



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros**

Línea de Investigación:

EMPRENDEDORISMO Y / O RESPONSABILIDAD SOCIAL

Autora:

Mary Geovanna Morocho Cabay

Director:

Mg. José Alfredo Villacís Yank

Ambato - Ecuador

Julio 2023

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Tema:
**BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI**

Línea de Investigación:
EMPRENDEDORISMO Y / O RESPONSABILIDAD SOCIAL

Autora:

Mary Geovanna Morocho Cabay

José Alfredo Villacís Yank, Ing. Mg.

CALIFICADOR

María Fernanda Salazar Bonilla, Ing. Mg.

CALIFICADOR

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.

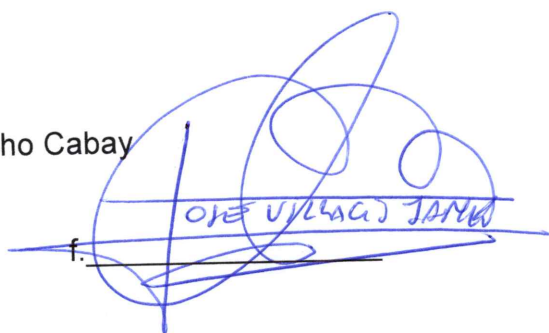
CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.

DIRECTOR DEL CENTRO DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

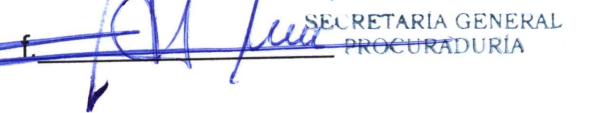
f. 

f. 

f. 



f. 



Ambato – Ecuador

Julio 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **MARY GEOVANNA MOROCHO CABAY**, con cédula de ciudadanía **0603631557**, autora del trabajo de graduación intitulado: "BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI", previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la Oficina de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, julio 2023



Mary Geovanna Morocho Cabay

CC.0603631557

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios por permitirme cumplir con un sueño más profesionalmente. Además, brindarme salud y vida.

Dedicó todo mi esfuerzo, conocimiento, entusiasmo a toda mi familia, quienes aportaron significativamente en esta formación profesional. Especialmente a mis padres y hermanos quienes fueron el pilar fundamental para lograr en este objetivo de profesional.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por darme salud y permitirme cumplir un objetivo más.

Le agradezco demasiado a mi familia por ser un apoyo incondicional en este camino del período estudiantil, como un nivel más en mi carrera profesional.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en específico a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, a sus profesores que nos enseñaron mucho conocimiento a lo largo de la etapa estudiantil, en especial al director Mg. José Alfredo Villacís Yank, por haberme tenido paciencia y apoyo en la realización de este trabajo.

RESUMEN

La Responsabilidad Social y el Balance Social son importantes en la actualidad, sobre todo, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, puesto que, son organizaciones sociales orientadas a la Economía Popular y Solidaria. Es por ello, que el trabajo analiza la problemática de la ineficiente gestión que se presenta en las diferentes áreas funcionales que la componen. El estudio centra su objetivo en implementar el balance social como herramienta de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., dada la necesidad de lograr resultados que sean factibles, para mejorar la toma de decisiones en las cooperativas. La metodología que se aplica es de campo, sustentada en métodos de análisis y síntesis, a partir de una investigación descriptiva- explicativa, dado que, permite reflexionar sobre las realidades e incumplimientos que se presentan en la actualidad en estos tipos de organizaciones. En este sentido, los resultados contribuyen a la propuesta de dimensiones e indicadores del Balance Social, a partir de los principios universales del cooperativismo.

Palabras claves: balance social, responsabilidad social, indicadores, gestión.

ABSTRACT

Social Responsibility and Social Balance are currently important, especially in Savings and Credit Cooperatives, since they are social organizations oriented to the Popular and Solidarity Economy. This research work analyzes the problem of inefficient management that occurs in the different functional areas comprising it. This study focuses its objective on implementing social balance as a management tool for decision-making in the “Kullki Wasi” Savings and Credit Cooperative Ltda., given the need to achieve feasible results in order to improve decision-making processes in such cooperatives. The methodology applied in the study is field based, due to the methods of analysis and synthesis in use. Also, it is descriptive-explanatory research, given that it allows reflection on the realities and breaches that currently occur in these types of organizations. In this sense, the results contribute to the proposal of dimensions and indicators of the Social Balance, based on the universal principles of cooperativism.

Keywords: social balance, social responsibility, indicators, management.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	8
1.1. Análisis de los antecedentes teóricos del Balance Social como herramienta de gestión para instituciones financieras.....	8
1.2. Estudio de los modelos existentes sobre Balance Social	14
1.3. Identificación de los principios del cooperativismo y las dimensiones que influyen en el éxito del Balance Social.....	18
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	28
2.1. Metodología aplicada en la investigación	28
2.2. Procesamiento y análisis de la información sobre el diagnóstico	30
2.3. Caracterización y diseño de la propuesta.....	41
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1. Desarrollo de los resultados prácticos de la propuesta	47
3.2. Metodología para la evaluación del Balance Social	48
3.3. Conclusiones de los resultados prácticos de la propuesta	72
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la propuesta	46
Figura 2. Modelo de la Confederación Alemana de las Cooperativas (DGRV)	49
Figura 3. Resultado de indicadores por semáforo	62
Figura 4. Tendencia por color.....	62
Figura 5. Involucrados para el cumplimiento del modelo DGVR	65
Figura 6. Flujograma para la implementación del Balance Social	66
Figura 7. Resultados de las calificaciones 2021-2022	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Libertad para ingresar a la institución	31
Tabla 2. Participación democrática	31
Tabla 3. Incremento en certificados de aportación	32
Tabla 4. Políticas de la COAC.....	32
Tabla 5. Principio de Educación y entrenamiento a sus miembros	33
Tabla 6. Principio de Cooperación entre cooperativas	33
Tabla 7. Satisfacción de los socios	34
Tabla 8. Discriminación de los socios.....	34
Tabla 9. Asignación de Asamblea	35
Tabla 10. Certificados de aportación	35
Tabla 11. Manuales de COAC.....	36
Tabla 12. Capacitación de empleados	36
Tabla 13. Alianzas estratégicas.....	37
Tabla 14. Acciones de bienestar económico	38
Tabla 15. Compendio de encuesta a socios.....	39
Tabla 16. Compendio de encuesta a directivos.....	40
Tabla 17. Miembros del Consejo de Administración	43
Tabla 18. Miembros del Consejo de Vigilancia.....	43
Tabla 19. Productos y servicios.....	45

Tabla 20. Principios y dimensiones del Balance Social.....	48
Tabla 21. Rangos para los indicadores	50
Tabla 22. Puntos para los estándares	51
Tabla 23. Principio 1: Membresía abierta y voluntaria.....	52
Tabla 24. Principio 2: Control democrático.....	53
Tabla 25. Principio 3: Participación económica de los miembros	54
Tabla 26. Principio 4: Autonomía e independencia	55
Tabla 27. Principio 5: Educación, formación e información	56
Tabla 28. Principio 6: Cooperación entre Cooperativas	57
Tabla 29. Principio 7: Compromiso con la comunidad	58
Tabla 30. Dimensión 1 Público interno-Talento Humano	59
Tabla 31. Dimensión 2 Gestión institucional.....	60
Tabla 32. Procedimiento para la implementación del Balance Social	67
Tabla 33. Matriz resumen comparativo	67
Tabla 34. Plan de acción año 2022	71

INTRODUCCIÓN

En las empresas es importante gestionar la responsabilidad corporativa, donde se busca entregar a la sociedad beneficios y compromisos para disminuir el impacto ambiental, de forma que contribuya a la mejora del ser humano y su entorno donde se desarrollan las actividades que pretenden generar un mayor valor social.

La RS ha dejado de ser una política institucional para cumplir un deber moral y se ha convertido en un elemento que acompaña la actividad organizacional para hacer frente a las demandas sociales de compromisos con el planeta y la vida que se encuentran seriamente afectadas por el agresivo desarrollo empresarial y la competitividad que muchas veces no considera sus repercusiones en la sociedad.

Con los antecedentes expuestos se consigue afirmar claramente que la RS es una decisión ineludible para cualquier actividad que requiera la confianza y preferencia de clientes y usuarios a mediano y largo plazo, porque, las nuevas generaciones de consumidores están comprometidas con una mejor calidad de vida a través del cuidado de los recursos ambientales y la inclusión social y económica. El Estado ecuatoriano mediante su ordenamiento jurídico ha establecido para las instituciones financieras diversas responsabilidades para actuar bajo las Leyes establecidas para las instituciones financieras cooperativas (Registro Oficial 449, 2011).

El fin del precepto constitucional sobre soberanía económica señala que la relación entre la economía de mercado debe darse de manera dinámica y equilibrada entre las organizaciones privadas o comunicaría y el Estado, donde el ser humano debe ser sujeto y fin del mismo. El Art. 278 establecido en la Carta Magna ecuatoriana, menciona sobre aspectos en referencia al buen vivir de sus ciudadanos pueden participar personas y colectivos, para accionar planes y ejecutarlos, de modo que permite obtener bienes y servicios con responsabilidad ambiental y social (Registro Oficial 449, 2011).

En el Ecuador se busca el Sumak Kawsay, porque los pueblos y nacionalidades tienen la oportunidad de mejorar su economía con el aporte de las instituciones pertenecientes al sector solidario, dentro de la SEPS.

Los principios de la EPS que se encuentran en el marco jurídico son guías para todas las instituciones financieras del sector, buscan que las necesidades colectivas sean superiores a las del individuo, que las personas se encuentren sobre los recursos económicos y que se reconozca la identidad de sus pueblos, para que puedan gestionar sus acciones y que exista un reparto equitativo de ganancias (Registro Oficial 444, 2011).

El balance social mejora los resultados de la política institucional aplicada en un tiempo determinado; es un instrumento que evalúa y multiplica la gestión de la RS, cuyo resultado es lograr un complejo equilibrio entre una administración financiera saludable y el planteamiento responsable de las metas propias de la empresa (Chamba, 2021).

Es necesario establecer que existe en la LOEPS una disposición sobre las instituciones que se rigen dentro del sector y que sirve para direccionar su actuación sobre los principales principios de la RSC, que se relacionan con la identidad socio cultural, el impacto ambiental y la igualdad de oportunidades (Registro Oficial 444, 2011).

El balance social comprende la relación justa y equilibrada entre la organización, el sector y la comunidad, que apoya en la rendición de cuentas, en diversos temas que están relacionados como los derechos humanos y laborales de su personal, sus socios comerciales y clientes, socios o usuarios (Chamba, 2021).

Desde lo legal y ético, la herramienta del BS es una metodología cuantificable a través del cual se conoce, los verdaderos alcances de la institución con la responsabilidad social, sobre todo si se considera que muchas veces logran estar confundidos los objetivos en declaraciones vacías y campañas de publicidad, donde

se presentan eventos y actividades que supuestamente buscan alcanzar derechos socialmente responsables que finalmente no cumplen lo estipulado en la normativa legal.

Las instituciones financieras del EPS, tienen su origen por las actividades asociativas, que se relacionan con formas de producción comunitaria económicamente deprimidos, que no han logrado alcanzar los beneficios que otorga la banca tradicional donde los objetivos son otros que no se relacionan con sus actividades sino con el capital donde la rentabilidad está sobre el interés social (Gutiérrez, 2022).

Los valores del cooperativismo están estrechamente relacionados con el desarrollo social los grupos menos favorecidos, estos valores permiten llegar a dar el respaldo que necesitan las actividades comunitarias y que en varias ocasiones no son consideradas por las instituciones públicas y privadas, por ello, las cooperativas tienen sus principios estrechamente relacionados a la responsabilidad social (Sánchez et al, 2022).

El balance social tiene varios objetivos entre los cuales se encuentra el rendir cuenta a los socios, grupos de interés y el poder medirse a lo interno en los periodos sucesivos de la gestión de la organización, porque esto es un recurso primordial para conocer si se cumplen los principios como los del cooperativismo y sus socios, además de los requerimientos sociales, como la equidad, inclusión y ayuda a los sectores más necesitados (Cobián & Campos, 2020).

Prácticamente, un balance social para las COAC, representan resultados a través de los cuales se evidencian tres factores importantes, en primer lugar la parte económica, en segundo lugar el aspecto social y finalmente la parte ambiental, aquello, encierra los siete principios cooperativos que son: la adhesión voluntaria y abierta; la gestión democrática de los socios; “la participación económica de los socios; autonomía e independencia en la gestión; educación, formación e

información de socios, directivos y colaboradores; cooperación entre cooperativas, y; el interés por la comunidad” (Alianza Cooperativa Internacional, 2023).

Los principios del cooperativismo internacional se encuentran estrechamente relacionados con la RSC y la filosofía asociativa financiera, que trabajan con un reparto equitativo de beneficios. El balance social que realizan las COAC comprende el resultado administrativo direccionado hacia los socios, colaboradores, pueblos y territorios del entorno. El balance social que presentan las COAC, es susceptible de interpretación puesto que la información que contiene es específica a una organización, ante lo cual cada institución maneja estos parámetros de conformidad a sus requerimientos particulares.

Por lo señalado, la investigación propone como problema científico: ¿Cómo mejorar la información del balance social para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.?

Idea científica a defender

La implementación del Balance Social como herramienta de gestión, permite mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Objetivo General

Implementar el Balance Social como herramienta de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Objetivos Específicos

1. Sustentar teóricamente los modelos de Balance Social que aplican las instituciones financieras para la toma de decisiones.

2. Determinar los indicadores y dimensiones para el Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

3. Proponer un modelo de Balance Social como herramienta de gestión para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

La investigación se desarrolla en base a la estrategia y métodos aplicados que garantizan una estructura científica sustentada en los problemas que se evidencian en la gestión de la cooperativa y que permite mejorar la toma de decisiones. Para Nizama (2020), la investigación cualitativa permite identificar e interpretar los fenómenos sociales a partir de una descripción conceptual para normalizar los resultados.

El enfoque cuantitativo de la investigación permite describir la información que genera la institución mediante encuestas aplicadas para el personal de la COAC. Con el enfoque cuantitativo se obtienen datos numéricos que aportan en la información de las frecuencias, patrones, promedios y relaciones que son transformados en números o gráficos estadísticos, sirven para encontrar las respuestas planteadas (Ramos, 2020).

Las características de la investigación descriptiva propuesta, permite el diseño de preguntas y análisis de datos recolectados que pueden ser cuantitativos y cualitativos, porque este método es flexible en cuanto estudios transversales, medir la tendencia de datos, realizar comparaciones, validar las condiciones existentes y manejar los tiempos de aplicación de los cuestionarios (Guevara et al. 2020).

La investigación de campo aplicada se sustenta en el método de análisis y síntesis, es una investigación descriptiva-explicativa que permite hacer reflexiones sobre los datos recolectados y la propia realidad de los sujetos consultados y de la institución analizada. Los cuestionarios aplicados están dirigidos a los trabajadores en vista que ellos tienen información directa de las actividades relacionadas al balance Social que determinan los impactos en las áreas económica, social y ambiental.

