



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COAC SALINAS LTDA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoría**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

**Autor:**

José Luis Quishpe Rochina

**Director:**

Mg. José Luis Viteri Medina

**Ambato - Ecuador**

**Mayo 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **JOSÉ LUIS QUISHPE ROCHINA**, con cédula de ciudadanía **0250311032**, autor del trabajo de graduación intitulado: "BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COAC SALINAS LTDA", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

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 del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, mayo 2024



José Luis Quishpe Rochina

CC. 0250311032

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

**Tema:**

**BALANCE SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COAC SALINAS LTDA**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA  
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

**Autor:**

José Luis Quishpe Rochina

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg.

CC. 1802192474

**CALIFICADOR**

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

**CALIFICADOR**

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

**DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.   
f.   
f.   
f.   
f.   
PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL ECUADOR  
SECRETARÍA GENERAL  
PROCEDURÍA

**Ambato - Ecuador**

**Mayo 2024**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi fuente inagotable de apoyo y motivación a lo largo de esta travesía académica. A mis amigos y seres queridos, y de manera muy especial a mi novia y a mi hijo Mathias gracias por comprender mis ausencias y brindarme ánimo en cada paso.*

*A mis profesores, por su guía invaluable y conocimientos compartidos. Este logro no solo es mío, sino también de quienes han creído en mí. Que este trabajo contribuya al conocimiento y sirva como expresión de mi gratitud hacia quienes han sido parte fundamental de este camino*

## AGRADECIMIENTO

*Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este trabajo. En primer lugar, agradezco a mi director de tesis por su orientación experta, paciencia y dedicación. Sus comentarios y sugerencias han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto.*

*Agradezco también a la PUCESA por proporcionar los recursos necesarios y el entorno propicio para llevar a cabo esta investigación*

*A mis amigos y familiares, gracias por su constante apoyo emocional y comprensión durante este exigente proceso.*

## RESUMEN

El balance social es una herramienta que evalúa la responsabilidad social empresarial, frente a los socios y la sociedad en conjunto esta información está destinada a la evaluación del cumplimiento de las acciones responsables por parte de las empresas. Para determinar el balance social como instrumento para una adecuada toma de decisiones en la cooperativa se realizara a través de una metodología mixta de enfoque cuantitativo, método descriptivo y analítico, de este modo se implementara también la revisión de la normativa, y la encuesta como técnicas de recolección de datos a fin de conocer la importancia del balance social en la responsabilidad social empresarial, para esto también se debe realizar una evaluación de los conocimientos y experiencias de los trabajadores de la cooperativa a través de entrevistas en referencia al tema de estudio.

Dentro de los resultados obtenidos en el estudio, se destaca que, para la organización estudiada, la responsabilidad social es de suma importancia para la cooperativa, esto se lo constatará a través de la formulación, aplicación y supervisión de las políticas que se encuentran enmarcadas dentro de sus estatutos los cuales se enfocan en su mayoría en promover acciones responsables, tanto con los empleados como con la sociedad que la rodea. Dentro de estas acciones se encuentra: las contribuciones a organizaciones benéficas que se encuentran dentro de la parroquia, el apoyo incondicional al empleado, y el ajuste de los productos, los programas que fomentan la diversidad laboral comunitaria.

**Palabras claves:** balance social, responsabilidad social empresarial

**ABSTRACT**

*The social balance sheet is a tool that evaluates corporate social responsibility towards members and society as a whole. This information is intended to assess compliance with companies' responsible actions. To determine the social balance sheet as an instrument for adequate decision-making in the cooperative, a mixed methodology of quantitative approach, descriptive and analytical method, implementing the review of the regulations, and the survey as data collection techniques to know the importance of the social balance sheet in corporate social responsibility, for this an evaluation of the knowledge and experiences of the workers of the cooperative should also be carried out through interviews about the subject of study.*

*Within the results obtained in the study, it is highlighted that, for the organization studied, social responsibility is of utmost importance for the cooperative. This can be seen through the formulation, implementation, and monitoring of policies framed within its statutes, which are primarily focused on promoting responsible actions with employees and the surrounding society. Among these actions are contributions to charitable organizations within the parish, unconditional employee support, and the adjustment of products and programs that promote community labor diversity.*

**Keywords:** *social balance, corporate social responsibility*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	5
1.1. Responsabilidad social empresarial en instituciones financieras .....	5
1.2. Balance social como herramienta eficaz para evaluar la responsabilidad social empresarial. ....	11
1.3. Normativas aplicables para la presentación del balance social.....	19
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Tipo y enfoque de la investigación. ....	25
2.2. Caracterización de la empresa .....	29
2.3. Análisis e interpretación de resultados .....	32
CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COAC. SALINAS LTDA. ....	45
3.1. Análisis del balance de responsabilidad social.....	45
3.2. Determinación de indicadores de la responsabilidad social .....	51
3.3. Evaluación de la Responsabilidad Social en COAC. Salinas Ltda. a partir del balance social.....	68
CONCLUSIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA .....	76

## INTRODUCCIÓN

En el panorama internacional la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha consolidado como un pilar fundamental para la sostenibilidad y la reputación de las organizaciones. Es por eso que, según Benavides & Cortés (2018), la búsqueda de un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales se ha convertido en un imperativo moral y estratégico a nivel interno y externo dentro de las organizaciones. En este sentido, el balance social ha emergido como una herramienta esencial para medir y evaluar el impacto social de las empresas, esto nos proporciona una evaluación integral de sus acciones y políticas orientadas hacia la comunidad y el entorno.

Con esto es fundamental tener en cuenta que cambiar el entorno en el que operan las personas crea necesidades tanto individuales como colectivas. En esta perspectiva, autores como Pache-Durán & Nevado-Gil (2020), destacan cómo las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se originaron como una filosofía empresarial en constante evolución. Por otro lado, implementar políticas ambientales e incorporar un código de conducta ético dentro de las empresas, tiene una influencia positiva en la sostenibilidad ambiental y ahorro de recursos, ahorros que serían medidos a través del balance social el cual desempeña un papel importante en la mejora de la resiliencia empresarial, especialmente durante situaciones de crisis financiera.

Es por eso que es fundamental el balance social debido a que no sólo proporciona una visión integral de las actividades beneficiosas de una organización, sino que también permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas. Además, es una herramienta útil para crear comparaciones con otras organizaciones, esto ayuda a la rendición de cuentas y la transparencia financiera en el sector empresarial. Por ende, el balance social no sólo mide el compromiso social de una organización, sino que también fomenta la mejora continua y la creación de un impacto social positivo significativo.

Por tanto, el balance social tiene un impacto fundamental en la rendición de cuentas social a nivel global, se sustenta en su capacidad para promover la transparencia y la responsabilidad corporativa en las organizaciones. Esto, a su vez, desencadena efectos en diversas esferas. No obstante, Porter & Kramer (2011), mencionan que, en la gestión interna de las organizaciones, también influye considerablemente cómo son percibidas y evaluadas en el ámbito internacional. Estas percepciones tienen implicaciones significativas en términos de competitividad, relaciones comerciales y oportunidades de inversión.

Por otra parte, en América Latina, investigadores como Briones, Apolinario, & Benavides (2020) señalan que el balance social empresarial en las Pymes del Ecuador, encontraron que el país mencionado, en Latinoamérica tiene una buena participación en el sector cooperativo cerca del 15% lo cual hace propicio buscar herramientas para medir los resultados como un análisis de la relación entre el Balance Social y la evaluación de la Responsabilidad Social en el contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por ello Vásquez Iñaguazo (2021), menciona que el balance social es indispensable para realizar una correcta gestión, labor social y medioambiental de las organizaciones.

Además, existen dos postulados que nos muestran ópticas acerca de la responsabilidad social empresarial, una tradicional y bajo el punto de vista socioeconómico. El primer argumento afirma que las empresas son responsables ante sus socios y que su principal objetivo es aumentar las utilidades o mejorar la eficacia en la prestación de sus servicios. Por otro lado, la perspectiva socioeconómica busca brindar seguridad a largo plazo y con esto lograr una sostenibilidad eficiente y eficaz dentro de la empresa con responsabilidades medioambientales y sociales dentro y fuera de la entidad.

De este modo autores como Bernardo & Tamayo (2023), propone que las empresas están cada vez más enfocadas en cumplir con su responsabilidad social, con el impulso de acciones que sean consistentes con los objetivos de desarrollo social y el desarrollo sostenible. Por tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. debe estar inmersa con su comunidad y comprometida con su desarrollo. Además,

ofrecerán un entorno propicio para examinar cómo el balance social servirá como un instrumento efectivo para medir y comunicar el compromiso social de la entidad financiera, esto generará oportunidades y beneficios para sus socios y la comunidad en general.

A pesar de la importancia la COAC Salinas Ltd. en la comunidad y su compromiso con la responsabilidad social, falta un enfoque estructurado para medir y comunicar los resultados específicos de sus iniciativas sociales. Si bien es cierto que la cooperativa ha mejorado el bienestar de la comunidad, la falta de una herramienta de evaluación formal hace difícil comprender con precisión lo que la cooperativa ha logrado y demostrar los resultados tangibles de sus esfuerzos.

Esto lo notaremos debido a la incapacidad de la COAC Salinas Ltd. para comunicar eficazmente su compromiso social a partes interesadas clave como miembros, reguladores, inversionistas y la comunidad en general también se verá obstaculizada por la falta de una herramienta de medición específica. Sin embargo, su adopción y efectividad varían según la naturaleza de la organización y su contexto operativo con lo que nace la siguiente pregunta de estudio ¿El balance de responsabilidad social determina las pautas a seguir para el cumplimiento de la normativa de responsabilidad social?

De este modo la presente investigación propone la siguiente idea a defender: El balance social fomentara la cultura en responsabilidad social en la COAC Salinas Ltda.

En razón a lo expuesto, el objetivo general de este trabajo de titulación está encaminado a Determinar el balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social en la Cooperativa Salinas Ltd.

Así como también se establecen los siguientes objetivos específicos:

Fundamentar teóricamente el balance social y la responsabilidad social empresarial.

Diagnosticar las acciones de responsabilidad social de la Coop. Salinas Ltda. cualitativamente y cuantitativamente en el periodo 2022 a través de la normativa vigente.

Identificar los componentes que intervienen en la estructura de un balance social.

Por lo tanto, el balance social como instrumento para una adecuada toma de decisiones en la COAC Salinas Ltda. se realizara a través de una metodología mixta de enfoque cuantitativo y analítico, implementa también la revisión de la normativa, y la encuesta como técnicas de recolección de datos a fin de conocer la importancia del balance social en la responsabilidad social empresarial, para esto también realizaran una evaluación de los conocimientos y experiencias de los trabajadores de la cooperativa a través de entrevistas referentes al tema de estudio.

La importancia de un balance social dentro de la cooperativa es crucial. Debido a que esta institución financiera está comprometida con sus comunidades locales y tiene un compromiso tanto con la sostenibilidad económica como con el desarrollo social de sus miembros. El Balance Social se convierte en una herramienta fundamental para evaluar y comunicar la Responsabilidad Social de esta institución. Su aplicación específica en esta entidad es generar un impacto al mejorar la precisión y transparencia en la evaluación de sus esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esto fortalece su papel en el desarrollo económico y social de sus *stakeholders*.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

En este capítulo, se abordará la evaluación de los cimientos teóricos que se emplearán: se integran por conceptos, fundamentos y evoluciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), además de sus progresos, ventajas, áreas de enfoque y ejemplos destacados en la zona. También se analizará la Teoría de las partes implicadas y el perfil de estas partes interesadas; las directrices para la autoevaluación; y los marcadores de RSE en sus tres esferas: económica, social y medioambiental.

### **1.1. Responsabilidad social empresarial en instituciones financieras**

Antes de la aparición del Balance Social, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) marca el inicio de este enfoque. De este modo Arteaga (2019), argumenta que la RSE nace en los inicios del siglo XIX, en un período histórico fascinante para los estudios organizacionales, toma en cuenta hitos históricos como la segunda revolución industrial, muestran numerosos avances e innovaciones tecnológicas. Por consiguiente, cabe destacar que durante este periodo se realizaron contribuciones significativas, dentro de las bases de las estructuras organizacionales actuales.

Con esto la Responsabilidad social empresarial según, Dayankac (2022) menciona que la definición de “responsabilidad social de las empresas abarca el compromiso moral y ético de su empresa en cuanto al trato que da a los empleados, el medio ambiente, la competencia, la economía y otros ámbitos importantes” (p.3). En este contexto es evidente que las empresas en la actualidad estarán siempre bajo el cumplimiento de las normativas de RSE, por este motivo, (RSE) se ha convertido en uno de los conceptos que más relevancia ha adquirido en los ámbitos empresariales y académicos; no obstante, sus fundamentos conceptuales tienen raíces desde hace un largo período de tiempo.

Figura 1: Pirámide de la RSE



Fuente: Carroll (1991)

En consecuencia, la evolución de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha marcado un proceso significativo en la historia empresarial. Sus orígenes, según Ormaza, Ochoa, Ramírez y Quevedo (2020), se remontan al siglo XIX, período en el cual Robert Owen, considerado el padre de la RSE y del industrialismo utópico, abogó por condiciones laborales más humanas y una mejor calidad de vida para los trabajadores. Sin embargo, no fue sino hasta mediados del siglo XX si la RSE comenzó a tomar una forma más definida como respuesta a las inquietudes sociales y ambientales que surgieron después de la Segunda Guerra Mundial. En ese momento, las empresas empezaron a comprender la necesidad de desempeñar un rol más activo en la sociedad y reconocieron que su éxito estaba intrínsecamente ligado al bienestar de las comunidades en las que operaban.

Por ende, la década de 1970 marcó un hito importante en la evolución de la RSE, en el informe "Cómo la sociedad valora a las corporaciones" de Bowen en 1953 y el concepto de "triple resultado" (económico, social y ambiental) comenzaron a ganar relevancia (Zúñiga & Soto, 2022). En las décadas de 1970 y 1980, las empresas comenzaron a establecer departamentos de RSE y a informar sobre sus acciones en áreas como la responsabilidad ambiental y las prácticas laborales. Los escándalos corporativos y los problemas ambientales acentuaron la necesidad de que las empresas fueran más éticas y sostenibles en sus operaciones.

Además, a partir de la década del 2000, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) experimentó un avance significativo. Emergieron estándares a nivel global, como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Normas GRI, los cuales orientaron la elaboración de informes de RSE y promovieron la transparencia. Según lo señalado por Briñez & Penagos (2021), estas fuentes indican que las compañías adoptaron una perspectiva estratégica de la RSE, visualizándola como una oportunidad para la innovación y el fortalecimiento de su reputación.

La integración de la RSE en la estrategia empresarial facilitó el desarrollo de prácticas más eficaces y sostenibles. Al mismo tiempo, la construcción de confianza con los consumidores y las partes interesadas se convirtió en una ventaja competitiva esencial en un mercado que muestra una creciente orientación hacia aspectos sociales y medioambientales. Estos cambios marcaron un punto crucial en la evolución de la RSE.

En este sentido, en el siglo XXI, la RSE se ha convertido en un componente integral de la gestión empresarial. Las empresas han reconocido que la RSE no solo es una cuestión de cumplimiento normativo, sino que son un impulsor clave de la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo. La RSE se ha expandido para abordar temas más amplios, como la diversidad e inclusión, los derechos humanos y la lucha contra el cambio climático. Las partes interesadas, incluidos los consumidores, inversionistas y empleados, que ejercerán una mayor presión sobre las empresas para que sean social y ambientalmente responsables.

