización.
- Crear y facilitar la formación de opinión, mediante la garantía de una información objetiva, clara, detallada, veraz y oportuna.

El logro de estos objetivos, la producción del Balance Social, el registro de información social, facilita las siguientes acciones administrativas:

- La planificación.
- La participación.
- La descentralización.
- El autocontrol.
- Integración psicológica y funcional.

Las características que un Balance Social debe poseer:

- **Continuidad:** debe ser aplicable durante toda la vida de la organización.
- **Periodicidad:** debe presentarse periódicamente a la dirección de la empresa, para que contribuya a la toma de decisiones.
- **Oportunidad:** que soporte la toma de decisiones en forma ágil y eficaz.
- **Equidad:** contar con información justa y equitativa, sin favorecer a ninguna de las partes implicadas.
- **Confiabilidad:** la información y resultante debe ser verídica en relación con los recursos, obligaciones, necesidades, beneficios, etc.
- **Comprensibilidad:** debe ser entendible y presentado con claridad, de tal manera que resulte comprensible para todos los comprometidos.

#### 2.2.2.2 Importancia de elaborar un balance social cooperativo

Las razones por las cuales se debe elaborar un balance social crea una diferencia en la imagen de la empresa, tomando en cuenta que es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

Estas razones son:

- ❖ **Respalda a proyectos de inversión.-** El balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa.
- ❖ **Genera Confianza.-** La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés. El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

- ❖ **Minimiza Riesgos.-** En un mundo globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna. Además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus asociados, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.
  
- ❖ **Consolida una intención o tendencia.-** Es así que la adopción de un modelo de Balance Social ayudará a las empresas ecuatorianas a consolidar sus hasta ahora tímidas presentaciones de información en relación al tema de Responsabilidad Social. Así mismo, la utilización de un modelo estándar, adoptado por la mayoría de las empresas del mercado, las liberará de las presunciones de que su presentación de información sobre su responsabilidad social adopta un carácter exclusivamente de marketing o promoción de la empresa (Catañeda Rocha, Andrade, & Hernandez, 1996).

### **2.2.2.3 Clasificación del balance social.**

Existen variados métodos y formas para procesar y exponer la información de tipo social, cada uno con sus ventajas y desventajas. Su enfoque y contenido dependen de las necesidades informativas de la empresa y del medio, y varían según el marco jurídico-institucional y el sistema político-económico en que la empresa se desarrolla.

El balance social se puede clasificar según distintos criterios:

#### **1. Según el destinatario**

- **Balances sociales internos.-** Aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa (agentes sociales internos). Como ejemplo puede citarse el balance social impuesto por la ley francesa de 1977. Los balances sociales exclusivamente internos brindan información más específica y analítica.

- **Balances sociales externos.**- Están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Son ejemplos de este tipo los balances estadounidenses e ingleses.
- **Balances sociales mixtos.**- Se reconocen como destinatarios a ambos colectivos. Entre ellos pueden mencionarse algunas experiencias alemanas.

## 2. Según su utilidad o finalidad

- **Instrumentos de relaciones públicas.**- Tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.
- **Instrumentos de información empresarial.**- Reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.
- **Instrumentos de gestión social integrada.**- Incluyen además las etapas de planificación y control.

## 3. Según el nivel de participación en la elaboración

Este criterio diferencia el nivel de participación de los diversos actores sociales en la determinación del objeto a analizar, en el modo de realizarlo y en la evaluación de los resultados. Así se distinguen:

- **Balances sociales unilaterales.**- La labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.
- **Balances sociales con participación parcial.**- Se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.
- **Balances sociales multilaterales.**- Participa un número indeterminado de agentes sociales, que tendría como límite utópico a todos los que interactúan con la empresa. El problema de este tipo de balances reside en cómo poder materializarlos en la práctica, por la variedad de enfoques, necesidades de información, etc.

#### **4. Según la obligatoriedad legal**

- **Balances sociales obligatorios por ley.-** En países como Francia y Portugal se establece la obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.
- **Balances sociales voluntarios.-** Su emisión es facultativa para la empresa.

La primera alternativa se presenta como una forma de asegurar la emisión generalizada del balance social. Aporta al gobierno elementos de planificación y control en el campo socio-económico.

Las críticas a la obligatoriedad impuesta por ley se centran en considerarla como una nueva forma de intervencionismo estatal, y en la falta de flexibilidad que presentan los modelos legales para incorporar avances metodológicos.

Propuestas intermedias sostienen que la legislación debe establecer un contenido mínimo y pautas generales de confección.

#### **5. Según el sector al que pertenece el ente**

- Se los distingue en balances sociales públicos y privados.

#### **6. Según la cantidad de unidades de medida empleadas**

- Se los llama unidimensionales o multidimensionales. Algunas variables pueden traducirse en dinero, en horas trabajadas, en cantidades físicas, etc.

#### **7. Según la objetividad de sus mediciones.**

- Se los diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos respectivamente.

#### **8. Según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional**

- Se los clasifica en contables y no contables. La última clasificación se refiere, en sentido estricto, al enfoque de la Contabilidad Patrimonial.

Si se considera a la Contabilidad en un enfoque más amplio, como una disciplina social que abarca a la Contabilidad patrimonial o financiera, a la gerencial o administrativa, a la gubernamental o pública, a la económica y a la social, es posible agrupar los balances sociales (Campos Menendez, 1978).

#### **2.2.2.4 Funciones del Balance Social**

El concepto de balance social se formó, basándose en las siguientes funciones (Aguirre, 2005) :

- ✓ Colaborar con la alta gerencia, considerando las necesidades sociales en las tomas de decisión.
- ✓ Proporcionando el desarrollo metodológico y la información propicia para exponer el impacto de la acción empresarial.
- ✓ Admitiendo por parte de terceras personas la evaluación y el control de la gestión social de la empresa.

El éxito del balance social para mejorar la responsabilidad social de la empresa, depende de los siguientes elementos (Epstein, 1979):

- ❖ Indicadores de medida del impacto social de la gestión empresarial, de manera sencilla, fácil de comprender y fiable,
- ❖ Concientización de la aplicabilidad de los instrumentos diseñados y la respectiva sociabilización de sus aplicaciones.
- ❖ Sistemas eficientes de retroalimentación (feed-back) capaces de integrar los requerimientos sociales a la toma de decisiones.

Esto significa que a más de generar información social a la gerencia para una toma de decisiones más precisas, el balance social como retro alimentador es una adecuada alternativa ante las regulaciones normativas o como complemento para otros procesos normativos (Loss, 1983).

Los dos primeros elementos son metodológicos, el tercero es conceptual, por basarse en que analizar sobre resultados sociales sirve de control de dos formas: la autorregulación y la presión externa efecto de las reacciones de la sociedad, los medios de comunicación o grupos de poder (Yap & Thong, 1981).

La viabilidad del balance social debe evaluarse desde una perspectiva a largo plazo. Su efectividad para lograr el objetivo de responsabilidad social con costos mínimos para la empresa y para la sociedad a largo plazo, merece ser declarada hoy como un objetivo, pero no medida directamente. Por esto valorar el concepto general, es necesaria una revisión de los desarrollos metodológicos en cuanto a conceptos e indicadores de los dos primeros elementos y sobre la segunda un examen de la utilidad de la información (García, 1981).

#### **2.2.2.5 Perspectivas del Sector de la Economía Social**

La economía es una actividad social ya que las organizaciones que lo conforman representan un papel importante en la producción, distribución y el consumo de bienes y servicios dentro de la sociedad, para lo cual dichas actividades se encuentran reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

**Art. 3.- Objeto.-** La presente ley tiene como objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;

- d) Instituir el régimen de derechos y obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

### **De las Formas de Organización de la Ley de Economía Popular y Solidaria.**

**Art. 8.- Formas de Organización.-** 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.

**Art. 20.- Capital Social.-** El capital social de estas organizaciones, estará constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables y por lo tanto los excedentes del ejercicio económico.

En el caso de bienes inmuebles obtenidos mediante donación, no podrán ser objeto de reparto en caso de resolución, y se mantendrán con el fin social materia de la donación. (Ley 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 (Ecuador, 2011).

#### **2.2.2.6 Métodos de medición y producción del balance social**

Según el enfoque guía la política social de la organización, la medición y la generación del balance social denotarán una específica forma de ver las cosas. Las experiencias de

construcción de balance social, se dividen en: modelos contables y modelos no contables.

Los modelos contables traducen las acciones sociales a unidades monetarias inspiradas en técnicas contables clásicas. Algunos respetan la idea de la partida doble, otros se alejan de este esquema para aproximarse a lo social. Todos los modelos buscan la monetarización de las relaciones sociales. Los patrones de este modelo adoptan denominaciones como: 1) Análisis costo–beneficio social; 2) Balance socio-económico; 3) Contabilidad social; 4) Cuentas de valor agregado; 5) Contabilidad de excedentes; 6) Contabilidad de recursos humanos. Son esquemas de la primera generación de balances sociales, actualmente abandonados por su interés en la monetarización y lo artificial de los resultados e indicadores.

Los modelos no contables abandonan la lógica contable, aunque emplean algunas de sus técnicas y variables. Aportan flexibilidad al registro de la información social y a la interpretación de resultados, van desde la descripción de acciones sociales agregadas a la información financiera, hasta la evaluación de objetivos sociales. Los más reconocidos son (Catañeda Rocha, Andrade, & Hernandez, 1996):

1. Informes sociales;
2. Indicadores sociales;
3. Técnicas de encuesta de opinión;
4. Contabilidad por objetivos, aplicados a la acción de la organización estatal y ajustados al cumplimiento presupuestal; son subjetivos si no se combinan con técnicas contables.

#### **2.2.2.7 Métodos clasificatorios**

La metodología para producir balances sociales y establecer variables del sistema de información social, utiliza los siguientes criterios (Rodriguez, 1988):

- a) El destinatario;

- b) La utilidad;
- c) El nivel de participación en su elaboración;
- d) La obligatoriedad legal; y
- e) El método elegido para su configuración.

El criterio de clasificación según el destinatario, contempla a los agentes sociales destinatarios de dicho instrumento. Existen balances sociales internos y externos, los internos captan sólo las relaciones de la empresa con los agentes sociales internos y aportan información para que la dirección tome las decisiones pertinentes en temas sociales. Los externos observan las relaciones de la empresa con los agentes sociales puertas a fuera, recalcándose la responsabilidad social empresarial. Existen balances sociales mixtos, cuando se analizan las relaciones establecidas por la empresa con todos o algunos de los agentes sociales dentro o fuera de la organización.

#### **2.2.2.8 Informe Social Interno**

Esta información está dirigida al área interna de la cooperativa, en caso de no contar con los datos necesarios para la confección del mismo se sugiere:

- Presentar información con la que se cuente al momento.
- Considerar procedimientos correctos para completar información carente.

Requiere de indicadores cualitativos que son necesarios para conocer la opinión de los asociados y trabajadores. Estos indicadores se basan en información obtenida a través de encuestas de opinión, quienes responderán en forma anónima a un cuestionario que consta a una serie de preguntas cada una con cinco alternativas de posibles respuestas.

Al procesar los datos obtenidos debe agregarse una última alternativa de respuesta (no sabe), la cantidad de asociados que no respondieron, además los encuestados tendrán la posibilidad de presentar sugerencias y propuestas

## **Información Complementaria**

Es aquella que no está incluida en los informes sociales básicos, pueden ser:

- Características especiales de la cooperativa, del entorno o de los hechos informados;
- Situaciones extraordinarias y/o sujetas a acontecimientos futuros; y,
- Cualquier otra circunstancia que pudiera afectar significativamente la evaluación y toma de decisiones.

El balance social cooperativo y el informe social interno contienen un anexo referido a la identidad cooperativa, dos anexos con los cuestionarios de la empresa a los asociados y trabajadores.

## **Exposición**

El Balance Social Cooperativo Integral debe ser tratado y aprobado por la Asamblea Anual Ordinaria.

El Balance social cooperativo debe exponerse junto a los estados contables básicos

El Informe Social Interno está destinado al área interna de la cooperativa, salvo que la asamblea así lo disponga será destinado al área externa.

### **2.2.2.9 Indicadores Sociales**

Del indicador se obtiene datos objetivos y comparables para la medición del resultado en términos de calidad de vida para determinadas regiones o conceptos sociales, en las empresas, se remiten informes basados en los mismos indicadores y para las mismas áreas de estudio. El desarrollo del marco para la comparación y análisis de la responsabilidad social viene impuesto desde fuera de la empresa, a diferencia de los dos métodos vistos, donde los datos a tomar y los indicadores eran seleccionados por la dirección (Dominguez, 2004).

Las instituciones empresariales (ej.: gobierno, sindicatos), se muestran especialmente interesados en analizar y comparar los aspectos de resultados sociales inter-empresas y, al mismo tiempo, establecer una agenda de áreas a tener en cuenta de acuerdo con determinados criterios de medida.

Dos ejemplos de modelos de indicador social más conocidos son la legislación de la contabilidad social en Francia y el balance social del First National Bank de Minneapolis, pionero en el uso de indicadores sociales para informes tanto internos como externos al banco.

#### **2.2.2.10 Principios cooperativos**

Los principios cooperativos son pautas generales por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores (Alianza, 1997):

- 1. Asociación voluntaria y abierta.-** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas, sociales y de género.

Las dimensiones agregadas a estos principios, son básicamente las siguientes:

- Apertura cooperativa, que implica revisión de los límites impuestos a los nuevos socios y las trabas puestas a la salida, el fomento de la asociación, entre otras variables.
  - Identidad cooperativa del asociado, que significa revisión del proceso de inducción, incorporación del asociado y de la aceptación de los valores y principios del cooperativismo.
  - No discriminación por razones de género, basada en la clase social, por identidad étnica, por afiliación política, por creencia religiosa, etc.
- 2. Control democrático por los asociados.-** Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidas como representantes son responsables ante los asociados. En las cooperativas primarias los asociados tienen iguales derechos de voto (un asociado, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan asimismo en forma democrática.

Las dimensiones relacionadas con este principio podemos son:

- Participación en asambleas.
- Accesibilidad a cargos cooperativos.
- Participación en organismos de segundo grado.
- Participación en la gestión diaria (información, grupos de trabajo)
- Participación de diferentes tipos de asociados.
- Clima laboral, condiciones contractuales, solidaridad retributiva, etc.

**3. Participación económica de los asociados.-** Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general, al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los asociados suelen recibir una compensación limitada, si acaso alguna, sobre el capital suscrito como condición para asociarse. Destinan los excedentes a todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de la cooperativa, posiblemente mediante la constitución de reservas de las cuales una parte al menos debe ser indivisible; la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades aprobadas por los asociados.

Las dimensiones correspondientes pueden ser:

- Destino de los excedentes generados.
- Justicia en la remuneración al capital.
- Configuración del capital social.

- 4. Autonomía e independencia.-** Las cooperativas son organización es autónomas de autoayuda administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control por parte de los asociados y mantengan su autonomía cooperativa.

Las dimensiones más caracterizadas son:

- Estructura del capital social.
- Independencia de los miembros del Consejo de Administración.

- 5. Educación, entrenamiento e información.-** Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

Son caracterizadas las siguientes dimensiones:

- Niveles educativos
- Inversiones en educación
- Procesos de formación
- Efectos de los procesos de formación
- Destinatarios

- 6. Cooperación entre cooperativas.-** Las cooperativas sirven más eficientemente a sus asociados y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Se toman en cuenta las siguientes dimensiones:

- Integración a efectos representativos.
- Integración a efectos de negocios.

**7. Preocupación por la comunidad.-** A la vez que atienden las necesidades de sus asociados, las cooperativas trabajan en el desarrollo sustentable de sus comunidades mediante políticas aprobadas por aquéllos.