El diseño de la propuesta para la institución permite que el Balance Social sea un documento con contenido importante, con preceptos para gestionar los procesos en base al cumplimiento de los deberes éticos y sociales como parte de su filosofía de acción. Para alcanzar la meta propuesta en esta investigación, el trabajo está estructurado en cinco partes, las cuales se detallan a continuación:

La primera parte, comprende la introducción al Balance Social, el problema, la idea a defender, el objetivo general y los objetivos específicos que se propone la investigación. También se especifica la novedad del tema, los métodos, las técnicas y las herramientas empleadas en esta investigación y que pretenden lograr los resultados alcanzados.

La segunda parte, la conforma el Capítulo I., que comprende el estado del arte y la práctica, además de la justificación del tema. Posterior a ello, se hace un análisis de los antecedentes teóricos y los distintos modelos del Balance Social en las instituciones del sistema financiero ecuatoriano y otros referentes de la región, como la relación existente entre los principios de la responsabilidad social en las organizaciones y los principios del cooperativismo internacional, además de las consideraciones legales de la Economía Popular y Solidaria en las cuales están consideradas las COAC en general y la institución del presente estudio.

La tercera parte, comprende el Capítulo II, donde se realiza el análisis de las variables que tienen relación directa con el modelo del Balance Social aplicado en la cooperativa en base a la selección de un modelo de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), que tiene como objetivo contribuir al mejoramiento del desempeño de las COAC y el fácil acceso de la población a los servicios financieros ofertados por la cooperativa, dentro de los principios universales del Balance Social y el cooperativismo que están enfocados en lo económico, lo social y ambiental.

La cuarta parte, comprende el Capítulo III, donde se propone la metodología para la implementación del Balance Social, basado en los principios de la DGRV y su

aplicabilidad. Por otra parte, aquí se presenta el método de evaluación y medición del modelo DGRV, que está encaminado a ofrecer las mejores condiciones para la toma de decisiones en la institución.

En la quinta parte, se presentan las conclusiones y recomendaciones generales donde se resumen las apreciaciones principales de cada uno de los capítulos presentados en el presente trabajo y las recomendaciones que se basan en la oportunidad de mejorar la aplicación del modelo DGRV en futuras líneas de investigación. Parte importante del trabajo es la relación de las fuentes bibliográficas con los temas tratados en la investigación y que dan lugar a la propuesta general planteada en esta propuesta.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Análisis de los antecedentes teóricos del Balance Social como herramienta de gestión para instituciones financieras

Previo al aparecimiento del Balance Social es la responsabilidad social corporativa la que da inicio a esta iniciativa, a continuación, se describe su sustento. La conformación de la responsabilidad social corporativa en las empresas nace en el siglo XX, su origen específicamente en las empresas norteamericanas, tuvieron su sustento en las opiniones de Bowen, que en el año 1953 ya direccionó que el comportamiento de los empresarios debe ser con una posición en beneficio de la sociedad y no solo de sus intereses económicos (Fong et al., 2022).

La gestión empresarial se centraba anteriormente en enfocar los procesos productivos en base a estrategias comerciales que le permita a la empresa tener beneficios económicos, aquella posición también contempla la necesidad de que se cumpla de forma legal los requerimientos que son obligatorios para su funcionamiento (Prada, Sierra, & Mongui, 2019).

De la literatura descrita anteriormente se observa que la responsabilidad social corporativa alcanza aplicarse en las empresas con acciones que llevan al cumplimiento de las responsabilidades con la sociedad, no solamente mediante los créditos económicos o con el respeto a la legalidad como obligatoriedad empresarial.

Los antecedentes históricos de la responsabilidad social se remontan a la década de los años 70 del siglo pasado, que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que por el año 1976 planteó los lineamientos generales para la futura RSC, en base a los derechos humanos, el respeto a una cadena de suministros saludable, los derechos laborales, el cuidado del medio ambiente y la protección a los consumidores (Da Costa & Goicochea, 2022).

Posterior a la propuesta de la OCDE, en el Año 1987, la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), promulgó el informe Brundtland, que fue un documento oficial llamado “Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, que trataba sobre la necesidad que las empresas apliquen la responsabilidad social para respetar los derechos humanos, la contaminación atmosférica y medioambiental (Da Costa & Goicochea, 2022).

El desarrollo histórico de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), abarca un amplio campo de acción con decisiones que impactan dentro y fuera de las empresas, mediante la gestión transparente incluida la rendición de cuentas en base al manejo lícito y ético de los recursos, respeto a los derechos de las personas y el ambiente, el cumplimiento de normativas legales en base a los principios de legalidad y el respeto a los derechos de los colaboradores.

Basados en los principios universales de la ONU y otras organizaciones internacionales, la RSC es un compromiso que tiene la organización con la sociedad en base a la filosofía de producir responsablemente, para lo cual adecúa toda gestión en favor del respeto a la ley y los derechos a las personas, el ambiente y la forma de vida de la sociedad en la cual está inmersa donde sus repercusiones no solo estarán presentes en su localidad geográfica, sino que, pueden traspasar fronteras internas y fuera del país (Da Costa & Goicochea, 2022).

Entre los diversos derechos que se han buscado proteger en la RSC, se encuentran el trabajo, el combate a la corrupción pública y privada, la rendición de cuentas, la inclusión social y la diversidad, etc. Para estos fines se han creado instituciones que trabajan exclusivamente en su sector, pero que se interrelacionan con los objetivos generales de la RSC como son la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Transparencia Internacional (TI), Global Reporting Initiative (GRI), International Organization for Standardization (ISO), entre otras (Muriel, 2021).

Según los diversos autores consultados, el compromiso de la RSC no es exclusivo de determinadas empresas o países, se trata de una gestión que integra a líderes políticos, empresarios, gestores sociales y toda la población en general, porque los impactos negativos que genera la actividad productiva en la calidad de vida de humanos y animales, el ambiente y la concentración de riqueza, los padecen todos, por lo cual es necesario que existan lazos de unión entre quienes gobiernan un país, quienes dirigen las empresas y la población misma en favor de la responsabilidad social.

Al interior de las corporaciones, la RSC es parte del rendimiento empresarial por lo cual los directivos relacionan sus modelos de gestión administrativa con las estrategias de la responsabilidad social, más allá de las obligaciones que le impone la ley (Ramírez et al, 2022). La RSC ha dejado de ser un recurso que aplica la empresa para no ser sancionada por la ley, ahora se trata también de una necesidad para competir en el mercado y captar clientes que cada vez más, valoran comprar productos o servicios producidos con compromisos socioambientales.

La investigación de Iturrioz et al. (2022), aplicada en las empresas tecnológicas españolas, que analizan si la relación existente entre la información publicada sobre la RSC y los resultados económico-financieros obtenidos tienen relación directa, es decir, conocer si un mayor o menor cumplimiento de valores de RSC inciden en la rentabilidad esperada por los inversionistas y administradores de las empresas; la conclusión en este trabajo de investigación manifiesta que a mayor compromiso y transparencia en RSC, no existe relación con mayor rentabilidad financiera, porque lo único cierto es que, para una empresa de mayor tamaño, es mayor su propuesta de RSC.

Las repercusiones de aplicación de la RSC en los resultados finales de los reportes financieros de las organizaciones españolas no se encuentran directamente relacionadas con su rentabilidad, sino con el tamaño del mercado al cual venden sus

productos, porque a medida que aumenta el tamaño de la empresa aumenta también el cumplimiento de actividades vinculadas a la RSC (Iturrioz et al, 2022).

En relación a este tema, para Vergara et al. (2020), en su investigación: “Responsabilidad social corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales empresas de Ecuador”, si existe relación entre la aplicación de la RSC y la rentabilidad, porque sostienen en las conclusiones de su trabajo que en base a los reportes financieros entregados por las empresas ecuatorianas en los organismos de control del país, se evidencia que existe una relación directa y positiva entre el ingreso y la aplicación de la responsabilidad social corporativa.

En otro trabajo de investigación realizado en México sobre la percepción de los gerentes a la relación RSC y el desempeño de las empresas, concluyeron que existe un efecto positivo entre RSC con la innovación y el desempeño. Para estos investigadores, en base a los resultados obtenidos, la RSC permite la creación de innovación y mejoras en el desempeño empresarial , mediante la competitividad y creación de valor (Nahuat et al. 2021).

Las conclusiones mayoritarias de los autores antes citados, coinciden en que la aplicación de la responsabilidad social corporativa es positiva para el desarrollo de las empresas y que los resultados se ven reflejados en la rentabilidad y la apreciación de los administradores, que es un impulso para proponer decisiones relacionadas con la innovación para un mejor desempeño.

La aplicación de la RSC al interior de las cooperativas de ahorro y crédito se evidencia significativamente en el recurso humano, porque el ambiente de trabajo permite una mejor disposición a cumplir sus obligaciones y existe una buena identificación del trabajador con la institución; en este escenario laboral los resultados son altamente apreciados por los directivos y socios de la cooperativa que ven un compromiso con la gestión y buenos niveles de aceptación de quienes buscan siempre mejores servicios (Regalado & Hinojosa, 2022).

A través del aporte propio sobre la responsabilidad social corporativa con la presencia del Balance Social, se consigue observar que las distintas instituciones cooperativas se encuentran enfocadas en utilizar las herramientas que les permita utilizar los estándares a nivel internacional con el fin de tener un correcto comportamiento corporativo.

La responsabilidad social corporativa es una acción voluntaria de las instituciones y su aplicación resulta positiva para la creación de políticas internas que respeten el medio ambiente y las prácticas adecuadas del recurso humano, por ello, dentro de la práctica de la responsabilidad social corporativa se encuentran investigaciones con resultados diversos pero que contribuyen con las decisiones que tienen que tomar los directivos y los resultados finales de la gestión (García et al. 2021).

Así mismo, los resultados alcanzados en la investigación sobre las empresas que realizan la difusión de las memorias respecto a la sostenibilidad, se encuentra que los resultados relacionados a la aplicación de la responsabilidad social en las empresas, permite que se posicionen como organizaciones responsables en el cumplimiento de las responsabilidades sociales (Vergara, et al.2020).

El sistema cooperativo en Ecuador apareció a partir del siglo XVIII, con las cajas de ahorro una de las primeras denominaciones en cuanto al cooperativismo financiero que financiaba las actividades de varios sectores de la población, para el año 1879 nace la primera cooperativa de ahorro y crédito en la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, que fue fundada el 11 de diciembre de 1878 en la ciudad de Guayaquil (Morales, 2018).

Luego del funcionamiento de varias cooperativas financieras impulsadas por varios gremios y grupos sociales del país, en el año 1937 se promulgó la Ley de Cooperativas para encausar y fortalecer la producción y administración de las organizaciones financieras en base a una normativa legal que regule sus actividades

que para aquella época estaban al servicio de artesanos, obreros, pequeños comerciantes e industriales, etc. (Morales, 2018).

Los inicios del cooperativismo presentaban organizaciones financieras que no tenían una estructura reglamentaria y estatutaria, sino que simplemente se regían por las necesidades del momento y los fines que perseguían los gremios donde operaban como los sindicatos, la iglesia católica y los partidos políticos, en este escenario se hace necesaria una ley de cooperativas, con su reglamento, que buscaban modernizar esta forma de cooperativismo que ya tenía presencia en varias provincias del país y sobre todo en las ciudades de Guayaquil y Quito.

La inclusión financiera que propone el cooperativismo a nivel mundial, tienen diversos actores dentro y fuera de los organismos oficiales, tal es el caso de La Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI), es una plataforma que incentiva la inclusión financiera de los países del G20, y el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP), que es una alianza de más de 30 organizaciones del mundo, con sede en EEUU, proponen mejorar los medios de vida de los pequeños agricultores, jóvenes emprendedores, personas en riesgo financiero y alimentario, mediante el acceso a recursos de instituciones microfinancieras que destinan recursos a dichos sectores (Sarmiento et al. 2020).

El concepto de la inclusión financiera propone el desarrollo social y económico de las personas menos favorecidas en base a que tengan acceso a recursos que se encuentran disponibles en el sistema financiero cooperativo que en Ecuador está a cargo de las cooperativas de ahorro y crédito que forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario que buscan expandir el crecimiento económico equitativo (Orazi et al. 2019).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), realiza el trabajo normativo de gestión de riesgos, control de gestión e inclusión financiera del sistema financiero popular y solidario, para garantizar el cumplimiento de las directrices de la

Economía Popular y Solidaria que tiene como principios la búsqueda del buen vivir, los intereses colectivos sobre los individuales, el comercio justo, la equidad de género, la identidad cultural, la autogestión, la equidad de género y la responsabilidad ambiental (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

La SEPS, tiene la responsabilidad legal del control de las organizaciones financieras, y como tal, es responsable de que en las mismas se cumplan las prácticas de responsabilidad social que corresponde regir las COAC en base a los valores, principios y objetivos sociales que tiene la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La Economía Popular y Solidaria propone una interesante dinámica en su accionar a través de la COAC en sus distintos niveles y actividades afines al manejo financiero de los recursos de sus asociados, en este sentido, el nivel de control que se realiza también se propone progresar con el mismo dinamismo por parte de los entes del Estado, para lo cual se ha propuesto la herramienta del BS, para evidenciar si se cumplen los compromisos de equidad de género, el equilibrio social, económico y medioambiental, la ética y la transparencia de la información (Mayorga et al. 2019).

1.2. Estudio de los modelos existentes sobre Balance Social

El Balance Social cooperativo es un informe que mide y verifica los principios de la Responsabilidad Social Corporativa mediante indicadores cuantitativos y cualitativos en una determinada gestión de las cooperativas financieras, que comprende el accionar frente a los socios y la comunidad; no se trata de un balance contable tradicional, sino de la respuesta de la entidad a responsabilidades en lo medioambiental, económico y social, y que cada vez más, se aplica en muchos lugares del mundo donde el cooperativismo tiene presencia (Ramírez, 2022).

Los modelos del Balance Social responden en primera instancia a los métodos contables y no contables, que no son necesariamente los tratados en la contabilidad tradicional, sino en aquello de interés social pero que va paralelo a lo económico, a través de los modelos contables como: las Cuentas de Valor Añadido, la Contabilidad de Excedentes, el Balance Socio-Económico, Análisis de Costo-Beneficio Social, la Contabilidad de Recursos Humanos, los Informes Sociales, los Indicadores Sociales, entre otros relacionados (Prada et al. 2019).

El Balance Social como mecanismo de control y rendición de cuentas que se aplica en diversos países, es un instrumento que cumple los mismo objetivos, en México es definido como un informe contable adicional y voluntario que se transforma en memoria para la responsabilidad social en el Sector Cooperativo de Ahorro y Préstamo, que contienen valores cuantitativos y cualitativos en el cumplimiento de las obligaciones sociales de los grupos de interés (Cobián et al. 2021).

El Balance Social en el cooperativismo ecuatoriano tuvo un proceso histórico donde se consideró inicialmente el espíritu caritativo o filantrópico de quienes manejaban los recursos a través del sistema financiero y que luego fue ampliado a través de otros conceptos como el interés social, la obligación moral, el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, donde cada uno de ellos fue parte de un proceso que evolucionó con el pensamiento económico y social de pensadores como Andrew Carnegie (1835-1919), Jhon Maurice Clark (1884-1963), Milton Friedman (1912-2006) (Chamba, 2021).