Por otra parte, el análisis de los principios y valores que rigen la RSE es de vital importancia, debido a que las organizaciones tienen la obligación de ser transparentes en todas las operaciones y comunicaciones. Además, ser ético en una organización es seguir altos estándares en cada decisión empresarial. También cómo las empresas consideraran las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, con esto la gestión sostenible de recursos y la reducción de impactos ambientales negativos se han vuelto esenciales en la búsqueda de un equilibrio entre los objetivos empresariales y el bienestar social, económico y medioambiental.

La transparencia, según Alulema Alvarado (2023), es un pilar fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y se refiere a la apertura y honestidad en las acciones y comunicaciones empresariales. Una organización transparente comparte información con empleados, clientes, inversores y la comunidad en general, genera confianza y credibilidad. Esta práctica fortalece relaciones sólidas y duraderas con las partes involucradas y facilita la comprensión de las prácticas y decisiones corporativas. La transparencia, componente clave de la RSE, influirá positivamente en la percepción pública y en las decisiones de inversión, esto conllevará al éxito y la reputación a largo plazo de la empresa.

Otro principio esencial de la RSE es la ética empresarial que rige a las empresas a mantener altos estándares éticos en todas sus operaciones demuestran un compromiso con la honestidad y la responsabilidad. Esto incluye tomar decisiones basadas en principios éticos, respetar los derechos humanos, luchar contra la corrupción y adherirse a todas las normas legales y éticas aplicables. La ética empresarial es crucial para mantener una reputación sólida y ganarse la confianza del público. También son una cuestión de cumplimiento.

En este sentido, la RSE implica la integración de estos principios y valores en la cultura y las operaciones de una empresa. No se trata simplemente de una estrategia de relaciones públicas, sino de un compromiso profundo y arraigado con la responsabilidad y la ética empresarial. Las empresas que adoptan estos principios y valores no solo generan beneficios para sí mismas, sino que también

contribuyen de manera significativa al bienestar de la sociedad y del planeta en su conjunto. La RSE se ha convertido en un imperativo moral y comercial en la era moderna, y su adopción demuestra una visión a largo plazo y un compromiso con el impacto positivo en el mundo Sihuairo Pereyra & Crisanto, (2019).

La incorporación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector financiero cooperativo no solo fortalece la reputación de la cooperativa en la comunidad y el mercado, de este modo también construye un sólido lazo de confianza entre los miembros y clientes. Por esta razón Acosta Palomeque, (2019), argumenta que Esta adhesión a valores éticos y sociales resuena con una audiencia cada vez más consciente de la importancia de la RSE.

La marca de la cooperativa, que se asocia con la responsabilidad social y un impacto positivo en la comunidad, se convierte en un imán para clientes que valoran estas cualidades, lo que, a su vez, resultara en un incremento de la base de clientes y en la retención de estos a largo plazo. Este enfoque integral no solo beneficia la imagen de la cooperativa, como también promueve el crecimiento y la sostenibilidad en un mercado competitivo.

En el contexto del sector cooperativo, la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) despierta un creciente interés tanto de los inversionistas individuales como de las instituciones financieras. Este enfoque hacia la RSE no solo tiene un impacto positivo en la imagen y el atractivo de la cooperativa, sino que también abre puertas a fuentes adicionales de financiamiento y capital necesario para el crecimiento y la expansión de la cooperativa. Los inversionistas valoran cada vez más la transparencia y la ética en las operaciones financieras, y una cooperativa comprometida con la RSE se vuelve una opción atractiva que generara confianza y atraer inversiones, respalda así su desarrollo sostenible en un entorno competitivo.

Por otro lado, los clientes en el sector cooperativo también están busca instituciones financieras que reflejen sus valores personales y éticos. En este sentido, la implementación de prácticas de RSE no solo mejora la percepción de la cooperativa

en el mercado, sino que también atrae a clientes que son conscientes de su responsabilidad social. La cooperativa se convierte en una opción atractiva para aquellos que desean alinear sus valores con sus decisiones financieras. El compromiso con la RSE llevara a un aumento en la cartera de clientes, lo que, a su vez, contribuye al crecimiento sostenible y a la creación de una base de clientes leales que ven a la cooperativa como un aliado en la construcción de un futuro financiero más ético y responsable.

La implementación de prácticas sostenibles en el sector cooperativo tiene un impacto positivo en la eficiencia operativa y el ahorro de costos. La adopción de medidas orientadas a la sostenibilidad, como la reducción del consumo de energía y la gestión responsable de los recursos, se traduce en una mayor eficiencia operativa. Por esto Bejerano & Heckler (2021), menciona que esto se refleja en la disminución de los costos energéticos y de recursos, así como en la optimización de los procesos internos, lo que conduce a ahorros económicos tangibles. Estos ahorros no solo benefician la salud financiera de la cooperativa, sino que también permiten asignar recursos adicionales a proyectos y servicios que generen un impacto positivo en los miembros y la comunidad en general.

Además de los beneficios económicos directos, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector cooperativo también desempeña un papel clave en la gestión de riesgos. La adopción de prácticas sostenibles actúa como una estrategia preventiva al reducir la exposición a posibles impactos negativos en la reputación y las finanzas de la cooperativa. La prevención y mitigación de riesgos ambientales y sociales se convierten en un escudo protector que preserva la confianza de los miembros y clientes. Esta mejora en la gestión de riesgos contribuye a mantener la estabilidad financiera de la cooperativa y su posición sólida en el mercado, lo que beneficia a todas las partes interesadas al fortalecer su capacidad para afrontar desafíos empresariales con resiliencia y responsabilidad.

A nivel global, según Borge Marín (2022), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector cooperativo se encuentra influenciada y regulada por diversas

organizaciones internacionales y redes de cooperativas. Destaca la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), que promueve los valores y principios cooperativos, se hará hincapié en el compromiso con la comunidad y la responsabilidad social. La ACI trabaja en estrecha colaboración con cooperativas de todo el mundo para fomentar prácticas sostenibles y éticas. Además de la ACI, existen otras organizaciones y redes globales, como la Federación Internacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) y la Red de Cooperativas Sociales de América Latina (Redcosol), que proporcionan orientación, recursos y mejores prácticas para impulsar la RSE en las cooperativas a nivel internacional.

En Ecuador, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el sector cooperativo se rige principalmente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Esta entidad supervisa y regula la actividad de las cooperativas y otras organizaciones del sector SEPS (14 de 08 de 2015). La SEPS promueve la integración de prácticas de RSE en el ámbito cooperativo a través de regulaciones y directrices que fomentan la transparencia, la ética y el compromiso con la comunidad. Además, en el Ecuador, existen organizaciones no gubernamentales, asociaciones empresariales y cámaras de comercio que respaldan y promueven la RSE entre las cooperativas, con esto se brindan capacitaciones y recursos para fortalecer su implementación.

## **1.2. Balance social como herramienta eficaz para evaluar la responsabilidad social empresarial**

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador han desempeñado un papel destacado en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Estas instituciones han reconocido la importancia de operar de manera ética y sostenible, y han adoptado una serie de prácticas y políticas que reflejan su compromiso con la RSE. Por ejemplo, muchas cooperativas han establecido programas de educación financiera para sus miembros y la comunidad en general, con el objetivo de empoderar a las personas en la toma de decisiones financieras informadas. Además, han desarrollado políticas de inclusión financiera, asegurándose de que los servicios financieros estén al alcance de grupos

vulnerables y comunidades rurales, lo que contribuye al desarrollo social y económico del país.

El Balance Social y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el ámbito cooperativo y financiero desempeñan un papel esencial en la gestión de estas organizaciones. La RSE se ha convertido en un principio fundamental, estas entidades no solo buscan maximizar sus beneficios, sino también contribuir al bienestar de sus miembros y la sociedad en su conjunto. La presentación de informes de sostenibilidad, se seguirán modelos como el *Global Reporting Initiative* (GRI) y el AA1000, es fundamental para demostrar su compromiso con prácticas éticas y sostenibles, además de mejorar su desempeño en aspectos económicos, medioambientales y sociales. Estos informes permiten a las cooperativas y entidades financieras comunicar de manera transparente sus esfuerzos y logros en áreas clave de RSE.

De este modo, la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito financiero cooperativo también se ha visto respaldada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Con esto autores como Caballero, Balaguer, & Isabel (2020), argumentan que la OIT ha promocionado un modelo de balance social basado en la experiencia francesa, que considera el balance social como un instrumento de gestión integral.

Este enfoque metodológico se centra en planificar, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar la gestión social, y tiene en cuenta tanto los aspectos internos como los externos de las cooperativas y entidades financieras. La RSE se ha convertido en un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de estas organizaciones, con esto se impulsa una gestión más ética y transparente.

A medida que las entidades financieras cooperativas avanzan en su compromiso con la RSE, la inclusión de indicadores clave de desempeño, es esencial para medir y comunicar su impacto en áreas como la inclusión financiera, la gestión de riesgos ambientales y sociales, y el apoyo a las comunidades locales. Estos indicadores cuantifican el progreso y los resultados en términos tangibles, lo que facilita la

evaluación de los esfuerzos y permite a las organizaciones demostrar su contribución a la sociedad en general. En resumen, la RSE en el ámbito cooperativo y financiero no solo es un imperativo ético, sino también una estrategia comercial inteligente que promueve la sostenibilidad y la confianza en estas instituciones.

Otro aspecto relevante es el enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. Muchas cooperativas de ahorro y crédito han implementado prácticas de gestión sostenible de recursos y han invertido en tecnologías más limpias para reducir su impacto ambiental. Asimismo, han participado en proyectos de desarrollo comunitario, para esto se destinan recursos a iniciativas que benefician a la sociedad en áreas como la educación, la salud y la vivienda.

Con esto según Sánchez Sosa, (2002), menciona que las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador han demostrado su compromiso con la RSE al adoptar prácticas y políticas que van más allá de la búsqueda de beneficios económicos, se promoverá así el bienestar de sus miembros y comunidades, y se fortalecerá su reputación como instituciones financieras socialmente responsables.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un enfoque empresarial que busca integrar prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables en la toma de decisiones y operaciones de una empresa. En el corazón de la RSE se encuentra el compromiso de equilibrar los intereses económicos con los impactos sociales y ambientales. Esto implica que las empresas no solo buscan maximizar sus beneficios, sino también contribuir al bienestar de la sociedad y minimizar su huella ecológica. La RSE abarca una amplia gama de áreas, como la ética empresarial, la sostenibilidad ambiental, el compromiso con la comunidad, la gobernanza corporativa y el bienestar de los empleados.

Uno de los aspectos clave de la RSE es la transparencia y la rendición de cuentas. Las empresas que adoptan la RSE se esfuerzan por comunicar abierta y honestamente sus actividades y su impacto en la sociedad y el medio ambiente. Esto no solo crea confianza entre los inversores y los consumidores, sino que también promueve una cultura empresarial más ética y responsable. En última

instancia, la RSE no solo beneficia a las empresas, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en su conjunto al fomentar prácticas comerciales más sostenibles y un compromiso más profundo con el bienestar social y ambiental.

El balance social (BS) se erige como una herramienta crucial para las cooperativas, especialmente aquellas que enfrentan desafíos en la definición de su identidad y su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En casos donde la identidad cooperativa se desdibuja o está en riesgo, el BS actúa como un mecanismo de reorientación. A través de la presentación regular y metodológica del BS, las cooperativas tomarán acciones concretas para atender a sus grupos de interés y preservar su esencia cooperativa. Este enfoque no solo garantiza la sostenibilidad de la cooperativa, sino que también refuerza su compromiso con los principios rectores del cooperativismo y su contribución social.

En este contexto, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) desempeña un papel fundamental al promover la emisión sistemática del BS mediante un modelo de contenidos mínimos. Esto no solo brinda información socioeconómica homogénea y sistematizada, sino que también mitiga el riesgo de manipulación de datos, así se asegura la transparencia. Además, el BS visibiliza el impacto social que a menudo no es perceptible en los informes financieros convencionales.

Proporciona una herramienta de gestión para la mejora continua, lo que permite a las cooperativas encontrar el equilibrio entre la viabilidad económica y la responsabilidad social, un equilibrio esencial para mantener su identidad cooperativa y su compromiso con la sociedad. En resumen, el BS y su emisión habitual respaldada por la SEPS son fundamentales para el fortalecimiento de las cooperativas y la preservación de sus valores cooperativos.

El balance social se convierte en una herramienta esencial para las empresas que buscan medir su impacto ambiental. A través de este proceso, las organizaciones evaluarán y cuantificarán sus contribuciones a la sostenibilidad ambiental. Esto

abarca la medición de la reducción de emisiones de carbono, un indicador clave en la lucha contra el cambio climático. Las empresas rastrearán y documentarán sus esfuerzos para minimizar su huella de carbono, ya sea a través de la eficiencia energética, la adopción de fuentes de energía renovable o la implementación de prácticas de gestión de residuos más sostenibles. Además, el balance social les permite evaluar su impacto en la biodiversidad y la conservación de los recursos naturales, con esto se fomenta una gestión responsable del entorno natural en el que operan.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es la entidad encargada de supervisar y regular la Economía Popular y Solidaria en Ecuador, y garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la LOEPS. La SEPS establece directrices específicas para la elaboración y presentación del Balance Social por parte de las entidades de la Economía Popular y Solidaria, con el fin de asegurar la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones legales en este ámbito. En la práctica, esta entidad desempeña un papel fundamental en la supervisión y regulación del Balance Social en Ecuador, en línea con la normativa establecida en la LOEPS.

El impacto social de una empresa es otro aspecto crucial que se mide a través del balance social. Esto incluye la creación de empleo local, lo que no solo beneficia a los individuos y las familias al proporcionar oportunidades de trabajo, sino que también fortalece las comunidades al impulsar el desarrollo económico en la región. Además, el balance social pone de manifiesto la inversión en proyectos comunitarios. Las empresas cuantificarán sus contribuciones a iniciativas que mejoran la calidad de vida en las áreas en las que operan, como la construcción de escuelas, el apoyo a programas de salud, la promoción cultural o el respaldo a organizaciones sin fines de lucro..

Otro aspecto clave de la medición de impacto en el balance social es la mejora de la calidad de vida de las personas. Las empresas evaluarán cómo sus operaciones y proyectos han contribuido al bienestar de las comunidades locales. Esto abarcará desde el acceso a servicios básicos, como agua potable y atención médica, hasta

el apoyo a la educación y la formación profesional. La capacidad de cuantificar estos impactos permite a las empresas no solo comprender su influencia positiva en la sociedad, sino también identificar áreas en las que mejoraran su compromiso social y contribuir de manera más efectiva al desarrollo y el bienestar de las personas. En última instancia, el balance social se convierte en una herramienta valiosa para demostrar que las empresas generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

La transparencia es un pilar fundamental en el ámbito cooperativo, estas organizaciones están arraigadas en principios democráticos y participativos. La RSE, en el contexto cooperativo, se traduce en un compromiso claro con la apertura y la honestidad en todas las operaciones. El balance social se convierte en una herramienta esencial para medir y comunicar el impacto de una cooperativa en sus miembros y la comunidad en general. A través de este informe, las cooperativas cuantificaran y presentaran de manera transparente sus acciones para cumplir con su deber social, lo que incluye aspectos como la igualdad, la sostenibilidad y la participación democrática.