Entre las dimensiones más precisas se pueden distinguir:

- Dotación y aplicación de fondos especiales.
- Presencia de la cooperativa en su comunidad.
- Mejora del nivel de vida del asociado y su familia.
- Compromiso medioambiental.
- Compromiso cultural.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 HIPÓTESIS**

Mediante la construcción, análisis y evaluación del balance social, se garantizará el cumplimiento de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

#### **3.1.1 Hipótesis General**

Con la evaluación de la responsabilidad social permitirá determinar el cumplimiento de los principios y objetivos sociales, mediante un balance social que realizará la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

#### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- ✓ Con la determinación de la normativa, principios y leyes de la responsabilidad social para contrastar con la filosofía institucional y la vinculación de la cooperativa con la ética y la sociedad.
- ✓ Con el análisis de los modelos de balance social propuestos por las diferentes organizaciones empresariales servirá como base a un nuevo modelo de responsabilidad social de acuerdo a la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”
- ✓ Con la construcción de un balance social, permitirá reflejar y medir la preocupación de la cooperativa por la sociedad.

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 Variable Independiente**

Balance social

#### **3.2.2 Variable Dependiente**

Cumplimiento de la responsabilidad social.



### Variable Dependiente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Cumplimiento de la responsabilidad social	Es un factor clave de la dirección, ya que no se pueden manejar los conceptos económicos separados de los sociales como si fuesen conceptos claramente separados uno del otro.	<p>Información sobre la responsabilidad social asumida.</p> <p>Control democrático por los asociados.</p> <p>Participación económica de los asociados</p> <p>Preocupación por la comunidad</p>	<p>Cuadro con indicadores cuantitativos de cumplimiento de los principios cooperativos</p> <p>Participación y gestión democrática.</p> <p>Política social interna de la cooperativa.</p> <p>Política social externa de la cooperativa</p>	<p>¿Recurre a indicadores cualitativos que resultan necesarios para conocer la opinión de los asociados y trabajadores sobre el cumplimiento de los principios cooperativos? SI ( ) NO ( )</p> <p>Importancia asignada a la emisión del voto</p> <p>Servicios sociales para asociados</p> <p>Contribución para el desarrollo comunitario</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>

### **3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En el desarrollo del proceso investigativo se empleará la investigación bibliográfica para la elaboración del marco teórico y la investigación de campo para la recolección de datos que servirán para la elaboración de la propuesta. Se ha considerado también la investigación descriptiva porque permite analizar el problema en sus partes como delimitar en tiempo y espacio construyendo el análisis crítico, la contextualización y los antecedentes investigativos. Y la investigación analítica con el fin de identificar hasta qué punto los principios y valores de la empresa corresponde con las normativas y procedimientos.

#### **3.3.1 Tipos de Estudio de Investigación**

En la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación

- Por el nivel de profundidad: Explicativa
- Por el tipo de datos a analizar: Cuantitativa
- Por las condiciones del estudio: De campo
- Por la utilización del conocimiento: Aplicativa
- Por la rigurosidad del método empleado: Histórica y Descriptiva

#### **3.3.2 Diseño de la Investigación**

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación (bien sea cualitativa o cuantitativa), el investigador debe seleccionar un diseño de investigación. Esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos. Es necesario por tanto que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claros los objetivos de la investigación.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

El universo para la investigación serán los socios de la cooperativa hombres, mujeres, funcionarios y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.

#### 3.4.2 Muestra

Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla (Levin&Rubin, 1996).

**Tabla N° 1: Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito**

**“EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”**

<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Lic. Miguel Vega	Presidente
Lic. Mauro Soto	Vicepresidente
Lic. Ruth Fierro	Secretaria
Lic. Edgar Romero	Vocal
Lic. María Santamaría	Vocal
<b>CONSEJO DE VIGILANCIA</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Lic. William Angulo	Presidente
Lic. Julia Silva	Vocal
Lic. Leonidas García	Secretario
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Coop “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

**Elaborado por:** Jessica Monar López

**Tabla N° 2: Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito**

**“EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ing. Franklin Bucheli	Gerente General
Lic. Javier Gallegos	Contador
Ing. Ximena Poveda	Asistente Contabilidad
Lic. Gilbert Cabezas	Ayudante de Gerencia II
Ing. Luis Alarcón	Oficial de Cumplimiento
Sr. Jairo Constante	Alguacil de Crédito
Ing. Mirian Sánchez	Asistente Dpto. Cartera
Lic. Abril Emilia	Secretaria
Lic. Saltos Pilar	Comisariato
Lic. Mayra Villacis	Auxiliar Comisariato
Lic. Inés Ortíz	Cajera Principal
Lic. Helen Escobar	Cajera
Ing. Jaime Camacho	Adm. Sistemas
Sr. Juan Morejón	Mensajero
Sra. Rosa Morejón	Auxiliar Servicio
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Fuente:** Coop “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA

**Elaborado por:** Jessica Monar López

**Tabla N° 3: Universo Directivos Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”**

<b>SOCIOS</b>	<b>NÚMERO</b>
Hombres	985
Mujeres	937
<b>Total</b>	<b>1.922</b>

**Fuente:** Coop “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

**Elaborado por:** Jessica Monar López

#### **3.4.2.1. Tamaño de la Muestra**

Para determinar la muestra de la población a investigar se aplicó la siguiente fórmula:

##### **Simbología:**

**n:** tamaño de la muestra

**N:** universo

**k:** 2

**e:** error admisible

**p:** posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis.

**q:** posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

Remplazando en la fórmula los siguientes valores:  $k=2$ ,  $e=5\%$  y  $p=q=0.5$

## Fórmula

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1)\left(\frac{e}{k}\right)^2 + p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.922 (0,5 * 0,5)}{(1.922 - 1)(0,05/2)^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{480,5}{1,450625}$$

$$n = 331 \text{ Socios}$$

### 3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.5.1. Métodos

En el presente trabajo de investigación he priorizado los siguientes métodos.

Bernal (2006). Comentó lo siguiente:

- **Método Deductivo.-** Este método universal orientará a llegar a un razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con un análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.
- **Método Inductivo.-** “Este método permitirá utilizar el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.” (Bernal, 2006)
- **Método Histórico Lógico.-** “De gran utilidad para el esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común.” (Bernal, 2006).

- **Método Científico.-** Este método permitirá identificar las variables del problema, la formulación de los objetivos, hipótesis identificación de variables la operacionalización y la realización de todo el proceso de la investigación.

### 3.5.2. Técnicas e Instrumentos.

Para la obtención de datos requeridos en la investigación se utilizará los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- **Encuesta.-** Es un cuestionario o conjunto de preguntas que posibilitará obtener información acerca del cumplimiento de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.
- **Entrevista.-** Está orientada a establecer contacto directo con los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, con la finalidad de obtener una información directa.

## 3.6. MÉTODO DEL CHI CUADRADO

### 3.6.1. Fijación de Hipótesis

**H0:** Mediante la construcción, análisis y evaluación del balance social, se garantizará el cumplimiento de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, provincia Bolívar, cantón Guaranda, periodo 2013.

**H1:** Mediante la construcción, análisis y evaluación del balance social, no se garantizará el cumplimiento de la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, provincia Bolívar, cantón Guaranda, periodo 2013.

### 3.6.2. Matriz de Contingencia

**Tabla N° 4: Matriz de Contingencia**

<b>Categoría</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
Socios	296	35	<b>331</b>
Funcionarios	17	6	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>41</b>	<b>354</b>

Elaborado por: Jessica Monar

### 3.6.3. Frecuencias Esperadas

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

**Tabla N° 5: Matriz de Frecuencias Esperadas**

<b>Categoría</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
Socios	292,66	38,34	<b>331</b>
Funcionarios	20,34	2,66	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>41</b>	<b>354</b>

Elaborado por: Jessica Monar

### 3.6.4. Grados de Libertad

$K = (\text{número de filas} - 1) * (\text{número de columnas} - 1)$

$K = (2-1) * (2-1)$

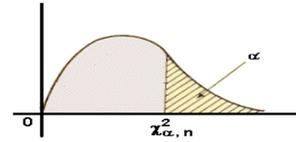
$K = 1$

Nivel de Confianza= 95%

Nivel de error=  $5\% / 100 = 0,05$

## Gráfico N° 2: Grados de Libertad

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ( $\alpha$ )				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55



Por lo tanto  $X_{t2}$  es igual a 3,84

La probabilidad de obtener un valor que 3,84 es 0.05

### 3.6.5. Decisión

$$X_{c^2} = \sum (O - E)^2 / E$$

Tabla N° 6: Matriz de Decisión

O	E	S (O-E) <sup>2</sup> /E
296	292,66	0,04
17	20,34	0,55
35	38,34	0,29
6	2,66	4,19
<b>354</b>	<b>354,00</b>	<b>5,07</b>

Elaborado por: Jessica Monar

Por lo tanto  $X_{c2}$  es igual a 5,07

### Interpretación

$X_{c2} > X_{t2}$  = Rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de trabajo

$X_{c2} < X_{t2}$  = Rechazo la hipótesis de trabajo y acepto la hipótesis nula

En este caso rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de trabajo

$$X_{c2} > X_{t2}$$

$$5,07 > 3,84$$

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. TÍTULO DE LA TESIS**

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.

### **4.2.OBJETIVOS**

#### **4.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar el diagnóstico de la gestión Institucional entorno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

#### **4.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y eficiencia de sus trabajadores.
- Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la Institución e informar a la opinión pública de su desempeño social como Institución.
- Actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, donde se pueda medir y controlar los beneficios que se desprenden de sus acciones.

## 4.3. PROPUESTA

### 4.3.1. Estructura del Balance Social.

#### I. Introducción/Presentación

Es recomendable que el Balance Social comience con una introducción o presentación, incluyendo información básica sobre la empresa y el sector/mercado en que ella desarrolla sus actividades.

- a. **Mensaje del personal superior.**- A través de este mensaje, se marca la pauta general del balance social y se concede credibilidad frente a los usuarios internos y externos. Es importante que en éste se expliciten los principales elementos del Balance Social, particularmente aquellos dedicados a la misión y visión, los desafíos recientes y futuros de la organización frente al desempeño social, ambiental y económico.
- b. **Perfil de la Empresa.**-Ofrece una visión general de la empresa, una especie de síntesis que permita la visualización del todo, proporcionando un contexto para comprender y evaluar la información de los capítulos siguientes.
- c. **Sector de la Economía.**- Consiste en una breve presentación del sector de la economía en que actúa la empresa, abordando incluso sus retos y perspectivas, y la contribución del sector a la economía general del país.

#### II. Los "Estados" del Balance Social

A continuación se presentan lo que denominamos "Estados" del Balance Social. Sin duda, ha sido inevitable realizar un paralelismo entre lo que es el balance financiero habitual de una empresa y lo que sería su Balance Social. En principio, el modelo de preparación y presentación del balance social incluye dos grandes "estados": un primer estado que tiene que ver con la demostración del valor agregado de la empresa y un segundo estado o grupo de estados que incluyen los indicadores de desempeño de la empresa en relación a los 3 aspectos básicos en

los cuales una empresa demuestra su responsabilidad social (desempeño económico-financiero, desempeño social y desempeño ambiental).

**a. Estado de Demostración del Valor Agregado.-** En primer lugar se debe indicar que este estado puede ser presentado ya sea como parte del Balance Social de la empresa, o como un "cuarto" estado financiero básico. En este modelo para la preparación y presentación del Balance Social, se ha optado por incluir a este estado como parte integrante del Balance Social de las empresas.

**b. Estados de Indicadores de Desempeño:**

✓ **Indicadores de Desempeño Económico-Financiero.-** Este estado agrupa a un conjunto de indicadores que buscan dar transparencia respecto a la situación económica de la empresa. Generalmente, dichos indicadores no son considerados en los tradicionales balances financieros.

Los indicadores incluidos en el Estado son exclusivamente indicadores de carácter cuantitativo. Es posible que en las notas al balance social, la empresa también haga referencia a algunos indicadores de carácter cualitativo.

✓ **Indicadores de Desempeño Social.-** Los indicadores de desempeño social buscan expresar los impactos de las actividades de la empresa en relación con su público interno, proveedores, consumidores/ clientes, comunidad, gobierno y sociedad en general. La transparencia y buen desempeño de estos indicadores afectan positivamente la imagen corporativa, constituyen un elemento de diferenciación y por ende, una ventaja competitiva.

✓ **Indicadores de Desempeño Ambiental.-** La empresa impacta sobre el medioambiente de diversas formas y con distinta intensidad. Su relación con el aire, el agua, el suelo, la biodiversidad, constituye el amplio conjunto de aspectos que la compañía debe considerar en su desempeño y actuar frente a ellos acorde con sus compromisos medioambientales. Una

organización medioambientalmente sustentable busca minimizar los impactos negativos y ampliar los positivos.

### **III. Las "Notas" al Balance Social**

- a. **Descripción de la empresa.-** Relato en forma resumida del origen de la empresa y etapas trascendentales de su vida. Es la oportunidad de comunicarse con sus diferentes públicos. Lo mejor es utilizar un estilo narrativo tipo "cuento", el cual puede ir acompañando de una línea de tiempo para mejorar la visualización.
- b. **Otras notas explicativas.-** Es deseable que la empresa incluya notas explicativas a dicho estado, de acuerdo a lo que se presentara en el capítulo anterior.

### **IV. Anexos al Balance Social**

Se espera que la empresa presente Anexos a su Balance Social con distintos tipos de informaciones relacionadas a los temas de Balance Social que considere relevantes para el análisis que realicen los lectores.

- ✓ **Informe de los auditores externos sobre el Balance Social.-** De la misma forma con que las empresas desearon agregarle credibilidad a sus balances financieros mediante la contratación de auditores independientes para la emisión de un dictamen de auditoría que los acompaña, ya sea por voluntad propia o por requerimiento de terceras partes con las que la empresa se encuentra vinculada, las empresas pueden desear darle mayor credibilidad a las cifras e informaciones incluidas en su Balance Social. A tales efectos, las grandes firmas de auditoría a nivel mundial poseen profesionales capacitados para evaluar cada una de las áreas presentadas en el Balance Social, incluyendo desde los aspectos relacionados al medio ambiente, hasta las afirmaciones realizadas por las empresas en relación a su generación de valor agregado.

## **4.3.2. Balance Social**

### **4.3.2.1. Introducción**

El modelo propuesto se fundamenta en los lineamientos de la Identidad Social Cooperativa definidos por la Alianza Cooperativa Internacional, también considera elementos propios que cuantifican las características propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar. Este Modelo de Balance de Gestión Social enlista una gama de variables sociales posibles de registrar cuantitativamente considerando el accionar cooperativo y los requerimientos de la legislación ecuatoriana vigente (la Ley y el Reglamento de la Economía Popular Solidaria).

La información obtenida de los grupos de interés permitió elaborar el presente balance social propiciando una vinculación con los objetivos de esta investigación.

### **A. Perfil de la Empresa**

#### **1. Datos Generales.**

- **Razón Social.**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

- **Localización Geográfica.**

García Moreno y Convención de 1844

- **Representante Legal.**

Ing. Franklin Bucheli

## 2. Conocimiento de la Empresa.

- **Productos y Servicios**

**Ahorros.-** El dinero depositado en la cuenta de ahorros, es prácticamente un depósito a la vista, susceptible de retirarlo, salvo el caso de hallarse pignorado como garantía de los préstamos. Los ahorros ganan dividendos de acuerdo a los excedentes anuales de la cooperativa.

**Créditos:**

**Tabla N° 7: Matriz de Crédito Ordinario**

Desde	Hasta	Plazo en Meses
\$ 1,00	\$ 500,00	12
\$ 501,00	\$ 1.000,00	18
\$ 1.001,00	\$ 2.500,00	24
\$ 2.501,00	\$ 4.000,00	40
\$ 4.001,00	\$ 7.000,00	60
\$ 7.001,00	\$ 10.000,00	84

**Fuente:** Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

**Elaborado por:** Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

**Tabla N° 8: Matriz de Crédito Emergente**

Desde	Hasta	Plazo en Meses
\$ 1,00	\$ 600,00	12
\$ 601,00	\$ 1.200,00	18
\$ 1.201,00	\$ 2.000,00	24
\$ 2.001,00	\$ 3.500,00	36
\$ 3.501,00	\$ 5.000,00	60

**Fuente:** Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

**Elaborado por:** Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

**Tabla N° 9: Matriz de Crédito Electrodoméstico**

Desde	Hasta	Plazo en Meses
\$ 1,00	\$ 500,00	12
\$ 501,00	\$ 1.200,00	24
\$ 1.201,00	\$ 2.500,00	36
\$ 2.501,00	\$ 4.000,00	40

Fuente: Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

Elaborado por: Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

**Tabla N° 10: Matriz de Crédito Estudiantil**

Nivel	Hasta	Plazo en Meses
Escuela	\$ 600,00	18
Colegio	\$ 800,00	18
Universidad	\$ 1.200,00	18

Fuente: Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

Elaborado por: Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA"

### **Anticipo de Sueldo**

Este tipo de préstamo tiene un monto máximo de \$120 dólares, dependiendo de la categoría, y con un plazo específico de un mes.