El Modelo de la Organización Internacional del Trabajo-OIT

La OIT considera el Balance Social como el instrumento mediante el cual se pueden medir los logros en el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de las instituciones que tienen a su cargo el recurso humano necesario para cumplir el trabajo, pues esta responsabilidad también debe considerar los resultados a lo

interno, como una premisa para llegar a la comunidad y todo el entorno de influencia, porque el Balance Social no es solamente el informe final, sino la planificación misma antes de entrar a la operatividad donde se planifica, organiza, direcciona y controla las políticas de RS (Maul, 2019).

El modelo del Balance Social que propone la OIT está fuertemente relacionado con los principios de la organización en cuanto al respeto a los derechos humanos de quienes realizan actividades en cualquier área de la actividad productiva y en cualquier lugar del mundo.

El Modelo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

Las cooperativas son organizaciones centradas en las personas, que cumplen con dos aspectos propios de su naturaleza, el primero son sus valores y el segundo eje los principios solidarios donde se destaca la gestión conjunta y abierta, además enfatizan los principios de protección al medio ambiente, la comunidad, la solidaridad, en la cual los principios de cooperación y reciprocidad son básicos, por lo cual, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS), considera lo determinado por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en cuanto a los principios corporativos y objetivos sociales (Luque et al. 2018).

El modelo de la Alianza Cooperativa Internacional, está basado en que las cooperativas de ahorro son organismos que asocian a personas que voluntariamente quieren ser parte de ellas para resolver sus necesidades y las aspiraciones económicas sociales y culturales en un ambiente solidario donde el interés es cooperar con el desarrollo económico de sus asociados (Alianza Cooperativa Internacional, 2022).

Modelo de la Confederación Alemana de las Cooperativas (DGRV)

La Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), trabajó con más de 5670 cooperativas en Asia, África y América Latina, las cuales trabajan en base al modelo de la DGRV, en favor de los socios que pertenecen a cada una de las instituciones se apoyan para su desarrollo económico, de esta forma se fortalece también la producción en las diversas áreas de las instituciones financieras en más de 30 países, basados en la Visión institucional de mejorar la vida de la población mundial, así como la Misión de la DGRV de asesorar y cooperar con sus contrapartes según las condiciones y necesidades locales (Confederación Alemana de Cooperativas, 2019).

La DGRV mantiene relaciones de cooperación con varias organizaciones dentro y fuera de Alemania como el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ), el Ministerio Federal de Alimentación y Agricultura (BMEL), la Unión Internacional Raiffeisen (IRU), La Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC) (Confederación Alemana de Cooperativas, 2019).

La DGRV presenta en el contenido del Balance Social los lineamientos de la organización en cuanto a respetar los derechos humanos, la responsabilidad social, los principios cooperativos, la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión. El Balance Social de la Confederación Alemana de Cooperativas, está compuesto de 4 niveles que son:

- El compromiso, la relación de la cooperativa con la comunidad.
- La innovación, refleja en la planificación constante de la gestión.
- La integración, la cooperativa asume temas ambientales y sociales.

- Transformación, con los lineamientos de la RS (Confederación Alemana de Cooperativas, 2019).

1.3. Identificación de los principios del cooperativismo y las dimensiones que influyen en el éxito del Balance Social.

El origen del cooperativismo en el mundo, dio lugar a que las organizaciones cooperativas se encuentren reguladas y que actúen de conformidad a ciertos principios; se establece que esta forma de asociación tiene su fundamento en la aplicación de valores y la práctica de sus principios; la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) estableció los principios cooperativos como el marco que regula el desarrollo social y económico de las instituciones cooperativas (Rodríguez & Hernández, 2019).

En el año 1930, en el XIII Congreso de Viena se sustentó los 7 principios cooperativos, para en 1995 exponer los nuevos principios cooperativos con la misma base de los años 30, en donde se explica que los tres principios que se registran inicialmente, sirven para identificar la actuación interna de las cooperativas, en tanto que los cuatro restantes sirven para el funcionamiento interno y exponen el criterio sobre el comportamiento de la Cooperativa en el ámbito externo (Rodríguez & Hernández, 2019).

Los principios del Cooperativismo se fundamentan en la promulgación de la Alianza Cooperativa Internacional de las Américas (Cooperativas de las Américas, 2023) en donde se establece que son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los miembros
3. Participación económica de sus miembros
4. Presenta autonomía e independencia
5. Desarrollo de educación, entrenamiento e información

6. Se produce la cooperación entre cooperativas
7. Desarrollo de compromiso con la comunidad

Cada uno de estos principios tienen características propias que logran ser implementadas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Membresía abierta y voluntaria

El primer principio sobre Membresía abierta y voluntaria, determina que las cooperativas no discriminan a las personas ni en lo social, político, religioso ni por su género, porque es incluyente y acepta a cualquier miembro con los mismos derechos y deberes (Cooperativas de las Américas, 2023).

Según Rivera et al (2022) la inclusión en el sector cooperativo es dar la oportunidad para que sectores excluidos accedan a servicios financieros para tener la oportunidad de emprender o hacer más fuertes sus microempresas, dado que la inclusión financiera les abre puertas para tener mejores ingresos y una mejor calidad de vida.

El cooperativismo como sistema asociativo y colaborativo con interés social, es opuesto a las instituciones bancarias y financieras tradicionales que han marcado diferencias con trabajadores informales, pequeños agricultores, artesanos y empleados con bajos recursos, en este sentido las cooperativas han logrado penetrar en las zonas periféricas de las ciudades y los poblados campesinos, con excelentes resultados que se evidencian en el crecimiento constante en varias provincias del país.

Control democrático de los miembros

En el segundo principio de Control democrático de los miembros, que establece el derecho a intervenir democráticamente dentro de las cooperativas, es su derecho a

expresarse mediante el voto en los foros abiertos donde se requiera la expresión de cada socio (Cooperativas de las Américas, 2023).

La participación democrática de los miembros de las cooperativas, permite que los beneficios lleguen a todos los involucrados, sobre todo a la relación entre dirigentes y asociados, sin dejar de considerar que el consenso democrático es una tarea muy compleja de llevar a la práctica, porque los intereses de una y otra parte del conglomerado cooperativo, no pueden ser los mismos (Coba & Díaz, 2022).

El derecho al voto en las decisiones de las entidades financieras se encuentra valorado en función del interés social que representen, porque, el sistema bancario determina el peso de la toma de decisiones en función de la cantidad de acciones que posea la persona, al contrario del sistema cooperativa donde cada asociado tiene voto, lo cual hace democrática la participación de quienes forman parte de las organizaciones.

Participación económica de sus miembros

Tercer principio: Participación económica de los miembros, que se refiere al aporte de las personas en la integración del capital, el mismo que será controlado de manera igualitaria y democrática, mediante una parte del capital inicial en una cuenta específica para financiar con fondos futuros a la cooperativa; las personas asociadas se beneficiarán de la renta en función de las operaciones que hayan realizado, además, cada actividad que realice la organización deberá contar con la aprobación de los miembros de la misma (Cooperativas de las Américas, 2023).

Para De Miranda & Correa (2019) la participación económica de los socios de las cooperativas no radica en la integración del capital suscrito y el derecho de propiedad que le da un determinado monto de dinero según el total del capital social, ni el derecho a ejercer el control institucional por los aportes individuales; por ello, se

trata de lograr una distribución equitativa donde se ejerza el derecho a ser parte de un interés social antes que de un interés del capital.

Presenta autonomía e independencia

Cuarto principio: Autonomía e Independencia, se refiere a que los acuerdos que realice la organización pueden contar con el control democrático de la gestión y resultados de los mismos, los cuales pueden reflejar en todo momento la autonomía de la cooperativa para con otros organismos involucrados en las actividades (Cooperativas de las Américas, 2023).

Desde la consideración de la autonomía, la autoayuda y la gestión democrática, las cooperativas determinan su independencia mediante la relación con gobiernos, agentes externos, inversionistas y cualquier otro organismo público o privado que pretenda establecer sus intereses sobre las de la cooperativa, lo cual se resume en autonomía al interior e independencia en su relación de trabajo con otras organizaciones (Cracogna, 2019).

El principio de autonomía e independencia establece una declaración de protección de los bienes de las cooperativas, ante la posibilidad de perderlos por transacciones que financiera y legalmente consiguen absorber el patrimonio total o parcial, en vista que la propiedad de las cooperativas serán siempre propiedad de todos los socios y no de quienes ejercen una función gerencial.

Desarrollo de educación, entrenamiento e información

Quinto principio: Educación, formación e información, que trata sobre la necesidad de establecer una constante formación y educación en cuanto a conocer los parámetros en los que desarrolla sus actividades la cooperativa, y en lo cual debe involucrarse a socios, administradores y colaboradores, como un beneficio de la asociatividad que es para toda la comunidad (Cooperativas de las Américas, 2023).

El vínculo que existe entre educación y desarrollo en las cooperativas se remonta a los orígenes del cooperativismo, como fue el caso de la Sociedad de Hilanderas de Fenwick, Escocia, que existía desde el año 1761, y que creó la biblioteca de la ciudad como un compromiso de elevar el conocimiento de sus miembros y que les permitiera informarse de los temas comunes en su organización (Mata, 2020).

El desarrollo de la educación, entrenamiento e información, es un principio que cada vez tiene mayor razón de ser, en vista de la necesidad de entender los avances en el manejo financiero, administrativo, político y legal, necesarios para el funcionamiento del sistema cooperativo y el manejo de recursos económicos, además de los factores internos y externos que los rodean y que inciden en el desarrollo y buen funcionamiento de cualquier institución financiera.

Se produce la cooperación entre cooperativas

En este principio, se analiza que las instituciones pueden sostener una colaboración positiva a nivel local, nacional e internacional, para fortalecer el trabajo y expandir de mejor manera los beneficios para todos los ciudadanos (Cooperativas de las Américas, 2023).

Para Sánchez (2021) este principio de cooperación, permite que las cooperativas unan sus fuerzas para hacer frente a los retos cotidianos mediante el trabajo conjunto para lograr mejores resultados en base a una estructura consolidada de todo el sistema cooperativo; desde lo estratégico, la unión de cooperativas permite alcanzar beneficio que por si solos no podrían lograr.

La globalización y el libre mercado de bienes y capitales, hacen cada vez más necesario que existan las alianzas y la cooperación para hacer frente a diversos escenarios donde es mejor estar unidos para negociar beneficios con mejores resultados para todas las partes, es este sentido, el principio de cooperación entre cooperativas es una necesidad que corresponde ser ampliada permanentemente.

Desarrollo de compromiso con la comunidad”

En este principio se establece el desarrollo sostenible, enmarcado en la comunidad a la que pertenece la institución cooperativa, en este sentido, las políticas que la empresa adopte contribuirán al desempeño en este propósito (Cooperativas de las Américas, 2023).

Al hablar de desarrollo sostenible intervienen también las políticas que se establece a través del estado, los cambios que se consiguen lograr en un país se encuentran desde el ámbito económico, social o cultural, por este motivo, el trabajo conjunto de las organizaciones se enfoca en gestionar los posibles cambios en las capacidades productivas u organizacionales, con el fin de que la organización sea más productiva o competitiva en relación a otras del sector.

Cárdenas et al (2018) establecen que el desarrollo sostenible permite lograr un ambiente que contribuya a generar conductas positivas, que permitan llevar a la organización políticas no solo económicas sino sociales y ambientales.

Con respecto a este criterio, las cooperativas no tienen solo fines económicos sino que velan por los intereses de su comunidad, porque se distribuye la riqueza que generan los miembros de las etnias indígenas y se establece una democracia participativa en las decisiones internas de políticas en colocaciones de crédito.

Dimensiones que influyen en el éxito del “Balance social”

Esta herramienta es el resultado visible de los procesos, relaciones y toda actividad producto de la gestión y desarrollo vinculadas a las tres dimensiones que son: la económica, la social y la ambiental, del nivel de acción y los compromisos alcanzados, se desprende la influencia del balance social en cualquier organización (Álvarez, 2019).

Los impactos del Balance social permite ser mayores o menores según los objetivos institucionales de lograr un desarrollo sostenible de los intereses de los stakeholders, del respeto a las leyes y la actuación ética y transparente con los socios, colaboradores y la comunidad.

Dimensión económica

La dimensión económica del Balance social, es uno de los logros que plantea alcanzar los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como la Economía Popular y Solidaria en el país, porque el acceso a los recursos económicos permite oportunidades para lograr una mejor calidad de vida y un trabajo digno (Redrobán, 2022).

La profundidad del alcance logrado en el Balance social referente al recurso económico que sirve para financiar emprendimientos, obra social, obra de infraestructura, entre otras, relacionadas a una mejor calidad de vida, dependerá de los objetivos propuestos en los grupos de interés y el impacto causado, porque no es lo mismo plantearse una meta que al final de un periodo mida de manera tangible los logros alcanzados.

Dimensión social

El balance social es el resultado de aplicar políticas sustentables y sostenibles a largo plazo, donde las personas tienen acceso a servicios de salud, educación, empoderamiento de las mujeres, reducción de la desigualdad, entre otros relacionados a una mejor calidad de vida (Chamba, 2021).

La dimensión social incluye la actividad humana como un proceso de relaciones donde se interactúa para resolver necesidades y alcanzar formas de vida vinculadas a la inclusión social, la educación, el trabajo, la familia y cualquier actividad colectiva que permita alcanzar el desarrollo conjunto.

Dimensión ambiental

La dimensión ambiental comprende todos los aspectos relacionados a la protección del medio ambiente, lo cual incluye los recursos hídricos, la energía, la biodiversidad, la atmósfera, etc. todo ello como parte de acciones en favor de los ecosistemas y la responsabilidad cultural en favor del cuidado de los recursos que ofrecen la posibilidad de una mejor calidad de vida (García & Capa, 2021).

Lo ambiental es considerado una de las dimensiones del Balance social por el impacto directo que tienen el medio ambiente y en la calidad de vida de las personas, donde se contempla el cuidado de los recursos naturales que están sobre los intereses corporativos y que sirven para que las personas accedan a ellos en forma de agua, aire, alimentos y recreación.

Contribución del balance social en la gestión y toma de decisiones

Sobre la contribución del balance social en la toma de decisiones, Rodríguez (2017) expone que “la información para la toma de decisiones excede a la información económico-financiera tradicional” (p.2), por lo que es importante que las organizaciones también contribuyan a la divulgación de las acciones que llevan a cabo con respecto al tema de sostenibilidad.

Respecto a las instituciones de la Economía Popular y Solidaria, que se encuentran supervisadas por la SEPS, en el Ecuador, se puede describir que las consideraciones para que se informe a través del balance social, se relaciona con la responsabilidad social cooperativa, porque las cooperativas de ahorro y crédito se autoevalúan, en los diferentes aspectos al realizar su memoria, al tiempo que cumplen con la Ley de la Economía Popular y Solidaria (Cobián et al., 2021).

En definitiva, la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito frente al balance social, implica que se realicen acciones sustentadas con los principios cooperativos, desde la práctica con actividades que conlleve a la contribución de los objetivos del desarrollo sostenible.

Estos objetivos a nivel mundial fueron aprobados por las Naciones Unidas en el año 2015 y se refieren al compromiso de las acciones colectivas para alcanzar objetivos respecto a la disminución de la pobreza, con la aplicación de políticas que analicen la parte económica, social y ambiental (Gómez, 2017). Por este motivo, la contribución del balance social de las cooperativas de ahorro y crédito, es positivo para estos objetivos de desarrollo sostenible, puesto que las acciones que se realicen logren considerarse según esta necesidad colectiva.