El balance social, al proporcionar un marco estructurado, facilita una comunicación efectiva en el ámbito cooperativo. Esto es particularmente importante para las cooperativas, mantendrán la confianza y la participación activa de sus miembros, quienes son propietarios y tomadores de decisiones en la organización. El informe no solo destaca los logros de la cooperativa en términos de responsabilidad social, como el fortalecimiento de la comunidad local o la mejora de las condiciones de vida de los miembros, sino que también reconoce los desafíos y áreas donde la cooperativa mejorara. Esta transparencia y rendición de cuentas refuerzan la confianza de los miembros y promueven una cultura cooperativa sólida.

La comunicación efectiva de los logros y desafíos en términos de RSE es esencial para mantener la confianza no solo de los miembros de la cooperativa, sino también de inversores y la comunidad en general. En un entorno cooperativo, la confianza es un activo invaluable. Los inversores y patrocinadores que respaldan las cooperativas lo hacen en gran medida debido a su compromiso con valores sociales

y éticos. El balance social demuestra de manera cuantitativa y cualitativa cómo la cooperativa cumple con estos valores, lo que atrae inversores y fortalece las relaciones con la comunidad. En resumen, la transparencia y la comunicación efectiva a través del balance social son pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de las cooperativas en su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

En varios lugares, la presentación de un balance social se ha convertido en un requisito legal para las empresas, y esto es especialmente evidente en el contexto de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en ciertas jurisdicciones. La LOES establece una serie de disposiciones que afectan a las instituciones de educación superior y, en algunos casos, exige que estas entidades presenten un balance social. La LOES busca promover la responsabilidad social y el compromiso con la comunidad por parte de las instituciones de educación superior. El balance social se convierte, entonces, en una herramienta para medir y comunicar el impacto de estas instituciones en términos de su contribución al desarrollo social y educativo, lo que garantiza que se cumplan con los requisitos legales de la LOES.

El cumplimiento normativo en relación con el balance social tiene un profundo impacto en la gestión y operación de las empresas y organizaciones. Estos requisitos legales garantizan que las organizaciones operen dentro de los marcos legales y éticos, lo que a su vez fomenta una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas. El balance social no solo se convierte en una herramienta de cumplimiento, sino que también en una oportunidad para demostrar el compromiso de la empresa con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su papel en la comunidad. Cumplir con estos requisitos normativos no solo evita sanciones legales, sino que también refuerza la confianza de los inversores, clientes y la comunidad en general.

La presentación obligatoria del balance social no solo se traduce en cumplir con la ley, sino que también ofrece una serie de beneficios para las empresas y organizaciones. Además de mantener la legalidad, el proceso de elaboración del balance social impulsa la mejora continua y la identificación de áreas de mejora en

términos de RSE. También fomenta una mayor transparencia y responsabilidad, lo que atraerá a inversores y clientes que valoran la ética y la sostenibilidad. En última instancia, el cumplimiento normativo en relación con el balance social refuerza la importancia de la RSE en el tejido empresarial y contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad en su conjunto.

**Figura 2: Los indicadores de evaluación**

<b>Nivel</b>	<b>Denominación</b>	<b>Definición</b>
1	Compromiso	Ejecuta mínimas acciones con la comunidad como parte de RS bajo una figura filantrópica
2	Innovación	Reconoce a sus stakeholders, traslada el tipo de apoyo de ser reactivo a un apoyo planificado e investigado, considerando una relación estructurada y de ganancia mutua. Emite informes de RS.
3	Integración	Incorpora aspectos sociales y medioambientales al negocio financiero, se enfoca en generar relaciones con los grupos de interés de ganar-ganar con una estrategia de agregar valor.
4	Transformación	Incluye el concepto de RS en su administración estratégica hasta constituirlo como el ADN institucional, genera alianzas con los stakeholders.

**Fuente:** SEPS (2013)

En este contexto, del plan de creación de oportunidades alineados con los valores cooperativos, enfatizan la inclusión, la igualdad y la cooperación. Como señala la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en su informe sobre prácticas cooperativas: "La noción de 'unidad en la diversidad' resalta la importancia de la inclusión y la igualdad, principios fundamentales en el movimiento cooperativo que valora la participación de diversos grupos de interés". Los principios del buen vivir, como la cooperación, la solidaridad y la democracia participativa, refuerzan la visión de una sociedad basada en la igualdad, la colaboración y la sostenibilidad (SEPS, Informe sobre Prácticas Cooperativas, 2019).

### 1.3. Normativas aplicables para la presentación del balance social

La Constitución de la República del Ecuador es un sólido fundamento legal que respalda la operación de las cooperativas de ahorro y crédito en el país. En primer lugar, la Constitución, en su Artículo 283, establece que la Economía Popular y Solidaria es de interés público y social. Este enfoque constitucional sitúa a las cooperativas en un contexto donde se reconoce su papel fundamental en el tejido económico y social de Ecuador. Esta disposición no solo enfatiza la importancia de estas instituciones, sino que también establece principios clave como la solidaridad, la cooperación y la responsabilidad social, que están en línea con los valores cooperativos.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, más conocida por sus siglas LOEPS, fue publicada en el Registro Oficial 444 del 10 de mayo del 2011, misma que está dirigida hacia la regulación de las organizaciones económicas orientadas al buen vivir, como se describe en el siguiente artículo:

**Art. 1.- Definición.-** Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, donde prima el trabajo y el ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital esto tomado de, Solidaria I. E.P. S. ( 2014).

De este modo, la Constitución garantiza que las cooperativas de ahorro y crédito operen en un marco legal que promueva su desarrollo y protección. Las cooperativas tienen un estatus reconocido en la Constitución, lo que les brinda un marco legal sólido para operar y crecer en el país. Este reconocimiento constitucional fomenta la confianza de los miembros y los inversores en estas

instituciones financieras, de este modo se respalda así su estabilidad y sostenibilidad.

Por lo tanto, la Constitución resalta la importancia de la inclusión y la igualdad, principios fundamentales en el movimiento cooperativo. Esto se traduce en una base legal sólida para que las cooperativas de ahorro y crédito continúen con la inclusión financiera de servicios equitativos a comunidades en todo Ecuador. En resumen, la Constitución ecuatoriana no solo reconoce y protege a las cooperativas de ahorro y crédito, sino que también refuerza su compromiso con la solidaridad, la cooperación y la responsabilidad social, se establecerá así un marco legal sólido para su funcionamiento en el país.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) desempeña un papel fundamental en la regulación de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. La LOEPS, promulgada en 2011, establece un marco legal específico para el funcionamiento y la supervisión de las instituciones de economía popular y solidaria en el país. Esta ley establece disposiciones relacionadas con la RSE, la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos clave para las cooperativas de ahorro y crédito.

En el artículo 2 de la LOEPS, se establece que uno de sus objetivos es "promover la responsabilidad social y ambiental de las organizaciones de la economía popular y solidaria". Esto subraya la importancia que la ley otorga a la RSE como un componente esencial en la gestión de estas instituciones. Además, la ley establece requisitos específicos para la rendición de cuentas, con esto se aseguran que las organizaciones cumplan con sus obligaciones en términos de transparencia y responsabilidad.

La LOEPS también establece mecanismos de supervisión y control para garantizar que las cooperativas de ahorro y crédito cumplan con las disposiciones legales. Esto contribuye a la protección de los derechos de los miembros y la solidez del sector de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. En resumen, la LOEPS desempeña un papel crucial al establecer un marco legal específico que promueve

la responsabilidad social y la transparencia en las cooperativas de ahorro y crédito, se contribuirá así al fortalecimiento y la sostenibilidad de estas instituciones en el país (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

La regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) establece claramente los contenidos mínimos que formaran parte del Balance Social presentado por las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Esta regulación abarca un enfoque holístico al requerir información detallada sobre la gestión económica, social y ambiental de estas instituciones. Esta inclusión es esencial para proporcionar una imagen completa de la contribución de las cooperativas a la sociedad y el entorno.

**Figura 3: Macro dimensiones y dimensiones establecidas por la SEPS**

Macro dimensión SEPS	Dimensiones
1. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales	1.1. Prelación del trabajo sobre el capital 1.2. Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales 1.3. Ocio liberador
2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural	2.1. Accesibilidad asociativa y cooperativa 2.2. Retiro de asociados 2.3. Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros
3. Autogestión y autonomía	3.1. Acceso a cargos institucionales 3.2. Control democrático por los socios 3.3. Transparencia informativa 3.4. Acuerdos con otras organizaciones 3.5. Relación con el Estado 3.6. Estructura del patrimonio 3.7. Equilibrio real de poder entre asociados
4. Participación económica, solidaria y distribución equitativa de utilidades o excedente.	4.1. Concentración de aportes sociales 4.2. Utilización de utilidades y excedentes 4.3. Valor agregado cooperativo
5. Educación, capacitación y comunicación	5.1. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionado a la organización 5.2. Promoción de la economía popular y solidaria. 5.3. Investigación y desarrollo
6. Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario	6.1. Intercooperación (Solidaridad con entidades del sector de la economía popular y solidaria) 6.2. Integración sectorial
7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental	7.1. Comercio justo 7.2. Comunidad 7.3. Medio ambiente

Fuente: SEPS (2013)

El requisito de cumplir con los contenidos mínimos establecidos por la SEPS garantiza que las cooperativas cumplan con sus obligaciones legales en términos de RSE y transparencia. Al proporcionar información completa y homogénea, se asegura que los informes de Balance Social sean comparables y coherentes, lo que facilita la evaluación de su desempeño en términos de responsabilidad social. Esto es fundamental para mantener la confianza de los miembros y otros grupos de interés en estas instituciones financieras.

En última instancia, los contenidos mínimos del Balance Social, tal como se definen en la regulación de la SEPS, contribuyen a la claridad y la estandarización en la presentación de informes de RSE por parte de las cooperativas de ahorro y crédito. Esto promueve la transparencia y la rendición de cuentas, valores fundamentales en el sector de la economía popular y solidaria en Ecuador, y ayuda a estas instituciones a cumplir con sus responsabilidades legales y éticas en términos de RSE (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Regulación para la Presentación de Balance Social, 2019).

La ISO 26000 Titulada como “Directrices de la Responsabilidad Social” establece principios y directrices para la RSE que son aplicables a organizaciones de todos los tamaños y sectores, incluye también las cooperativas. Estos principios incluyen la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto por los intereses de las partes interesadas y el respeto por los derechos humanos, entre otros. Al utilizar la ISO 26000 como marco de referencia, una cooperativa de ahorro y crédito evaluará su desempeño en términos de RSE, lo que incluye la presentación del Balance Social.

El Balance Social es un instrumento clave para medir el impacto de una cooperativa en su entorno y evaluar su compromiso con los principios de la RSE. La ISO 26000 proporciona un marco de trabajo para considerar estos aspectos, identificar áreas de mejora y garantizar que la cooperativa cumpla con sus responsabilidades sociales y éticas. En última instancia, al incorporar los principios de la ISO 26000 en la evaluación de su RSE a través del Balance Social, las cooperativas de ahorro

y crédito fortalecerá su compromiso con la comunidad, los miembros y los principios del cooperativismo.

De este modo, la evaluación de los procesos en la economía popular y solidaria se vuelve un desafío distinto al de la economía pública y privada, su enfoque se centra en la solidaridad, cooperación y reciprocidad. Mientras que, en la economía privada, la maximización de ganancias y la acumulación de capital son los principales objetivos, en esta otra forma de economía, se prioriza el bienestar humano y la armonía con el entorno natural. Por lo tanto, las herramientas convencionales como los estados de resultados y balances contables resultan limitadas para evaluar completamente estos fundamentos, no capturan la esencia de la economía popular y solidaria.

En consecuencia, para abordar esta evaluación de manera efectiva, se requiere de una metodología que vaya más allá de las métricas puramente monetarias de la contabilidad convencional es por eso que, según Palomeque, (2018) Es esencial desarrollar enfoques que permitan medir y valorar adecuadamente la contribución de estas organizaciones a la sociedad, se incluirá aspectos como la calidad de vida de los miembros, la sostenibilidad ambiental, y la promoción de valores éticos y de solidaridad. Esta perspectiva más holística se alinea mejor con los objetivos y valores de la economía popular y solidaria, donde el ser humano y su bienestar, junto con la preservación del entorno natural, son elementos centrales.

Los desafíos que enfrentan las organizaciones al cumplir con las normativas en la presentación del Balance Social son diversos y a menudo complejos. Uno de los desafíos más comunes es la obtención de datos precisos y confiables para respaldar los indicadores de sostenibilidad. La recopilación y verificación de datos a menudo involucra múltiples departamentos y sistemas, lo que resultara en una compleja coordinación interna. Además, medir ciertos impactos, como los sociales o ambientales, serán un desafío, no siempre se cuantificarán de manera directa. Las organizaciones desarrollaran metodologías sólidas para estimar y comunicar estos impactos de manera efectiva.

En cuanto a las tendencias actuales en la presentación del Balance Social, se observa una creciente integración de la sostenibilidad en la estrategia empresarial. Las empresas no solo buscan cumplir con las normativas, sino también aprovechar las oportunidades que ofrece la RSE para mejorar su competitividad y reputación. La sostenibilidad se convirtió en un componente esencial de la estrategia a largo plazo, y muchas organizaciones incorporan objetivos de sostenibilidad en sus planes de negocios. Esto implica una mayor atención a la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y un enfoque más proactivo en la creación de valor a largo plazo.

De igual forma, la tecnología desempeña un papel creciente en la presentación del Balance Social. Las empresas actualmente utilizan sistemas de información y software especializado para recopilar, analizar y presentar datos de sostenibilidad de manera más eficiente. La automatización y la digitalización están permitiendo una generación de informes más rápida y precisa, lo que a su vez facilita la toma de decisiones basadas en datos sólidos. Con esto autores como Lapiedra, Julián, & Martínez (2021), mencionan que el cumplimiento de normativas y las tendencias en la presentación del Balance Social impulsan a las organizaciones a abordar los desafíos con una perspectiva estratégica y tecnológica.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1. Tipo y enfoque de la investigación**

La investigación utilizada es de tipo descriptiva, se enfoca en caracterizar el objetivo principal el cual es evaluar de forma detallada el contexto en el que opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., en relación con sus actividades relacionadas al balance social. Al optar por este tipo de investigación, se busca obtener una percepción clara y completa de las características y desafíos asociados con la elaboración del balance social dentro de la institución. La investigación se centra en documentar y analizar de manera sistemática cómo se manifiesta este problema en la cooperativa, lo que permite una representación precisa y detallada de la situación actual en términos de balance social en esta entidad financiera.

A través de este tipo de investigación, se busca brindar una visión integral de la problemática y sus aspectos clave, lo que facilita la toma de decisiones informadas y el desarrollo de estrategias efectivas para abordar las cuestiones relacionadas con el balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Este tipo de investigación permite entender con claridad los desafíos que enfrentan la institución en relación a la RSE, y por tanto visualizar soluciones concretas y mejoras significativas para la rendición de cuentas y prácticas relacionadas con la responsabilidad social empresarial.