### **Comisariato y Farmacia**

Estos tipos de créditos se lo conceden hasta un monto máximo de \$200 dólares a un mes plazo.

## **B. Sector de la Economía**

### **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.**

**Artículo 1.- Definición.-** Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

### **Artículo 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:**

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

**Artículo 4.- Principios.-** Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- 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 cuentas
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

**Artículo 5.- Acto Económico Solidario.-** Los actos que efectúen con sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta Ley, dentro del ejercicio de las actividades propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios y se sujetarán a la presente Ley.

**Artículo 8.- Formas de Organización.-** 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.

#### 4.3.2.2. Estados del Balance Social

##### 4.3.2.2.1. Indicadores de Desempeño Económico – Financiero.

**Tabla N° 11: Indicadores de Desempeño Económico – Financiero**

Descripción	Año 1	Año 2	Porcentaje
<b>Generación de riqueza</b>			
Ingresos Operativos	186,714.32	681,749.68	72%
<b>Estado</b>			
Impuestos Fiscales	5,209.14	7,552.72	31%
<b>Empleados</b>			
Sueldos	26,988.50	92,686.79	70%
Beneficios Sociales	10,029.22	11,573.26	13%

**Objetivo:** Agrupar un conjunto de indicadores que permita la transparencia en el desempeño económico de la Cooperativa.

##### 4.3.2.2.2. Indicadores de Desempeño Social

**Tabla N° 12: Indicadores de Desempeño Social**

Descripción	Año 1	Año 2	Porcentaje
Partidas para alimentación	441.13	4,762.06	90%
Partidas para educación, capacitación y desarrollo profesional	820.56	194,498.14	99%

**Objetivo:** Los indicadores de desempeño social buscan expresar los impactos de las actividades de la empresa en relación con su cliente interno.

#### 4.3.2.2.3. Indicadores de Desempeño Ambiental

**Tabla N° 13: Indicadores de Desempeño Ambiental**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Porcentaje</b>
Agua	160.45	771.95	79%
Luz	1,191.00	3,064.34	61%
Inversión en proyectos, programas, procesos en mejora y preservación ambiental.	-	-	-

**Objetivo:** La relación de la empresa con el aire, el agua, el suelo, la biodiversidad, constituye el amplio conjunto de aspectos que debe considerar en su desempeño y actuar frente a ellos acorde con sus compromisos medioambientales.

**Tabla N° 14: Estructura Socio Laboral COACEB**

Hoja

1/16

 <p style="text-align: center;"><b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</b>  <b>ESTRUCTURA SOCIO-LABORAL DE LA COOPERATIVA</b>  <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “EDUCADORES DE</b>  <b>BOLÍVAR LTDA.”</b></p>								
N° Asociados a la fecha de cierre:				1922				
N° Trabajadores a la fecha de cierre del ejercicio:				15				
ASOCIADOS				TRABAJADORES				
EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR		EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR		
CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	PORCENTAJE
<b>1. Según tipo de personas</b>								
Personas físicas								
Hombres	985	61%	743	54%	11	50%	10	48%
Mujeres	625	39%	625	46%	11	50%	11	52%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>2. Según su edad</b>								
De 18 a 36 años	298	19%	253	18%	3	14%	2	10%
De 36 a 54 años	629	39%	534	39%	19	86%	19	90%
Mayores de 54 años	683	42%	581	42%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>3. Según la nacionalidad</b>								
Nacionales	1610	100%	1368	100%	22	100%	21	100%
Extranjeros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>4. Según la antigüedad</b>								
≤ 5 años	189	12%	142	10%	4	18%	3	14%
> 5 años ≤ 10 años	349	22%	258	19%	7	32%	7	33%
> 10 años ≤ 15 años	217	13%	197	14%	6	27%	6	29%
> 15 años ≤ 20 años	417	26%	377	28%	3	14%	3	14%
> 20 años	438	27%	394	29%	2	9%	2	10%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>5. Según estado civil</b>								
Solteros	54	3%	46	3%	2	9%	1	5%
Casados	1326	82%	1127	82%	13	59%	13	62%
Divorciados	98	6%	83	6%	3	14%	3	14%
Otros	132	8%	112	8%	4	18%	4	19%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>6. Según nivel de instrucción formal</b>								
Primaria	151	9%	128	9%	2	9%	2	10%
Secundaria	834	52%	709	52%	1	5%	0	0%
Universidad	625	39%	531	39%	19	86%	19	90%
<b>Total</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

## PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Hoja

Tabla N° 15 Principio I: Asociación Voluntaria y Abierta

2/16

### Indicadores Cuantitativos

 <b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</b> <b>INDICADORES CUANTITATIVOS</b> <b>ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA</b>				
<b>RAZON SOCIAL:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar				
<b>Inicio del Ejercicio:</b> 01 de Enero 2013 <b>Culminación del Ejercicio:</b> 31 de Diciembre del 2013				
<b>Responsable:</b> _____ <b>Fecha de Elaboración:</b> _____				
<b>Aprobado por:</b> _____ <b>Fecha de Aprobación:</b> _____				
APERTURA COOPERATIVA	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Ingreso y Egreso de Asociados</b>				
Ingreso de Asociados	1922	93%	1368	96%
Egreso de Asociados	136	7%	54	4%
<b>Total</b>	<b>2058</b>	<b>100%</b>	<b>1422</b>	<b>100%</b>
<b>Causa de Egreso de Asociados</b>				
Baja voluntaria	105	77%	39	72%
Fallecimiento	31	23%	15	28%
Sanción	0	0%	0	0%
Otras	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Se determinó que para el año actual el porcentaje de asociados ingresados ha aumentado en un 71 %.

**Tabla N° 16 Principio I: Asociación Voluntaria y Abierta**

**Indicadores Cualitativos**

Hoja

3/16



**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO  
INDICADORES CUALITATIVOS  
ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA**

**RAZON SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar

**Inicio del ejercicio:** 01 de Enero 2013

**Culminación del Ejercicio:** 31 de Diciembre del 2013

**Responsable:**

**Fecha de Elaboración:**

**Aprobado por:**

**Fecha de Aprobación:**

<b>RESPONSABILIDAD ASOCIATIVA</b>	<b>EJERCICIO ACTUAL</b>		<b>EJERCICIO ANTERIOR</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Conocimiento cooperativo del ingresante</b>				
Muy Bueno	423	22%	301	22%
Bueno	658	34%	468	34%
Regular	463	24%	330	24%
Malo	246	13%	175	13%
No sabe/ No contesta	132	7%	94	7%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>

La salida de socios con relación al año 2012 es de un 40%, en el que se puede determinar que ha sido más el ingreso que la salida de socios.



**Tabla N° 18 Principio II: Control Democrático  
de los Miembros**

Hoja

5/16

**Indicadores Cualitativos**

PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Importancia asignada a la emisión de votos</b>				
Muy importante	528	27%	396	29%
Importante	453	24%	456	33%
Poco Importante	374	19%	251	18%
Nada Importante	261	14%	93	7%
No sabe	306	16%	172	13%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>
<b>Sobre la gestión del Consejo Administrativo</b>				
Muy Buena	725	38%	254	19%
Buena	549	29%	239	17%
Regular	216	11%	436	32%
Mala	354	18%	175	13%
No sabe	78	4%	264	19%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>

La falta de compromiso por parte de los asociados ha permitido que se genere asambleas extraordinarias, con el fin de lograr el mayor número de asistencia.

**Tabla N° 19 Principio III: Participación Económica  
de los Asociados**

Hoja

6/16

**Indicadores Cuantitativos**

 <p align="center"><b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INDICADORES CUANTITATIVOS PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS</b></p>				
<b>RAZÓN SOCIAL:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar				
<b>Inicio del ejercicio:</b> 01 de Enero 2013		<b>Culminación del Ejercicio:</b> 31 de Diciembre del 2013		
<b>Responsable</b>		<b>Fecha de Elaboración:</b>		
<b>Aprobado:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		
REMUNERACIÓN A LOS ASOCIADOS POR SUS APORTES FINANCIEROS	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Remuneración o cuota social y préstamos</b>				
Tasa media de interés anual para cuotas sociales	0		0	
Tasa media de interés anual para préstamos	13,32%		13,32%	
<b>Total</b>	<b>13,32%</b>		<b>13,32%</b>	
<b>Política social interna de la Cooperativa</b>				
Monto invertido en servicios sociales para asociados	0,00	0%	0,00	0%
Monto invertido en servicios sociales para trabajadores	600,00	100%	600,00	100%
<b>Total</b>	<b>600,00</b>	<b>100%</b>	<b>600,00</b>	<b>100%</b>
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>				
Horas perdidas por accidentes laborales	0	0%	0	0%
Trabajadores accidentados	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

La tasa de interés se ha mantenido constante durante los dos años de estudio.

**Tabla N° 20 Principio III: Participación Económica  
de los Asociados  
Indicadores Cualitativos**

Hoja  
7/16



**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO  
INDICADORES CUALITATIVOS  
PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS**

**RAZON SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar

**Inicio del ejercicio:** 01 de Enero 2013

**Culminación del Ejercicio:** 31 de Diciembre del 2013

**Responsable:**

**Fecha de Elaboración:**

**Aprobado por:**

**Fecha de Aprobación:**

REMUNERACION A LOS APORTES FINANCIEROS DE LOS ASOCIADOS	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Interés otorgado a cuotas de capital</b>				
Alto	278	14%	265	19%
Medio	682	35%	523	38%
Bajo	426	22%	178	13%
Nulo	185	10%	146	11%
No sabe	351	18%	256	19%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>
<b>Interés otorgado a prestamos de asociados</b>				
Alto	214	11%	378	28%
Medio	527	27%	324	24%
Bajo	475	25%	265	19%
Nulo	342	18%	185	14%
No sabe	364	19%	216	16%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>
<b>Servicio que brinda a sus asociados</b>				
Muy Bueno	437	23%	0	0%
Bueno	246	13%	0	0%
Regular	94	5%	0	0%
Malo	786	41%	0	0%
No sabe	359	19%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

<b>Servicio sociales para asociados</b>				
Muy Bueno	148	8%	0	0%
Bueno	313	16%	0	0%
Regular	265	14%	0	0%
Malo	472	25%	0	0%
No sabe	724	38%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>Servicio sociales para trabajadores</b>				
Muy Bueno	3	14%	2	10%
Bueno	3	14%	4	19%
Regular	5	23%	6	29%
Malo	11	50%	9	43%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>Condiciones de trabajo</b>				
Muy Bueno	7	32%	4	19%
Bueno	4	18%	9	43%
Regular	9	41%	5	24%
Malo	2	9%	3	14%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

No se ha invertido para servicios sociales a los socios, solo se ha establecido a trabajadores por un valor de \$600.00 durante los dos años.

**Tabla N° 21 Principio IV: Autonomía e Independencia**

Hoja

**Indicadores Cuantitativos**

9/16



**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO  
INDICADORES CUANTITATIVOS  
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.

**Inicio del ejercicio:** 01 de Enero 2013      **Culminación del Ejercicio:** 31 de Diciembre del 2013

**Responsable:**

**Fecha de Elaboración:**

**Aprobado por:**

**Fecha de Aprobación:**

<b>ACUERDOS CON OTRAS ORGANIZACIONES</b>	<b>EJERCICIO ACTUAL</b>		<b>EJERCICIO ANTERIOR</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Participación en otras organizaciones</b>				
Aporte de la cooperativa a otras organizaciones	100,00	17%	100,00	17%
Cargos en otras organizaciones	500,00	83%	500,00	83%
<b>Total</b>	<b>600,00</b>	<b>100%</b>	<b>600,00</b>	<b>100%</b>

Se estableció el monto de \$100.00, aportados a otra organización, monto que se ha establecido constante en los últimos periodos.

**Tabla N° 22 Principio IV: Autonomía e Independencia**

**Indicadores Cualitativos**

Hoja

10/16



**BALANCE SOCIAL COOPERATIVO  
INDICADORES CUALITATIVOS  
AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Bolívar

**Inicio del ejercicio:** 01 de Enero 2013    **Culminación del Ejercicio:** al 31 de Diciembre del 2013

**Responsable:**

**Fecha de Elaboración:**

**Aprobado por:**

**Fecha de Aprobación:**

ACUERDOS CON OTRAS ORGANIZACIONES	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Condicionamiento a su autonomía e independencia</b>				
Mucho	23	1%	21	2%
Algo	132	7%	247	18%
Poco	315	16%	142	10%
Nada	249	13%	53	4%
No sabe	1203	63%	905	66%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>

Se considera eficiente la participación que otorga la Cooperativa en beneficio del asociado en relación al periodo anterior.

**Tabla N° 23 Principio V: Educación, Capacitación  
e Información.  
Indicadores Cuantitativos**

Hoja  
11/16

POLITICA EDUCATIVA DE LA COOPERATIVA	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Inversión en educación, capacitación e información</b>				
1. Destinada a asociados y trabajadores	0,00	0%	0,00	0%
Instrucción formal	0,00	0%	0,00	0%
Actividades de educación cooperativa	500,00	33%	500,00	33%
Actividades de capacitación técnica	1.000,00	67%	1.000,00	67%
Actividades culturales, deportivas, etc.	500,00	33%	500,00	33%
2. Destinada a la comunidad	0,00	0%	0,00	0%
3. Transferencia de fondos a otras entidades	0,00	0%	0,00	0%
<b>Total</b>	<b>1.500,00</b>	<b>100%</b>	<b>1.500,00</b>	<b>100%</b>
<b>Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas</b>				
Actividades de educación cooperativa	750,00	33%	750,00	33%
Actividades de capacitación técnica	1.000,00	44%	1.000,00	44%
Actividades culturales, deportivas, etc.	500,00	22%	500,00	22%
<b>Total</b>	<b>2.250,00</b>	<b>100%</b>	<b>2.250,00</b>	<b>100%</b>
<b>Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa</b>				
Actividades de educación cooperativa	0,00	%	0,00	%
Actividades de capacitación técnica	0,00	%	0,00	%
Actividades culturales, deportivas, etc.	0,00	%	0,00	%
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>100%</b>	<b>0,00</b>	<b>100%</b>

Se ha designado presupuesto para capacitación técnica, cultural y deportiva, misma que no se está ejecutando de forma adecuada, ya que el personal considera la necesidad de ejecutar este tipo de eventos y capacitaciones.

**Tabla N° 24 Principio V: Educación, Capacitación  
e Información.**

Hoja  
12/16

**Indicadores Cualitativos**

 <p align="center"><b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INDICADORES CUALITATIVOS EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>				
<b>RAZÓN SOCIAL:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.				
<b>Inicio del ejercicio:</b> 01 de Enero 2013		<b>Culminación del Ejercicio:</b> 31 de Diciembre del 2013		
<b>Responsable:</b>		<b>Fecha de Elaboración:</b>		
<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		
<b>POLÍTICA EDUCATIVA DE LA COOPERATIVA</b>	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Actividad educativa para los asociados</b>				
Muy Bueno	436	23%	168	12%
Bueno	294	15%	154	11%
Regular	159	8%	469	34%
Malo	398	21%	160	12%
No sabe	635	33%	417	30%
<b>Total</b>	<b>1922</b>	<b>100%</b>	<b>1368</b>	<b>100%</b>
<b>Actividad educativa para los trabajadores</b>				
Muy Bueno	4	18%	3	14%
Bueno	7	32%	8	38%
Regular	5	23%	6	29%
Malo	6	27%	4	19%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>
<b>Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado</b>				
Muy Bueno	0	0%	0	0%
Bueno	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

La participación del personal a este tipo de eventos no es constante, se limita la asistencia al personal antiguo. La asistencia por parte de socios no es muy activa, por lo que se considera la aplicación de más publicidad y motivación para la participación constante.