También se manifiesta que el crecimiento del sistema cooperativista y el uso del balance social, determina que se contribuye al crecimiento macroeconómico, debido a la gran participación de instituciones cooperativas, con lo cual, el sistema financiero se robustece en gran medida, otro de los aspectos es el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que están directamente involucradas con este sistema, por lo que se plasma el beneficio colectivo (Alarcón & Álvarez, 2020).

Desde la perspectiva social es comprensible que el balance social tenga repercusiones positivas y apegadas a beneficiar colectivamente, además de que en la parte económica las organizaciones se benefician por cuanto la percepción que tienen las personas sobre el comportamiento de las instituciones financieras cooperativas es éticamente correcto.

La inclusión financiera que buscan las COACs, mayoritariamente se cumple, sus socios tienen la oportunidad de lograr inversiones o promulgar mejores emprendimientos para mejorar su condición de vida, por este motivo, la contribución del balance social en la gestión y toma de decisiones es fundamental, porque orienta

las acciones de los directivos hacia segmentos de mercado que antes no estaban atendidos por la banca privada.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En el diseño metodológico, el tipo de investigación es descriptivo y utiliza una combinación de modalidades o investigación mixta, la primera modalidad es la investigación bibliográfica y documental, la segunda es la investigación de campo; el enfoque es de carácter cuantitativo y cualitativo, mientras que, el alcance es de tipo exploratorio.

2.1. Metodología aplicada en la investigación

La investigación es descriptiva, porque permite conocer el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con respecto a sus actividades relacionadas al balance social. Esto posibilita la percepción de características sobre la problemática que se presenta al realizar el balance social, de esta forma se describe este problema tal como se manifiesta en la institución.

Los estudios descriptivos utilizan la investigación bibliográfica como estrategia de reflexión y observación sistemática acerca de realidades en base a diversos tipos de documentos, con la finalidad de indagar, recolectar, interpretar y presentar información y datos sobre un tema específico, mediante un análisis metódico, con el fin de producir resultados útiles para el proceso investigativo.

En el caso del desarrollo del Balance Social en la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., se recopila información mediante fuentes documentales, como reglamentos, disposiciones de órganos de control y leyes.

A más de lo mencionado, la investigación descriptiva permite el uso de técnicas de observación y el empleo de encuestas; este proceso es realizado en la etapa inicial, donde se estudia la problemática en la realidad, como investigadora se tuvo contacto directo con los involucrados, el fin de del estudio de campo es la recolección de datos primarios sobre el balance social.

Del mismo modo, este estudio es de alcance exploratorio, debido a que la investigación examina un tema que genera varias interrogantes, con la responsabilidad social para los socios y la sociedad en general.

El enfoque es cuantitativo y cualitativo, el objeto de estudio de esta investigación requiere de esta combinación, el estudio es cuantitativo porque presenta un análisis estadístico realizado al recopilar y cuantificar datos; de manera simultánea, es de tipo cualitativo mediante los fenómenos evidenciados son explicados de acuerdo al criterio de observación de la realidad en un contexto natural, este enfoque proporciona herramientas para entender un fenómeno que considera a los individuos que están involucrados con el mismo.

El uso de ambos procedimientos conlleva a una mejor adaptación para el análisis del balance social como herramienta de gestión, el análisis cuantitativo permite que se obtengan los resultados numéricos a través de indicadores de gestión y el análisis cualitativo que permite concluir los resultados con las características del balance social como herramienta de gestión en las cooperativas de ahorro y crédito que existen en la actualidad, a través de la valoración de la participación de la cooperativa en el ámbito social y ambiental a través de actividades programadas.

Este estudio emplea la técnica de recolección de información, denominada encuestas, a través de un cuestionario. Es un instrumento utilizado con preguntas, que abarcan aspectos de las variables de estudio, a través de estos se obtienen respuestas de las personas que intervienen en la investigación.

El cuestionario es parte de la técnica de estudio, que se establece con el fin de aplicarlo a una población determinada. Para el estudio se analizó la población total de 108.394 socios, del año 2022, mediante la siguiente fórmula para establecer la muestra, necesaria para el levantamiento de la información:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + Ne^2}$$

n = muestra

Z = *márgen de confiabilidad* 1,96

P = *Probabilidad de ocurrencia*

Q = *Probabilidad de no ocurrencia*

N = *Universo*

e = *error* 0,05%

$$n = \frac{1,96^2 (0,50) (0,50)(108.394)}{1,96^2 (0,50)(0,50) + (108.394)(0,05)^2}$$

$n = 383$ *número de socios involucrados en el estudio*

El número de 383 socios de la institución se encuentra inmerso en el estudio y a los cuales se les aplicó el cuestionario, que se adjunta en el Anexo 1. Además se aplicó el segundo cuestionario a los 30 directivos de la COAC, que se adjunta en el Anexo 2. La encuesta presentada tiene el fin de recopilar la información de parte de los directivos y de los socios.

Con este instrumento se obtienen sus opiniones que sirven para identificar los indicadores y dimensiones en el Balance Social. Los indicadores y las dimensiones para el Balance Social se encuentran descritos en el cuestionario que se encuentra en el Anexo 1 y 2, de este documento.

2.2. Procesamiento y análisis de la información sobre el diagnóstico

Resultados obtenidos de los socios

Las respuestas obtenidas de los socios encuestadas (ver anexo 1), proporcionan el fundamento para construir los indicadores del balance social.

1. Usted como socio tuvo la libertad de ingresar voluntariamente a la COAC?

Tabla 1. Libertad para ingresar a la institución

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	342	89,0 %
No	41	11,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: elaboración propia

Los socios de la Cooperativa que han sido encuestados respondieron afirmativamente con el 89%, y de forma negativa con el 11%, lo cual demuestra que es una institución abierta, que brinda la posibilidad de que voluntariamente se adhieran las personas como socios, lo cual es consecuente con el principio de membresía abierta para otorgar la libertad de ingreso.

2. ¿Usted participa de forma democrática en la COAC?

Tabla 2. Participación democrática

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	15,0 %
No	327	85,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

Con respecto al control democrático de sus miembros se establece que los socios en un porcentaje del 85% tiene la percepción ellos no se encuentran reconocidos para cumplir con cargos jerárquicos de niveles superiores, en tanto que un porcentaje menor el 15% consideran que si lo realizan. Esta respuesta es contundente al señalar que no se cumple con el principio de control democrático de sus miembros.

3. ¿Participa como socio para el fortalecimiento de la Cooperativa a través de incrementos en certificados de aportación?

Tabla 3. Incremento en certificados de aportación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	346	90,1 %
No	37	9,9 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

El resultado del si con el 90.1 % determina que los socios consideran positivo el aporte mediante certificados para el financiamiento de la Cooperativa, sobre todo si se considera que es una participación voluntaria en favor del incremento del capital de la entidad lo cual repercute positivamente en el beneficio de todos los socios. El 9.9 % de encuestados respondió que no, lo cual afirma lo minoritario de las respuestas.

4. ¿Las políticas que tiene la COAC son claras en todos los servicios y productos que ofrece?

Tabla 4. Políticas de la COAC

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	353	92,0%
No	30	8,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

Los socios consideran en un 92 % que la COAC si tiene participación con otras organizaciones, con programas que sirven para el intercambio de aprendizajes en relación con el ámbito de la EPS; la respuesta del no con un 8 % resalta que la respuesta afirmativa es contundente para esta pregunta.

5. ¿Tiene conocimiento sobre capacitaciones en educación financiera en la COAC?

Tabla 5. Principio de Educación y entrenamiento a sus miembros

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	22,0 %
No	301	78,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

El 78% de los socios consultados respondió negativamente a la pregunta de si recibe capacitaciones como socio de la Cooperativa; el 22% contestó positivamente, lo cual demuestra que la COAC no considera que la educación y entrenamiento de los socios es un punto importante en el crecimiento de la educación financiera y de las políticas institucionales.

6. ¿Considera que la Cooperativa realiza alianzas estratégicas con el fin de establecer relaciones con otras instituciones?

Tabla 6. Principio de Cooperación entre cooperativas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	301	78,0 %
No	82	22,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

En el principio de cooperación entre cooperativas, el 78% de los encuestados consideró que si se desarrollan las alianzas estratégicas, por lo cual se deduce que esta cifra es el resultado de una actividad visible para los socios, mientras el 22% de los consultados se pronuncian por el no.

7. ¿Se encuentra satisfecho como socio con todas las políticas implementadas en la Cooperativa?

Tabla 7. Satisfacción de los socios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	327	85,0 %
No	56	15,0 %
Total	383	100,0 %

Fuente: encuesta aplicada

Con respecto a que si los socios estan satisfechos con las politicas implementadas en la Cooperativa, se observó que el 85% de los socios si tienen claro que la COAC satisface a los socios con sus politicas, mientras el 15% no lo sienten de esta manera.

Resultados obtenidos de los directivos

Las respuestas obtenidas de los directivos encuestados (ver anexo 2), proporcionan el fundamento para construir los indicadores del balance social.

Principio de membresía abierta y solidaria

1. ¿En la COAC se acepta libre y voluntariamente a todas las personas, sin discriminación alguna?

Tabla 8. Discriminación de los socios

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	92 %
NO	2	8 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

El 92% de los encuestados en la COAC afirman que se acepta libre y voluntariamente a todas las personas sin discriminación alguna, mientras que el 8% de los encuestados indican lo contrario. Estos resultados sugieren que la

cooperativa de ahorro y crédito tiene una política de inclusión y no discriminación, aunque hay una pequeña proporción de empleados que no están de acuerdo.

Principio de control democrático

2. ¿Se designa representantes a la Asamblea General de forma democrática?

Tabla 9. Asignación de Asamblea

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	56 %
NO	13	44 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

La designación de los representantes para conformar al máximo organismo de la Cooperativa, es parte del principio de control democrático, y estas dignidades consiguen ser elegidas de forma democrática y participativa, sin tener interés particular para que sean nombradas, en esta realidad, el 56 % de los consultados responde afirmativamente y el 44 % determina un no, lo cual demuestra en cifras que no existe un cabal cumplimiento de este principio en la Cooperartiva.

Principio de participación económica de sus miembros

3. ¿ En la COAC los socios contribuyen con certificados de aportación?

Tabla 10. Certificados de aportación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	78 %
NO	7	22 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

La mayor parte de los miembros de la COAC aportan mediante certificados de aportación, como lo indica el 78% de las respuestas afirmativas y sólo un 22% de las respuestas negativas. Esto sugiere que la cooperativa sigue buenas prácticas

financieras al fomentar la participación de los miembros en esta forma de contribución, porque los certificados de aportación representan un recurso valioso para la institución.

Principio de autonomía e independencia

4. ¿La COAC tiene sus propios manuales y políticas sobre créditos, captaciones y cobranzas?

Tabla 11. Manuales de COAC

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	95 %
NO	2	5 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

El 95% de los encuestados afirma que la COAC tiene manuales y políticas propias para créditos, captaciones y cobranzas, lo que sugiere una buena gestión en estas áreas. Solo el 5% respondió negativamente. Es posible que la COAC alcance mejorar en la creación y aplicación de políticas.

Principio de educación, formación e información

5. ¿La COAC aplica programas de capacitación a sus empleados?

Tabla 12. Capacitación de empleados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	98 %
NO	1	2 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

La consulta determina positivamente, en un 98 %, que los empleados se encuentran capacitados, lo cual es bueno para la entidad y los socios, lo cual cumple con el principio de educación, formación e información, porque la participación de los

empleados en actividades de profesionalización, contribuye a su desarrollo personal pero al mismo tiempo es favorable a nivel colectivo, puesto que se encuentran preparados para manejar la Cooperativa y llevarla al cumplimiento de cada uno de los indicadores de gestión. La pequeña respuesta negativa del 2%, se considera favorable para este objetivo.

Principio de cooperación entre cooperativas

6. ¿En la COAC se toma la decisión de realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones?

Tabla 13. Alianzas estratégicas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	85 %
NO	5	15 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

De acuerdo a los resultados obtenidos el 15% indica que no, mientras que el 85% indica que si se cumplen las alianzas planificadas, por lo que se entiende que la colaboración entre cooperativas del mismo segmento o del sistema de economía popular y solidaria es importante, porque se fortalecen las relaciones de intercambio de conocimientos, o de actividades que contribuyan a mejorar la gestión en el manejo financiero, social, o ambiental de la organización.

Principio de Compromiso con la comunidad

7. ¿La COAC realiza acciones en bienestar económico, social y ambiental para la comunidad?

Tabla 14. Acciones de bienestar económico

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	62 %
NO	11	38 %
Total	30	100 %

Fuente: encuesta aplicada

El bienestar económico, social y ambiental de la comunidad es una preocupación importante para la COAC, según el 62% de los encuestados respondió de manera afirmativa. Sin embargo, el 38% respondió negativamente a esta pregunta, lo que sugiere una posible falta de comunicación sobre las acciones que realiza la cooperativa en este ámbito.

Como se observa en la Tabla 15, de los resultados obtenidos de los socios, el porcentaje que está sobre el 80% es aceptable para los indicadores, a excepción del principio 5 sobre Educación, formación e información, en donde se obtuvo 78%, y también en el principio 6 sobre Cooperación entre cooperativas, en donde se obtuvo el 78%.

Tabla 15. Compendio de encuesta a socios

N°	Indicador	Respuesta	Porcentaje
1	¿Usted como socio tuvo la libertad de ingresar voluntariamente a la COAC?	SI	89%
2	¿Usted participa de forma democrática en la COAC?	NO	85%
3	¿Participa como socio para el fortalecimiento de la Cooperativa a través de incrementos en certificados de aportación	SI	90.1%
4	¿Las políticas que tiene la COAC son claras en todos los servicios y productos que ofrece?	SI	92%
5	¿Tiene conocimiento sobre capacitaciones en educación financiera en la COAC?	NO	78%
6	¿Considera que la Cooperativa realiza alianzas estratégicas con el fin de establecer relaciones con otras instituciones?	SI	78%
7	¿Se encuentra satisfecho como socio con todas las políticas implementadas en la Cooperativa?	SI	85%

Fuente: encuesta aplicada

Tabla 16. Compendio de encuesta a directivos

Principio	Indicador	Respuesta	Porcentaje
Principio de Membresía abierta y solidaria	¿En la COAC se acepta libre y voluntariamente a todas las personas, sin discriminación alguna?	SI	92%
Principio de Control democrático	¿Se designa representantes a la Asamblea General de forma democrática?	SI	56%
Principio de Participación económica de sus miembros	¿En la COAC los socios contribuyen con certificados de aportación?	SI	78%
Principio de Autonomía e independencia	¿La COAC tiene sus propios manuales y políticas sobre créditos, captaciones y cobranzas?	SI	95%
Principio de Educación, formación e información	¿La COAC aplica programas de capacitación a sus empleados?	SI	98%
Principio de Cooperación entre cooperativas	¿En la COAC se toma la decisión de realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones?	SI	85%
Principio de Compromiso con la comunidad	¿La COAC realiza acciones en bienestar económico, social y ambiental para la comunidad?	SI	62%

Fuente: encuesta aplicada

De igual manera en la tabla 16, en los resultados de las encuestas a los directivos, se encontró que el porcentaje más bajo es en el Principio de control democrático, donde se encontró que se cumple en el 56%, de igual forma se obtuvo que el Principio de Participación económica de sus miembros tiene el 78%, lo cual implica que este indicador corresponde mejorar.