El enfoque combinado de esta investigación, tanto cuantitativo como cualitativo, se justifica por la naturaleza compleja del objeto de estudio, que es el "Balance Social como Instrumento de Evaluación de la Responsabilidad Social en la COAC Salinas LTDA". Por un lado, el enfoque cuantitativo es esencial para recopilar datos objetivos y medibles que permiten cuantificar la percepción y prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social y el uso del Balance Social en la cooperativa. Mediante la aplicación de encuestas y escalas de medición, se obtendrán datos cuantitativos que proporcionan una visión general y significativa de la población objeto de estudio.

Así también, el enfoque cualitativo complementa el análisis cuantitativo al proporcionar una comprensión en profundidad de los fenómenos observados en su contexto natural. Las entrevistas permiten explorar perspectivas, experiencias y percepciones de manera detallada. Esto es esencial para capturar matices, desafíos, oportunidades y estrategias que no se abordarían únicamente a través de datos cuantitativos. La combinación de ambos enfoques enriquece la investigación al ofrecer una visión completa y equilibrada de cómo se concibe, implementa y evalúa la Responsabilidad Social en la COAC Salinas LTDA, y cómo el Balance Social se integra en este proceso. Esta combinación permite comprender tanto el "qué" como el "por qué" detrás de las percepciones y prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social en la cooperativa.

Por consiguiente, el uso de encuestas y entrevistas como instrumentos de investigación en el tema del "Balance Social como Instrumento de Evaluación de la Responsabilidad Social en la COAC Salinas LTDA" se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, las encuestas permiten recopilar datos cuantitativos que ayudarán a medir la percepción y comprensión de los miembros, empleados y directivos de la cooperativa en relación con la responsabilidad social y el Balance Social. Estos datos cuantitativos proporcionan información valiosa sobre la magnitud de la conciencia y el grado de importancia que se le atribuye a este enfoque en la cooperativa.

Por otro lado, las entrevistas son una herramienta esencial para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y perspectivas de los directivos, se incluye también al gerente de la cooperativa. Las entrevistas brindan la oportunidad de obtener información detallada sobre cómo se concibe y se implementa la Responsabilidad Social, las barreras y desafíos identificados, y las estrategias previstas para la implementación del Balance Social. Estas conversaciones cara a cara permiten capturar información cualitativa valiosa que complementarán y enriquecerán los datos cuantitativos recopilados a través de los cuestionarios. En conjunto, las encuestas y entrevistas proporcionarán una visión completa de la percepción y prácticas relacionadas con la responsabilidad social en la COAC

Salinas LTDA, con un enfoque específico en el uso del Balance Social como herramienta de evaluación.

Por tanto, el tratamiento de la información recopilada a través de las encuestas y entrevistas será crucial para la investigación. En primer lugar, los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas se analizarán con la ayuda de técnicas estadísticas apropiadas. Esto permitirá identificar tendencias, patrones y niveles de conciencia y percepción de los miembros, empleados y directivos de la cooperativa con respecto a la Responsabilidad Social y el Balance Social.

Por otro lado, los datos cualitativos obtenidos a través de las entrevistas se someterán a un análisis temático. Se identificarán temas y patrones emergentes en las respuestas de los directivos, se incluirá también al gerente de la cooperativa. Las respuestas se categorizarán y se buscarán conexiones y relaciones significativas entre los comentarios de los entrevistados. Este análisis cualitativo permitirá una comprensión en profundidad de las percepciones, desafíos, oportunidades y estrategias relacionadas con la implementación del Balance Social.

Finalmente, la combinación de datos cuantitativos y cualitativos proporcionará una visión integral y equilibrada de cómo el Balance Social, se ha considerado como una herramienta de evaluación de la Responsabilidad Social en la COAC Salinas LTDA, y cómo influirá en futuras prácticas y políticas en la cooperativa.

La elección de utilizar la herramienta Excel para tratar los datos obtenidos en la investigación se justifica por varias razones fundamentales. En primer lugar, esta herramienta es ampliamente reconocida y accesible que permite realizar análisis de datos de manera eficiente y efectiva. Su interfaz amigable y versatilidad lo hacen apropiado para manejar datos cuantitativos recopilados a través de encuestas, como escalas de opinión y respuestas numéricas, además, también ofrece una variedad de herramientas y funciones que permiten realizar análisis estadísticos básicos, como cálculos de promedios, desviaciones estándar y porcentajes.

La elección de enfocar la investigación en la población compuesta por los gerentes y empleados de la COAC Salinas LTDA para desarrollar esta investigación se justifica por varias razones esenciales. En primer lugar, los gerentes y empleados son actores clave dentro de la cooperativa y desempeñan un papel fundamental en la implementación y ejecución de prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social. Sus perspectivas y experiencias ofrecen una visión enriquecedora sobre cómo se concibe y se aplica el Balance Social en el contexto de la cooperativa, y cómo esto impacta en las operaciones y relaciones con los miembros y la comunidad.

Además, al centrarse en gerentes y empleados, se obtiene una comprensión más completa y desde diversas perspectivas de cómo se integra la Responsabilidad Social en la cultura organizacional de la COAC Salinas LTDA. Esto incluye la percepción de los gerentes sobre la importancia de la Responsabilidad Social, así como las prácticas cotidianas y desafíos experimentados por los empleados al tratar de cumplir con los objetivos de Responsabilidad Social. El enfoque en esta población clave proporciona una base sólida para analizar la influencia y efectividad del Balance Social en la cooperativa, así como para identificar áreas de mejora y estrategias para promover una Responsabilidad Social más sólida y efectiva en la organización.

La elección de trabajar con la población compuesta por gerentes y empleados de la COAC Salinas LTDA, en lugar de aplicar una muestra, se justifica por varias razones sólidas. En primer lugar, la población de gerentes y empleados de una cooperativa generalmente representa un tamaño manejable que no es excesivamente grande. Esto facilita la recopilación de datos de la población completa sin incurrir en costos significativos de muestreo y selección. Además, al trabajar con toda la población, se asegura que los resultados obtenidos sean representativos de cada individuo dentro de la cooperativa, lo que contribuye a una evaluación precisa y completa de la percepción y prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social y el Balance Social.

## **2.2. Caracterización de la empresa**

La Coop. Salinas fue fundada el 16 de noviembre de 1972 como respuesta a la necesidad de adquirir colectivamente las minas de sal, un recurso fundamental para la economía salinera que antes estaba bajo el control de la Hacienda de Los Cordoveces. Su fundación fue un acto de confianza renovada, los socios fundadores decidieron dejar atrás el fracaso de una cooperativa de ahorro y crédito previa y confiaron en esta nueva organización.

El crecimiento de la Cooperativa Salinas Ltda. se debe al trabajo conjunto de sus socios, quienes inicialmente aportaron con \$35 en el capital y, con el tiempo, este capital ha incrementado. Este mecanismo de colaboración persiste hasta la fecha. De manera similar a toda entidad formal, los socios fundadores tienen una visión de servicio hacia la comunidad, con un énfasis especial en la economía comunitaria.

Recibió la aprobación a través del Acuerdo Ministerial N.- SEPS-ROEPS-000691 el 01 de agosto del 2013. Se clasifica como una entidad del segmento tres en Ecuador, esta institución fomenta la inclusión social y la confianza entre sus socios y administradores. Esto se logra a través de su red de 3 sucursales distribuidas en las provincias de Bolívar.

Esta entidad orienta su labor con el propósito de atender a la población humilde de zonas rurales y áreas urbanas desfavorecidas, con el fin de fortalecer el progreso y elevar la calidad de vida de sus socios y clientes. A través de la concesión de préstamos, contribuye al impulso económico de los socios en sus entornos sociales y al crecimiento del país. Al posicionarse como una de las cooperativas más grandes de Ecuador en el segmento 3, se ha comprometido a diario a adherirse a los principios universales del cooperativismo. Además, la solidaridad, la prestación de servicios, la transparencia y la dedicación al trabajo son valores fundamentales que impulsa el personal que labora en la organización, lo que ha permitido establecer una fuerte identificación y ganar la confianza de socios y clientes.

Al culminar el año 2022, la cooperativa cuenta con 5000 socios, lo que representa un claro indicador del liderazgo y del trabajo en equipo realizado por el Presidente del Consejo de Administración, el Gerente General, los empleados y la confianza depositada por socios y clientes. A través de la labor de los distinguidos miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia, quienes brindan su apoyo, participación activa, guía y habilidades en la toma de decisiones oportuna, se ha contribuido al logro de las metas y objetivos establecidos en la planificación del año 2023.

En términos generales, los socios y clientes son pilares sólidos al proporcionar continuamente su confianza en la institución. Ellos representan la fuerza impulsora para consolidar los procesos de transformación económica dirigidos a la producción de bienes y servicios dirigidos a los sectores populares. Este enfoque incluye la inclusión social de las personas más necesitadas y la promoción del bienestar, con condiciones de vida dignas para todos, con prioridad en el respeto a los derechos y valores culturales, sociales y medioambientales.

### **Visión**

En la Coop. Salinas trabajamos todos los días para convertirnos en una institución financiera reconocida a nivel regional por su gestión social y crecimiento sostenido.

### **Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito popular y solidaria, pionera en el desarrollo comunitario – financiero, de cobertura regional, comprometida con su gente, mantiene un enfoque social, que ofrece a sus asociados productos y servicios financieros acorde a sus necesidades con calidez y calidad.

### **Valores Fundamentales**

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;

3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad

En Coop. Salinas, nuestros valores son más que palabras en un papel; son los cimientos de nuestra identidad. Estos valores nos guían en nuestro día a día y en la toma de decisiones. La membresía abierta y voluntaria es el primer pilar de nuestra cooperativa, seguido de un control democrático de los miembros. Valoramos la participación económica de nuestros miembros y defendemos la autonomía e independencia en todas nuestras operaciones. La educación, formación e información son esenciales para nuestro crecimiento y éxito, y fomentamos la cooperación entre cooperativas. Por último, pero no menos importante, mantenemos un compromiso sólido con la comunidad en todo lo que hacemos.

### **Cooperativismo en acción**

La práctica de estos valores no es solo un lema en Coop. Salinas; es una realidad que vivimos. Nuestra membresía abierta y voluntaria permite que cualquier persona que comparta nuestra visión se una a nosotros. La toma de decisiones democráticas garantiza que cada miembro tenga voz en nuestro camino. La participación económica es el motor de nuestra cooperativa, y nos enorgullece ser autosuficientes e independientes. La educación y formación constante de nuestros miembros y empleados nos mantiene a la vanguardia de las mejores prácticas. Además, estamos en constante colaboración con otras cooperativas para maximizar nuestro impacto.

### **Hacia un futuro solidario**

Nuestro compromiso con la comunidad va más allá de los servicios financieros. En Coop. Salinas, trabajamos incansablemente para mejorar la vida de las personas

en nuestras comunidades. Nuestros valores no solo nos guían, sino que también inspiran a nuestra cooperativa a ser un agente de cambio positivo. A medida que avanzamos hacia el futuro, nos mantenemos enfocados en nuestra visión y misión, respaldados por nuestros valores, para ser una fuerza impulsora en el desarrollo financiero y social de nuestra región.

### 2.3. Análisis e interpretación de resultados

La información recopilada de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., proporcionan el fundamento de la importancia del Balance Social.

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

Tabla 1. Aceptación libre y voluntaria

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	100%
NO	0	0%
No estoy seguro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Esto significa que todas las respuestas recopiladas indican que en la COAC Salinas LTDA se acepta libre y voluntariamente a todas las personas sin discriminación alguna. Ninguna de las respuestas proporcionadas sugiere lo contrario, y no hay incertidumbre o duda en las respuestas. Por lo tanto, se concluirá que la cooperativa no practica la discriminación en la aceptación de miembros y que la aceptación es abierta y no selectiva.

## 2. ¿Se designa representantes a la Asamblea General de forma democrática en la COAC Salinas LTDA?

Tabla 2. Representantes de la asamblea general

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82%
NO	0	0%
No estoy seguro	2	18%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Esto significa que la mayoría de las respuestas (82%) indican que en la COAC Salinas LTDA se designan representantes a la Asamblea General de forma democrática. Sin embargo, el 18% de las respuestas no están seguras o no tienen certeza sobre el proceso democrático en la designación de representantes. Ninguna de las respuestas sugiere que no se siga un proceso democrático para esta designación.

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

Tabla 3. Certificados de Aportación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	100%
NO	0	0%
No estoy seguro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Con las respuestas recopiladas indican que en la COAC Salinas LTDA los socios contribuyen con certificados de aportación. Ninguna de las respuestas sugiere lo contrario, y no hay incertidumbre o duda en las respuestas. Por lo tanto, se concluirá que los socios de la cooperativa contribuyen de manera significativa con certificados de aportación como parte de su participación en la organización.

#### 4. ¿Conoce los beneficios sociales que la COAC Salinas Ltda. para sus socios y empleados?

Tabla 4. Beneficios sociales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73%
NO	1	9%
No estoy seguro	2	18%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Esto significa que la mayoría de las respuestas (73%) indican que las personas encuestadas conocen los beneficios sociales que la cooperativa proporciona a sus socios y empleados. Sin embargo, el 9% de las respuestas indican que no conocen estos beneficios, y el 18% no está seguro o no tiene certeza al respecto.

Es decir, la mayoría de las personas encuestadas están informadas sobre los beneficios sociales ofrecidos por la cooperativa a sus socios y empleados, pero aún existe una minoría que no los conoce, y otra parte no está segura sobre este tema.

#### 5. ¿Con que grupos de interés se relaciona directamente el Balance Social?

Tabla 5. Grupos de interés

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Empleados	2	18%
Socios	1	9%
<i>Stakeholders</i>	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Con estas respuestas existe un porcentaje significativo de respuestas (73%) menciona que el Balance Social se relaciona directamente con "*stakeholders*" (partes interesadas o actores clave en la cooperativa). Un 18% de las respuestas indica que se relaciona directamente con "empleados", y un 9% menciona a los "socios" como un grupo de interés relacionado con el Balance Social.

Con esto, las respuestas indican que el Balance Social en la cooperativa se relaciona directamente con empleados, socios y, en su mayoría, con *stakeholders* o partes interesadas en la organización.

## 6. ¿La COAC Salinas LTDA tiene su propio Balance Social como herramienta de evaluación de la Responsabilidad Social?

Tabla 6. Balance social herramienta de evaluación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	18%
NO	3	27%
NO ESTOY SEGURO	6	55%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Esto significa que el 18% de las respuestas indican que la cooperativa tiene su propio Balance Social como herramienta de evaluación de la Responsabilidad Social. El 27% de las respuestas indican que no tienen esta herramienta, y el 55% no está seguro o no tiene certeza al respecto.

En consecuencia, una minoría de respuestas indican que la cooperativa utiliza un Balance Social como herramienta de evaluación de la Responsabilidad Social, mientras que una parte significativa de las respuestas no tiene seguridad sobre la existencia de esta herramienta.

**7. En caso afirmativo, ¿cómo describe la utilidad y relevancia del Balance Social en la evaluación de la Responsabilidad Social de la cooperativa?**

Tabla 7. Utilidad del Balance Social

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy útil	1	9%
Útil	2	18%
Neutral	2	18%
Poco Útil	0	0%
No se	6	55%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas obtenidas indican que una minoría de las respuestas (9%) considera el Balance Social como "muy útil" en la evaluación de la Responsabilidad Social de la cooperativa. Un porcentaje similar (18%) lo describe como "útil" y "neutral". Ninguna respuesta indica que se considere "poco útil". La mayoría de las respuestas (55%) indican que no saben o no tienen una opinión formada sobre la utilidad y relevancia del Balance Social en la evaluación de la Responsabilidad Social de la cooperativa.

**8. ¿Cómo se comunica y comparte el Balance Social con los miembros y la comunidad en general en la COAC Salinas LTDA?**

Tabla 8. Comunicación

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Publicaciones en línea	0	0%
Impresión y distribución física	0	0%
Reuniones de información	4	36%
Otros	0	0%
No se	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Esto significa que ninguna de las respuestas indica que el Balance Social se comunique a través de publicaciones en línea o impresión y distribución física. El método de comunicación más utilizado parece ser a través de reuniones de información, con el 36% de las respuestas. El 64% de las respuestas indican que no saben o no tienen información sobre cómo se comunica el Balance Social.

**9. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta la COAC Salinas LTDA en la presentación y uso del Balance Social como herramienta de evaluación de la Responsabilidad Social?**

Tabla 9. Principales desafíos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Falta de recursos	2	18%
Falta de comprensión por parte de los miembros	4	36%
Otros desafíos	1	9%
No se	4	36%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que un porcentaje considerable de respuestas (36%) menciona que uno de los principales desafíos es la "falta de comprensión por parte de los miembros". Un 18% de las respuestas señala la "falta de recursos" como un desafío. Un 9% menciona "otros desafíos", y especifica que la razón es debido a que es un tema nuevo para la cooperativa. Además, otro 36% de las respuestas indica que no tienen información sobre cuáles son los desafíos.

En consecuencia, los principales desafíos identificados incluyen la falta de comprensión por parte de los miembros y la falta de recursos, aunque un porcentaje significativo no tiene información sobre estos desafíos.

## 10. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional en relación con el Balance Social y la Responsabilidad Social en la COAC Salinas LTDA?

Cuadro 1. Sugerencias en relación al BS.

<b>Cargo</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Interpretación de respuestas</b>
Recibidor Pagador	Informar a todo el personal sobre el tema de Balance Social.	Propone informar a todo el personal, sobre la importancia de la divulgación de información y conocimiento entre los empleados.
Asesor de Crédito	Ninguna	No tiene sugerencias adicionales, lo que indicaría una falta de interés o necesidad percibida en el tema por parte de este cargo.
Atención al cliente	Ninguna	Al igual que el asesor de crédito, no aporta sugerencias adicionales, lo que se interpretaría como una falta de participación en el tema.
Jefe de cajas	Tendrían que dar a conocer informes y la situación de la Coop. Al personal referido a este tema.	Aboga por proporcionar informes y datos sobre la cooperativa a los empleados en relación con el Balance Social, destacan la necesidad de mantener a los empleados informados.
Recibidor Pagador 2	Informar a los empleados	Refuerza la sugerencia del primer Recibidor Pagador de informar a los empleados, indican la importancia de la difusión de información en toda la organización.
Seguridad	Capacitación del Balance Social y su enfoque con la sociedad.	Sugiere capacitar a los empleados en el Balance Social y su impacto en la sociedad y su relevancia de la formación en este ámbito.
Oficial de cumplimiento	Capacitar e informar de este tema al personal y a los socios.	Plantea la capacitación e información como cruciales tanto para el personal como para los socios, lo que subraya la necesidad de que todos estén al tanto de este tema.

Contador	Es un tema nuevo que se está implementado dentro de la Coop. Debido a esto todos los empleados debemos tener una capacitación para el conocimiento de este tema y como ayuda al crecimiento de la institución debe recalcar que este tema está exigido por la SEPS.	Destaca que el Balance Social es un tema nuevo y que la capacitación es esencial para el conocimiento y el cumplimiento de las regulaciones de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).
Auxiliar Contable	Informar a socios y empleados de este tema	Aboga por informar tanto a socios como a empleados, sobre la idea de la divulgación y la comunicación sobre el Balance Social.
Administrados de sistemas	Dar a conocer sobre el balance social mediante reuniones generales con un periodo anual, a todos los socios.	Propone reuniones generales anuales para dar a conocer el Balance Social a todos los socios, lo que refleja la importancia de la transparencia y la comunicación en la cooperativa.
Analista TI	Dar a conocer sobre el balance social a todos los socios y empleados	Al igual que el Administrador de Sistemas, sugiere la necesidad de informar a todos los socios y empleados sobre el Balance Social, resaltando la importancia de la comunicación y la formación en este ámbito.

Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación de la entrevista**

### **1. ¿Explique brevemente qué es el "Balance Social" en el contexto de su cooperativa?**

El Balance Social en nuestra cooperativa es un informe que presenta una evaluación detallada de nuestros impactos sociales y ambientales. Incluye aspectos relacionados con nuestra gestión interna, relaciones con empleados, socios y la comunidad. Este informe no solo mide nuestro desempeño financiero, sino también nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad y el medio ambiente.

### **2. ¿Cuál es el proceso de preparación y publicación de los informes de Balance Social en la COAC Salinas LTDA?**

El proceso comienza con la recopilación de datos sobre nuestros proyectos e impactos sociales y ambientales. Luego, nuestros equipos de trabajo internos evalúan y verifican estos datos. La cooperativa se esfuerza por ser transparente y publicar el informe de manera accesible para nuestros socios y la comunidad.

### **3. ¿Qué secciones o aspectos específicos incluye el Balance Social para evaluar la Responsabilidad Social en su cooperativa?**

El Balance Social de nuestra cooperativa incluye secciones que abordan temas como la igualdad de género, el desarrollo de la comunidad, la sostenibilidad ambiental, la ética empresarial y la relación con nuestros empleados y socios. Cada sección se enfoca en métricas específicas y evidencia de nuestro compromiso con la responsabilidad social.

#### **4. ¿Cómo mide y evalúa la cooperativa el impacto de sus actividades en la comunidad local a través del Balance Social?**

Medimos el impacto a través de indicadores específicos y evaluaciones de proyectos. Realizamos encuestas y consultas con la comunidad local para obtener retroalimentación. También evaluamos los resultados tangibles, como mejoras en la calidad de vida de los habitantes locales y la sostenibilidad de nuestras iniciativas.

#### **Preguntas sobre la Responsabilidad Social:**

#### **5. ¿Cómo definiría la importancia de la Responsabilidad Social para la COAC Salinas LTDA?**

La Responsabilidad Social es un pilar central de nuestra cooperativa. Creemos que, como entidad financiera, tenemos la responsabilidad de contribuir al bienestar de la comunidad y proteger el entorno en el que operamos. Es fundamental para nuestra identidad y reputación.

#### **6. ¿Cuáles son los principales valores y principios relacionados con la Responsabilidad Social que guían a la cooperativa?**

Nuestros valores incluyen la integridad, la equidad, la sostenibilidad y la participación activa en la comunidad. Estos valores son fundamentales en la toma de decisiones y en nuestras iniciativas de responsabilidad social.

#### **7. ¿Qué tipo de programas o proyectos de responsabilidad social está involucrada la cooperativa?**

Estamos involucrados en programas que abarcan desde la educación y la capacitación hasta la conservación del medio ambiente como también en actividades deportivas, el apoyo a pequeñas empresas y la promoción de la

igualdad de género. Nuestro objetivo es abordar una amplia gama de desafíos sociales y ambientales.

**8. ¿De estos proyectos o actividades Qué resultados destacarías como los más significativos?**

Algunos de los resultados más significativos incluyen la mejora en la educación de la comunidad, la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo y el impulso a las prácticas sostenibles en la comunidad local. También destacamos la creación de actividades deportivas a través del apoyo económico.

**9. ¿Cómo involucra a los miembros y a la comunidad local en las iniciativas de Responsabilidad Social?**

Fomentamos la participación de nuestros socios a través de reuniones y consultas regulares. También buscamos retroalimentación de la comunidad local y colaboramos estrechamente con organizaciones comunitarias para implementar nuestros proyectos.

**Sobre la Comunicación y Transparencia:**

**10. ¿Cómo se asegura de que los miembros y la comunidad tengan acceso a la información contenida en el Balance Social y estén al tanto de las actividades de Responsabilidad Social de la cooperativa?**

Publicamos el Balance Social en línea y lo compartimos en reuniones informativas con nuestros socios. Además, mantenemos una comunicación constante a través de redes sociales y colaboramos con organizaciones locales para difundir información sobre nuestras actividades de responsabilidad social.

**11. ¿Qué medidas ha tomado la cooperativa para garantizar la transparencia y la comunicación efectiva en relación con su Responsabilidad Social y Balance Social?**

Hemos establecido políticas de transparencia y divulgación, y contamos con un equipo dedicado a la comunicación y relaciones públicas. Además, fomentamos la retroalimentación de nuestros socios y la comunidad para mejorar continuamente nuestras prácticas de responsabilidad social.

**Sobre Mejoras y Desafíos:**

**12. ¿Cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta la cooperativa en relación con su Responsabilidad Social y la presentación del Balance Social?**

Uno de los desafíos es mantener un equilibrio entre los intereses financieros y los compromisos sociales. También enfrentamos desafíos en la medición precisa del impacto social y ambiental. Además, buscamos formas de fortalecer la participación de nuestros socios en nuestras iniciativas.

**13. ¿Qué pasos ha tomado o planea tomar para mejorar la presentación y el contenido de los informes de Balance Social y fortalecer su enfoque de Responsabilidad Social?**

Estamos tras el objetivo de mejorar la medición de impacto y en la expansión de nuestros programas de responsabilidad social. También consideramos la adopción de estándares internacionales de informes de sostenibilidad para una mayor credibilidad y comparabilidad. Nuestro objetivo es crecer y ser un referente en responsabilidad social en nuestra comunidad.

En esta entrevista, el gerente de la COAC Salinas LTDA proporciona una visión integral de la importancia de la responsabilidad social y el Balance Social en la cooperativa, sus prácticas, valores, desafíos y planes de mejora. Sus respuestas

destacan el compromiso de la cooperativa con el bienestar de la comunidad y la transparencia en la comunicación de sus acciones de responsabilidad social.

Con esto, la cooperativa se esfuerza por ser transparente y comunicar sus actividades de responsabilidad social a sus socios y a la comunidad. A través de la publicación de su informe de balance social en línea y lo comparte en reuniones informativas con sus socios. Además, mantiene una comunicación constante a través de redes sociales y colabora con organizaciones locales para difundir información sobre sus actividades de responsabilidad social.

La cooperativa reconoce que existen desafíos en la medición precisa del impacto social y ambiental de sus actividades. También busca formas de fortalecer la participación de sus socios en sus iniciativas. Para mejorar la presentación y el contenido de sus informes de balance social y fortalecer su enfoque de responsabilidad social, la cooperativa trabaja en las siguientes áreas:

- Mejora de la medición de impacto
- Expansión de los programas de responsabilidad social
- Adopción de estándares de informes de sostenibilidad.

## **CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COAC. SALINAS LTDA.**

### **3.1. Análisis del balance de responsabilidad social**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ha demostrado un compromiso destacado hacia la transparencia y la responsabilidad social al elaborar su Balance Social 2022 mediante la aplicación de la metodología y herramienta proporcionada por la Confederación Alemana de cooperativas (DGRV). Al adoptar esta metodología estandarizada, la cooperativa no solo demuestra su dedicación a los principios cooperativos, sino que también facilita la medición objetiva de su desempeño en términos de responsabilidad social.

La utilización de esta herramienta no solo permite una evaluación interna detallada, sino que también posibilita la comparación con otras entidades del sector. Este enfoque de medición, análisis y comparación proporciona una visión integral de los impactos sociales y ambientales de la cooperativa, lo cual permitirá identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

La metodología y herramienta de la DGRV ofrece un marco robusto que facilita la mejora continua en términos de responsabilidad social cooperativa. Esto significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. no solo está comprometida con cumplir con los estándares actuales, sino que también se esfuerza por elevar constantemente su desempeño social y ambiental, esto contribuye así al desarrollo sostenible y al bienestar de sus miembros y la comunidad en general. Este enfoque proactivo hacia la responsabilidad social consolida la posición de la cooperativa como una entidad ética y comprometida con el impacto positivo en la sociedad.

**Figura 4. Organigrama Estructural COAC Salinas Ltda.**



Esta herramienta de evaluación se fundamenta con la mayoría de los 73 indicadores que se encuentran enmarcados dentro de los 7 principios cooperativos. Estos principios están categorizados mediante un cuadro que indica las características de cada indicador utilizado para la evaluación de la COAC Salinas Ltda., lo cual nos permite conocer la situación de la Cooperativa como satisfactoria, regular o insuficiente. Los indicadores se agrupan en los 7 Principios Cooperativos universalmente aceptados, así como en las dimensiones de Público Interno y Gestión Institucional.

### **Evaluación a través del balance social**

La evaluación de la responsabilidad social de la cooperativa se realiza a través del Balance Social, un documento que recoge información sobre las acciones que la cooperativa lleva a cabo en materia de responsabilidad social.

### **El Balance Social de la cooperativa se estructura en los siguientes ámbitos:**

- **Gestión interna:** Este ámbito evalúa las políticas y prácticas de la cooperativa en materia de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y cultura organizacional.
- **Gestión con los clientes:** Este ámbito evalúa las relaciones de la cooperativa con sus clientes, incluye la atención al cliente, la educación financiera y la inclusión financiera.
- **Gestión con la comunidad:** Este ámbito evalúa las acciones de la cooperativa para contribuir al desarrollo social y económico de su entorno.

El análisis del Balance Social de la cooperativa muestra que la entidad ha realizado importantes avances en materia de responsabilidad social en los últimos años. En particular, se destacan los siguientes aspectos:

#### **Gestión interna**

- La cooperativa cuenta con una política de recursos humanos que promueve la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la inclusión laboral.
- La cooperativa ha implementado un sistema de gestión ambiental que contribuye a la protección del medio ambiente.
- La cooperativa ha desarrollado una cultura organizacional basada en los valores cooperativos, como la solidaridad, la cooperación y la equidad.

#### **Gestión con los clientes**

En el ámbito de la gestión con los clientes, la cooperativa ofrece a sus clientes un servicio de atención al cliente de alta calidad, que incluye canales de atención presenciales y virtuales. La cooperativa también lleva a cabo programas de educación financiera para promover la cultura del ahorro y la inversión.

Además, la cooperativa ha implementado un sistema de inclusión financiera que permite a personas de escasos recursos acceder a los servicios financieros. El

sistema ofrece productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de las personas de bajos ingresos.

### **Gestión con la comunidad**

En el ámbito de la gestión con la comunidad, la cooperativa participa en una serie de iniciativas para contribuir al desarrollo social y económico de su entorno. Estas iniciativas incluyen programas de microcréditos, educación financiera y apoyo a la comunidad rural. Además, la cooperativa ha establecido alianzas con organizaciones locales para promover el desarrollo sostenible de la parroquia de Salinas. Estas alianzas permiten a la cooperativa ampliar su impacto en la comunidad.

### **La relación entre estas dos variables se establecerá de la siguiente manera**

El Balance Social es una herramienta que utiliza para medir la Responsabilidad Social Empresarial de una entidad en este caso financiera. A partir de esto el Balance Social proporciona una visión integral del desempeño de la organización en materia de RSE. Incluye información sobre los siguientes ámbitos:

**Gestión interna:** políticas y prácticas de la organización en materia de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y cultura organizacional.

**Gestión con los clientes:** relaciones de la organización con sus clientes, incluye el servicio al cliente, la educación financiera y la inclusión financiera.

**Gestión con la comunidad:** acciones de la organización para contribuir al desarrollo social y económico de su entorno.

El Balance Social se utiliza para comunicar los compromisos y logros de la organización en materia de RSE. Con esto el Balance Social es una herramienta de comunicación que se utiliza para informar a los *stakeholders* de la organización sobre su desempeño en materia de Responsabilidad Social.

## **Qué hace la cooperativa en estos aspectos**

La Coop. Salinas lleva a cabo una serie de acciones en materia de RSE en los ámbitos de gestión interna, gestión con los clientes y gestión con la comunidad.

### **En el ámbito de la gestión interna, la cooperativa**

Cuenta con una política de recursos humanos que promueve la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la inclusión laboral. La política establece que la cooperativa debe ofrecer oportunidades de empleo a todas las personas, independientemente de su género, raza, etnia, religión o condición social.

Ha implementado un sistema de gestión ambiental que contribuye a la protección del medio ambiente. El sistema establece que la cooperativa debe reducir su impacto ambiental en todas sus operaciones.

Ha desarrollado una cultura organizacional basada en los valores cooperativos, como la solidaridad, la cooperación y la equidad. La cooperativa promueve estos valores a través de programas de capacitación y sensibilización a sus colaboradores.

### **En el ámbito de la gestión con los clientes, la cooperativa**

Ofrece a sus clientes un servicio de atención al cliente de alta calidad, que incluye canales de atención presenciales y virtuales. La cooperativa también lleva a cabo programas de educación financiera para promover la cultura del ahorro y la inversión.

Ha implementado un sistema de inclusión financiera que permite a personas de escasos recursos acceder a los servicios financieros. El sistema ofrece productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de las personas de bajos ingresos.

## **En el ámbito de la gestión con la comunidad, la cooperativa**

Participa en una serie de iniciativas para contribuir al desarrollo social y económico de su entorno. Estas iniciativas incluyen programas de microcréditos, educación financiera y apoyo a la comunidad rural.

Ha establecido alianzas con organizaciones locales para promover el desarrollo sostenible de la parroquia de Salinas. Estas alianzas permiten a la cooperativa ampliar su impacto en la comunidad.

En general, la Coop. Salinas ha realizado importantes avances en materia de RSE en los últimos años. La cooperativa cuenta con una serie de políticas y programas que promueven la igualdad, la equidad, la sostenibilidad y el desarrollo social.

Sin embargo, también se identificará algunas áreas de mejora. Por ejemplo, la cooperativa fortalecería su comunicación interna sobre la RSE para que todos los colaboradores conozcan los objetivos y acciones de la cooperativa en esta materia. Además, la cooperativa desarrollaría indicadores de seguimiento para medir el impacto de sus acciones en materia de RSE.

### 3.2. Determinación de indicadores de la responsabilidad social

El balance social es un instrumento de comunicación y transparencia que permite a las organizaciones informar sobre sus resultados económicos, sociales y ambientales. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, el balance social es una herramienta valiosa para evaluar su responsabilidad social.

Los componentes del balance social que intervienen en la evaluación de la responsabilidad social de la COAC Salinas Ltda. son los siguientes:

**Impacto económico:** el balance social debe informar sobre el impacto económico de la cooperativa en la comunidad. Esto incluye información sobre la generación de empleo, el pago de impuestos y el apoyo a proveedores locales.

**Impacto social:** el balance social debe informar sobre el impacto social de la cooperativa en la comunidad. Esto incluye información sobre las actividades de responsabilidad social de la cooperativa, como la educación, la salud, el medio ambiente y la cultura.

**Impacto ambiental:** el balance social debe informar sobre el impacto ambiental de la cooperativa. Esto incluye información sobre las políticas y prácticas de gestión ambiental de la cooperativa.

De este modo tomaremos los indicadores más relevantes para realizar la evaluación de la responsabilidad social de COAC Salinas Ltda., mismos que desarrollaremos a continuación.

#### **Información requerida: indicadores cuantitativos y cualitativos**

Los jefes de departamento proporcionan tanto información cualitativa como cuantitativa de cada indicador, respaldada por su correspondiente evidencia. La administración de esto se lleva a cabo a través de la creación de un cronograma destinado a recopilar los indicadores y compromisos necesarios. Este enfoque se

implementa específicamente para abordar las áreas en las que los indicadores muestran deficiencias, con el objetivo de buscar mejoras sustanciales en dichos aspectos.

### **Cálculo de indicadores**

Tras la revisión de la información cualitativa y cuantitativa en la herramienta de Balance Social, se procede a realizar los cálculos correspondientes de los indicadores. Este proceso tiene como objetivo principal la obtención de una calificación que refleje el desempeño en términos de responsabilidad social de COAC Salinas Ltda.

### **Manejo de resultados obtenidos**

El análisis de los datos implica medir cada indicador para ver si cumple con los estándares internacionales establecidos. Posteriormente se aplica un rango definido mediante un enfoque metodológico para obtener un parámetro que se clasifica en tres niveles que son satisfactorio, Bueno e insuficiente.

Tabla 10. Rangos de Indicadores

	Satisfactorio	4-5
	Bueno	3
	Insuficiente	1-2

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

Las recomendaciones se centran en indicadores que proporcionan resultados consistentes o insuficientes, y recomiendan aspectos que ayudan a mejorar el indicador. Estas recomendaciones se centran no sólo en su componente cuantitativo sino también, en particular, en alinearse con el principio cooperativo.

## Indicadores para identificar el impacto económico, social y ambiental de la COAC Salinas Ltda.:

Cuadro 2: Principio de Educación, Formaciones información

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
No.	Indicador	Factores Críticos de Éxito	Fórmula del calculo	Frecuencia	Fuente de Información	Calif. Semaf.
1	% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités y socios; capacitados	Efectividad en la capacitación de miembros clave	# de personas capacitadas / # de personas a capacitar (POA y/o plan de capacitación)	Anual	Talento Humano	5
2	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación para: Consejos de Administración y Vigilancia, Asamblea General y socios	Efectividad en la capacitación de miembros clave	Gastos por capacitación y formación / presupuesto de capacitación	Anual	Talento Humano	3
3	% cumplimiento de horas de capacitación requeridas por normativa (interna o externa)	Efectividad en cumplir con las horas de capacitación establecidas	(Horas de capacitación ejecutadas / Total de horas de capacitación requeridas por normativa) x 100	Anual	Talento Humano	4
4	% de miembros de Consejos de Administración y Vigilancia y Comités, formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la cooperativa	Efectividad en la formación en políticas anticorrupción	# 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	Anual	Cumplimiento	4
5	Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera	Efectividad en mantener iniciativas de educación financiera	Total de iniciativas cumplidas en educación financiera/Total de iniciativas planificadas en educación financiera	Anual	Mkg	4

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

El cuadro presenta datos relacionados con el principio de Educación, Formación e Información en el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Salinas Ltda. Cada indicador está diseñado para medir la efectividad en aspectos referentes de la educación y formación de los diversos miembros de la cooperativa, así como el cumplimiento de presupuestos y normativas relacionadas.

El primer indicador, "% de miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Representantes, miembros de Comités y socios capacitados," evalúa la efectividad en la capacitación de figuras clave dentro de la cooperativa. La fórmula compara el número de personas capacitadas con el número planificado, refleja así la preparación de los líderes y miembros para sus roles. Un resultado elevado indicaría un alto nivel de formación y preparación.

El segundo y tercer indicador se centran en la gestión financiera de la formación. "% de cumplimiento de presupuesto de capacitación" y "% cumplimiento de horas de capacitación requeridas por normativa" miden la eficacia en el manejo de recursos destinados a la educación, asegura que tanto el gasto como la duración de la formación se adhieran a las planificaciones preestablecidas.

El cuarto indicador evalúa la formación específica en ética y buen gobierno. "% de miembros de Consejos de Administración y Vigilancia y Comités formados en políticas anticorrupción" analiza el compromiso de la cooperativa en la prevención de prácticas corruptas y el cumplimiento de estándares éticos. Finalmente, el quinto indicador, "Mantiene de manera estructurada iniciativas de educación financiera," mide la efectividad en la implementación de programas de educación financiera planificados, esto contribuye así al desarrollo financiero de los socios. La evaluación se realiza a partir de la comparación de las iniciativas cumplidas con las planificadas.

En conjunto, estos indicadores ofrecen una visión integral de cómo la COAC Salinas Ltda. aborda la educación y formación, y cómo utiliza sus recursos para este fin, con esto demuestra su compromiso con la mejora continua y la transparencia en sus prácticas.

Cuadro 3: Principio de Cooperación entre Cooperativas

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
No.	Indicador	Factores Críticos de Éxito	Fórmula del calculo	Frecuencia	Fuente de Información	Calif. Semaf.
1	% de cumplimiento del # de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito	Planificación y gestión efectiva de alianzas	# de personas capacitadas / # de personas a capacitar (POA y/o plan de capacitación)	Anual	Gerencia	2
2	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	Eficiencia en la realización de eventos conjuntos	# eventos cumplidos/# total de eventos planificados POA	Anual	Gerencia	4
3	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito	Efectividad en captar fondos de cooperativas	Total captaciones procedentes de cooperativas de ahorro y crédito / total captaciones	Anual	Financiero	5
4	% promedio de ahorro por economías de escala	Eficiencia en la contratación por economías de escala	Total contratación por economía de escala cumplidas /Total contratación a escala planificadas	Anual	Financiero	4
5	Participación en organismos de integración	Eficiencia en participación en organismos	Total participación en organismo cumplidos/Total participación en organismos de integración planificadas	Anual	Gerencia	4

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

El cuadro enfoca indicadores relevantes para evaluar la eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Salinas Ltda. en el principio de Cooperación entre Cooperativas. Estos indicadores miden aspectos clave relacionados con alianzas estratégicas, eventos conjuntos, captación de fondos, eficiencia en contratación por economías de escala y participación en organismos de integración.

El primer indicador, "% de cumplimiento del # de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito," evalúa la efectividad en la planificación y gestión de alianzas. La fórmula compara el número de alianzas ejecutadas con las planificadas, proporciona una medida de la capacidad de la cooperativa para establecer y mantener colaboraciones estratégicas con otras entidades similares.

El segundo indicador, "# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito," evalúa la eficiencia en la realización de eventos conjuntos. La fórmula compara el número de eventos realizados con los planificados, lo que permite medir la capacidad de la cooperativa para coordinar y ejecutar actividades colaborativas de manera eficiente.

El tercer indicador, "# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito," mide la efectividad en la captación de fondos provenientes de otras cooperativas. La fórmula compara el total de captaciones procedentes de cooperativas de ahorro y crédito con el total de captaciones, proporciona una evaluación de la capacidad de la cooperativa para atraer recursos financieros de otras entidades cooperativas.

El cuarto indicador, "% promedio de ahorro por economías de escala," evalúa la eficiencia en la contratación por economías de escala. La fórmula compara el total de contrataciones por economía de escala cumplidas con las planificadas, proporciona una medida de la capacidad de la cooperativa para optimizar sus recursos y obtener beneficios económicos a través de la contratación eficiente.

El quinto indicador, "Participación en organismos de integración," evalúa la eficiencia en la participación de la cooperativa en organismos de integración. La

fórmula compara el total de participaciones en organismos cumplidas con las planificadas, brinda una evaluación de la capacidad de la cooperativa para involucrarse de manera efectiva en iniciativas de integración y colaboración a nivel más amplio.

En conjunto, estos indicadores proporcionan una visión integral de cómo la COAC Salinas Ltda. aborda y mide su compromiso con el principio de cooperación entre cooperativas, se destaca la importancia de la planificación, eficiencia en la ejecución y la obtención de beneficios económicos y financieros a través de alianzas estratégicas

Cuadro 4: Principio de Compromiso con la Comunidad

<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>						
<b>No</b>	<b>Indicador</b>	<b>Factores Críticos de Éxito</b>	<b>Fórmula del calculo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de Información</b>	<b>Calif. Semaf</b>
<b>1</b>	% promedio del índice satisfacción	Efectividad en la satisfacción del cliente	# clientes satisfechos/Total clientes encuestados	Anual	Atención al Cliente	<b>5</b>
<b>2</b>	Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para socios	Eficiencia en acuerdos de servicios adicionales	# clientes satisfechos de servicios financieros/Total clientes encuestados de servicios financieros	Anual	Atención al Cliente	<b>5</b>
<b>3</b>	% de Cobertura física en comunidades donde no existen otras instituciones de servicios financieros	Eficiencia en la expansión de servicios a comunidades sin instituciones financieras	Convenios cumplidos/Total convenios planificados	Anual	Negocio	<b>4</b>
<b>4</b>	Mantiene otras formas de atención a los socios en comunidades rurales	Accesibilidad a servicios en áreas rurales	# de puntos de atención en comunidades / # total de puntos de atención	Anual	Negocio	<b>5</b>
<b>5</b>	# de beneficios dirigidos a socios en ámbitos distintos a servicios financieros	Diversificación de beneficios para socios	Total socios beneficiados en ámbitos distintos /Total de socios planificados	Anual	Negocio	<b>4</b>
<b>6</b>	% de saldo de cartera para necesidades sociales (vivienda, salud, educación)	Contribución a necesidades sociales	Saldo de cartera de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud y educación) / total cartera de crédito	Anual	Negocio	<b>3</b>
<b>7</b>	% de saldo de cartera para necesidades productivas	Contribución a necesidades productivas	Saldo de cartera de crédito para necesidades productivas / total cartera de crédito	Anual	Negocio	<b>4</b>

8	Relación promedio de tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito).	Transparencia en tasas de interés	TEA promedio de los créditos concedidos/tasa de interés máxima permitida por el Banco Central.	Anual	Negocio	5
9	% de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad	Accesibilidad para personas con discapacidad	# de puntos de atención que brindan acceso a personas con discapacidad / # total de puntos de atención	Anual	Negocio	4
10	Iniciativas sociales que se realicen en conjunto con organismos de la sociedad civil para mejorar la condición de una comunidad	Colaboración con la sociedad civil	# de actividades ejecutadas /# de actividades planificadas	Anual	R.S	5
11	# total de sanciones monetarias y no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Cumplimiento normativo	# total de sanciones justificadas/#Total de sanciones monetarias	Anual	Riesgos	3
12	Mecanismos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	Transparencia informativa	# Total de requerimientos cumplidos/#Total de mecanismos de información requeridos por normativa	Anual	Riesgos	5
13	Convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos gubernamentales	Colaboración con entidades gubernamentales	# de convenios ejecutados /# de convenios planificados	Anual	Gerencia	4
14	Iniciativas de reciclaje	Contribución al medio ambiente	# de iniciativas ejecutadas /# de iniciativas ambientales	Anual	R.S	1
15	% de variación anual de la utilización de materiales por colaborador	Eficiencia en el uso de materiales	Total de materiales por colaborador/Total de materiales adquiridos	Anual	Financiero	1

<b>16</b>	% de gasto generado por pagos a proveedores locales	Apoyo a proveedores locales	Gasto generado por pagos a proveedores locales / gasto generado por pagos al total de proveedores	Anual	Financiero	<b>4</b>
<b>17</b>	% de proveedores locales contratados	Participación de proveedores locales	# proveedores locales contratados / # total de proveedores de la institución contratados en el periodo de análisis	Anual	Financiero	<b>4</b>

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

Este cuadro presenta 17 indicadores para evaluar el cumplimiento del Principio Cooperativista de Compromiso con la Comunidad en la COAC Salinas Ltda.

Los indicadores están orientados a medir el impacto y la gestión de la Cooperativa en aspectos económicos, sociales y ambientales en relación a las comunidades donde opera. Por ejemplo, se incluyen métricas sobre: satisfacción de socios, accesibilidad de servicios financieros en áreas rurales, saldo de cartera para necesidades sociales y productivas, cumplimiento normativo, iniciativas ambientales, apoyo a proveedores locales, entre otros.

La mayoría tienen fórmulas de cálculo establecidas, como porcentajes o ratios. También se define la frecuencia de medición (mayormente anual), las fuentes de información responsables y calificaciones en una escala de 1 a 5.

En conclusión, estos 17 indicadores, con sus fichas técnicas completas, permiten hacer seguimiento integral a la gestión de compromiso comunitario de la Cooperativa. Abordan todas sus aristas: servicio al cliente, inclusión financiera, impacto social y ambiental, transparencia, cumplimiento legal y relacionamiento local. Son una poderosa herramienta para fijar metas, mejorar procesos y rendir cuentas a los grupos de interés.

Cuadro 5: Indicadores Público interno-Talento Humano

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
No.	Indicador	Factores Críticos de Éxito	Fórmula del calculo	Frecuencia	Fuente de Información	Calif. Semaf.
1	% colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales	Equidad de género en roles directivos	# de colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales / # total colaboradores	Anual	Talento Humano	2
2	% cumplimiento de la normativa laboral en relación a la contratación de personas con discapacidad	Inclusión de personas con discapacidad	# de colaboradores con discapacidad / # total de colaboradores con discapacidad exigidos por la Ley	Anual	Talento Humano	1
3	Relación salarial anual (remuneración total máxima y mínima)	Equidad salarial	Remuneración anual más alta / remuneración anual más baja	Anual	Talento Humano	4
4	% de colaboradores con contrato indefinido	Estabilidad laboral	# de colaboradores con contrato indefinido / # total colaboradores	Anual	Talento Humano	5
5	Índices de rotación de colaboradores	Retención de talento	# de rotaciones cumplidas/# Total de rotaciones planificadas	Anual	Talento Humano	5
6	% Beneficios sociales adicionales para colaboradores con contratos no indefinidos u otra relación laboral	Equidad en beneficios sociales	# 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	Anual	Talento Humano	5

<b>7</b>	Tasas de ausentismo por enfermedad y/o accidentes de los colaboradores	Gestión de ausencias	# de días de ausencia reportados por enfermedades y/o accidentes de los colaboradores / # total de días laborables	Anual	Talento Humano	<b>5</b>
<b>8</b>	% de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y/o de desarrollo profesional	Evaluación y desarrollo del personal	# colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y/o de desarrollo profesional / # total colaboradores informados	Anual	Talento Humano	<b>4</b>
<b>9</b>	Relación promedio de equidad entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por cargo	Equidad salarial de género por cargo	ingreso salarial promedio de los hombres / ingreso salarial promedio de las mujeres	Anual	Talento Humano	<b>5</b>

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019).

El Cuadro 5 presenta una serie de indicadores clave bajo el principio de Público Interno-Talento Humano, destinados a evaluar aspectos relacionados con la equidad de género, inclusión, estabilidad laboral, retención de talento, gestión de beneficios sociales y evaluación y desarrollo del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Salinas Ltda. A continuación, proporciono una explicación argumentativa de estos indicadores:

**El % Colaboradoras Mujeres en Mandos Medios y Gerenciales:** Este indicador mide la equidad de género en roles directivos, se evaluará el porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo. Es esencial para la COAC Salinas Ltda. garantizar la igualdad de oportunidades y la representación equitativa de mujeres en roles estratégicos, lo que contribuye a la diversidad y fortalece la toma de decisiones.

**De la mis forma el % Cumplimiento de la Normativa Laboral en Relación a la Contratación de Personas con Discapacidad:** Evalúa la inclusión de personas con discapacidad en la plantilla laboral. Este indicador destaca el compromiso de la cooperativa con la diversidad e inclusión, con el respeto a las obligaciones legales con la promoción de un entorno laboral accesible.

**Relación Salarial Anual (Remuneración Total Máxima y Mínima):** Mide la equidad salarial al comparar la remuneración más alta con la más baja. Una relación más baja indica una distribución salarial más equitativa, lo que refleja prácticas laborales justas y una atención a la igualdad salarial dentro de la cooperativa.

**El % de Colaboradores con Contrato Indefinido:** Evalúa la estabilidad laboral, lo cual refleja el compromiso de la cooperativa con la seguridad laboral de sus empleados. Un alto porcentaje de colaboradores con contrato indefinido sugiere una política de recursos humanos que valora la continuidad y el compromiso a largo plazo.

**Índices de Rotación de Colaboradores:** Mide la retención de talento al comparar las rotaciones cumplidas con las planificadas. Una baja rotación indica una fuerza laboral estable y satisfecha, esto contribuye a la eficiencia operativa y a la retención de conocimientos dentro de la organización.

El % Beneficios Sociales Adicionales para Colaboradores con Contratos No Indefinidos u Otra Relación Laboral: Evalúa la equidad en la provisión de beneficios sociales, destaca la atención a la diversidad de contratos laborales. Esto contribuye a un ambiente laboral equitativo y demuestra un compromiso con el bienestar de todos los colaboradores.

Tasas de Ausentismo por Enfermedad y/o Accidentes de los Colaboradores: Mide la gestión de ausencias al comparar los días de ausencia reportados con los días laborables totales. Un bajo índice de ausentismo indica una gestión efectiva de la salud y seguridad laboral.

El % de Colaboradores que Reciben Evaluaciones Regulares del Desempeño y/o de Desarrollo Profesional: Evalúa la atención a la evaluación y desarrollo del personal. Este indicador destaca el compromiso de la cooperativa con el crecimiento y desarrollo individual, esto genera un ambiente propicio para el avance profesional.

Relación Promedio de Equidad entre Salario Base de las Mujeres con Respecto al de los Hombres, Desglosado por Cargo: Evalúa la equidad salarial de género desglosada por cargo. Este indicador busca identificar posibles brechas salariales de género y promover prácticas salariales justas y equitativas.

En conjunto, estos indicadores ofrecen una visión integral de cómo la COAC Salinas Ltda. aborda cuestiones cruciales de equidad, inclusión y desarrollo profesional en su fuerza laboral, esto asegura un ambiente laboral justo, diverso y orientado al crecimiento sostenible.

Cuadro 6: Gestión institucional

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
No.	Indicador	Factores Críticos de Éxito	Fórmula del calculo	Frecuencia	Fuente de Información	Calif. Semaf.
1	% de distribución del valor económico directo	Eficiencia en la distribución de recursos económicos	Total valor económico directo distribuido/ total valor económico directo creado	Anual	Financiero	4
2	% de procesos analizados y/o con normativa específica, con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Gestión de riesgos de corrupción en procesos	# de procesos con riesgo por efecto de corrupción analizados / # total procesos identificados con riesgo por efecto de corrupción	Anual	Riesgos	4
3	% Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Efectividad en la respuesta a incidentes de corrupción	# de medidas tomadas / # total de incidentes de corrupción ocurridos	Anual	Riesgos	4
4	Valor de multas por sanciones impuestas por Organismos de Control	Cumplimiento normativo y sanciones	Total de multas generadas / # total de multas por sanciones de organismos	Anual	Gerencia	3
5	Auditoría interna y/o Consejo de Vigilancia emiten pronunciamiento sobre balance social	Transparencia en pronunciamientos internos	Se emite	Anual	Auditor	5

Fuente: Confederación Alemana de Cooperativas (2019)

El Cuadro 6, enfocado en la Gestión Institucional, proporciona indicadores clave destinados a evaluar la eficiencia en la distribución de recursos económicos, la gestión de riesgos de corrupción, la efectividad en la respuesta a incidentes de corrupción, el cumplimiento normativo y sanciones, así como la transparencia en pronunciamientos internos. A continuación, se presenta una explicación argumentativa de cada indicador:

Con esto el % de Distribución del Valor Económico Directo: Este indicador mide la eficiencia en la distribución de recursos económicos, se evaluará el porcentaje del valor económico directo distribuido con respecto al valor económico directo creado. Una alta eficiencia en la distribución indica una gestión responsable de los recursos económicos, esto beneficia a los diversos grupos de interés y contribuye al desarrollo sostenible.

Además, el % de Procesos Analizados y/o con Normativa Específica, con Respecto a Riesgos Relacionados con la Corrupción: Evalúa la gestión de riesgos de corrupción en procesos, esto nos proporcionara el porcentaje de procesos analizados o con normativa específica en relación con los riesgos de corrupción identificados. Este indicador destaca el compromiso de la COAC Salinas Ltda. con prácticas empresariales éticas y la prevención de la corrupción.

Por lo que el % Medidas Tomadas en Respuesta a Incidentes de Corrupción: Mide la efectividad en la respuesta a incidentes de corrupción, la evaluación del porcentaje de medidas tomadas con respecto al total de incidentes de corrupción ocurridos. Una respuesta efectiva demuestra la capacidad de la cooperativa para abordar y corregir situaciones de corrupción, lo cual fortalece la integridad institucional.

De la misma forma el Valor de Multas por Sanciones Impuestas por Organismos de Control: Evalúa el cumplimiento normativo y las sanciones, se mide el valor de las multas generadas en relación con el total de multas impuestas por organismos de control. Este indicador destaca la importancia de cumplir con las regulaciones y

normativas, así como la capacidad de la cooperativa para abordar y corregir posibles infracciones.

Finalmente, una Auditoría Interna y/o Consejo de Vigilancia Emiten Pronunciamiento sobre Balance Social: Mide la transparencia en pronunciamientos internos, se evaluarán si la auditoría interna y/o el Consejo de Vigilancia emiten pronunciamiento sobre el balance social. Este indicador destaca el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, proporciona información clave a los *stakeholders* internos y fortalece la confianza en la gestión institucional.

### **3.3. Evaluación de la responsabilidad social en COAC. Salinas Ltda. a partir del balance social**

La evaluación de la responsabilidad social de COAC Salinas Ltda. se convierte en un ejercicio integral que aborda de manera detallada los diversos aspectos de su impacto en la sociedad y el entorno. A través de la información recopilada en su Balance Social, la cooperativa demuestra su compromiso con la sostenibilidad, no solo desde una perspectiva económica sino también en términos sociales y ambientales.

Estos indicadores se utilizarán para evaluar el desempeño de la COAC Salinas Ltda. en materia de responsabilidad social. La cooperativa utilizara esta información para identificar áreas de mejora y para tomar medidas para tener un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Además de los indicadores mencionados anteriormente, la COAC Salinas Ltda. también considerara incluir otros indicadores que sean relevantes para su contexto específico. Por ejemplo, la cooperativa incluiría indicadores sobre la participación de los socios, la equidad de género, la diversidad cultural o la inclusión social.

La elaboración de un balance social que sea un instrumento eficaz de evaluación de la responsabilidad social requiere un compromiso de la cooperativa con la transparencia y la rendición de cuentas. La cooperativa debe asegurarse de que la

información del balance social sea precisa, completa y accesible para los interesados.

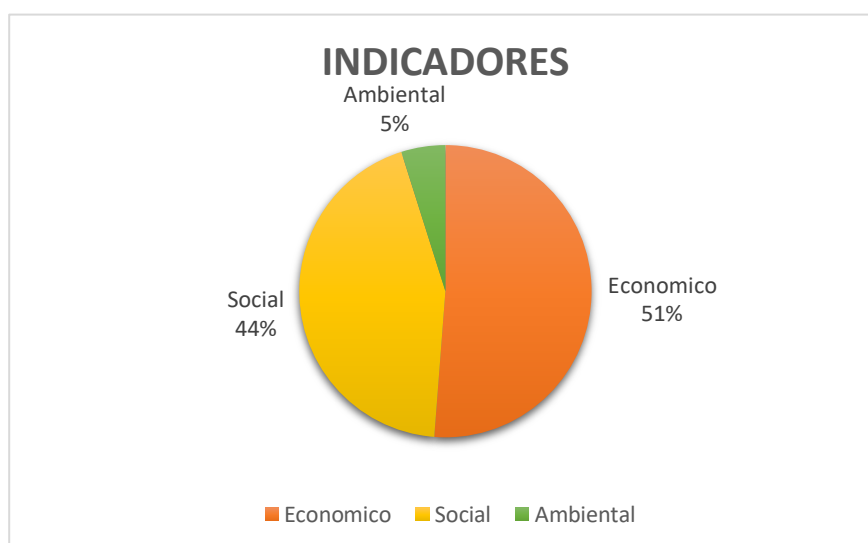
### **Impacto económico: eficiencia en la distribución de recursos**

El indicador del % de distribución del valor económico directo revela la forma en que COAC Salinas Ltda. gestiona y distribuye sus recursos económicos. Este análisis se extiende más allá de las cifras financieras, ofrece una visión profunda de cómo la cooperativa contribuye al desarrollo económico de la región. La eficiencia en la distribución de recursos no solo tiene implicaciones internas en la salud financiera de la cooperativa, sino que también se traduce en inversiones y generación de empleo, de este modo fortalece la economía local.

El enfoque en la eficiencia económica destaca la capacidad de la cooperativa para ser un agente impulsor del crecimiento económico sostenible en la comunidad. Aspectos como la generación de empleo, el apoyo a emprendedores locales y la inversión en proyectos que beneficien a la región son factores clave en la evaluación de su impacto económico positivo.

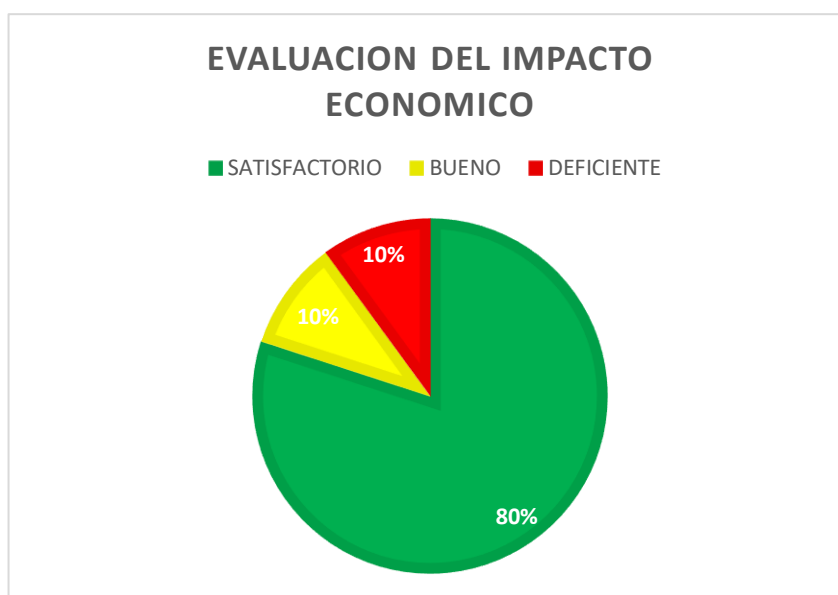
### **Mapa de resultados**

Figura 5. % de Indicadores y sus impactos



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Evaluación impacto económico



Fuente: Elaboración propia

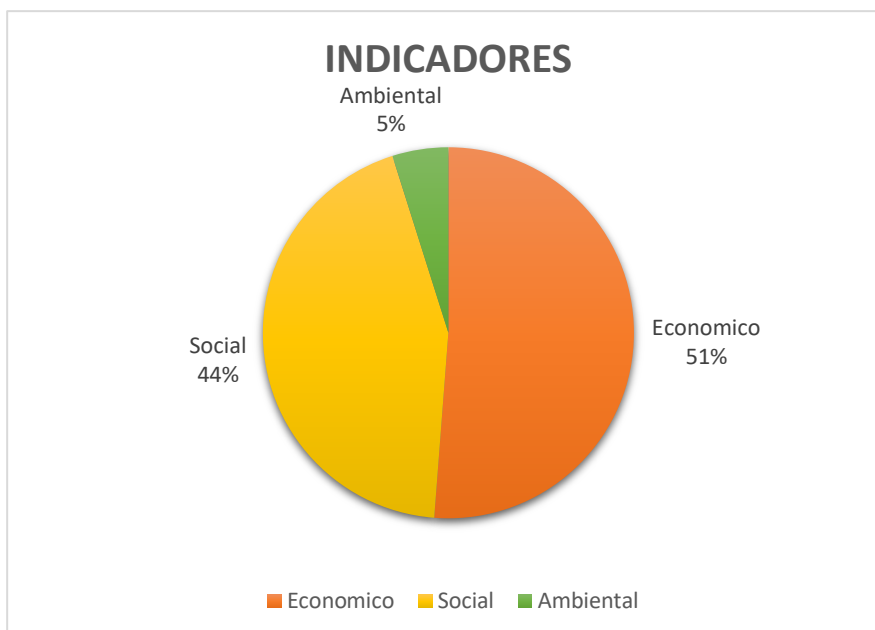
### **Impacto social: inclusión y desarrollo de talento humano**

La responsabilidad social de COAC Salinas Ltda. también se evalúa a través de la inclusión y el desarrollo de su talento humano. Indicadores como el % de colaboradoras mujeres en mandos medios y gerenciales y el % cumplimiento de la normativa laboral en relación a la contratación de personas con discapacidad destacan el compromiso de la cooperativa con la diversidad y la equidad.

El fomento de la inclusión y el desarrollo profesional refleja no solo un enfoque humano y ético, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más justa y equitativa. La cooperativa se posiciona como un agente de cambio social al promover prácticas laborales inclusivas y al garantizar oportunidades iguales para todos los miembros de su equipo.

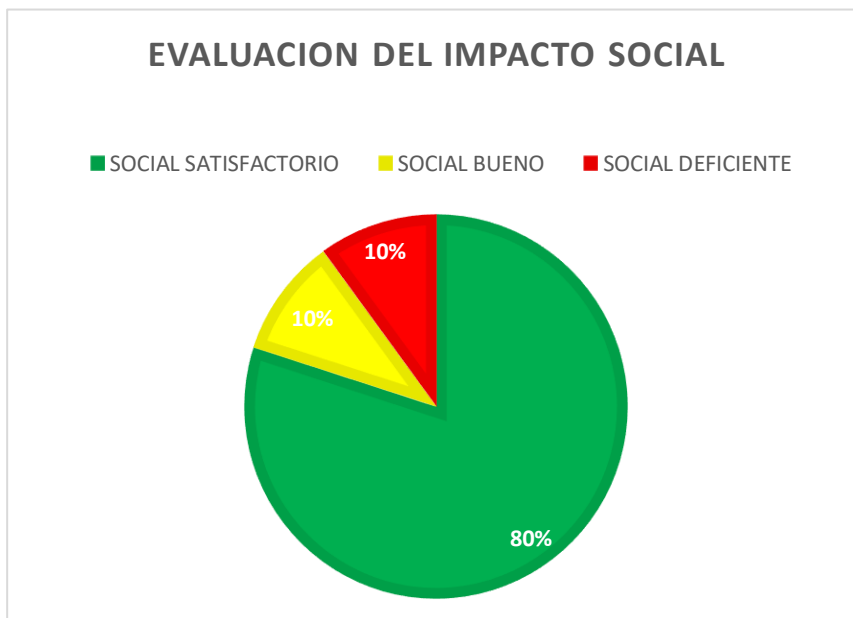
## Mapa de resultados

Figura 6. % Indicadores y sus impactos



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Evaluación impacto económico



Fuente: Elaboración propia

## Impacto ambiental: gestión sostenible

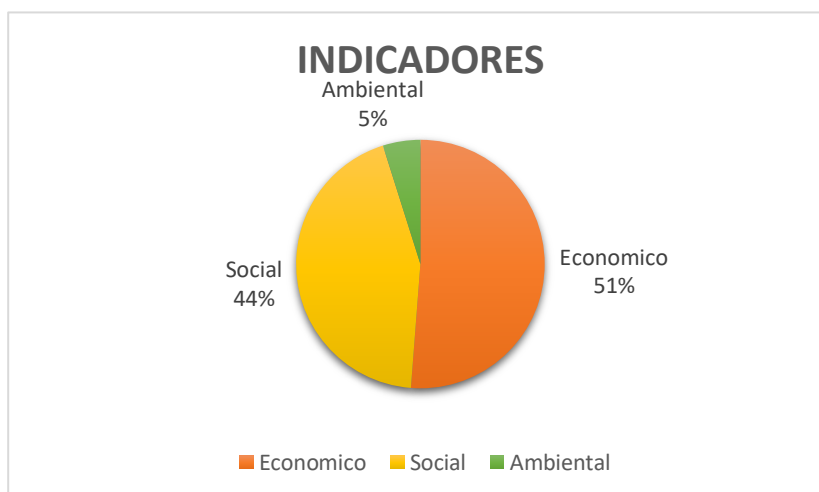
Los indicadores "Iniciativas de reciclaje" y "% de variación anual de la utilización de materiales por colaborador" son elementos cruciales para evaluar la responsabilidad social y ambiental de COAC Salías Ltda. Estos indicadores proporcionan información valiosa sobre las prácticas medioambientales y la eficiencia en el uso de recursos de la cooperativa.

En primer lugar, el indicador "Iniciativas de reciclaje" mide la contribución al medio ambiente a través de las acciones específicas llevadas a cabo por la cooperativa en términos de reciclaje. Una calificación baja (1) sugiere que la cooperativa ha ejecutado pocas iniciativas de reciclaje en comparación con sus metas planificadas, indica una posible área de mejora en su compromiso ambiental.

En segundo lugar, el "% de variación anual de la utilización de materiales por colaborador" evalúa la eficiencia en el uso de recursos materiales por parte de los colaboradores de la cooperativa. Una calificación mala (1) indicaría que la cooperativa no utiliza sus recursos materiales de manera eficiente, lo que tendrían implicaciones negativas tanto desde una perspectiva económica como ambiental.

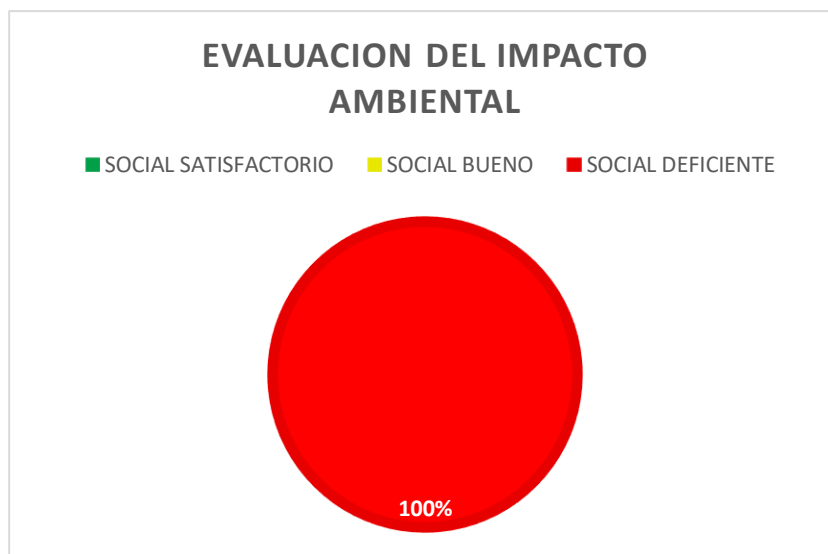
## Mapa de resultados

Figura 6. % de Indicadores y sus impactos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 7. Evaluación impacto Ambiental



Fuente: Elaboración Propia

En conjunto, estos indicadores ofrecen una visión integral de las prácticas ambientales de COAC Salías Ltda. y su gestión de recursos. La COAC Salinas Ltda. en este aspecto tiene una calificación baja en los indicadores, de este modo es necesario mejorar las iniciativas de reciclaje y optimizar la utilización de materiales, lo que, a su vez, fortalecerían la posición de la cooperativa en términos de responsabilidad social y ambiental. Implementar estrategias para incrementar la eficiencia en el uso de recursos y expandir las iniciativas de reciclaje sería clave para elevar la calificación y mejorar el impacto positivo de la cooperativa en el entorno ambiental y social.

## CONCLUSIONES

- En el contexto de la responsabilidad social, la COAC Salinas Ltda. se destaca por su compromiso integral al implementar la metodología de Balance Social de la DGRV. Esta elección estratégica no solo refleja su disposición a medir y evaluar de manera objetiva su desempeño, sino que también evidencia una voluntad genuina de alinearse con estándares y prácticas internacionalmente reconocidas en el ámbito cooperativo.
- Los indicadores del Balance Social ofrecen una visión alentadora del desempeño de la cooperativa. Destaca especialmente su contribución positiva en áreas cruciales como la inclusión financiera, programas sociales y prácticas ambientales. Estos resultados no solo consolidan la imagen positiva de la COAC Salinas Ltda., sino que también reflejan su impacto positivo en la comunidad y el entorno en el que opera.
- La evaluación exhaustiva llevada a cabo mediante el análisis del Balance Social permite una comprensión completa de las múltiples dimensiones en las que la cooperativa opera. Desde el impacto económico hasta las prácticas laborales, los programas sociales y el desempeño ambiental, la COAC Salinas Ltda. se presenta como una entidad que aborda la sostenibilidad en su totalidad.
- Además, la transparencia y la rendición de cuentas emergen como valores fundamentales para la COAC Salinas Ltda. al elaborar y compartir información detallada sobre su desempeño integral a partir de la metodología del Balance Social. Este compromiso con la transparencia no solo refuerza la confianza de los diversos grupos de interés, sino que también sirve como ejemplo de las prácticas éticas y responsables que la cooperativa promueve en su entorno.

## RECOMENDACIONES

- Se aconseja encarecidamente que la COAC Salinas Ltda. continúe con la aplicación de la metodología estandarizada de Balance Social de manera periódica. Esta práctica sistemática no solo fortalecerá su capacidad para identificar áreas de mejora, sino que también facilitará la comparación de su desempeño con el de otras cooperativas, esto fomenta un aprendizaje continuo y la adopción de mejores prácticas.
- Para abordar las brechas identificadas por los indicadores, se recomienda enfocar esfuerzos específicos en áreas como las iniciativas de reciclaje y la eficiente utilización de recursos materiales. Establecer metas y planes de acción concretos proporcionará una guía clara para mejorar en estas dimensiones, esto fortalece el impacto positivo de la cooperativa.
- La implementación de una estrategia de comunicación efectiva se sugiere como un paso importante para difundir los resultados del Balance Social entre todos los grupos de interés. Destacar logros y oportunidades de mejora contribuirá a fortalecer la relación con estos grupos, involucrándolos de manera activa en el compromiso de la cooperativa con la responsabilidad social.
- Mantener un compromiso constante con la transparencia es fundamental. Se recomienda asegurar que la información divulgada en el Balance Social sea precisa, completa y accesible para todas las partes interesadas. Este compromiso reforzará la confianza, respaldará la integridad de la cooperativa y consolidará su posición como líder en prácticas empresariales sostenibles.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Palomeque, G. R. (2019). Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. *Visión de futuro*.
- Alulema Alvarado, W. M. (2023). La Responsabilidad Social Empresarial en la Gestión Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Riobamba periodo 2021. *Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10962>
- Bejerano, C., & Heckler, P. (2021). Guía para la promoción de finanzas sostenibles en Cooperativas de Ahorro y Crédito – propuesta para un modelo sectorial integral de sostenibilidad cooperativa. – *Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V.* Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Guia-Finanzas-Sostenibles-para-America-Latina.pdf
- Bernardo, E., & Tamayo, C. (2023). El balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/5263-27365-1-PB%20(1).pdf
- Borge Marín, D. (2022). La institucionalidad cooperativa en Costa Rica: desarrollo, estructura y organización. Instituciones y políticas públicas para el desarrollo cooperativo en América Latina. *CEPAL, 2022. LC/TS*.
- Briñez, M., & Penagos, M. (2021). La Sostenibilidad como Estrategia Competitiva en empresas del sector Construcción del Departamento de Antioquia-Colombia. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3514>
- Briones, V., Apolinario, R., & Benavides, L. (2020). El balance social empresarial en las Pymes del Ecuador. *POCAIP*, 177-180. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/207/340>

- Caballero, I., Balaguer, & Isabel. (2020). NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance. *Asuntos Sociales España*. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_687.pdf/e92da09f-0790-4556-b1a1-ee8ba42a5165?version=1.0&t=1528459626286](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_687.pdf/e92da09f-0790-4556-b1a1-ee8ba42a5165?version=1.0&t=1528459626286)
- Dayankac, A. (2022). La responsabilidad social de las empresas. *DQS Holding GmbH*. Obtenido de <https://www.dqsglobal.com/es-ar/aprenda/blog/la-responsabilidad-social-de-las-empresas-un-certificado-que-la-acredita#corporate-social-responsibility-nachweis-mit-zertifikat-chapter01>
- Lapiedra, R., Julián, F., & Martínez, L. (2021). Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas. *UNIVERSITAT JAUME I*. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?sequence=4>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Revista de ciencias sociales. *University of Iowa Press*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialEnEIEcuador-7565475.pdf>
- Palomeque, G. R. (2018). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL SISTEMA BANCARIO PRIVADO ECUATORIANO. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959548007/html/>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). "Creating Shared Value" (Creación de Valor Compartido). *Harvard Business Review*, 62-67. Obtenido de [https://www.academia.edu/17929406/La\\_creacion\\_de\\_valor\\_compartido\\_Porter\\_y\\_Kramer1](https://www.academia.edu/17929406/La_creacion_de_valor_compartido_Porter_y_Kramer1)

Sánchez Sosa, R. (2002). La sostenibilidad del desarrollo en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades. *Libros de la CEPAL*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/91c9134d-7551-4419-b602-37842674c0d7/content>

Sihuairo Pereyra, M. M., & Crisanto, H. (2019). Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2534>

Solidaria, I. E. (2014). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Solidaria, S. d. (14 de 08 de 2015). Quito, Ecuador.

Vásquez Ñaguazo, C. A. (2021). El balance social cooperativo, una herramienta de responsabilidad empresarial con la comunidad. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2366/5185>

Zúñiga, B. Z., & Soto, G. L. (2022). La RSE y el perfil de egreso de los CPA. Aproximación a la percepción de los estudiantes de la USACH. *Revista summa de arithmetica*. Obtenido de <https://www.revista-sda.cl/index.php/sda/article/view/8>