**Tabla N° 26 Principio VI: Cooperación entre  
Cooperativas.**

Hoja

14/16

**Indicadores Cualitativos**

INTEGRACIÓN FEDERATIVA	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Servicios ofrecidos por la cooperativa de grado superior</b>				
Muy Buenos	0	0%	0	0%
Buenos	0	0%	0	0%
Regulares	0	0%	0	0%
Malos	0	0%	0	0%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

No se cumple con este principio.

**Tabla N° 27 Principio VII: Preocupación por la  
Comunidad.**

Hoja

15/16

**Indicadores Cuantitativos**

 <p align="center"><b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INDICADORES CUANTITATIVOS PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD</b></p> <p><b>RAZÓN SOCIAL:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.  <b>Inicio del ejercicio:</b> 01 de Enero 2013      <b>Culminación del Ejercicio:</b> 31 de Diciembre del 2013  <b>Responsable:</b>      <b>Fecha de Elaboración:</b>  <b>Aprobado por:</b>      <b>Fecha de Aprobación:</b></p>				
POLÍTICA SOCIAL EXTERNA DE LA COOPERATIVA	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Contribuciones para el desarrollo comunitario</b>				
Monto invertido en desarrollo sociocultural	0	0%	0	0%
Monto invertido en medio ambiente cultural	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Presupuesto anual aprobado para el desarrollo comunitario</b>	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

No se cumple con este principio

**Tabla N° 28 Principio VII: Preocupación por la  
Comunidad.**

Hoja  
16/16

**Indicadores Cualitativos**

 <p align="center"><b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO INDICADORES CUALITATIVOS PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD</b></p> <p><b>RAZÓN SOCIAL:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.  <b>Inicio del ejercicio:</b> 01 de Enero 2013      <b>Culminación del Ejercicio:</b> 31 de Diciembre del 2013  <b>Responsable:</b>      <b>Fecha de Elaboración:</b>  <b>Aprobado por:</b>      <b>Fecha de Aprobación:</b></p>				
POLÍTICA SOCIAL EXTERNA DE LA COOPERATIVA	EJERCICIO ACTUAL		EJERCICIO ANTERIOR	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Contribuciones para el desarrollo comunitario</b>				
Muy Bueno	0	0%	0	0%
Bueno	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%
No sabe	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

No se cumple con este principio.

### **4.3.2.3. Notas al Balance Social**

#### **Reseña Histórica**

En la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, Cantón Guaranda, Parroquia la Matriz, a los diecinueve días del mes de agosto de 1974, en el Salón de Actos de la Escuela “Gustavo Lemos”, y como resultado de las citaciones hechas con anterioridad por el Comité Organizador se reunieron los señores profesores Primarios de la Provincia con el fin de fundar una asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El Señor Vicente Cardozo Suárez, explicó el objetivo de la Asamblea poniendo de manifiesto la finalidad de la Cooperativa proyectada, los beneficios de ella se derivarán y la protección y ayuda que el Estado y Organismos Nacionales e Internacionales ofrecen a este género de asociaciones Cooperativistas. Acto seguido el Señor Luis Bolívar Cestta, Miembro del Comité Organizador presentó un informe de las gestiones realizadas, indicando que con esta organización se ha cumplido un viejo anhelo del Magisterio Provincial.

Constituidos en Asamblea General más de setenta profesores y nombrado el Director de Asamblea y su Secretario, se procedió en votación secreta, de acuerdo con los Reglamentos, a la elección de los Miembros titulares de los Consejos de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito.

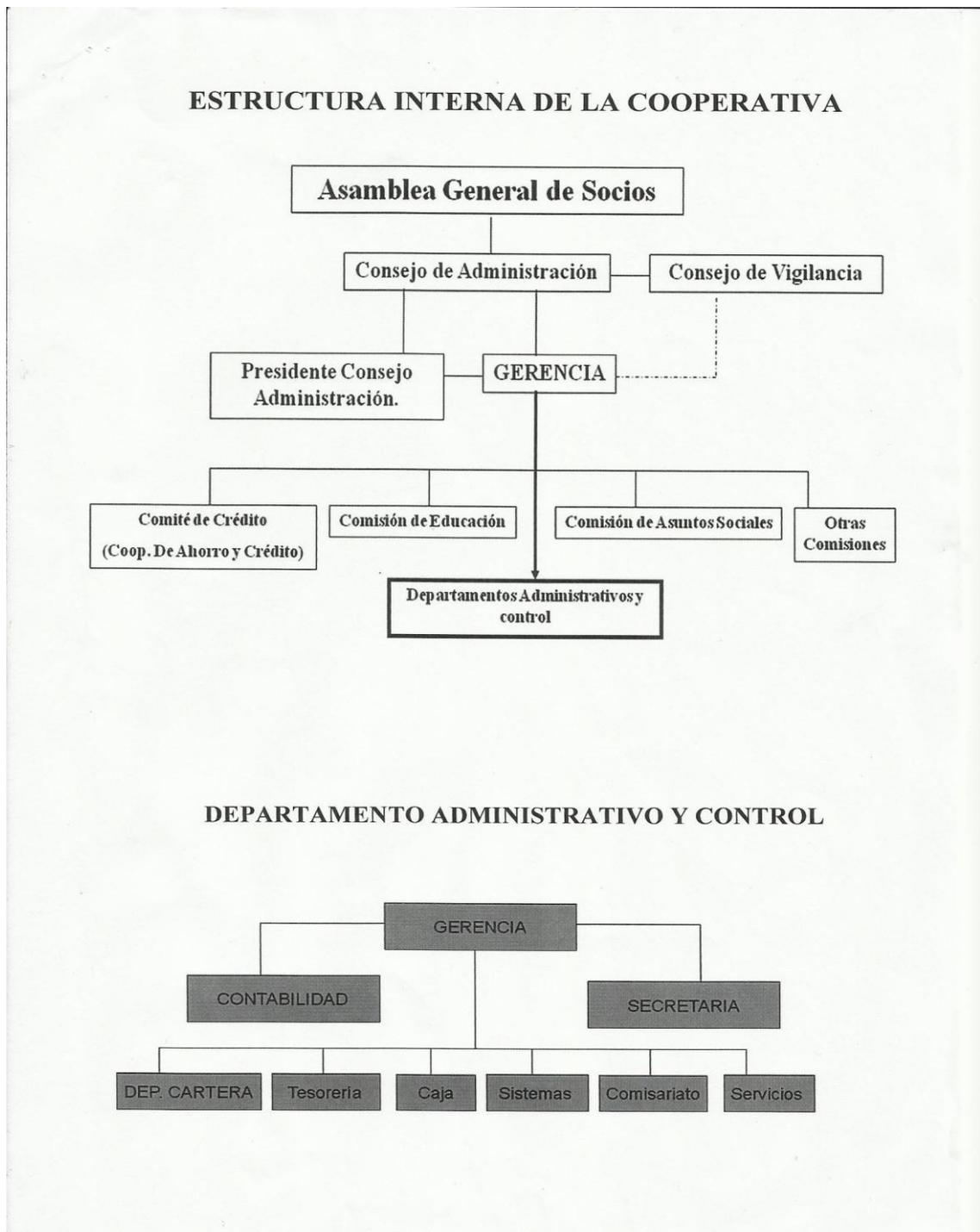
Siendo las cuatro p.m. se dio por terminada la Asamblea Constituyente.

#### **Propósito.**

Impulsar el desarrollo socioeconómico de los socios, a través de servicios de calidad que satisfagan sus expectativas y resuelvan sus necesidades.

## Organigrama Estructural

Gráfico N° 3: Organigrama Estructural



Fuente: Coop. "EDUCADORES DE BOLÍVAR"

## **Notas al Balance Social**

### **Principio 1.- Asociación Voluntaria y Abierta**

En los indicadores, se analiza que no existe discriminación por género, raza, religión o partidismo político.

Las ponderaciones de las Variables e Indicadores de las Dimensiones propuestas para la evaluación permiten inferir que existe total cumplimiento del Primer Principio Cooperativo de “Asociación Voluntaria y Abierta”

### **Principio 2.- Control Democrático de los Miembros**

Se ponderan los siguientes hechos como muy significativos:

En cuanto a la estructura institucional:

- Cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente, así como en el Estatuto y Resoluciones Internas.
- Valoración y puesta en la práctica del sostenimiento de la democracia representativa con sostén en la democracia participativa.
- Participación de mujeres en la vida institucional, especialmente en las Comisiones de Asociados.

En relación con la estructura funcional:

- Posibilidad de realizar una carrera laboral.
- Personal altamente capacitado.
- Igualdad y equidad de género en cuanto a las remuneraciones y cargas laborales.
- Posibilidad de préstamos para mejorar la calidad de vida de los/as trabajadores/as.

Especialmente se destaca el poseer un departamento específico que atiende las necesidades y sugerencias del personal.

Desde la propuesta de los principios del Pacto Global, se puntualiza que:

- Existe un cumplimiento de las normas laborales.

- No existe ninguna forma de trabajo forzoso.
- No existe trabajo infantil.
- No existen denuncias por acoso laboral.
- No se observa discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Se pondera que existe un alto cumplimiento del Segundo Principio Cooperativo y de la lectura de las Variables e Indicadores, se destacan los mecanismos para facilitar el control democrático y por ende la toma de decisión político institucional.

### **Principio 3.- Participación Económica de los Asociados**

Surge durante el estudio de las Variables e Indicadores sostenidos para la ponderación de este Principio Cooperativo, lo siguiente:

- La capacidad de la dirigencia y funcionarios de mantener la eficiencia empresarial conjugada con la eficacia asociativa.
- El impacto social de la cooperativa hacia su grupo de influencia en primera instancia y hacia las comunidades, por prolongación.
- Cumplimiento de las “Prácticas Justas de la Operación” sostenido en la Materia Fundamental de las Normas ISO 26000.
- La cantidad de servicios a los que pueden acceder los/as Asociados/as facilitados por un servicio eficiente pero teniendo como respaldo la cantidad de Asociados/as a la entidad cooperativa.

Todo lo expresado permite afirmar que existe cumplimiento del Tercer Principio de “Participación Económica de los Miembros”.

### **Principio 4.- Autonomía e Independencia**

En relación con el cumplimiento del cuarto Principio Cooperativo y a partir de la lectura de la documentación ponderada se sintetiza que no existen condicionamientos en la toma de decisiones, manteniendo la esencia del Principio en cuanto a la autonomía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.

Por lo antedicho se pondera que existe total cumplimiento del Cuarto Principio Cooperativo de “Autonomía e Independencia”.

### **Principio 5.- Educación, Capacitación e Información**

En el análisis del Quinto Principio de “Educación, Entrenamiento e Información”, se destaca el compromiso con la educación y capacitación cooperativa, ponderada en la convicción de las actividades realizadas durante el ejercicio.

Se evalúa como altamente positivo:

- Haber generado una estructura político institucional que contiene al proceso de educación cooperativa a socios y empleados/as.
- Destacar en ese proceso el carácter democrático, participativo y pluralista que lo caracteriza.
- Haber generado distintas instancia dentro de esa estructura político institucional a los efectos de respetar la igualdad de oportunidades.
- Democratización de la formación y la comunicación.
- La educación como proceso, lo que posibilita a los distintos actores sociales de la Cooperativa acceder a la propuesta educativa con continuidad, secuencia e integración.
- Responsabilidad Social con la comunidad a través de la educación y comunicación.

De la ponderación de las variables e indicadores pertinentes a las Dimensiones utilizadas se observa un parcial cumplimiento del Quinto Principio Cooperativo de “Educación, entrenamiento e información”.

### **Principio 6.- Cooperación entre Cooperativas**

En relación con el Sexto Principio Cooperativo y de las Dimensiones evaluadas surge:

- Poco comprometida con una política de integración.
- En cuanto a presencia en las comunidades donde existen Filiales, es inadecuada.

- Integración de Programas de Promoción en base a la propuesta cooperativa.
- La debilidad de la unión para incidir en las políticas públicas.

Se pondera que existe un medio cumplimiento del Principio de Cooperación entre Cooperativas.

### **Principio 7.- Preocupación por la Comunidad.**

Destacamos en la ponderación del Séptimo Principio Cooperativo:

- Escasa búsqueda de formar y/o consolidar redes vinculares entre organizaciones sociales.
- Trabajo de y en campo.
- Poca cantidad de actividades con escuelas medias sobre cooperativismo y economía social.
- Poca participación en actividades culturales de las comunidades.
- No existe compromiso en los distintos proyectos y actividades que se ejecutan.

Se considera que no existe un cumplimiento total del Séptimo Principio Cooperativo “Compromiso con la comunidad”.

#### 4.3.2.4. Anexo al Balance Social

##### Principio 1.- Asociación Voluntaria y Abierta

- **Ingreso y egreso de asociados**

Se pone de manifiesto con este indicador el ingreso y egreso de asociados producidos durante el ejercicio. La política de ingresos depende de innumerables factores entre los que se pueden destacar la situación económico financiera (tanto del contexto general como de la cooperativa en particular) y las características del servicio que se presta. En consecuencia, el hecho de que los ingresos existan muestra cierto grado de expansión y apertura, pero su inexistencia no implica necesariamente el incumplimiento del principio.

- **Ingreso de asociados**

**Cantidad:** Total de asociados ingresantes a la cooperativa en el ejercicio.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100$$

- **Egreso de asociados**

**Cantidad:** Total de asociados que egresaron de la cooperativa en el ejercicio.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100$$

- **Causas de egreso de asociados.**

El indicador muestra sólo la cantidad de egresos. Un conocimiento de gran interés lo brinda el dato de las causas que motivaron el alejamiento de los asociados de la cooperativa.

**Cantidad:** Total de asociados que perdieron su condición de tales en el ejercicio, desagregado por causas como baja voluntaria, fallecimiento, sanciones u otras.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de asociados que egresaron en el ejercicio}} * 100$$

## **Principio 2.- Control Democrático de los Miembros**

- **Asistentes a asamblea ordinaria**

**Cantidad:** Total de asociados asistentes a la asamblea ordinaria.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de asociados}} * 100$$

- **Promedio de asistentes a asambleas extraordinarias**

**Cantidad:** Promedio de asociados asistentes a las asambleas extraordinarias realizadas en el ejercicio.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad promedio del total de asociados}} * 100$$

## **Principio 3.- Participación Económica de los Asociados**

- **Remuneración a cuotas sociales y préstamos**

**Cantidad:** Tasa media de interés que ofrece la cooperativa a los asociados en el ejercicio, desagregada en cuotas sociales y préstamos de asociados.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Tasa media de interés anual}} * 100$$

- **Política social interna de la cooperativa**

El clima social interno influye en la calidad de los servicios prestados a los asociados y en el desarrollo presente y futuro de la cooperativa. Es por esto que se propone medir a través de indicadores aspectos de la política social de la cooperativa referidos a los asociados y trabajadores (área interna) y sus respectivos grupos familiares.

- **Seguridad e higiene en el trabajo**

Se parte del supuesto que las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo disminuyen los accidentes laborales.

#### **Principio 4.- Autonomía e Independencia**

- **Aportes de la cooperativa al capital de otras organizaciones**

**Cantidad:** Aporte de capital realizado por la cooperativa a otras organizaciones a la fecha de cierre del ejercicio. Es posible desagregar la información para cada una de ellas en una nota o anexo.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Capital total de la organización en la que se participa}} * 100$$

- **Cargos en otras organizaciones**

**Cantidad:** Cargos institucionales o jerárquicos ocupados por representantes de la cooperativa en las organizaciones con las que existen acuerdos, desagregados por cada una de ellas.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos de otras organizaciones}} * 100$$

## **Principio 5.- Educación, Capacitación e Información**

- Inversión en educación, capacitación e información.

El monto total invertido en el ejercicio en educación, capacitación e información comprende: organización, apoyo, financiación de actividades educativas; asistencia de sus asociados y/o trabajadores a dichas actividades, computándolas como tiempo trabajado o haciéndose cargo de las erogaciones que demanden; etc.