Igualmente, en el indicador del Principio de Compromiso con la comunidad se encontró que los directivos respondieron positivamente con el 62%, con lo cual se observa que este indicador necesita mejorarse.

Además en los resultados de este diagnóstico se encontró que el resto de respuestas a los indicadores están aceptables, con lo cual se propondrá una mejora para aquellos indicadores que tienen porcentajes inferiores tal como aparecen.

2.3. Caracterización y diseño de la propuesta

Caracterización

La Cooperativa Kullki Wasi se creó en el año 2002, con reconocimiento de su vida jurídica en el cantón Ambato, fue formada por la idea de personas de la comunidad Chibuleo quienes invitaron a otros visionarios de Salasaca y Pilahuin a unirse para conformar esta entidad. Al inicio fueron 12 personas quienes participaron en su composición, se nombró al Lic. Juan Andagana como Gerente y Presidente el Dr. Manuel Caizabanda. La conformación de la infraestructura y la organización funcional se lo realizó con los equipos, materiales y demás recursos.

El crecimiento de esta institución se da por el trabajo conjunto de los socios, quienes participaron con \$40 en el capital inicial, el mismo que se incrementó con el tiempo, este mecanismo de ayuda compartida continúa hasta el momento. Como toda organización formal, los socios fundadores tienen una visión de servicio a la comunidad, con mayor énfasis a la etnia indígena.

Fue aprobada mediante Acuerdo Ministerial N.- 6582 el 03 de enero del 2003. Es una institución del segmento uno en el Ecuador, promueve la inclusión social y confianza entre socios y administradores; a través de sus 22 agencias ubicadas en

las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Galápagos, Guayas, Imbabura y Napo.

Esta organización encamina su trabajo con misión y visión de servir a la gente humilde del sector rural y urbano marginal para fortalecer el crecimiento y mejorar la calidad de vida de socios y clientes, con los créditos otorgados contribuye con la dinamización económica de los socios en su entorno social y el crecimiento del país.

Al encontrarse entre las cooperativas más grandes del Ecuador de segmento 1, se propuso el compromiso diario de cumplir con los principios universales del cooperativismo, además, la solidaridad, el servicio, la transparencia, la pasión por el trabajo está presente en el accionar del talento humano que labora en la organización., lo que ha permitido identificarse y alcanzar la confianza de socios y clientes.

Al terminar el año 2022 tiene 108.394 socios, lo cual es un referente del liderazgo y trabajo realizado en conjunto: Presidente del Consejo de Administración, Gerente General, empleados y la confianza de socios y clientes.

Con el accionar de los señores miembros del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, que, con su apoyo, involucramiento, orientación y capacidad en la toma de decisiones oportunas, han contribuido con el cumplimiento de metas y objetivos formulados en la planificación del año 2022.

En general, socios y clientes que siempre brindan su confianza en la institución., y que son la fortaleza para consolidar los procesos de transformación económica orientados a la producción de productos de los sectores populares, con inclusión social de los más necesitados y en la transformación de buen vivir, con condiciones dignas de vida aptas para el ser humano y en igualdad de derechos y respeto de los valores culturales, sociales y medio ambientales.

A continuación, se expone los principales miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia.

Tabla 17. Miembros del Consejo de Administración

Cargo	Apellidos y nombres
Vocal principal 1	Cando Yaguar Kleber Danilo (Presidente)
Vocal principal 2	Barrionuevo Toalombo María Dolores (Vicepresidente)
Vocal principal 3	Caiza Tocalema Curi Chumbi
Vocal principal 4	Jerez Caisabanda Carmen María
Vocal principal 5	Palacios Pérez Rocío Marianela

Fuente: Kullki Wasi Ltda, (2023)

Tabla 18. Miembros del Consejo de Vigilancia

Cargo	Apellidos y nombres
Vocal principal 1	Andagana Mayorga Ana Lucía
Vocal principal 2	Toalombo Yansapanta Carmen de Sisapacha
Vocal principal 3	Pacha Caiza Elvia Corina

Fuente: Kullki Wasi Ltda, (2023)

La organización tiene una meta con el balance social y es aportar al desarrollo social y comunitario, con la implementación de los elementos que contiene esta metodología se trata de tener un documento que sirva de guía para las acciones de forma recurrente para la sociedad.

La COAC tiene su misión, visión y valores, aquellos forman parte de la filosofía empresarial, estos documentos ya se encuentran plasmados en la institución, de aquí se tomaron sus principales enunciados.

Misión

Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes, a través de los servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental.

Visión

Ser una institución innovadora reconocida y con enfoque de calidad.

Principios y valores

La conducta y actuaciones de los Asambleístas, Directivos, Gerente General y trabajadores consiguen fomentar los siguientes valores organizativos, los cuales se reconoce, respetan y fomentan, como la disciplina, la honestidad, el compromiso, la pasión, el trabajo en equipo, la solidaridad y finalmente el respeto a la naturaleza.

Solidaridad: la Cooperativa realiza la adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

Además, se encuentran los productos y servicios que oferta la institución y se detalla en la tabla 19.

Tabla 19. Productos y servicios

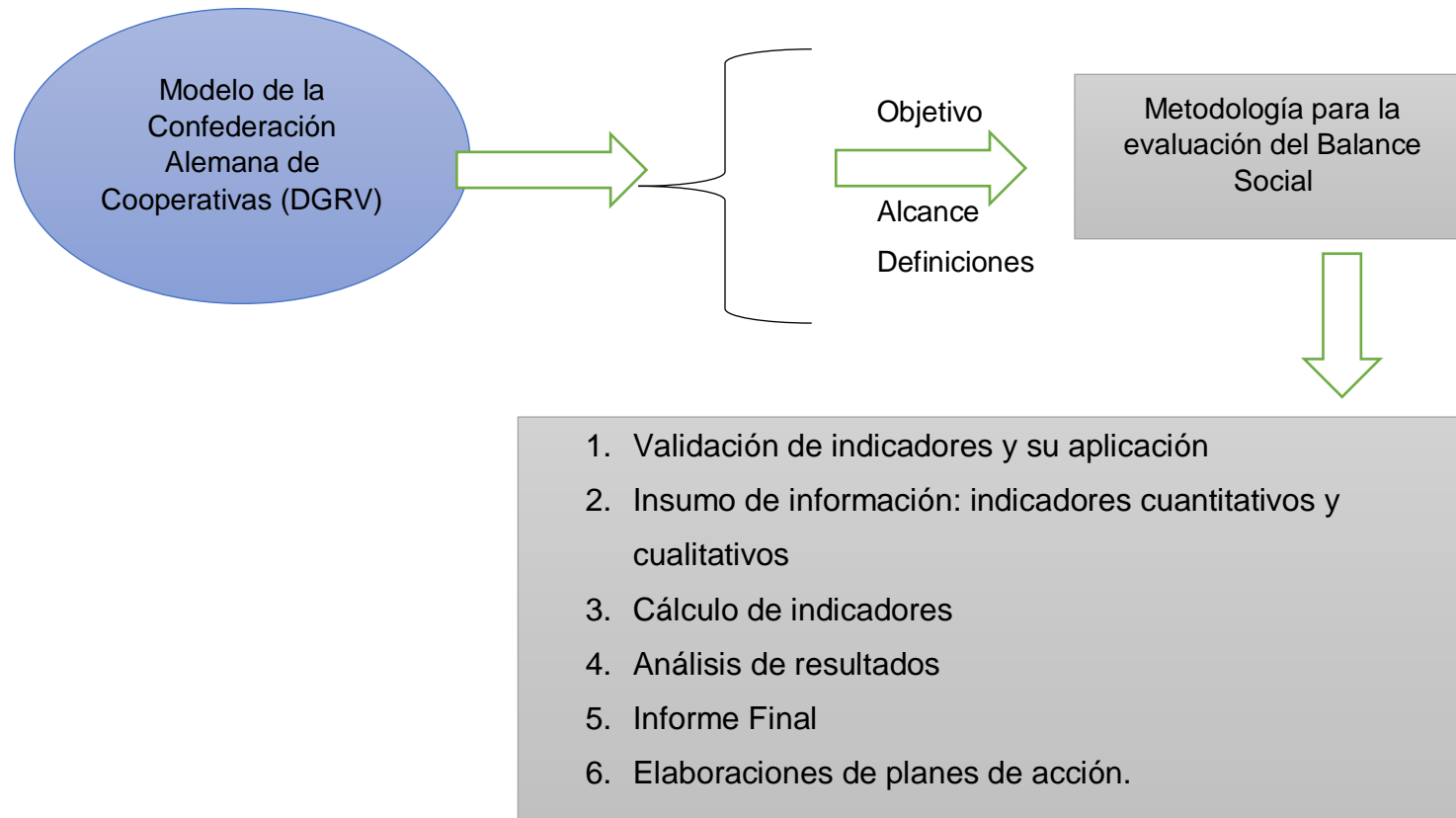
Ahorro	Créditos	Captaciones	Servicios financieros	Servicios no financieros con costos máximos y mínimos
Vista.	Credi Ahorro	Depósito Plazo Fijo	a Cajeros automáticos,	Agua, luz
Hormiguita	Credi Apoyo – Conafips		Tarjeta Visa, Internacional,	teléfono, internet,
Domicilio	Credi Efectivo Productivo		Aplicación móvil	recargas, TV pagada, ANT, IESS,
Cooperativo	Credi Unifica		Web Transaccional	Western Unión,
Empresarial Gana Más	Credi Consumo		Kullki Both	Impuestos, Pensiones
Programado	Credi Automotriz			Alimenticias, Bono de desarrollo humano,
Ecológico	Fogeps			Seguro de Desgravamen
Cuenta Básica	Kullkicito Del Feriante Fogeps			
	Credi Solidario			
	Credi Mujer Productiva			
	Credi Kullki De Una			
	Credi Reestruccturación			
	Credi Refinanciamiento			
	Credi Migrante			

Fuente: Kullki Wasi Ltda, (2023)

Como se observa en la tabla 19, la cooperativa posee variedad de productos, servicios financieros y no financieros a los cuales los socios tienen libre acceso.

A continuación, se diseña la propuesta que se desarrolla más adelante.

Figura 1. Diseño de la propuesta



Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Desarrollo de los resultados prácticos de la propuesta

La cooperativa Kullki Wasi presenta respuestas ante la sociedad a partir sus tres aspectos; económico, social y ambiental que incluyen en su Balance Social.

Los resultados que se plasman en este documento están disponibles para todos los interesados de forma transparente.

Objetivo

Determinar la metodología para levantar y medir la información de los indicadores de Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Alcance

Aplica a todos los indicadores de Balance Social de la Cooperativa, conforme a la normativa legal vigente y a la metodología establecida.

Definiciones

Balance Social: herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medir y rendir cuentas a los grupos de interés.

Indicadores: son variables que intentan medir en forma cuantitativa o cualitativa.

Principios cooperativos: son una serie de lineamientos generales por los que se rigen las cooperativas.

Dimensiones: abarca al público interno y gestión institucional de una institución.

3.2. Metodología para la evaluación del Balance Social

A continuación, se describe la forma que se sigue de la metodología para la elaboración y evaluación del Balance Social.

El Balance Social Cooperativo evalúa un total de 74 indicadores, agrupados en 7 principios cooperativos y 2 dimensiones. Estos se basan en estándares internacionales que se adaptan y ajustan a las realidades de los distintos países y sectores. Los principios y dimensiones son los siguientes:

Tabla 20. Principios y dimensiones del Balance Social

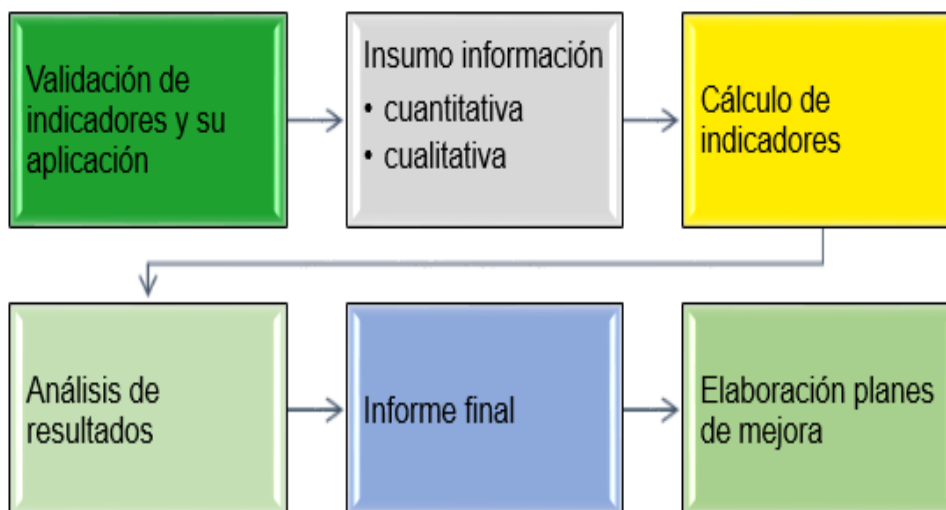
N°	Principios y Dimensiones
	Principios
1	Membresía abierta y voluntaria
2	Control democrático
3	Participación económica de los miembros
4	Autonomía e independencia
5	Educación, formación e información
6	Cooperación entre cooperativas
7	Compromiso con la comunidad
	Dimensiones
1	Público Interno-Talento Humano
2	Gestión Institucional

Fuente: Cooperativa de las Américas (2023)

El siguiente esquema, muestra de manera general, los pasos que se desarrollan en el Balance Social, basado en el modelo de la Confederación Alemana de las Cooperativas (DGRV) (Confederación Alemana de Cooperativas, 2019).

1. Validación de indicadores y su aplicación
2. Insumo de información: indicadores cuantitativos y cualitativos
3. Cálculo de indicadores
4. Análisis de resultados
5. Informe Final
6. Elaboraciones de planes de acción.

Figura 2. Modelo de la Confederación Alemana de las Cooperativas (DGRV)



Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Implementación del modelo DGRV

A continuación, se describe el contenido de cada uno de los pasos del Modelo DGRV.

Validación de indicadores y su aplicación

Se da la respectiva validación y aplicación de los 74 indicadores de acuerdo a los 7 principios de Cooperativismo y las dos dimensiones, se asigna a los jefes Departamentales cada uno de los indicadores para su cumplimiento y mejoramiento de la institución.

Insumo de información: indicadores cuantitativos y cualitativos

Los jefes Departamentales facilitan la información cualitativa y cuantitativa de cada uno de los indicadores con su respectiva evidencia, la gestión se lo realiza mediante la elaboración de un cronograma para el levantamiento de los indicadores y

compromisos necesarios con relación a los indicadores deficientes para buscar la mejora de aquellos.

Cálculo de indicadores

Una vez ingresada en la herramienta de Balance Social la información cualitativa y cuantitativa se genera los cálculos de los indicadores con la finalidad de obtener una calificación.