Las actividades educativas pueden ser desagregadas en:

- ✓ **Instrucción formal:** Comprende niveles de instrucción primaria, secundaria, terciaria, universitaria o sus equivalentes.
- ✓ **Educación cooperativa:** Desarrollo o perfeccionamiento de facultades intelectuales y morales por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc., en un todo de acuerdo a los principios y valores cooperativos. Incluye conocimientos y práctica de doctrina cooperativa, de aspectos legales, organizacionales y administrativos, etc.
- ✓ **Capacitación técnica:** Se refiere a las habilidades que deben poseer las personas que cumplen determinadas funciones en la gestión cooperativa (dirigentes, gerentes, supervisores, etc.), o específicas de su actividad productiva o de servicio.
- ✓ **Culturales, deportivas, etc.:** Si bien no forman parte de un proceso educativo formal, producen situaciones de aprendizaje al existir una activa participación entre todas las categorías de asociados y/o trabajadores, en las que no interfiere la jerarquía laboral y asociativa. Pueden mencionarse como ejemplo, certámenes, competencias deportivas, concursos, etc.

**Cantidad:** Monto invertido en el ejercicio en actividades de educación, capacitación e información efectivamente realizadas en el ejercicio, desagregado según alternativas sugeridas, independientemente de su forma de pago. No deben incluirse intereses por la financiación.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total invertido en actividades educativas en el ejercicio}} * 100$$

- **Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas.**

Este indicador se refiere sólo a los trabajadores pues existe dificultad sobre todo en grandes cooperativas para documentar la asistencia de los asociados no trabajadores a este tipo de actividades, que pueden o no ser organizadas por la cooperativa.

Se considera el promedio de trabajadores asistentes, pues un mismo trabajador puede asistir a varias actividades durante el ejercicio.

**Cantidad:** Promedio de trabajadores asistentes a todo tipo de actividades educativas en el ejercicio, desagregada según alternativas sugeridas.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100$$

- **Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa**

Con este indicador se considera la asistencia general a las actividades educativas organizadas por la cooperativa. Se incluye a los asociados, trabajadores y público en general, porque se propone medir el impacto y el grado de convocatoria de las actividades educativas que desarrolla la cooperativa en forma directa.

**Cantidad:** Asistentes -asociados, trabajadores y público en general- a las actividades educativas organizadas por la cooperativa en el ejercicio, desagregada según actividades sugeridas.

$$x = \frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de asistentes a actividades educativas en el ejercicio}} * 100$$

## **Principio 6.- Cooperación entre Cooperativas**

- Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas.

A los efectos de obtener los datos requeridos, es importante que las cooperativas arbitren los medios adecuados para que la información necesaria surja directamente del sistema contable. En caso de existir algún tipo de dificultad para obtener información confiable sobre todo en la etapa inicial de implementación del balance social se sugiere indicar la nómina de proveedores y clientes cooperativos de mayor relevancia en notas aclaratorias.

Teniendo en cuenta el principio de economicidad o productividad de la información, se consideran las operaciones correspondientes a la actividad principal de la cooperativa o aquellas que sean muy significativas.

## **Principio 7.- Preocupación por la Comunidad.**

- Contribuciones para el desarrollo comunitario.

Una de las maneras de informar con cierta objetividad este tipo de actividades sociales es a través de los montos invertidos en ellas. Para poder evaluarlos, debe tenerse presente la dimensión y la situación socioeconómica de la cooperativa.

#### **4.3.2.5. Informe del Balance Social**

Para la elaboración del presente Informe del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, se han utilizado los siguientes procedimientos:

1. Lectura de cumplimiento de disposiciones legales, estatutarias y/o reglamentarias.
2. Comprobaciones matemáticas y contables cotejadas con balances financieros económicos.
3. Datos otorgados por el personal administrativo y por socios de la Cooperativa.

Los datos e informes emitidos surgen de los avances realizados en el período que media entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

A los efectos de ubicar a las personas que accederán a la lectura del presente Balance Social expresamos que el trabajo de ponderación del cumplimiento de los Principios Cooperativos se realiza en dos instancias:

- ✓ Al finalizar el análisis y la evaluación de cada Principio Cooperativo.
- ✓ En el presente Informe Final, donde se destacan aspectos salientes que surgen del análisis de todos los Principios Cooperativos.

En el inicio del Informe del Balance Social se destacó:

- ✓ La Responsabilidad de la dirigencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, de cumplir con su Responsabilidad Social mediante la aplicación del Balance Social de acuerdo al modelo establecido, como ponderación de la eficiencia empresarial y la eficacia asociativa, desde la lectura del cumplimiento de los Principios Cooperativos.
- ✓ La formación de un equipo de Responsables Internos integrado por el personal Administrativo designados al efecto. Esto implica hablar de la coordinación entre la decisión política institucional.

- ✓ El compromiso manifestado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”. Este hecho significó un trabajo responsable, comprometido y participativo de cada una de las personas involucradas, sin cuyo aporte no hubiera sido posible la elaboración del presente Balance Social. La lectura de esto permite valorar el alto grado de pertenencia a la entidad, la responsabilidad con la tarea asumida y la búsqueda comprometida de la información solicitada.
- ✓ Estos hechos facilitan el conocimiento de la Responsabilidad Social por parte del personal y sus Directivos, miembros integrantes de las Comisiones de Asociados, y demás actores sociales que impactan y son impactados por esta entidad. Este hecho se enmarca en una política comprometida de comunicación.

Durante la elaboración del Balance Social se destacó como aspectos a ser tenidos en cuenta por su alta valoración:

- ✓ Sistema de Orientación claramente definido: Misión, Visión y Política Institucional.
- ✓ Política de no discriminación explícita, en un todo de acuerdo con los derechos humanos y el cumplimiento de los Principios.
- ✓ Transparencia en los actos de gestión y en la prestación de los servicios.
- ✓ Pertenencia del Personal y su compromiso con la Responsabilidad Social. Asimismo se observa por parte de la entidad una disposición al logro de mejoras para el personal.
- ✓ Política de gestión de los talentos desde la concepción de sujetos creadores del conocimiento.
- ✓ Inversión en educación y capacitación favoreciendo el logro de las competencias y la coherencia entre el decir y el hacer.
- ✓ Estructura político institucional en materia de educación cooperativa, que se mantiene en todas las instancias del organigrama institucional, favoreciendo:
  - La democracia participativa.

- La educación como proceso continuo, secuenciado, permanente e integrado.
  - La igualdad de oportunidades.
  - La comunicación.
- ✓ Integración a actividades de representatividad y de negocios con otras entidades, instituciones y entidades intermedias de las comunidades donde tiene presencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.
  - ✓ Formación de una red interinstitucional generadora que permita la participación en las comunidades.
  - ✓ Logra el mayor reconocimiento tanto en el ámbito local, regional y nacional sostenido en los valores de la cooperación.
  - ✓ Fortalecimiento de las economías regionales.
  - ✓ Respeto a los derechos de los asociados y las asociadas.
  - ✓ Definición de las responsabilidades y las funciones de la administración, claramente establecidas.
  - ✓ Transparencia, fluidez e integridad de la comunicación efectiva con los diferentes actores sociales.
  - ✓ Compromiso con las comunidades asentado en tres ejes:
    - Apoyo constante a las PyMEs.
    - Educación, Cultura y Participación Comunitaria.
  - ✓ Presencia estable en las diferentes actividades de las localidades de su área de influencia a través de:
    - Actividades de los Centros Culturales Cooperativos.
  - ✓ Actividades educativas realizadas en forma compartida donde se destacan especialmente:

- Difusión y promoción de los principios cooperativos.
- Coherencia entre el pensamiento y el hacer cooperativo.

De la lectura de los Indicadores y Variables que componen las propuestas para la evaluación, se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, es una empresa social de servicios financieros que enmarca en un 70% su accionar en el cumplimiento y observancia de los Principios Cooperativos Universales.

#### 4.4. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

##### 4.4.1. Encuesta aplicada a los asociados.

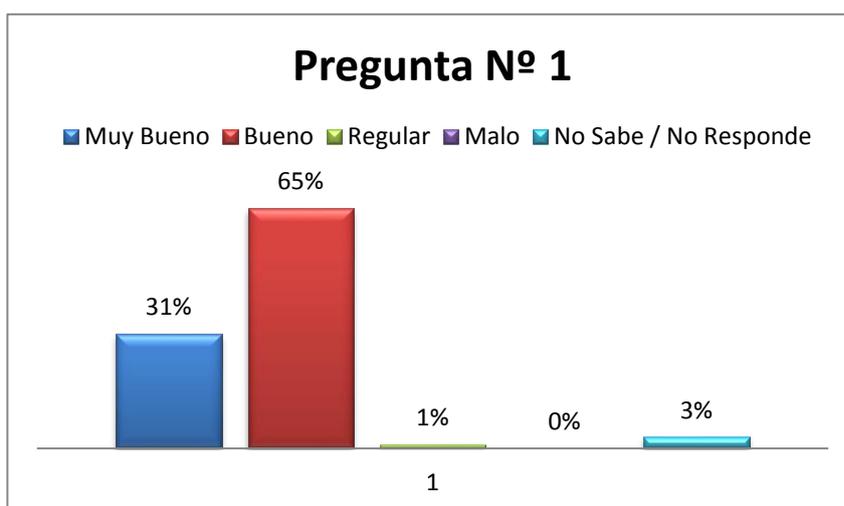
1. ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica al momento de asociarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?

Tabla N° 29: Grado de conocimiento sobre derechos y obligaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	104	31%
Bueno	215	65%
Regular	2	1%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

Gráfico N° 4: Grado de conocimiento sobre derechos y obligaciones



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 65% de los asociados no poseía conocimiento alguno de los derechos y obligaciones que contraería al asociarse.

2. ¿Cómo califica la información obtenida acerca de los derechos y obligaciones que tiene como asociado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?

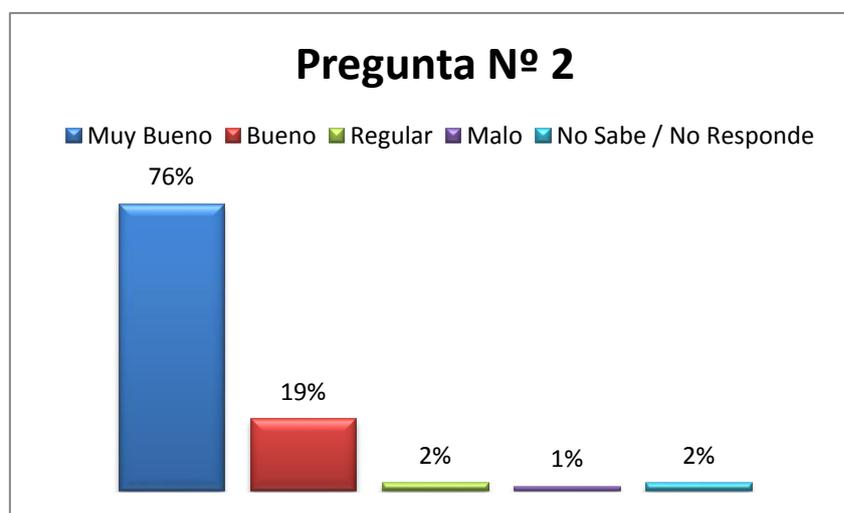
**Tabla N° 30: Calificación de información de derechos y obligaciones**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	253	76%
Bueno	64	19%
Regular	6	2%
Malo	2	1%
No Sabe / No Responde	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 5: Calificación de información de derechos y obligaciones**



Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 76% de los asociados consideran haber adquirido el suficiente conocimiento de los derechos y obligaciones que posee un socio al momento de formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”.

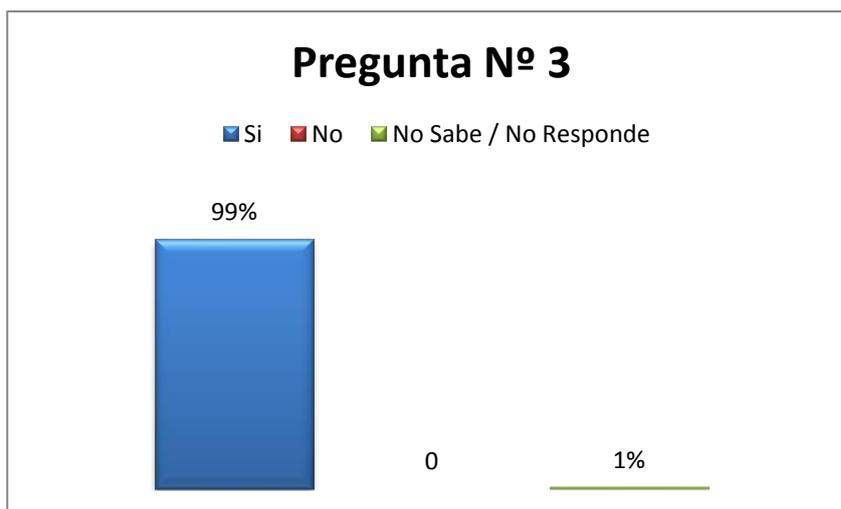
**3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” le brindó un trato sin discriminaciones así como la apertura para afiliarse?**

**Tabla N° 31: Nivel de discriminación**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	329	99%
No	0	0
No Sabe / No Responde	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 6: Nivel de discriminación**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

Mediante esta pregunta se pudo determinar el cumplimiento de uno de los principios del cooperativismo que es la “Membrecía Abierta y Voluntaria”, ya que el 99% de los asociados manifestó haber adquirido un trato atento, cordial y respetuoso por parte de quienes hacen la Cooperativa.

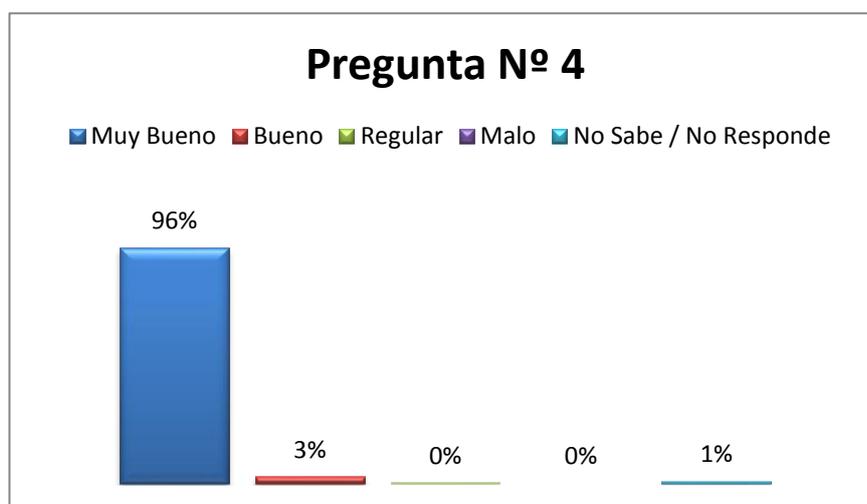
**4. ¿Cómo califica la atención al cliente recibida por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?**

**Tabla N° 32: Calificación de atención al cliente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	318	96%
Bueno	9	3%
Regular	1	0%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 7: Calificación de atención al cliente**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 96% de los asociados consideran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, presta una atención eficiente, mientras que un 3% determino no estar de acuerdo con la atención, por lo que se recomienda capacitar al personal en atención al cliente.

**5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, se maneja con autonomía e independencia?**

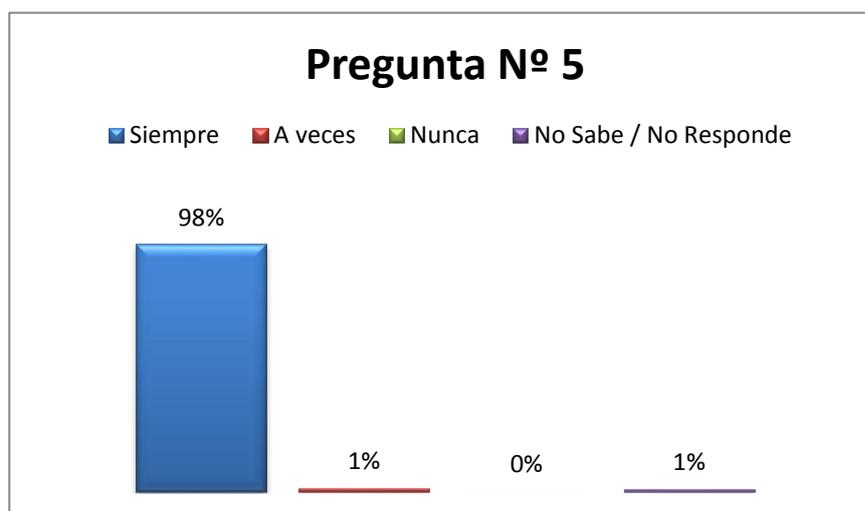
**Tabla N° 33: Nivel de autonomía e independencia**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	324	98%
A veces	4	1%
Nunca	0	0%
No Sabe / No Responde	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 8: Nivel de autonomía e independencia**



Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 98% de los asociados concuerdan con que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, cumple con el principio de Autonomía e Independencia, este criterio se extiende también a cada uno de los Consejos y Comités que la constituyen así como a las personas que los integran.

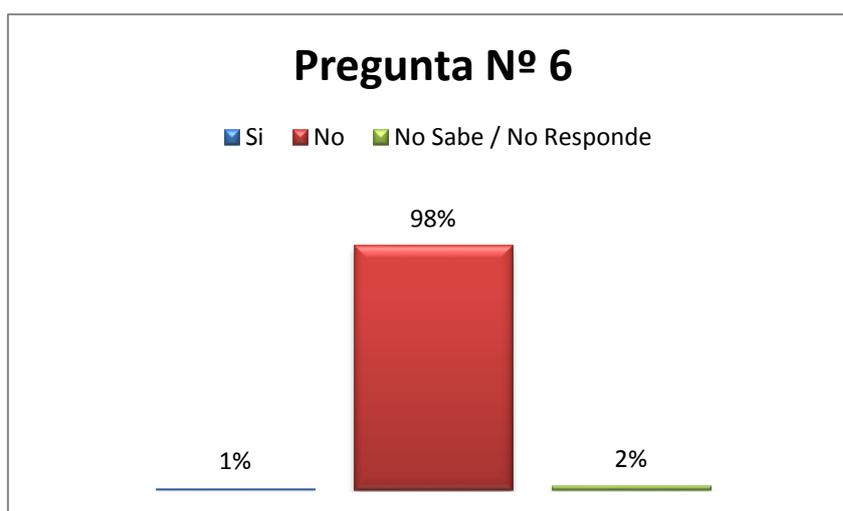
**6. ¿Sus comentarios y / o sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones por parte de los directivos?**

**Tabla N° 34: Importancia de comentarios y sugerencias**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	1%
No	324	98%
No Sabe / No Responde	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 9: Importancia de comentarios y sugerencias**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

En el siguiente grafico se determina que el 98% de los asociados confirman su insatisfacción en cuanto a la falta de atención que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, toma a sus comentarios y sugerencia, lo que revela una administración unilateral.

**7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha dictado cursos de cooperativismo a sus socios en este año?**

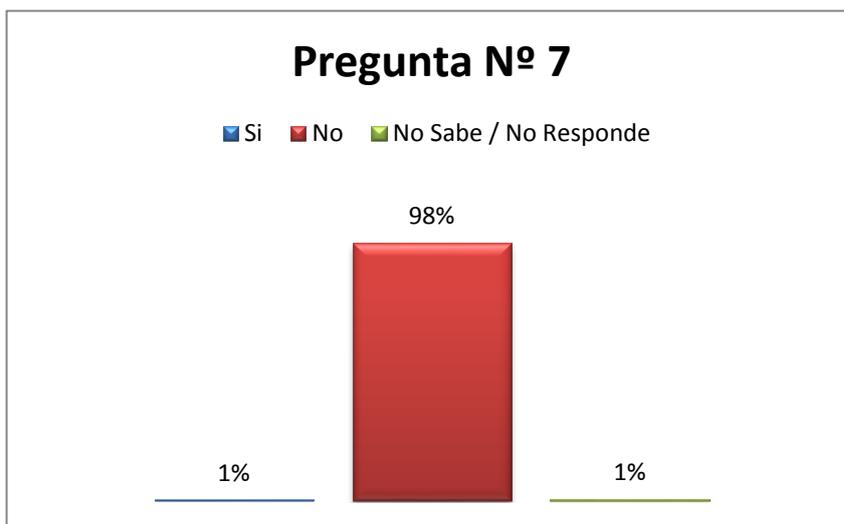
**Tabla N° 35: Impartición de cursos de cooperativismo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	1%
No	326	98%
No Sabe / No Responde	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 10: Impartición de cursos de cooperativismo**



Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 98% de socios indican que no se ha llevado a cabo el principio de educación en materia de cooperativismo que cada cooperativa debe brindar a sus miembros.

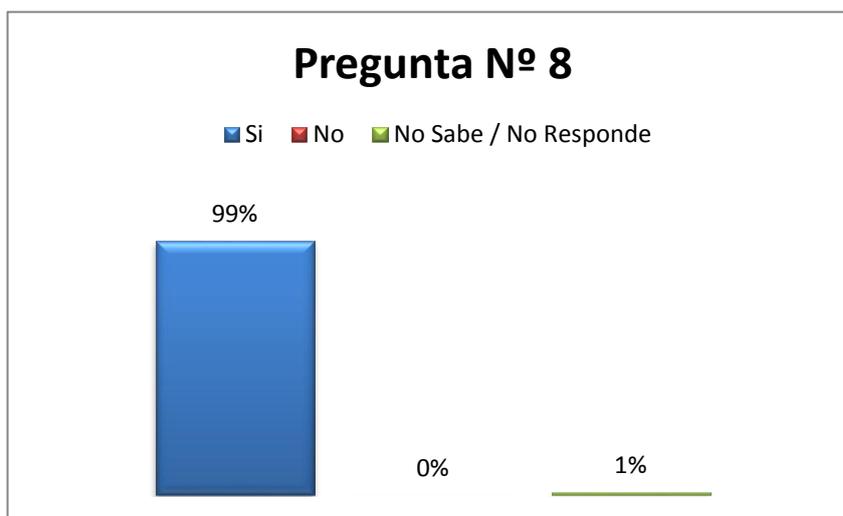
**8. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” informa a los socios sobre la gestión realizada en cada ejercicio?**

**Tabla N° 36: Nivel de información sobre la gestión**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	328	99%
No	0	0%
No Sabe / No Responde	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 11: Nivel de información sobre la gestión**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 99% de socios manifiestan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, ha establecido canales de comunicación adecuados con el fin de mantener informada a la comunidad cooperativa a la que se debe sobre la gestión realizada en el ejercicio. Adicional a la síntesis de la gestión de la organización la cooperativa al finalizar el año de operaciones, presenta su informe anual en una reunión de carácter informativo en presencia de los socios.

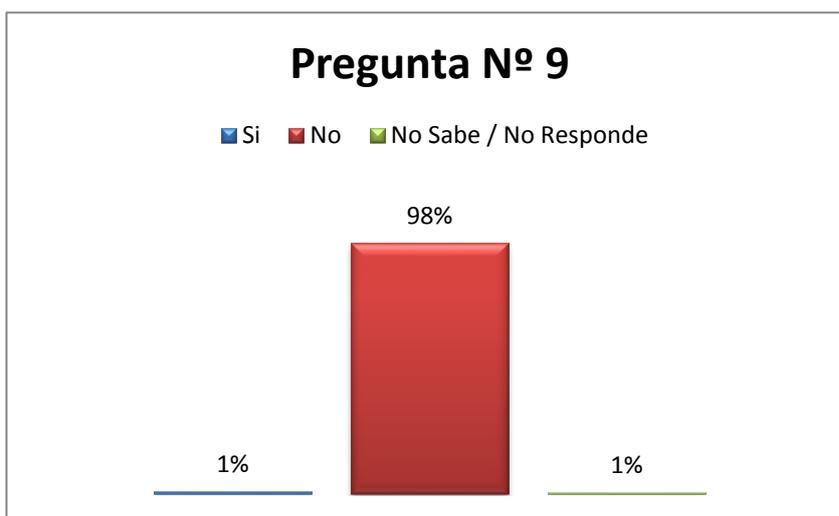
**9. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” le ha dado la oportunidad de participar en una asamblea de socios?**

**Tabla N° 37: Nivel de participación en asambleas de socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	1%
No	326	98%
No Sabe / No Responde	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 12: Nivel de participación en asambleas de socios**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

En este cuadro estadístico podemos apreciar que el 98% de los encuestados no han participado en una asamblea de socios, lo que revela el poco de interés de participación de los socios.

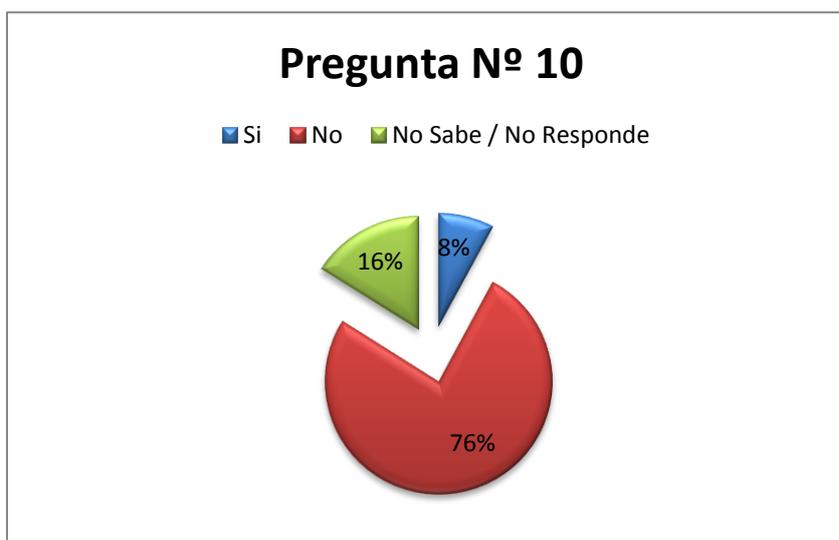
**10. ¿En este año, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha realizado actividad (es) en conjunto con otra(s) Cooperativas con miras a fortalecer el movimiento Cooperativo?**

**Tabla N° 38: Nivel de actividades entre cooperativas**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	8%
No	252	76%
No Sabe / No Responde	53	16%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 13: Nivel de actividades entre cooperativas**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 16% desconoce la existencia de algún tipo de trabajo en conjunto o convenio entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, y alguna cooperativa de la localidad, el 76% considera que no se han coordinado actividades con otras cooperativas del ramo con miras a fortalecer el movimiento Cooperativo sea a efectos de representación o de negocios.

**11. Califique el interés que cobra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” en el ejercicio a los préstamos de los asociados:**

**Tabla N° 39: Nivel de interés de préstamos a socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	12	4%
Medio	307	93%
Bajo	3	1%
No Sabe / No Responde	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 14: Nivel de interés de préstamos a socios**



Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

En este gráfico se puede observar que el 93% de los encuestados opinan que las tasas de interés a los depósitos a plazo fijo son bajas, no lo consideran atractivas para invertir en la institución.

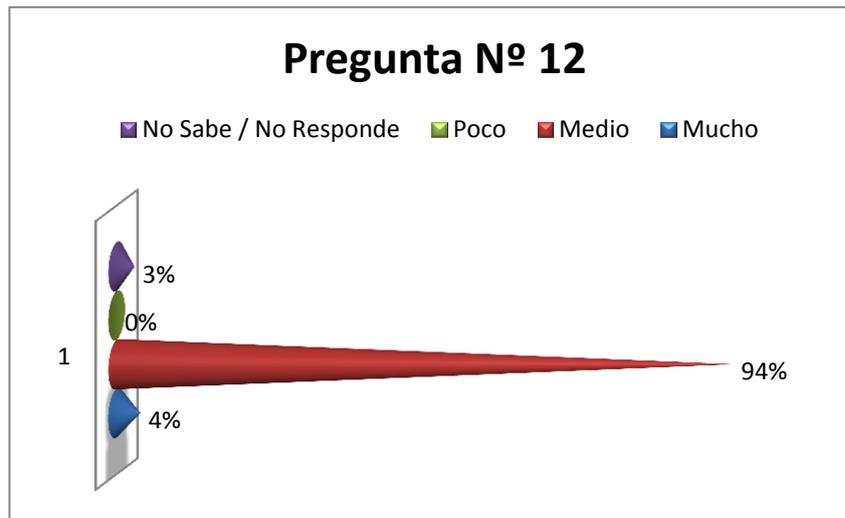
**12. Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**

**Tabla N° 40: Nivel de tiempo que requiere un crédito**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mucho	12	4%
Medio	310	94%
Poco	0	0%
No Sabe / No Responde	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Jessica Monar

**Gráfico N° 15: Nivel de tiempo que requiere un crédito**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa  
**Elaborado por:** Jessica Monar

El 94% de los encuestados opinaron que los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de mucho papeleo, por lo que se recomienda revisar las políticas internas de crédito ajustadas a la ley, para brindar un mejor servicio.

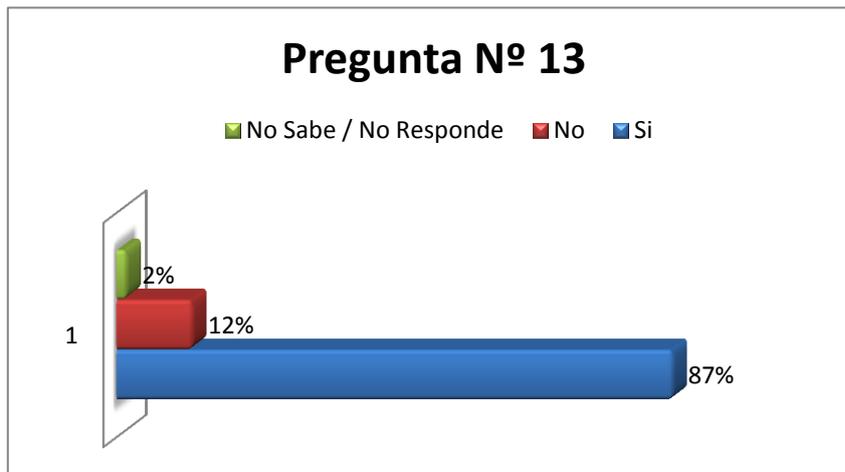
**13. ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha mejorado su nivel social y económico?**

**Tabla N° 41: Nivel de mejoramiento social y económico**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	287	87%
No	39	12%
No Sabe / No Responde	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 16: Nivel de mejoramiento social y económico**



Fuente: Socios de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

En relación a esta pregunta un alto porcentaje de 87% de los socios se encuentran satisfechos con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, porque consideran que ha mejorado su nivel social, económico personal y familiar.

**14. ¿Cuáles su opinión acerca de los servicios sociales que recibe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado?**

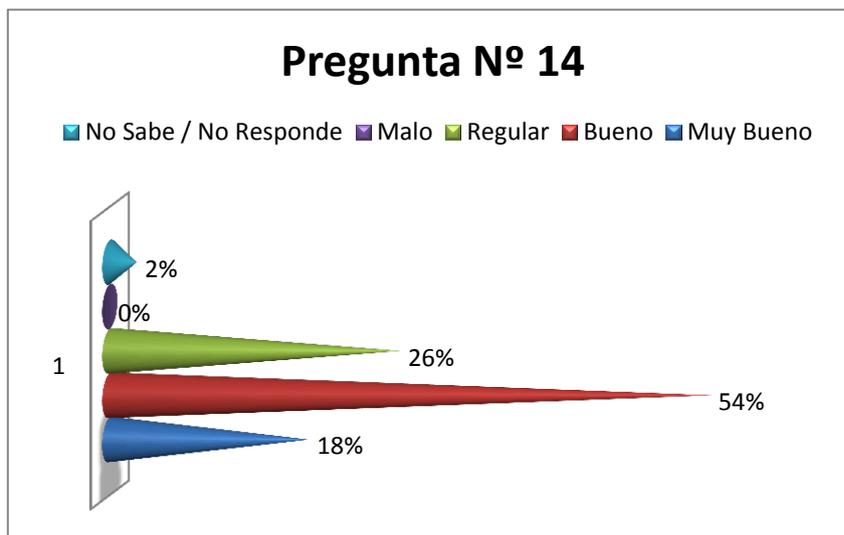
**Tabla N° 42: Nivel de opinión de servicios sociales a socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	59	18%
Bueno	178	54%
Regular	86	26%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 17: Nivel de opinión de servicios sociales a socios**



Fuente: Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

En esta pregunta el 54% considera que los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, son regular en comparación con la competencia. Se hace necesario ofertar más de estos servicios para poder competir en el mercado.