Análisis de los resultados

Cada indicador se mide con el propósito de evaluar si cumple con los estándares internacionales. Al resultado se le aplica un rango preestablecido metodológicamente para obtener un parámetro que contempla 3 niveles:

Tabla 21. Rangos para los indicadores

	Satisfactorio	4-5
	Bueno	3
	Insuficiente	1-2

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Las sugerencias hacen referencia a los indicadores con resultados regulares o insuficientes y buscan recomendar aspectos que favorezcan en la mejora del indicador, desde su aspecto cuantitativo, pero especialmente con un enfoque de alineamiento hacia al principio cooperativo que los origina. Este proceso en el que se utiliza los semáforos es útil para este tipo de estudio. Además, se aplican los siguientes estándares de calificación.

Tabla 22. Puntos para los estándares

Estándares de calificación	Porcentaje	Puntos
0	20 %	1
20,01 %	30%	2
30,01%	40%	3
40,01%	50%	4
50,01%	100%	5

Fuente: confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Tabla 23. Principio 1: Membresía abierta y voluntaria

Código	Indicador	Fórmula	A.Resp.	F.Ca I.	I./Misión	Calif.	C
P1N101	% socios activos	# socios activos / # total de socios	Negocio	Anu al	5	5	Green
P1N102	% socias activas mujeres	# socias activas mujeres / # total socios activos	Negocio	Anu al	5	4	
P1N103	% socios activos con crédito vigente	# socios activos con crédito vigente / # total socios activos	Negocio	Anu al	5	2	Red
P1N104	% socios ahorristas	# socios con cuentas de ahorro / # total socios activos	Negocio	Anu al	5	5	Green
P1N105	% ahorristas menores de edad	# ahorristas menores de edad / # total de socios activos + ahorristas	Negocio	Anu al	5	4	
P1N106	% ahorro voluntario (captaciones)	Total ahorro voluntario / total de activos	Negocio	Anu al	5	4	Green
P1N107	% cartera de crédito mujeres	Total cartera de crédito mujeres / total cartera de crédito	Negocio	Anu al	5	5	
P1N108	% de créditos vigentes orientados a mujeres	# de créditos vigentes orientados a mujeres / # total de operaciones crédito vigentes	Negocio	Anu al	5	5	Green
P1N109	% de créditos <= 30% PIB per cápita	# de operaciones de crédito con monto equivalente a <= 30% PIB per cápita / # total de operaciones de crédito	Negocio	Anu al	5	4	
P1N110	% de créditos con cuotas mensuales <= 2% PIB per cápita	# operaciones de crédito vigentes con cuotas globales mensuales <= 1% PIB per cápita / # total operaciones de crédito vigentes	Negocio	Anu al	5	4	Green
P1N111	Variación del monto promedio de crédito por segmento a nivel consolidado	Monto promedio de crédito por segmento a nivel consolidado del periodo / monto promedio de crédito por segmento a nivel consolidado del año anterior -1	Negocio	Anu al	5	2	
P1N112	Variación del monto promedio de créditos concedidos por primera vez a los socios, por segmento de crédito a nivel consolidado	Monto promedio de créditos por segmento concedidos por primera vez en el periodo de análisis / monto promedio de créditos por segmento concedidos por primera vez en el año anterior	Negocio	Anu al	5	2	Red
P1N113	Variación del monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito	Monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito del periodo de análisis / monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito del año anterior	Negocio	Anu al	5	2	
P1N114	% de cumplimiento de montos por segmentos de crédito establecidos en POA	# de segmentos que cumplen con el POA / # total de segmentos de crédito	Negocio	Anu al	5	2	Red
P1N115	% de la colocación por oficinas	# de oficinas que cumplen con el presupuesto / # total de oficinas	Negocio	Anu al	5	5	
P1N117	% deserción de socios	# de Socios que han cerrado la cuenta durante el periodo de análisis / # socios al inicio del periodo	Negocio	Anu al	5	5	Green
P1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto al salario básico unificado	Valor cuota de ingreso / salario básico unificado	Negocio	Anu al	5	4	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 24. Principio 2: Control democrático

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
P2N102	% asistencia de representantes en asamblea general	# de representantes asistentes / # total de representantes	Gerencia	Anual	5	5	
P2N103	% de socios que participan en elecciones	# socios participantes en elecciones / # total de socios empadronados	Gerencia	Anual	5	5	
P2N104	% mujeres representantes	# de mujeres representantes / # total de representantes	Gerencia	Anual	5	5	
P2N105	% mujeres en los Consejos de Administración y Vigilancia	# de mujeres miembros de Consejos / # total miembros de Consejos	Gerencia	Anual	5	5	
P2N106	% de miembros de los consejos de Administración y Vigilancia procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	# de miembros por oficinas - zonas más significativas / # total de miembros	Gerencia	Anual	5	5	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 25. Principio 3: Participación económica de los miembros

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
P3N101	% Aportación (capital social) con respecto al patrimonio total	% Aportación (capital social) con respecto al patrimonio total	Financiero	Anual	5	5	
P3N102	% reservas al patrimonio total	Total reservas / total patrimonio	Financiero	Anual	5	5	
P3N103	Patrimonio Técnico	Patrimonio técnico constituido / Patrimonio técnico requerido	Financiero	Anual	5	5	
P3N104	Tasa de interés pasiva ponderada real	(DPF / (Total obligaciones - Obligaciones Financieras) × (Tasa ponderada));	Financiero	Anual	5	5	
P3N105	Cobertura del margen financiero con relación a los gastos operativos Promedio de	Margen financiero / Gastos de Operación	Financiero	Anual	5	2	
P3N106	transacciones de los socios en el periodo de análisis	# de transacciones en el periodo de análisis / # total de socios activos	Operaciones	Anual	5	2	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 26. Principio 4: Autonomía e independencia

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
P4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones %	Existe, se aplica y está actualizada	Negocio	Anual	5	5	
P4N102	endeudamiento externo en relación al pasivo total	Endeudamiento externo / total pasivo	Financiero	Anual	5	5	
P4N103	% concentración de depósitos	$(\text{Sumatoria 10 mayores depositantes a la vista} / \text{total de depósitos a la vista}) * 100$ $+(\text{Sumatoria 10 mayores depositantes a plazo} / \text{total de depósitos a plazo}) * 100$	Riesgos	Anual	5	5	


Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 27. Principio 5: Educación, formación e información

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
P5N101	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités y socios; capacitados	# de personas capacitadas / # de personas a capacitar (POA y/o plan de capacitación)	Talento Humano	Anual	5	4	■
P5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación para: Consejos de Administración y Vigilancia, Asamblea General y socios	Gastos por capacitación y formación / presupuesto de capacitación	Talento Humano	Anual	5	4	
P5N103	% cumplimiento de horas de capacitación requeridas por normativa (interna o externa)	Horas de capacitación ejecutadas / total de horas de capacitación requeridas por normativa	Talento Humano	Anual	5	3	■
P5N104	% de miembros de Consejos de Administración y Vigilancia y Comités, formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa	# de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Comités, formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa / # total de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Comités	Cumplimiento	Anual	5	2	■
P5N106	Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera	Total de iniciativas cumplidas en educación financiera / Total de iniciativas planificadas en educación financiera	Marketing	Anual	5	5	■

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 28. Principio 6: Cooperación entre Cooperativas

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
P6N101	% de cumplimiento del # de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	# alianzas cumplidas/# total de alianzas planificadas POA	Gerencia	Anual	5	5	
P6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	# eventos cumplidos/# total de eventos planificados POA	Gerencia	Anual	5	5	
P6N103	% Fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	Total captaciones procedentes de cooperativas de ahorro y crédito / total captaciones	Financiero	Anual	5	4	
P6N105	% promedio de ahorro por economías de escala	Total contratación por economía de escala cumplidas /Total contratación a escala planificadas	Financiero	Anual	5	2	
P6N106	Participación en organismos de integración	Total participación en organismo cumplidos/Total participación en organismos de integración planificadas	Gerencia	Anual	5	5	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 29. Principio 7: Compromiso con la comunidad

Código	Indicador	Fórmula	A. Resp.	F. Cal.	I. Mis.	Cali f.	C
P7COMN101	% promedio del índice satisfacción	# clientes satisfechos/Total clientes encuestados	Marketing	Anual	5	3	Yellow
P7COMN102	% promedio de satisfacción de servicios financieros	# clientes satisfechos de servicios financieros/Total clientes encuestados de servicios financieros	Marketing	Anual	5	3	Yellow
P7COMN103	Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios	Convenios cumplidos/Total convenios planificados	Negocio	Anual	5	5	Green
P7COMN104	% de Cobertura física en comunidades donde no existen otras instituciones de servicios financieros	# de puntos de atención en comunidades / # total de puntos de atención	Negocio	Anual	5	4	Green
P7COMN105	Mantiene otras formas de atención a los socios en comunidades rurales	# de puntos de atención de forma no convencionales en comunidades / # total de puntos de atención	Negocio	Anual	5	5	Green
P7COMN106	# de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	Total socios beneficiados en ámbitos distintos /Total de socios planificados	Negocio	Anual	5	5	Green
P7COMN107	% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	Saldo de cartera de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación) / total cartera de crédito	Negocio	Anual	5	5	Green
P7COMN108	% de saldo de cartera para necesidades productivas	Saldo de cartera de crédito para necesidades productivas / total cartera de crédito	Negocio	Anual	5	4	Green
P7COMN109	Relación promedio de tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito).	TEA promedio de los créditos concedidos/tasa de interés máxima permitida por el Banco Central.	Negocio	Anual	5	5	Green
P7COMN110	% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	# de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad / # total de puntos de atención	Responsabilidad Social	Anual	5	5	Green
P7COMN111	Iniciativas sociales que se realicen en conjunto con organismos de la sociedad civil para mejorar la condición de una comunidad	# de actividades ejecutadas /# de actividades planificadas	Responsabilidad Social	Anual	5	5	Green
P7GOBN101	# total de sanciones monetarias y no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	# total de sanciones justificadas/#Total de sanciones monetarias	Riesgos	Anual	5	1	Red
P7GOBN102	Mecanismos de información sobre los	# Total de requerimientos cumplidos/#Total de	Operacion	Anual	5	5	Green

	productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	mecanismos de información requeridos por normativa	es					
P7GOBN103	Convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos gubernamentales	# de convenios ejecutadas /# de convenios planificadas	Gerencia	Anual	5	5		
P7AMBN101	Iniciativas de reciclaje	# de iniciativas ejecutadas /# de iniciativas ambientales	Responsabilidad Social	Anual	5	5		
P7AMBN102	% de variación anual de la utilización de materiales por colaborador	Total de materiales por colaborador/Total de materiales adquiridos	Financiero	Anual	5	4		
P7PROVN101	% de gasto generado por pagos a proveedores locales	Gasto generado por pagos a proveedores locales / gasto generado por pagos al total de proveedores	Financiero	Anual	5	4		
P7PROVN102	% de proveedores locales contratados	# proveedores locales contratados / # total de proveedores de la institución contratados en el periodo de análisis	Financiero	Anual	5	2		

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Tabla 30. Dimensión 1 Público interno-Talento Humano

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	I. Misión	Califi .	C
PIN101	% colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales	# de colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales / # total colaboradores	Talento Humano	Anual	5	2	
PIN102	% cumplimiento de la normativa laboral en relación a la contratación de personas con discapacidad	# de colaboradores con discapacidad / # total de colaboradores con discapacidad exigidos por la Ley	Talento Humano	Anual	5	2	
PIN103	Relación salarial anual (remuneración total máxima y mínima)	Remuneración anual más alta / remuneración anual más baja	Talento Humano	Anual	5	5	
PIN104	% de colaboradores con contrato indefinido	# de colaboradores con contrato indefinido / # total colaboradores	Talento Humano	Anual	5	5	
PIN105	Índices de rotación de colaboradores	# de rotaciones cumplidas/# Total de rotaciones planificadas	Talento Humano	Anual	5	2	

PIN106	% Beneficios sociales adicionales para colaboradores con contratos no indefinidos u otra relación laboral	# de beneficios sociales adicionales que reciben los colaboradores con otro tipo de contrato o relación laboral / # de beneficios sociales adicionales que reciben los colaboradores con contrato indefinido	Talento Humano	Anual	5	5	
PIN108	Tasas de ausentismo por enfermedad y/o accidentes de los colaboradores	# de días de ausencia reportados por enfermedades y/o accidentes de los colaboradores / # total de días laborables	Talento Humano	Anual	5	4	
PIN109	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y/o de desarrollo profesional	# colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y/o de desarrollo profesional / # total colaboradores informados	Talento Humano	Anual	5	5	
PIN110	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por cargo	ingreso salarial promedio de los hombres/ ingreso salarial promedio de las mujeres	Talento Humano	Anual	5	5	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Tabla 31. Dimensión 2 Gestión institucional

Código	Indicador	Fórmula	Área responsable	Frecuencia de cálculo	Imp. / Misión	Calificación	C
GESN101	% de distribución del valor económico directo	Total valor económico directo distribuido/ total valor económico directo creado	Financiero	Anual	5	5	
GESN102	% de procesos analizados y/o con normativa específica, con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	# de procesos con riesgo por efecto de corrupción analizados / # total procesos identificados con riesgo por efecto de corrupción	Riesgos	Anual	5	No han ocurrido este tipo de incidentes	N/A

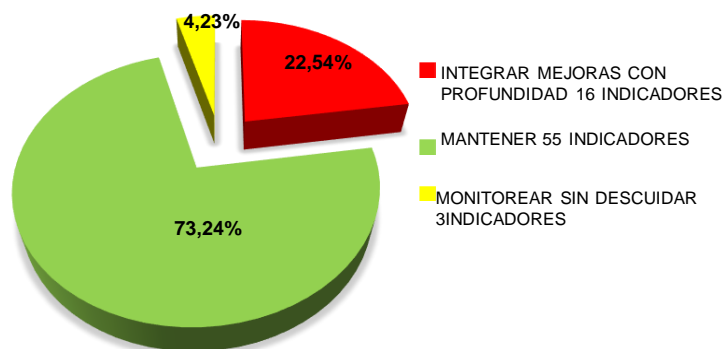
GESN103	% Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	# de medidas tomadas / # total de incidentes de corrupción ocurridos	Riesgos	Anual	5	No han ocurrido este tipo de incidentes	N/A
GESN104	Valor de multas por sanciones impuestas por Organismos de Control	Total de multas generadas / # total de multas por sanciones de organismos	Gerencia	Anual	5	1	
GESN105	Auditoría interna y/o Consejo de Vigilancia emiten pronunciamiento sobre balance social	Se emite	Auditor	Anual	5	SI	

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Mapa de resultados por principio y calificación del semáforo

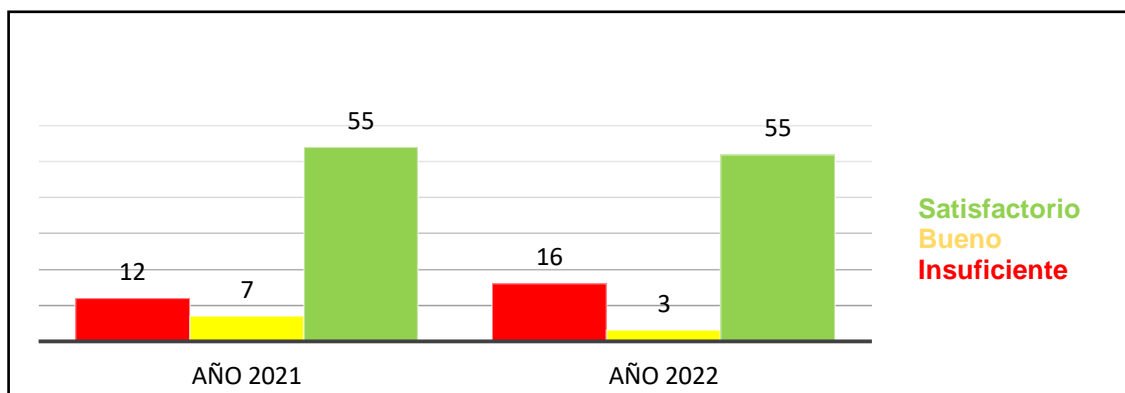
El siguiente gráfico muestra la distribución del total de los indicadores agrupados por nivel de semáforo obtenido.