#### 4.4.2. Encuesta aplicada a los empleados

1.- ¿Qué opina usted de los servicios sociales que le brindó la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?

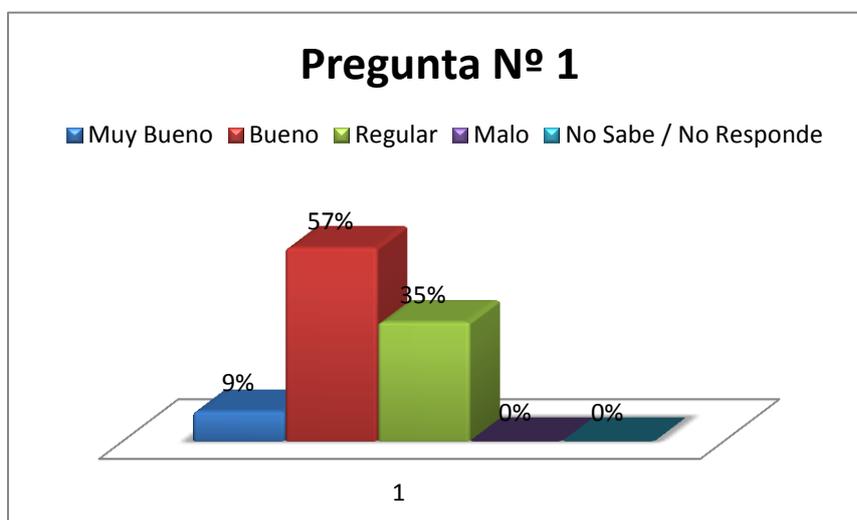
**Tabla N° 43: Nivel de opinión de servicios sociales a empleados**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	2	9%
Bueno	13	57%
Regular	8	35%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 18: Nivel de opinión de servicios sociales a empleados**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, considera que los servicios sociales que brinda la cooperativa a los mismos son regulares en cuanto a sus necesidades. Por lo que se recomienda que se tome más atención a motivar al personal.

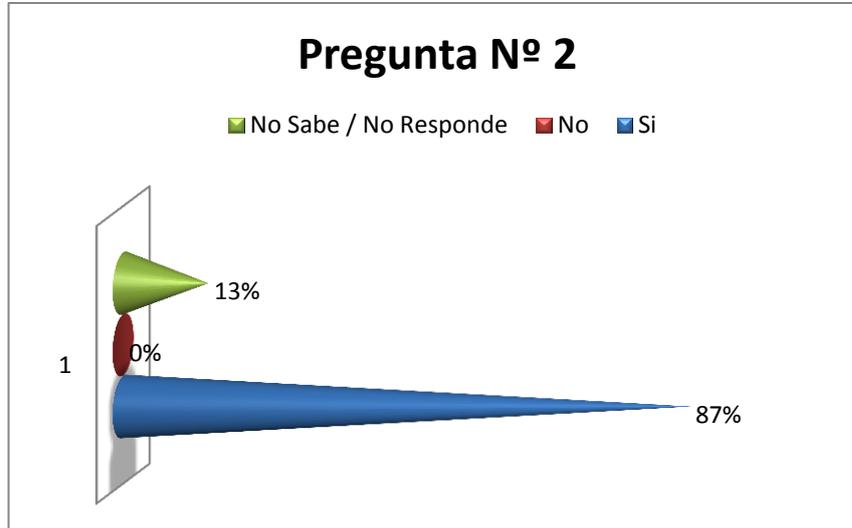
2.- ¿Considera usted que las cooperativas deben incorporar en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural?

**Tabla N° 44: Nivel de importancia del balance social**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	87%
No	0	0%
No Sabe / No Responde	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 19: Nivel de importancia del balance social**



Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 87% de los encuestados consideran que es importante que se incorpore en los informes de gestión los principios cooperativos y sus objetivos sociales. Es por ello el apoyo y la apertura que ha dado la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, al desarrollo de esta tesis.

### 3.- ¿Se siente usted satisfecho (a) en su lugar de trabajo?

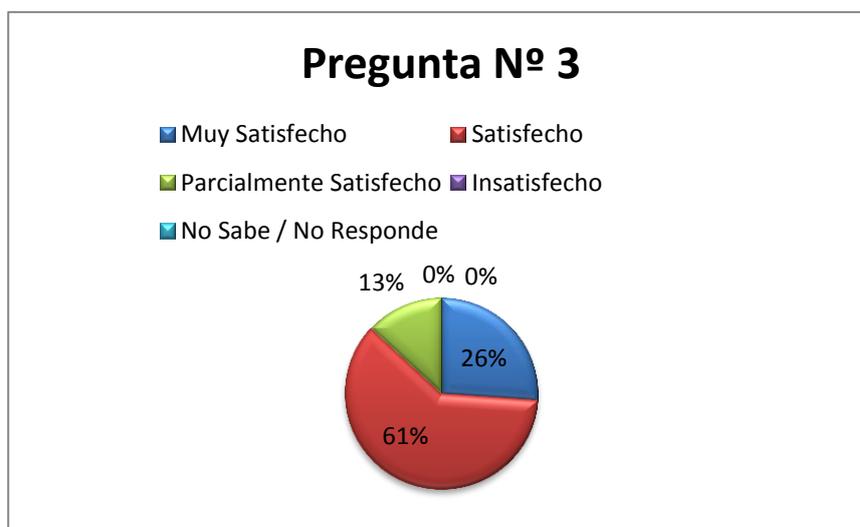
**Tabla N° 45: Nivel de satisfacción en el trabajo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	6	26%
Satisfecho	14	61%
Parcialmente Satisfecho	3	13%
Insatisfecho	0	0%
No Sabe / No Responde	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 20: Nivel de satisfacción en el trabajo**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

En gráfico se puede demostrar que existe un 61% de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” que manifiestan estar satisfecho, seguidos de un 26% que se encuentran los muy satisfechos, por lo que se considera que deberían revisarse y mejorar las políticas laborales.

4.- ¿Qué opinión le merece la remuneración de su trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” si la compara con otras similares en el mercado?

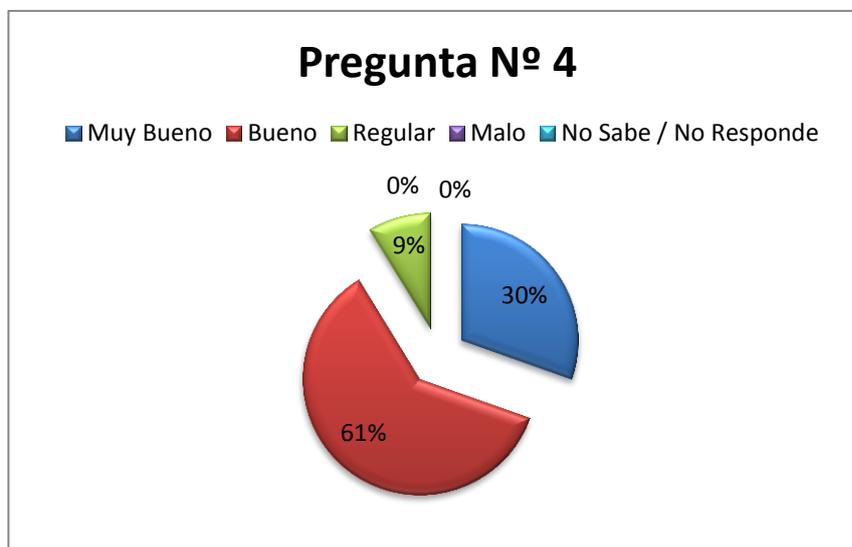
**Tabla N° 46: Nivel de remuneración**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	7	30%
Bueno	14	61%
Regular	2	9%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 21: Nivel de remuneración**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El gráfico muestra que el 61% del personal considera que la remuneración recibida por la labor que desempeñan es buena, por lo que se manifestó que se aplique políticas salariales semejantes a las demás instituciones financieras del mercado, como estímulo a su trabajo.

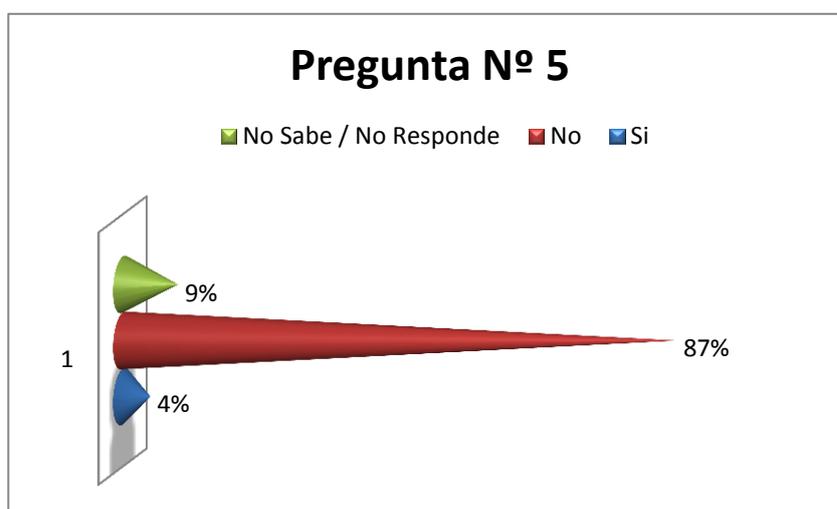
5.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” utiliza herramientas de gestión para planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente los resultados obtenidos de las acciones resultantes de su política social?

**Tabla N° 47: Nivel de utilización de herramientas de gestión**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	4%
No	20	87%
No Sabe / No Responde	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 22: Nivel de utilización de herramientas de gestión**



Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

Al tener el mayor porcentaje negativo con el 87%, se puede determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no mantiene una adecuada herramienta de gestión que le facilite la tarea de planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente el desempeño social.

6.- ¿Qué opinión merece las condiciones en que desempeñó su trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” durante el ejercicio?

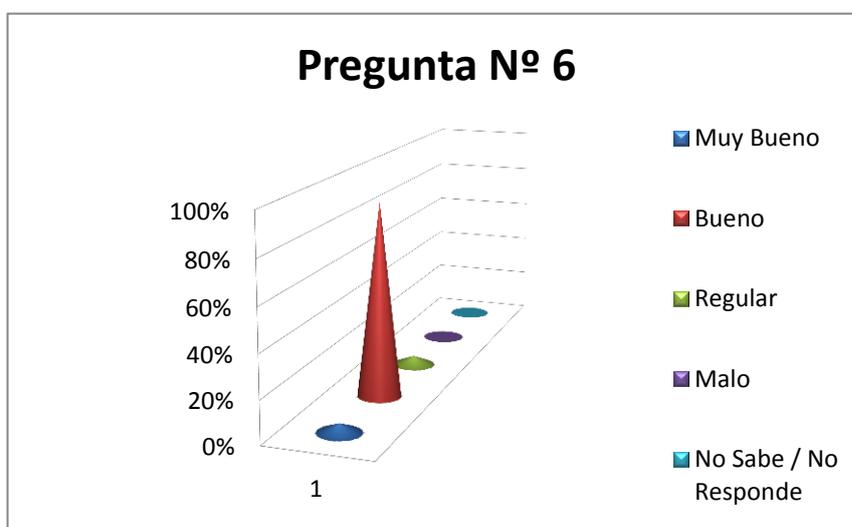
**Tabla N° 48: Nivel de condiciones de trabajo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	1	4%
Bueno	21	91%
Regular	1	4%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 23: Nivel de condiciones de trabajo**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 91% del personal considera que las condiciones laborales en las que se desenvuelven son regulares, determinando que el personal no se encuentra conforme, y se recomienda tomar en consideración las necesidades del personal de acuerdo a la Ley.

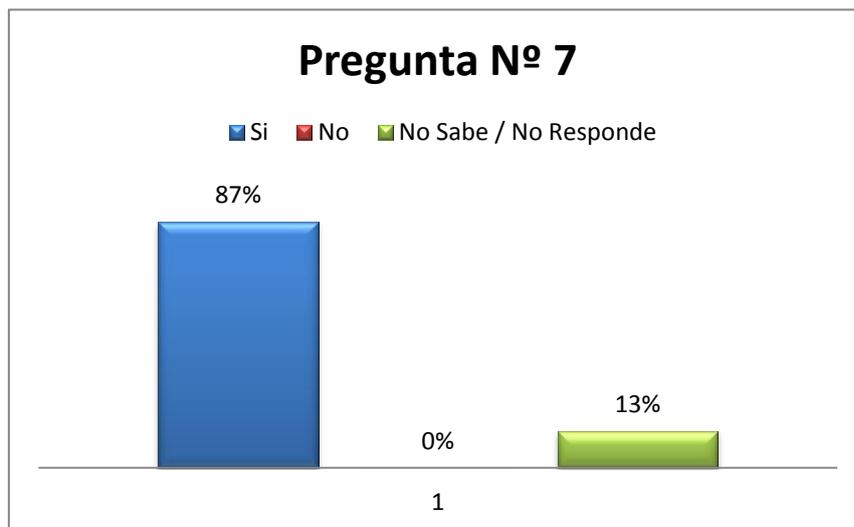
7.- ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” facilita el bienestar de sus asociados a través del cumplimiento de su objeto social?

**Tabla N° 49: Nivel de bienestar a sus socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	87%
No	0	0%
No Sabe / No Responde	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 24: Nivel de bienestar a sus socios**



Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

El 87% de los directivos concuerdan que el objeto social por el que fue creada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, aporta al bienestar de sus asociados.

**8.- ¿Qué opinión merece la actividad educativa realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA,” para los trabajadores durante el ejercicio?**

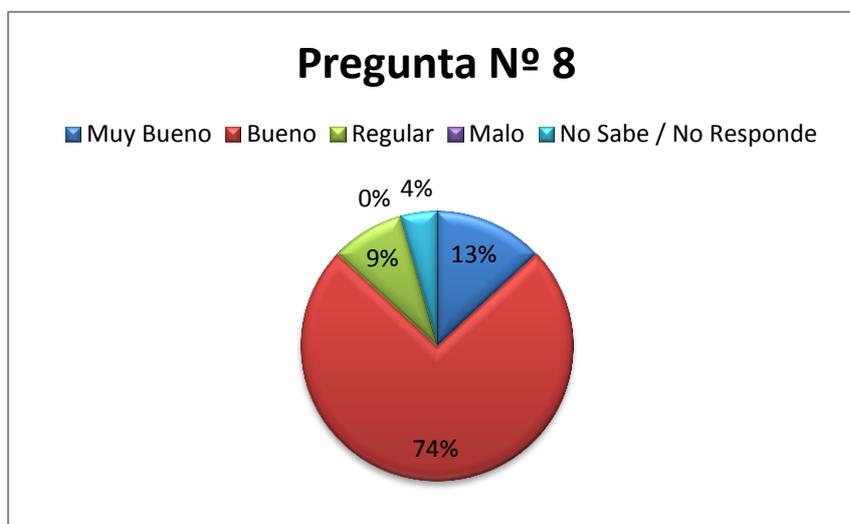
**Tabla N° 50: Nivel de actividad educativa a trabajadores**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	3	13%
Bueno	17	74%
Regular	2	9%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 25: Nivel de actividad educativa a trabajadores**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 74% del personal manifiesta que la actividad educativa es regular, por lo que consideran se establezca cronogramas de actividades culturales, así como capacitaciones continuas al personal de manera que todo se encuentre en un nivel de conocimiento acorde a su lugar de trabajo y a las necesidades del socio.