Figura 3. Resultado de indicadores por semáforo



Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022).

Figura 4. Tendencia por color



Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022).

Como se logra observar en el gráfico la tendencia por color muestra el número de indicadores del balance social, que son preestablecido metodológicamente; satisfactorios que está representado por el color verde, buenos por el color amarillo y deficientes por el color rojo, tanto de año 2021 como del año 2022, es decir del año 2021 poseen 55 indicadores satisfactorios, 7 indicadores buenos y 12 indicadores insuficientes, mientras que del año 2022 existe 55 indicadores satisfactorios, 3 indicadores buenos y 16 indicadores insuficientes de las cuales los

indicadores de color verde consiguen mantener esa calificación, amarillo corresponde a mejorar o mantener, mientras que los de color rojo necesitan planes de acción inmediata con fuertes compromisos para su respectiva mejora.

Informe final del Balance Social

El informe del Balance Social que es parte del Modelo DGRV, contiene los siguientes puntos:

- Carátula
- Introducción
- Responsables
- Flujograma para visualizar la implementación del Balance Social
- Objetivo que persigue el Balance Social
- Procedimientos
- Matriz resumen comparativo

MEMORIA TÉCNICA BALANCE SOCIAL



KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

2022

Introducción

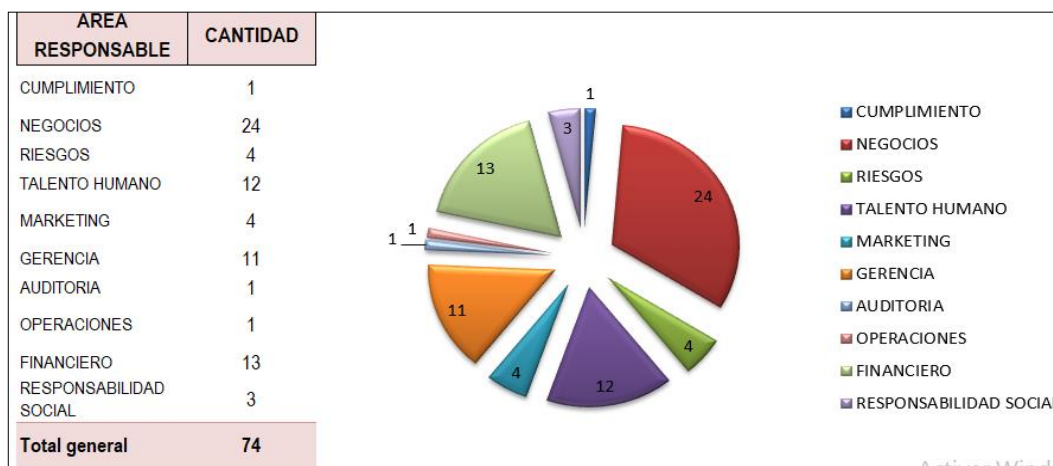
El presente informe del Balance Social es el resultado de la aplicación del Modelo DGRV y a través de éste se visualizan elementos importantes que contribuyen a la comprensión de esta herramienta. La persona encargada de esta actividad es la Coordinadora de Responsabilidad Social, quien presenta la Memoria Técnica de Balance Social ante la Asamblea General de Representantes en marzo de cada año. Es necesario establecer que la institución con el cumplimiento de estos resultados, aporta con la aplicación de los principios cooperativos y las dos dimensiones ante sus grupos de interés.

Responsable

Es responsable de cumplir y hacer cumplir esta metodología la Coordinadora de Responsabilidad Social junto con el apoyo de los jefes departamentales.

En la siguiente figura se establecen la cantidad de involucrados para que se lleve a cabo de forma eficiente este modelo.

Figura 5. Involucrados para el cumplimiento del modelo DGVR



Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022)


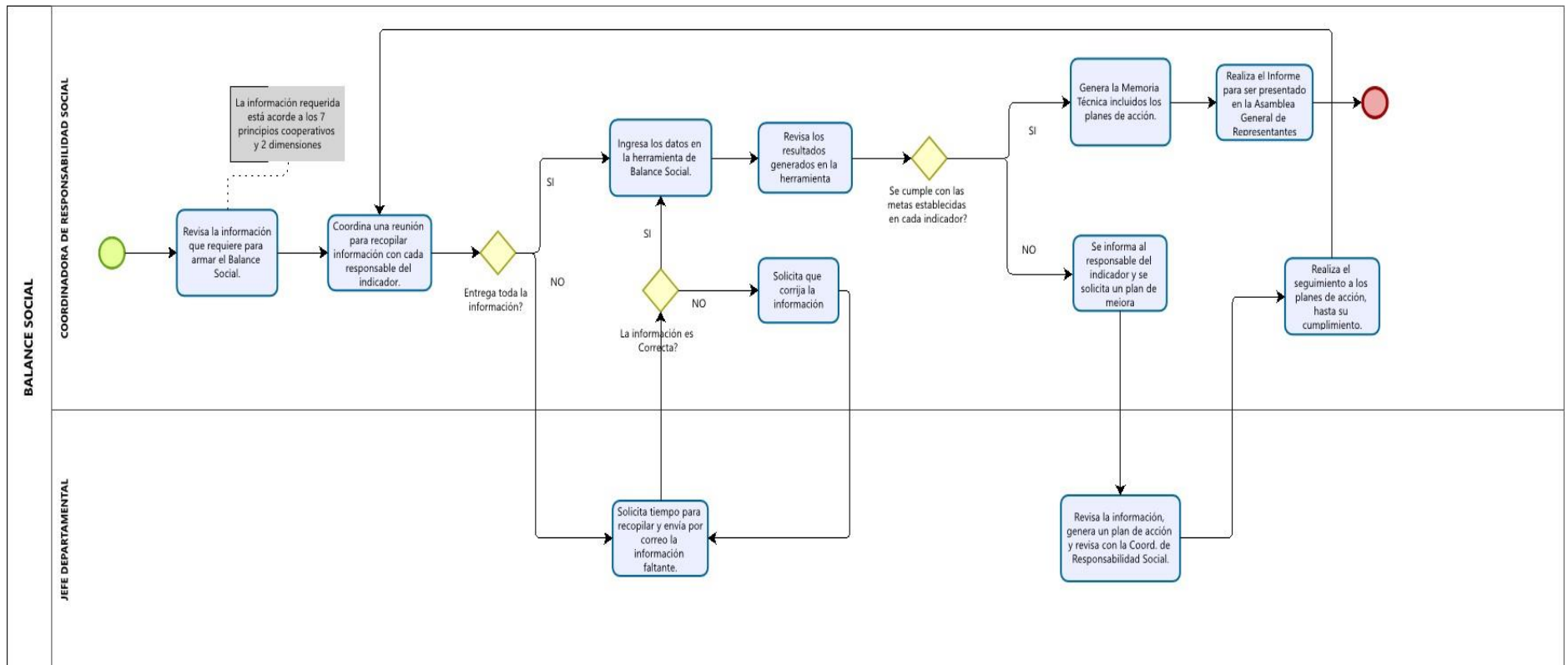
	<h1>BALANCE SOCIAL</h1>	CODIGO: GRS-SPRO-002
		Fecha de elaboración: 20-sept.-2020
		Fecha de aprobación: 06-jul.-2022
		Versión: 002
Elaborado por: Mary Morocho	Revisado por: Comité Revisor	Aprobado por: Juan Andagana

Figura 6. Flujograma para la implementación del Balance Social



Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022)

Objetivo del Balance Social

Establecer los pasos a seguir para elaborar el Balance Social de la Cooperativa el cual permite medir y validar el cumplimiento de la responsabilidad social.

Procedimiento

Tabla 32. Procedimiento para la implementación del Balance Social

Responsable	No.	Actividad
Coordinadora de Responsabilidad Social	1	Revisa la información que requiere para armar el Balance Social. La información requerida está acorde a los 7 principios cooperativos y 2 dimensiones.
	2	Coordina una reunión para recopilar información con cada responsable del indicador.
	3	Ingresa los datos en la herramienta de Balance Social.
Jefe Departamental	4	Solicita tiempo para recopilar y envía por correo la información faltante.
	5	Solicita que corrija la información
Coordinadora de Responsabilidad Social	6	Revisa los resultados generados en la herramienta.
		Genera la Memoria Técnica incluidos los planes de acción.
	7	Se informa al responsable del indicador y se solicita un plan de mejora.
Jefe Departamental	8	Revisa la información, genera un plan de acción y revisa con la Coordinadora de Responsabilidad Social.
Coordinadora de Responsabilidad Social	9	Realiza el seguimiento a los planes de acción, hasta su cumplimiento
	10	Realiza el Informe para ser presentado en la Asamblea General de Representantes.

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022)

Matriz resumen comparativo

A continuación, se presenta un comparativo entre el año 2021 y 2022, sobre el cumplimiento de los principios cooperativos de la institución:

Tabla 33. Matriz resumen comparativo

Principios Cooperativos	Misión	2021	2022	Variación
Adhesión libre y voluntaria	5	3,94	3,59	-0,35
Control democrático	5	4,6	5	0,40
Participación económica de los miembros	5	3,67	3,5	-0,17
Autonomía e independencia	5	4,33	4,67	0,34
Educación, formación e información	5	3,67	4	0,33
Cooperación entre cooperativas	5	4,2	4,2	Se mantiene
Compromiso con la comunidad	5	4,17	4,06	-0,11
Dimensiones	Misión	Año 2021	Año 2022	
Público interno	5	4,11	3,29	-0,82
Gestión	5	4	4	Se mantiene

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022)

De acuerdo con la comparación de los principios cooperativos del año 2021 con respecto al año 2022, se desprende lo siguiente:

Adhesión libre y voluntaria: existe una disminución de -0,35 debido al cumplimiento de metas por segmentos y oficinas.

Control democrático: posee un incremento del 0,40 gracias al nivel de participación de los socios en elecciones que alcanzó el 100%.

Participación económica de los miembros: se presenta una disminución del -0,17 debido a que no existe un incremento en las transacciones de los productos y servicios.

Autonomía e independencia: posee un incremento del 0,34 debido que la institución posee las políticas y manuales de aprobación.

Educación, formación e información: existe un 0,33 de aumento debido que si se promueve la educación financiera y educación cooperativa a través de iniciativas que aportan al beneficio de los socios.

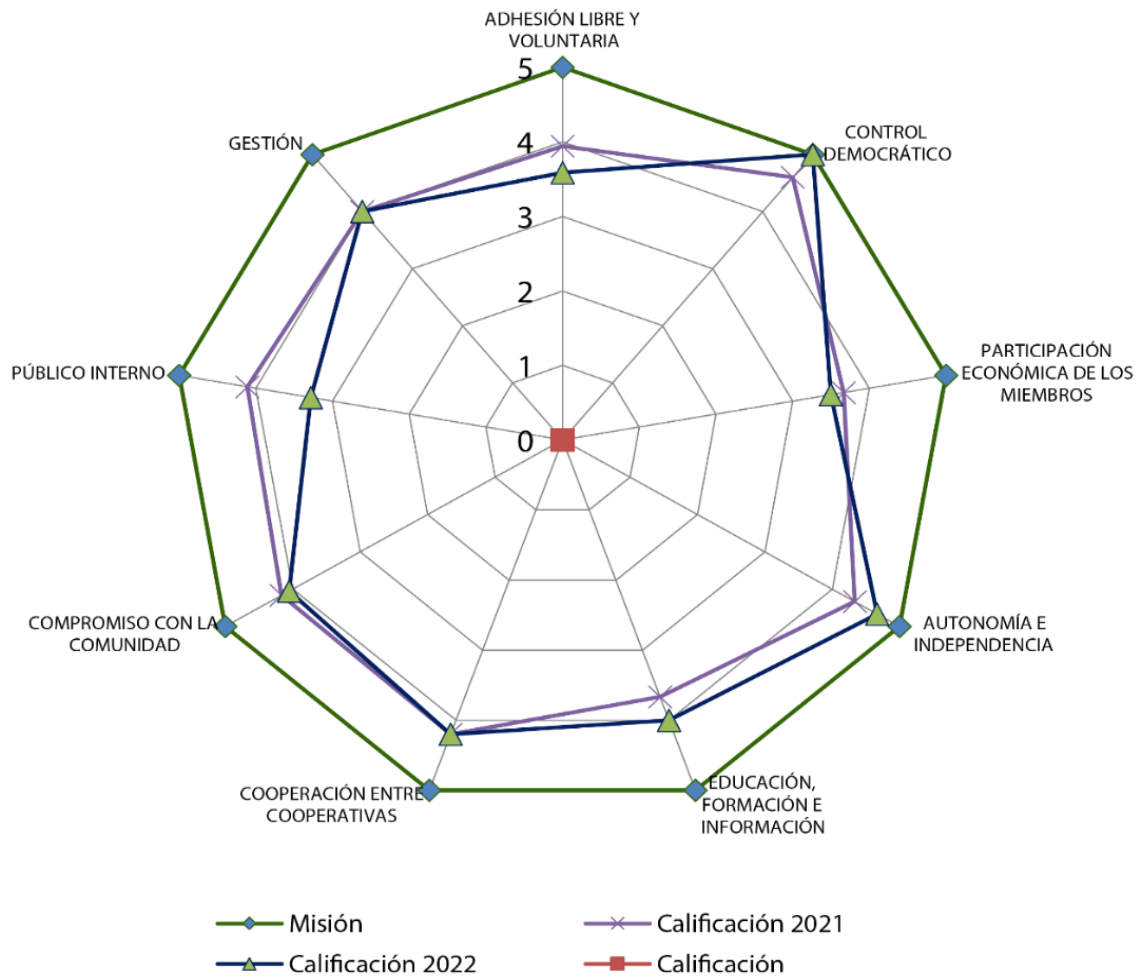
Cooperación entre cooperativas: se mantiene el indicador debido que nuestra institución no se aplica la economía de escala con otras cooperativas.

Compromiso con la comunidad: existe una disminución del -0,11 debido que no se aplica a cabalidad las encuestas de satisfacción de los productos y servicios, además de sanciones monetarias.

Público interno: existe una disminución del -0,82 debido a que la institución no cumple con la contratación o mantenimiento de las personas con discapacidad, colaboradores mujeres de mandos medios y gerenciales.

Gestión: mantiene el indicador, pero la multa impuesta por organismos de control no permite llegar al puntaje idóneo.

Figura 7. Resultados de las calificaciones 2021-2022



Fuente: COAC Kullki Wasi (2022)

Planes de acción año 2022 para la mejora prioritaria

El alcance del plan de acción sirve para mejorar los aspectos que se encuentran con menor participación, aquello contribuye para que se tome decisiones oportunas en las áreas que requieran ser atendidas con prioridad.

Tabla 34. Plan de acción año 2022

Código	Descripción	C	Compromisos-metas año 2022
P1N103	% socios activos con crédito vigente	2	Para mejorar la calidad de cartera, se incrementará la participación de socios con créditos vigentes, porque actualmente contamos con nuevas oficinas.
P1N111	Variación del monto promedio de crédito por segmento a nivel consolidado	1	Mantener el saldo promedio e incrementar el número de operaciones.
P1N112	Variación del monto promedio de créditos concedidos por primera vez a los socios, por segmento de crédito a nivel consolidado	1	Generar productos financieros que permitan cubrir al sector más vulnerable, con cantidades que permitan crecer en la colocación de créditos a sus socios
P1N113	Variación del monto promedio de créditos a mujeres por segmento de crédito	1	Mantener el saldo promedio de créditos a mujeres e incrementar el número de operaciones.
P1N114	% de cumplimiento de montos por segmentos de crédito establecidos en POA	1	Mantener planes anuales de cumplimiento de metas, por segmentos y por oficinas
P3N105	Cobertura del margen financiero con relación a los gastos operativos	1	No exceder el límite establecido por la SEPS, no mayor al 100%
P3N106	Promedio de transacciones de los socios en el periodo de análisis	1	Generar estrategias de sostenibilidad y crecimiento que permitan incrementar los movimientos de ingresos y reducir las salidas
P5N104	% de miembros de Consejos de Administración y Vigilancia y Comités, formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa	1	Incluir dentro del plan institucional de capacitación temas de corrupción
P6N105	% promedio de ahorro por economías de escala	0	Por política de nuestra institución no se aplica la economía de escala con otras cooperativas
P7GOBN101	# total de sanciones monetarias y no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	1	Dar seguimiento con respecto al cumplimiento de las normativas tanto internas como externas.
P7PROVN102	% de proveedores locales contratados	2	Mantener políticas internas porque están centralizadas las adquisiciones, y además, si se contrata con proveedores locales.
GESN104	Valor de multas por sanciones impuestas por Organismos de Control	1	Dar seguimiento con respecto al cumplimiento de las normativas tanto internas como externas.
PIN101	% colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales	1	Dar seguimiento a los colaboradores de mandos medios y gerenciales
PIN102	% cumplimiento de la normativa laboral en relación con la contratación de personas con discapacidad	2	Contratar o mantener a personas con discapacidad para dar cumplimiento a la normativa requerida
PIN105	Índices de rotación de colaboradores	2	Realizar una vez cada año las rotaciones a nivel nacional
GESN104	Valor de multas por sanciones impuestas por Organismos de Control	2	Es importante, se genere estrategias para establecer controles en donde consiga generarse riesgos operativos

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda. (2022)

3.3. Conclusiones de los resultados prácticos de la propuesta

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., cumple con el fundamento de los principios universales del cooperativismo y sus dimensiones ante los grupos de interés interno y externo.
- Con la metodología aplicada, se visualizan los resultados cuantitativos y cualitativos frente a la responsabilidad social, así como otros aspectos relevantes que tomen en cuenta que, el compromiso es importante para el desarrollo del balance social en torno a tres enfoques: económico, social y ambiental.
- La propuesta realizada en este trabajo aplica el modelo DGVR, da como resultado planes de acción que permite ser implementados en la COAC para su mejoramiento de los indicadores deficientes.

CONCLUSIONES

- Las siguientes conclusiones reflejan en síntesis los aspectos más relevantes encontrados, por lo que se describen los objetivos propuestos al inicio de la investigación.
- El aporte teórico fundamentado a través de la lectura científica fue de gran ayuda para identificar los modelos que permite la realización de un Balance Social, al mismo tiempo contribuyó al conocimiento de las distintas teorías al respecto, además es una guía idónea para esta investigación.
- En relación al aspecto metodológico, se concluye que el método científico utilizado con la descripción del problema encontrado, sirvió para desarrollar la solución más eficaz para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
- Respecto a los indicadores y dimensiones obtenidos se establece de forma general que la institución cumple con la mayoría de aquellos, lo cual implica que los principios cooperativos estudiados se lleva a cabo con efectividad.
- En relación a la propuesta establecida con el modelo DGVR, se establece claramente que es una metodología fácil de interpretar y aplicar, mediante estándares e indicadores que permiten visualizar los resultados de forma global, con lo cual la Cooperativa puede evaluar su avance respecto al Balance Social, que en los actuales momentos es apreciado por los organismos de control, como son la SEPS a nivel del país y a nivel extranjero por los gremios cooperativos a los cuales pertenece la institución.

RECOMENDACIONES

- Realizar el balance social de acuerdo a la metodología de la DGRV, en base a los indicadores económicos, sociales y ambientales que sean aplicables en la institución, para que se cumplan con los 7 principios universales del cooperativismo.
- Elaborar el análisis comparativo entre periodos económicos, puesto que con ello se observará los cambios o mejoras que se producirán cada año, de tal manera que la institución continúe con el cumplimiento de los objetivos sociales y mejore la toma de decisiones por parte de los directivos.
- Generar compromisos en los que se integren planes de acción para obtener mejores indicadores, en vista de que a través de los resultados obtenidos se identifican oportunidades de mejora para la institución, así como sus fortalezas.
- Crear responsabilidades para mantener, incrementar y mejorar las acciones sociales de manera integral, en lo inherente a la labor que realiza la cooperativa desde el área de responsabilidad social.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, M., & Álvarez, J. (2020). Contribución del cooperativismo colombiano al crecimiento económico por habitante en el periodo 2003-2016. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 165-188.

Alianza Cooperativa Internacional. (Marzo de 2022). *Qué es cooperativa*. Obtenido de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>.

Alianza Cooperativa Internacional. (Enero de 2023). *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*. Obtenido de <https://www.ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional>

Álvarez, J. (Mayo de 2019). *Relaciones entre ODS, el Plan de una Década Cooperativa y el balance social en cooperativas*. Obtenido de <https://berazategui.gob.ar/mapeodegestion/archivos/smart/Relaci%c3%b3n%20entre%20los%20ODS,%20el%20plan%20para%20una%20d%c3%a9cada%20cooperativa%20y%20el%20balance%20social%20en%20cooperativas.pdf>

- Cárdenas, H., Flores, C., Peralta, A., & Lara, P. (2018). Sostenibilidad Empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*, 670-699.
- Chamba, R. (Noviembre de 2021). *Balance Social. Conceptos, beneficios, importancia, aplicabilidad; y, metodologías*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
- Coba, E., & Díaz, J. (2022). Principios cooperativos: análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 680-696.
- Cobián, A., & Campos, S. (2020). Una aproximación a los factores sociales en la elaboración del balance social en el sector cooperativo de ahorro y préstamo mexicano. *Revista Visión Contable*, 102-119.
- Cobián, Á., Rosales, J., & Fernandez, A. (2021). Indicadores del Balance Social Cooperativo para el sector de ahorro y préstamo mexicano. *Cooperatismo y Desarrollo*, 831-855.
- Confederación Alemana de Cooperativas. (Mayo de 2019). *Acerca de Nosotros*. Obtenido de <https://www.dgrv.coop/es/acerca-de-nosotros/>

Cooperativas de las Américas. (2023). *Principios y valores cooperativos*. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>

Cracogna, D. (2019). El principio de autonomía e independencia en la declaración sobre la identidad cooperativa. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, 19-34.

Da Costa, C., & Goicochea, J. (2022). Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa en América Latina y el Caribe. *Revista Economía y Política*, 1-25.

De Miranda, J., & Correa, A. (2019). De la participación económica de los miembros a la impropiedad del artículo 27, y su párrafo 2do, de la Ley Brasileña 4.595/64, en el orden del cooperativismo de crédito: la desnaturalización de las cooperativas por el Banco Central de Brasil. *Boletín de la Asociación Internacional de derecho Cooperativo*, 87-105.

Fong, F., Salaiza, F., Vega, L., & Reyes, X. (2022). Hipocrecía corporativa: Un concepto poco nombrado. *TELLOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 397-409.

García, Á., Echeverri, A., & Vieira, J. (2021). Responsabilidad social corporativa y gobernanza: una revisión. *Revista Universidad & Empresa*, 1-26.

- García, M., & Capa, L. (2021). La dimensión ambiental desde la asignatura Desarrollo Gerencial en la Universidad Metropolitana de Ecuador. *Conrado*, 360-364.
- Gómez, C. (2017). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de Relaciones ecosociales y cambio global*, 107-118.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
- Gutiérrez, M. (2022). Responsabilidad social empresarial interna: entre el imaginario social y lo real. *PsiqueMag: Revista Científica Digital de Psicología*, 22-30.
- Iturrioz, J., Masa, C., & Medina, A. (2022). Análisis de la vinculación de los resultados económico financieros y la transparencia en materia de Responsabilidad Social Corporativa en las empresas tecnológicas. *REVESCO. Revista de Estudios Corporativos*, 1-13.
- Luque, A., Peñaherrera, J., & Ordoñez, J. (2018). Comparación de los resultados del Balance Social como Herramienta de gestión: los casos de CACEC y Chibuleo. *Revista Chakiñan*, 104-117.

- Mata, H. (2020). La educación cooperativa como base para un desarrollo integral del fenómeno cooperativo. *Boletín de la Asociación Internacional de derecho Cooperativo*, 207-223.
- Maul, D. (2019). *La Organización Internacional del Trabajo. 100 años de políticas sociales a escala mundial*. Ginebra: PRODOC-OIT.
- Mayorga, M., Masabanda, Á., Garcés, A., & Toaza, S. (2019). Análisis del enfoque social en el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano. *Cofin* , 1-10.
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Muriel, M. (2021). Marco Legal de la Responsabilidad Social en el mundo. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 114-135.
- Nahuat, R., Rodríguez, M., & Gómez de la Fuente, M. (2021). Innovación, Responsabilidad Social Empresarial en grandes empresas. *Investigación Administrativa*, 1-17.
- Nizama, M., & Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *VOX JURIS*, 69-90.

Orazi, S., Martínez, L., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 181-204.

Prada, J., Sierra, A., & Mongui, J. (2019). Diseño de Indicadores cuantitativos y cualitativos del Balance Socio Empresarial Solidario y Desarrollo de la Herramienta SOFT_ECSOL para el seguimiento y control. *Espacios*, 1-12.

Ramírez, M. (2022). La metodología del Balance Social Cooperativo: identificación, descripción y observaciones críticas. *ECOSS. Revista Iberoamericana de Economía Social y Solidaria*, 1-51.

Ramírez, R., Alemán, L., Herrera, B., & Antequera, R. (2022). Dimensiones de la responsabilidad social corporativa: análisis en las cámaras de comercio. *Información Tecnológica*, 93-100.

Redrobán, W. (2022). El Buen Vivir y su impacto en la Constitución ecuatoriana. *Revista Científica Sociedad & Tecnología*, 30-41.

Regalado, M., & Hinostroza, G. (2022). Niveles de la responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Magisterio Manabita. *Dominio de las Ciencias*, 871-886.

Registro Oficial 444. (18 de Abril de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular Solidaria*. Obtenido de <http://apps.ieps.gob.ec/Generador/archivos/2015/2/2/LOEPS.pdf>

Registro Oficial 449. (13 de Julio de 2011). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Rivera, M., Pulgar, K., Dávalos, E., & Gallergos, D. (2022). Inclusión financiera y pobreza: un análisis para el Ecuador. En U. N. Chimborazo, *Prácticas e investigaciones en ciencias políticas, administrativas, contables y sociales* (págs. 488-513). Guayaquil: CIDE Editorial.

Rodríguez, J., & Hernández, J. (2019). Los principios cooperativos desde el dilema ético y el grado de aplicabilidad. *Revista Aletheia*, 107-124.

Rodríguez, P. (2017). *El Balance Social en la Empresa*. Soria: CET Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria.

Sánchez, J., Cuadrado, G., & Cárdenas, J. (2022). Indicadores de balance social en el sector cooperativista. *Visionario Digital*, 50-68.

- Sánchez, L. (2021). El principio de cooperación entre cooperativas. Consecuencias jurídicas y económicas derivadas de su aplicación práctica en Costa Rica. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, 51-74.
- Sarmiento, I., Erazo, J., Narváez, C., & Moreno, V. (2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. *Koinonía*, 671-702.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Diciembre de 2022). *Paanorama SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-diciembre-2022.pdf>
- Vergara, A., Olalla, A., Yturralde, J., & Sorhegui, R. (2020). Responsabilidad social corporativa (RSC) y su impacto en el rendimiento económico de las principales Empresas en Ecuador. *Espacios*, 13.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para socios



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

TEMA: BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI

Por favor, complete la encuesta y seleccione la respuesta que mejor represente su opinión.

Los resultados serán utilizados con fines de investigación y su identidad se mantendrá confidencial. Se agradece su tiempo y participación en esta encuesta. Por favor, indiquen su respuesta en cada pregunta con una X o ✓

1. ¿Usted como socio tuvo la libertad de ingresar voluntariamente a la COAC?

SI ()

NO ()

2. ¿Ud participa de forma democrática en la COAC?

SI ()

NO ()

3. ¿Participa como socio para el fortalecimiento de la Cooperativa a través de incrementos en certificados de aportación?

SI ()

NO ()

4. ¿Las políticas que tiene la COAC son claras en todos los servicios y productos que ofrece?

SI ()

NO ()

5. ¿Tiene conocimiento sobre capacitaciones en educación financiera en la COAC?

SI ()

NO ()

6. ¿Considera que la Cooperativa realiza alianzas estratégicas con el fin de establecer relaciones con otras instituciones?

SI ()

NO ()

7. ¿Se encuentra satisfecho como socio con todas las políticas implementadas en la Cooperativa?

SI ()

NO ()

Anexo 2. Encuesta para directivos



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

TEMA: BALANCE SOCIAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI

Por favor, complete la encuesta dirigida a directivos y seleccione la respuesta que mejor represente su opinión.

Los resultados serán utilizados con fines de investigación y su identidad se mantendrá confidencial. Se agradece su tiempo y participación en esta encuesta. Por favor, indiquen su respuesta en cada pregunta con una X o ✓

1. ¿En la COAC se acepta libre y voluntariamente a todas las personas, sin discriminación alguna?

SI ()

NO ()

2. ¿Se designa representantes a la Asamblea General de forma democrática?

SI ()

NO ()

3. ¿ En la COAC los socios contribuyen con certificados de aportación?

SI ()

NO ()

4. ¿La COAC tiene sus propios manuales y políticas sobre créditos, captaciones y cobranzas?

SI ()

NO ()

5. ¿La COAC aplica programas de capacitación a sus empleados?

SI ()

NO ()

6. ¿En la COAC se toma la decisión de realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones?

SI ()

NO ()

7. ¿La COAC realiza acciones en bienestar económico, social y ambiental para la comunidad?

SI ()

NO ()