**9.- ¿Qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?**

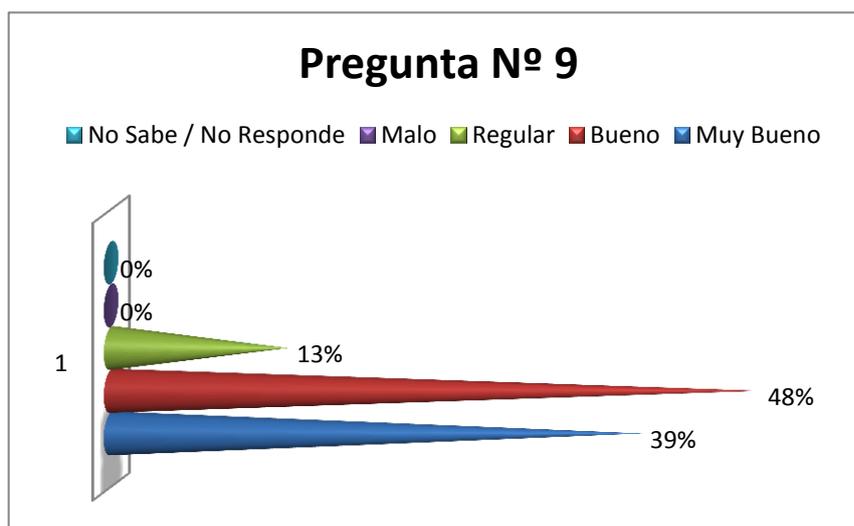
**Tabla N° 51: Nivel de conocimiento de características de la entidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	9	39%
Bueno	11	48%
Regular	3	13%
Malo	0	0%
No Sabe / No Responde	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 26: Nivel de conocimiento de características de la entidad**



Fuente: Empleados de la Cooperativa

Elaborado por: Jessica Monar

El 48% del personal posee un grado de conocimiento de las características que identifican a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, acorde a las necesidades de la misma, mientras que el 13% tiene deficiencias en mantenerse a nivel del resto del personal.

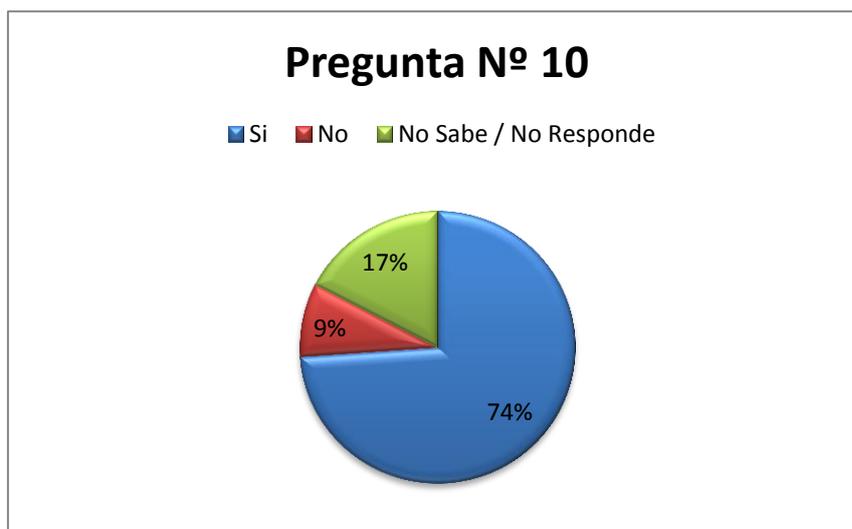
**10.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, cuenta con políticas para proteger al socio reforzando la prevención del sobre endeudamiento?**

**Tabla N° 52: Nivel de políticas de protección a socios**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	74%
No	2	9%
No Sabe / No Responde	4	17%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

**Gráfico N° 27: Nivel de políticas de protección a socios**



Fuente: Empleados de la Cooperativa  
Elaborado por: Jessica Monar

En el gráfico se determina que el 74% del personal asegura que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, si cuenta con políticas de protección de los socios para prevenir su sobre endeudamiento, una estrategia que les beneficia social y económicamente.

#### **4.4.3. Resultado de la aplicación de entrevistas.**

Se efectuó un análisis de las entrevistas aplicadas a los asociados y personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, de donde se pudo determinar los siguientes resultados:

- Los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no están direccionados a la satisfacción y expectativas de los socios dejando a un lado el crecimiento social.
- Los comentarios y sugerencias que realizan los socios no son tomados en cuenta por parte de los directivos para la toma de decisiones, las mismas que son unilaterales y no se reconoce el derecho que tienen de ser escuchados.
- Se determinó que la tasa de interés a los depósitos a plazo fijo que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, son bajas en comparación con la de los préstamos otorgados, por lo que se considera la aplicación de políticas que permita lograr un equilibrio y un mejor servicio a los socios.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no realiza campañas de protección del medio ambiente, actividad que dentro de la responsabilidad social debe ser considerado de forma prioritaria, de manera que se cumpla con uno de los indicadores.
- El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, desconoce la importancia de incorporar dentro de su informe de gestión social el Balance Social, de manera que se incremente su nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y sus objetivos sociales.

Luego de determinar las diferentes debilidades que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, se establece las siguientes recomendaciones de manera que se puede lograr un eficiente servicio tanto al socio como al personal:

- Al tratarse de una institución financiera apegada a los principios cooperativistas se debe incorporar a su políticas y normativas la participación mayoritaria de los socios, la capacitación y de socios y empleados, con el fin de que se involucren en la administración y así contar con personas capacitadas, comprometidas y líderes en el trabajo con la cooperativa.
- Poseer un socio satisfecho es uno de los temas primordiales en el cual la institución debe poner más énfasis. Los resultados positivos obtenidos en el mejoramiento de esta debilidad, son muy necesarios, de manera que se obtenga una evolución en cuanto a servicios productos prestados a socio.
- Se recomienda la aplicación de campañas en conjunto con el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, de manera que se involucre al mismo en la protección del medio ambiente partiendo desde su lugar de trabajo como ahorro de energía, papel, clasificación de desechos, involucrándose en el tema de la responsabilidad social y aportar para su cumplimiento.
- La aplicación de evaluaciones al personal por parte de los directivos en cuanto al desempeño laboral, con la finalidad que se pueda direccionar de forma eficiente la función que debe desempeñar cada uno, acorde a sus competencias y habilidades, de manea que se garantice una remuneración adecuada.

#### **4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Con el fin de efectuar la comprobación de la hipótesis se ha sustentado la misma mediante la aplicación de encuestas aplicadas a socios y personal Administrativo, determinando las principales debilidades de manera que se pueda incorporar soluciones inmediatas, tales como que los productos y servicios sociales que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, no cubren todas sus necesidades y expectativas, de igual manera los funcionarios opinan desconocer sobre la obligatoriedad de la cooperativa de rendir cuentas de su desempeño social mediante el balance social.

Los resultados obtenidos afectan directamente con el cumplimiento de la responsabilidad social que debe asumir la cooperativa, de forma que se ha determinado lo siguiente:

La aplicación de actividades tales como la inversión en actividades de servicio social que beneficie a los diferentes grupos, mediante la construcción, análisis y evaluación del balance social garantiza el cumplimiento de la responsabilidad social.

Por medio de las entrevistas realizadas al personal y socios se pudo determinar que la comprobación de la hipótesis es positiva, pues su objetivo como cooperativa es la aplicación y presentación de su Balance Social para el año 2015, mediante la incorporación de actividades en salud, educación, cultura y deportes encaminadas a mejorar su desempeño social.

## CONCLUSIONES

1. La base sobre la que se desarrolla el modelo de Balance de Gestión Social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, se coordina con los siete principios del cooperativismo dado que revisan el grado de accesibilidad y el trato para nuevos socios, la participación democrática y económica de los miembros, la autonomía en su administración, el ejercicio de educar y formar a sus afiliados, el grado de interacción con otras cooperativas y su compromiso con la comunidad tanto interna como externa de la organización.
2. En lo referente a la gestión social, la legislación cooperativista ecuatoriana referida en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario incorpora los balances de gestión social a la información que debe documentar y mantener una cooperativa, dejando por el momento la libertad a dichas organizaciones para desarrollar su propio modelo de Gestión Social.
3. Los representantes legales de la Asamblea General con los que cuenta la Cooperativa, no establecen estrategias que permita recoger las inquietudes y necesidades de los socios de tal manera que se pueda transmitir a los directivos.
4. Los directivos poseen una gran capacidad visionaria para lograr éxito en los negocios, pero falta proyectos de gestión social que promuevan el desarrollo y bienestar de la comunidad, así como también campañas para la conservación del medio ambiente.

## RECOMENDACIONES

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, a través de la retroalimentación de los resultados obtenidos de su gestión debe ampliar el horizonte de referencia en este trabajo mediante la utilización de los principios universales del cooperativismo, de manera que el Balance de Gestión Social, adquiera sentido y utilidad a medida que se integren nuevos elementos provenientes del accionar de la organización, tales como es el caso de la calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.
2. Se recomienda la creación de espacios que permitan el diálogo para atender las necesidades y sugerencias de los socios y mejorar el ambiente democrático con la participación de éstos.
3. Se debe realizar estudios de satisfacción de los funcionarios, para que de tal manera permita ir trabajando paulatinamente y crear un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones.
4. Se recomienda la indagación de alianzas estratégicas con organismos especializados, con el fin de lograr aportes significativos a favor de la comunidad y medio ambiente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aguirre, N. L. (2005) *Balance Social: expresion responsable de las organizaciones con fines sociales*. Neticoop.

Alianza, C. I. (1997) *Los principios Cooperativos para el siglo XXI*. Buenos Aires: Intercoop Edit.

Bastidas Delgado, O. (2004) *La Especificidad Cooperativa*. Caracas.

Bauer, R. A. (1978) *The Corporate Response Process*.

Campos Menendez, H. (1978) *El Balance Social*. Cuadernos de Empresas 35.

Catañeda Rocha, et al (1996) *El Balance Social. Método para medir la acción social en las empresas de economía solidaria*. Bogota: Fundecoop.

Dominguez, G. G. (2004) *Indicadores de Gestión y Resultado*. Medellin: Biblioteca Juridica Dike.

Ecuador, A. N. (2011) *Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Registro Oficial N° 444.

Epstein, E. (1979) *Societal, Managerial, and Legal Perspective on Corporate Social*.

Fernandez Villa, M. (1995) *Balance Social, Funcion del Cooperativismo*. UCC N° 23 .

Garcia, E. S. (1981) *Responsabilidad Social y estrategia empresarial*. Madrid: Universidad de Alcala de Henares.

Loss, L. (1983) *Disclosure as Preventive Enforcement*.

Membrado, J. M. (2007) *Metodologias avanzadas para la planificación y mejora*. Madrid: Diaz de Santos.

Molins Pera, M. (1998). *Teoria de la Planificación*. Caracas: Facultad de Humanidades y Educación - Universidad Central.

- Mugarra, E. A. (1995) *El Balance Social aplicado a las Cooperativas*. Bilbao: Universidad Deusto.
- Riveros Silva, P. E. (2007) *Sistema de Gestion de la Calidad del Servicio*. Bogota: Ecoe. Ediciones.
- Robbins, S. P. (1994) *Administracion Teorica y Practica*. 4a ed. México: Pearson Educación.
- Rodriguez, N. A. (1988) *Propuesta del Balance Social*. Bogotá: DANCOOP.
- San Bartolome Llaneces, J., & Gonzalez, J. L. (2008) *Balance Social Cooperativo: Una Construccion en construccion, Etica, Compromiso y transparencia en la gestion Cooperativa*. Argentina.
- Server Izquierdo, R. J. (2005) *La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su Gestion Integrada*. Madrid: Revista de Economia Publica Social y Cooperativa N° 053.
- Stone Cottage, A. (1975) *Were the Law Ends: The Social Control of Corporate Behavior*. Nueva York: Harper & Row.
- Teubner, G. (1982) *Corporate Fiduciary Duties and their Beneficiaries*. Nueva York.
- Yap, T. H., & Thong, T. S. (1981) *An Empirical Research on Corporate Social*.

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Encuesta a Socios



## COOPEATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

**Señor Asociado:** Por favor responda a las siguientes preguntas marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas como posibles respuestas, e indique sugerencias y propuestas.

**1.- ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica al momento de asociarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**2.- ¿Cómo califica la información obtenida acerca de los derechos y obligaciones que tiene como asociado?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**3.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” le brindó un trato sin discriminaciones así como la apertura para afiliarse?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**4.- ¿Cómo califica la atención al cliente recibida por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?**

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**5.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” se maneja con autonomía e independencia?**

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>
NUNCA	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**6.- ¿Sus comentarios y / o sugerencias son tomadas en cuenta para la toma de decisiones por parte de los directivos?**

SI

NO

NO SABE / NO RESPONDE

**7.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha dictado cursos de cooperativismo a sus socios en este año?**

SI

NO

NO SABE / NO RESPONDE

**8.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” informa a los socios sobre la gestión realizada en cada ejercicio?**

SI

NO

NO SABE / NO RESPONDE

**9.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” le ha dado la oportunidad de participar en una asamblea de socios?**

SI

NO

NO SABE / NO RESPONDE

**10.- ¿En este año, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha realizado actividad (es) en conjunto con otra(s) Cooperativas con miras a fortalecer el movimiento Cooperativo?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**11.- Califique el interés que cobra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” en el ejercicio a los préstamos de los asociados:**

ALTO	<input type="checkbox"/>
MEDIO	<input type="checkbox"/>
BAJO	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**12.- Los requisitos solicitados para acceder a un crédito requieren de:**

MUCHO	<input type="checkbox"/>
MEDIO	<input type="checkbox"/>
POCO	<input type="checkbox"/>
NO SABE / NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**13.- ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” ha mejorado su nivel social y económico?**

SI

NO

NO SABE / NO RESPONDE

**15. ¿Cuáles su opinión acerca de los servicios sociales que recibe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”, comparándolo con otros similares ofrecidos en el mercado es?**

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

NO SABE / NO RESPONDE

## Anexo N° 2: Encuesta a Trabajadores



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”

**Señor Trabajador:** Por favor responda a las siguientes preguntas marcando con una cruz sólo una de las alternativas indicadas como posibles respuestas, e indique sugerencias y propuestas.

**1.- ¿Qué opina usted de los servicios sociales que le brindó la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**2.- ¿Considera usted que las cooperativas deben incorporar 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?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| SI                    | <input type="checkbox"/> |
| NO                    | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**3.- ¿Se siente usted satisfecho (a) en su lugar de trabajo?**

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| MUY SATISFECHO          | <input type="checkbox"/> |
| SATISFECHO              | <input type="checkbox"/> |
| PARCIALMENTE SATISFECHO | <input type="checkbox"/> |
| INSATISFECHO            | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE   | <input type="checkbox"/> |

**4.- ¿Qué opinión le merece la remuneración de su trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” si la compara con otras similares en el mercado?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**5.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” utiliza herramientas de gestión para planificar, registrar, medir y evaluar objetivamente los resultados obtenidos de las acciones resultantes de su política social. ?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| SI                    | <input type="checkbox"/> |
| NO                    | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**6.- ¿Qué opinión le merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” durante el ejercicio? (\*)**

(\*) Es posible desagregar de acuerdo a distintos conceptos tales como: clima laboral, seguridad e higiene, etc.

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**7.- ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” facilita el bienestar de sus asociados a través del cumplimiento de su objeto social?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| SI                    | <input type="checkbox"/> |
| NO                    | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**8.- ¿Qué opinión le merece la actividad educativa (\*) realizada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.” para los trabajadores durante el ejercicio?**

(\*) Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**9.- ¿Qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EDUCADORES DE BOLÍVAR LTDA.”?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| MUY BUENO             | <input type="checkbox"/> |
| BUENO                 | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR               | <input type="checkbox"/> |
| MALO                  | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**10.- ¿Cuentan con políticas para proteger al socio reforzando la prevención del sobre endeudamiento?**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| SI                    | <input type="checkbox"/> |
| NO                    | <input type="checkbox"/> |
| NO SABE / NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |