



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1135>

Ciencias Económicas y Empresariales

Artículo de investigación

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

The management of social responsibility of credit unions in the province of Azuay and its financial return

A gestão da responsabilidade social das cooperativas de crédito na província de Azuay e seu retorno financeiro

Juan Pablo González-Bustos ^I
juan.gonzalez@psg.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7259-0981>

Cecilia Ivonne Narváez-Zurita ^{II}
inarvaez@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

Juan Carlos Erazo-Álvarez ^{III}
jcerazo@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

***Recibido:** 29 de enero de 2020 ***Aceptado:** 25 de febrero de 2020 ***Publicado:** 06 de marzo de 2020

- I. Magíster en Administración de Empresas, Diploma Superior en Auditoría en Instituciones de Microfinanzas, Diploma Superior en Gestión De Finanzas, Diploma Superior de Cuarto Nivel en Gerencia Estratégica de Mercadeo, Ingeniero Empresarial, Auditor, Contador Público, Posgradista Maestría de Contabilidad y Auditoría, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- II. Magíster en Dirección de Empresas, Especialista en Gerencia de Proyectos, Diplomado Superior en Gerencia de Marketing, Diploma Superior en Comercio Exterior, Diploma Superior en Ciencias de la Educación, Economista, Ingeniera en Contabilidad Superior Auditoría y Finanzas CPA, Licenciada en Ciencias Económicas, Directora Maestría de Contabilidad y Auditoría, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- III. Magíster en Dirección de Empresas, Magíster en Gerencia de la Educación, Especialista en Gerencia de Proyectos, Especialista en Docencia Universitaria, Diploma Superior en Investigación Científica y Asesoría Académica, Diplomado Superior en Gerencia de Marketing, Diploma Superior en Inteligencia Emocional y Desarrollo del Pensamiento, Ingeniero Financiero. Director Maestría de Administración de Empresas, Docente Maestría de Contabilidad y Auditoría, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Resumen

La gestión de la Responsabilidad Social en las organizaciones se considera como algo estratégico para mantener una relación a largo plazo con los grupos de interés. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Azuay, no son la excepción; sin embargo, ejecutan sus programas y los resultados se sintetizan en el Balance Social; sin considerar información financiera para analizar el retorno financiero de los diferentes programas, limitando la toma de decisiones. El objetivo de la investigación es diseñar una herramienta de gestión para el análisis del retorno financiero a partir de la implementación de estrategias de Responsabilidad Social en las COACS del segmento uno de la provincia del Azuay. La investigación fue de tipo no experimental, con un enfoque mixto, el alcance fue descriptivo – explicativo. En la recolección de los datos se utilizó las técnicas de entrevista, encuesta, y revisión documental, sobre la base de esta información como resultado se diseñó una herramienta financiera que incluye planificación, programas, objetivos, indicadores y el análisis del retorno financiero.

Palabras Claves: Responsabilidad social; grupos de interés; retorno financiero; balance social; cooperativas de ahorro y crédito.

Abstract

The management of Social Responsibility in organizations is considered as something strategic to maintain a long-term relationship with stakeholders. The Savings and Credit Cooperatives of the Azuay province are no exception; however, they execute their programs and the results are synthesized in the Social Balance; without considering financial information to analyze the financial return of the different programs, limiting decision making. The objective of the research is to design a management tool for the analysis of the financial return from the implementation of Social Responsibility strategies in the COACS of segment one of the province of Azuay. The research was non-experimental, with a mixed approach, the scope was descriptive - explanatory, in the data collection, we used the techniques of the interview, the survey, and the documentary review. Therefore, as a result, a financial tool is designed that includes planning, programs, objectives, indicators and the analysis of financial return.

Keywords: Social responsibility; stakeholders; financial return; social balance; Cooperatives of saving and credit.

Resumo

A gestão da Responsabilidade Social nas organizações é considerada algo estratégico para manter um relacionamento de longo prazo com as partes interessadas. As cooperativas de poupança e crédito da província de Azuay não são exceção; no entanto, eles executam seus programas e os resultados são sintetizados no Balanço Social; sem considerar as informações financeiras para analisar o retorno financeiro dos diferentes programas, limitando a tomada de decisão. O objetivo da pesquisa é projetar uma ferramenta de gestão para a análise do retorno financeiro da implementação de estratégias de Responsabilidade Social no COACS do segmento um da província de Azuay. A pesquisa foi não experimental, com abordagem mista, com escopo descritivo - explicativo, na coleta de dados foram utilizadas as técnicas da entrevista, da pesquisa e da revisão documental. Portanto, como resultado, é projetada uma ferramenta financeira que inclui planejamento, programas, objetivos, indicadores e a análise do retorno financeiro.

Palavras-chave: Responsabilidade social; grupos de interesse; retorno financeiro; equilíbrio social; cooperativas de crédito

Introducción

El concepto de responsabilidad social (RS) se remonta al siglo XX en Estados Unidos al final de la década de los sesenta, es aquí, donde la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la RS individual y colectiva. La RS en su evolución continua en Estados Unidos y Europa se enmarco en las donaciones empresariales como su razón de ser, en general éstas se concentraban en proyectos importantes y representativos, (museos, parques) afectando a localidades vulnerables. El auge de la RS se da a mitad de la década de los noventa, como resultado de la globalización y la relevancia que da la sociedad frente a los conflictos en los grupos de interés ocasionados por las empresas, procurando la equidad entre la rentabilidad y el beneficio común.

Luego del alcance de RS de las empresas en Europa y Estados Unidos llega también al Ecuador este modelo de gestión, en especial a través de las corporaciones multinacionales, cierto segmento de empresas exportadoras y las grandes empresas privadas y públicas que, por su naturaleza, generan mayores expectativas en sus partes interesadas (Morales, 2012). El concepto de RS se había enfocado en la filantropía, la caridad, las donaciones y la asistencia social, de allí que el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE) busca difundir los auténticos

conceptos y componentes de la RS, para orientar, informar y servir de guía; así como también, para promover la cultura de RS no solo en la empresa sino en las instituciones académicas, gremios, agrupaciones, entre otros.

Está claro que en el mundo globalizado en el que se desarrollan las personas y empresas, todos los actos o decisiones que se toman afectan de manera directa e indirecta al entorno y al planeta, haciendo en la actualidad que la RS sea de trascendental importancia no solo como una declaración filosófica, sino como un factor crítico y estratégico en la toma de decisiones; y, en la generación de desarrollo y crecimiento del entorno. En este contexto, la Comisión de las Comunidades Europeas (2011), puntualiza que en la RSE es necesario que las partes interesadas interactúen para “integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica” (p. 14).

En esta definición se evidencian dos aspectos esenciales: el primero refiere al efecto que la RSE genera en la colectividad, al constituir un grupo de interés relevante con una doble importancia en la empresa; esto significa que la comunidad acoge de la empresa, y a su vez ella requiere de las solicitudes de la primera para alcanzar entre la una y la otra un resultado que agregue valor sostenible en el tiempo. El segundo aspecto enfatiza a la cooperación de los Stakeholders (Grupos de interés) que persigue su equidad en la organización, considerando que éstos grupos son diversos y cada uno tiene sus propias expectativas, todas las empresas u organizaciones, sean estas grandes, mediana o pequeñas, de producción, comercialización, o servicios, nacionales e internacionales, públicas o privadas; deben definir de manera estratégica los planes y proyectos de RS ante sus grupos de interés y posteriormente evaluar su impacto.

Hoy en día la RS no solo es una obligación, por el contrario, es considerada como algo estratégico para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, en este sentido, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS), como organizaciones que brindan servicios financieros no son la excepción, además de ofrecer servicios competitivos, deben ser socialmente responsable ante sus grupos de interés, es así que, la Alianza Cooperativa Internacional (2013) lo ha destacado en el plan para una década cooperativa como uno de los principios cooperativos al compromiso con la comunidad, en donde éstas entidades aportan al desarrollo sostenible de su localidad a través de prácticas acogidas por los integrantes.

Al respecto, Miño (2013) define que una “cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (p, 81). A mayo de 2018 en el Ecuador según el boletín Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018), existen 645 COACS, las mismas que atienden aproximadamente a 6.5 millones de socios. El sistema cooperativo en el Ecuador en los últimos años presenta una mayor participación de mercado del sistema financiero, a marzo de 2019 para la Caja Central Financoop (2019) las COACS representan el segundo lugar de participación con el 22.6%, por lo que el Estado y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), como ente regulador, tienen por finalidad supervisar que las COACS no solo cumplan con el rol financiero demostrando estabilidad y solvencia económica; sino también que cumplan con el rol social y se preocupen de sus grupos de interés.

Para mejorar el control, éstas entidades realizan auditorias, solicitan información; y, sobre todo emiten normativas, entre otras está la obligación de emitir anualmente el balance de RS, el mismo que aún no tiene una metodología específica, sin embargo, según publicación del mismo organismo de control se basa en el cumplimiento de los principios cooperativos declarados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), para lo cual utilizan algunos indicadores en cada principio; no obstante, uno de los principales problemas radica en no considera información financiera más que el registro contable de los costos o gastos incurridos, por lo que existe una deficiente gestión de relaciones con los grupos de interés, y una carencia de alguna herramienta o indicadores del impacto y otros beneficios sobre todo financieros que tienen las COACS.

El alcance del presente estudio comprende las COACS del segmento uno de la provincia del Azuay, de acuerdo a la resolución en la que se estableció la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, en donde se dispone que por el monto de activos las COACS se clasificarán en diferentes grupos, situándose en el segmento uno aquellas que administran más de 80 millones de dólares en sus activos. De acuerdo a esta segmentación en la provincia del Azuay se encuentran las cooperativas: Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP), Jardín Azuayo y Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. Al respecto, éste artículo precisa definir una herramienta de gestión para analizar el retorno financiero a partir de la implementación de estrategias de RS en las COACS del segmento uno de la provincia del Azuay.

Desarrollo

La gestión de la RS en las COACS se sintetiza en un instrumento denominado Balance Social (BS), al respecto GIL (2010) indica que el BS representa los resultados del diagnóstico de la situación social, laboral y económica de la empresa, mientras que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001) el BS se transforma en herramienta para planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar de forma cualitativa y cuantitativa, debe ser evaluada y presentada de manera periódica y con metas preestablecidas.

Todas las personas, organizaciones, grupos o colectivos que son o pueden ser afectados de manera directa o indirecta se conocen como grupos de interés o Stakeholders, las COACS consideran en sus informes de BS a los principales grupos de interés: socios, colaboradores, Estado, proveedores; y, administradores, cada uno de éstos tienen sus propios intereses, por que las decisiones que adoptan las COACS impacta de diferente manera a cada uno de ellos.

A nivel internacional existen varias metodologías para la construcción del BS, desarrolladas tanto por universidades, organizaciones privadas y públicas, con la finalidad de medir el impacto social producto de la actividad económica que generan los diferentes actores, estas metodologías son adaptadas a cada tipo de organización y país según sus necesidades y realidades. Entre las metodologías más usadas se encuentran las emitidas por la OIT, la ACI y del ente de control (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), siendo éstas dos últimas metodologías de mayor aplicación por las COACS del Ecuador.

Dentro de este orden de ideas, la metodología de la OIT fusiona algunos propósitos, adopta el criterio del destinatario, en sus dimensiones interna y externa, procede del ejercicio obligatorio y de un organismo de política pública internacional, aporta al desarrollo de las empresas con una acción social voluntaria no impositiva. Este balance presenta variables que se ven afectadas por los momentos políticos, económicos y sociales de las comunidades en que está inserta la organización. La estructura de la metodología está compuesta por el área interna que comprende las respuestas y decisiones adoptadas por la organización a sus colaboradores en tres aspectos: socio-laborales, beneficios sociales, integración y desarrollo. El área externa refiere al cumplimiento de la RS con los demás interlocutores sociales con que se tiene relación, se clasifica en tres campos: relaciones primarias, relaciones con la comunidad; y, relaciones con otras Instituciones.

En ese mismo contexto, la ACI, institución que representa a cooperativas a nivel mundial, nació en el año 1895 en Londres, esta organización agrupa y promueve el movimiento cooperativo en el mundo, sus integrantes forman parte de las cooperativas locales y extranjeras. La ACI considera que para las COACS son primordiales los valores y principios de funcionamiento. Uno de sus principales objetivos es crear una estrategia de responsabilidad social, encaminada a difundir resultados sociales que promueven una sociedad participativa y democrática, liderada por una colectividad activa, siempre basada en valores éticos y morales.

En la actualidad la ACI está integrada por 310 organizaciones de 107 países que representan a casi 1.000 millones de personas de todo el mundo, cuenta con cuatro oficinas regionales en: América, Europa, África y Asia, cada una tiene un director regional. ACI Américas es la representación regional de la Alianza para el continente americano, la oficina regional se creó en el año 1990, está ubicada en San José, Costa Rica. Esta oficina es el nexo de las cooperativas del continente americano con las demás de la red mundial, permite participar en redes especializadas con los sectores de su interés. También, es la responsable de implementar las decisiones tomadas por los órganos políticos regionales; y, llevar adelante los proyectos de desarrollo.

La ACI ha desarrollado metodologías o modelos de gestión social para insertarlas en la gestión integral de las instituciones micro financieras como las COACS, metodologías que se han sintetizado en un modelo de BS, el cual se sustenta en la evaluación y cumplimiento de los principios cooperativos, emplea como herramienta de verificación las variables de cada principio con sus respectivos indicadores y dimensiones. Los indicadores se evalúan de acuerdo a una escala de calificación de 1 a 4, a cada categoría se identifica con un nombre y la definición de cada una. Un ejemplo de aplicación se muestra en la tabla 1:

Tabla 1: Dimensiones.

Nivel	Denominación	Definición
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: CACPE (2019)

Luego de establecer los indicadores, se define las dimensiones con cada uno de sus grupos de interés, de igual manera se establecen indicadores para evaluar el nivel de RS ante ellos. Los indicadores, la escala, definición y dimensión se ajustan a la realidad y necesidades de cada cooperativa. Posterior a contar con los resultados de cada indicador se compara con un nivel óptimo que se podría alcanzar para ser socialmente responsable. En este marco de actuación, la II Asamblea General de la ACI (1995) en la ciudad de Manchester, revisó y definió los nuevos principios y valores cooperativos, manteniendo la esencia de un sistema de principios y valores que demostró ser eficiente en casi 170 años de historia y contribuyó a transformar al cooperativismo en una de las mayores fuerzas sociales y económicas a nivel mundial, también incorporó nuevos elementos de acuerdo a las necesidades de la época. Los principios que definió se detallan en la tabla 2:

Tabla 2: Principios cooperativos

No.	Principio	Alcance
1	Membrecía abierta y voluntaria	Son organizaciones voluntarias, abiertas para todos los ciudadanos dispuestos a utilizar sus servicios.
2	Control democrático de los miembros	Se encuentran controladas por sus socios, quienes intervienen de manera directa en la toma de decisiones.
3	Participación económica de los miembros	Respaldan de manera equitativa el capital de la cooperativa.
4	Autonomía e independencia	Son autónomas y de apoyo mutuo, controladas por sus socios.
5	Educación, formación e información	Otorgan educación a sus socios, administradores y empleados, para apoyar de manera eficiente a su desarrollo.
6	Cooperación entre cooperativas	Atienden a sus socios de forma eficiente y mejoran el cooperativismo.
7	Compromiso con la comunidad	Laboran para el desarrollo de su comunidad a través de políticas aceptadas por sus socios.

Fuente: ACI (1995)

En tanto que, los valores cooperativos definidos por la ACI, constan en la tabla 3:

No.	Valor	Alcance
1	Ayuda mutua	Considerado como el aporte de un colectivo para la respuesta de problemas comunes.
2	Esfuerzo propio	Constituye la motivación, la fuerza de voluntad de los socios con el fin de alcanzar las metas establecidas.
3	Responsabilidad	Demuestra el rendimiento en el logro de las actividades para conseguir las metas.
4	Democracia	Toman decisiones colectivas por los asociados.
5	Igualdad	Los deberes y derechos de los socios son iguales.
6	Equidad	Los excedentes se distribuyen de manera equitativa entre los miembros.
7	Solidaridad	Cooperan y apoyan en la solución de conflictos, la familia y la comunidad. Promueven los valores éticos de la transparencia, honestidad, responsabilidad social y compromiso con los demás.

Fuente: ACI (1995)

Este modelo de BS proporciona información sobre las acciones socios ambientales, cultura, salud, seguridad, comunidad, empleo y medio ambiente a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten rendir cuentas del accionar en el marco de RS. Luego de analizar los resultados que se obtienen de los indicadores para cada principio, se determina la brecha entre los resultados y el escenario óptimo de cumplimiento de la RS ante los grupos de interés, el objetivo de identificar las brechas es elaborar un plan de acción, con actividades a ser planificadas y ejecutadas en el futuro, de esta manera se puede gestionar de mejor forma las diferencias identificadas, priorizando las de mayor brecha.

De acuerdo a la normativa vigente, la SEPS como organismo de control de las COACS en el Ecuador, para mejorar y estandarizar el control de las cooperativas emitió una metodología para la presentación del BS. Según Jácome (2016) el Modelo de Balance Social Cooperativo Integral (MBSCI) se basa en los siete principios cooperativos, establece como patrones para verificar el enfoque de gestión de la cooperativa con cada uno de estos principios. En consecuencia, administrar con identidad involucra mantener a la cooperativa entre los límites de su esencia, aspecto que demanda de un continuo y sostenido compromiso ético y social.

El BS permite que las cooperativas escasas de identidad re-direccionen su accionar, mediante acciones concretas para preocuparse de sus grupos de interés, caso contrario, quedan expuestas y pueden dejar de pertenecer al sector cooperativo. La SEPS considera que la emisión habitual y metodológica del BS mediante un modelo de contenidos mínimos constituye de gran utilidad porque permite: a) brindar información socioeconómica homogénea y sistematizada, b) minimizar el riesgo de manipulación de la información, c) visibilizar a los grupos de interés, el aporte social no perceptible en la información financiera, d) contar con una herramienta de gestión para la mejora continua, e) preservar o rescatar la esencia del movimiento y la identidad cooperativa, f) buscar el equilibrio entre una gestión económicamente viable y socialmente responsable, conforme a los principios rectores del cooperativismo.

Este modelo de la SEPS se construyó por la obligatoriedad normativa que tienen las COACS en el Ecuador de emitir el BS. El modelo considera el perfil cooperativo de cada entidad al integrar la información económica con la social, con la doble finalidad de demostrar la identidad cooperativa (cumplimiento de los Principios Cooperativos), y su práctica de la responsabilidad social asumida. Faculta el contraste entre distintas entidades, debido a que los principios son iguales, y posibilita

que cada entidad ejecute su autoevaluación, sobre el cumplimiento de sus programas sociales. Su enfoque está fundamentado en la contabilidad por objetivos: plantea que las COACS realicen al final de cada período, su plan socioeconómico con su respectivo presupuesto social para el próximo período, de tal manera que se conozca de forma anticipada, las actividades y proyectos sociales. En los programas sociales se indica lo que se va a ejecutar, y la asignación de recursos monetarios para alcanzar cada uno de ellos.

Este modelo posibilita que cada COAC analice su desempeño, contraste las metas planificadas con los resultados obtenidos de la gestión social desarrollada. También se fundamenta en la evaluación mediante indicadores socioeconómicos cuantitativos y cualitativos, indicados en diferentes unidades de medida, para determinar el acatamiento de los principios cooperativos.

Entre las principales particularidades del modelo se destacan:

- Su aplicación puede ser a todo tipo de cooperativas,
- La presentación se sugiere al finalizar cada ejercicio económico.
- Proporciona información para todos sus grupos de interés. Tanto a los internos como a los externos.
- Primero se debe explorar los intereses de nuestros grupos internos.
- Se conoce el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y de las metas sociales.
- Se constituye de un componente de gestión relevante para evaluar e implementar acciones correctivas.
- También es de interés para los representantes sociales externos.
- El modelo combina información social y económica.

De acuerdo con los lineamientos de la SEPS (2013), la elaboración del modelo de BS se basa en los ocho principios, definidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario (LOEPS), en los diez principios del buen vivir y los siete principios cooperativos que establece la ACI. Los ocho principios establecidos en LOEPS son: 1) Búsqueda del buen vivir y del bien común, 2) Unidad en la diversidad, control democrático de los miembros, 3) Comercio justo, ético y responsable, 4) Equidad de género, 5) Respeto a la identidad cultura, 6) Autogestión, 7) Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, 8) Distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Por otro lado, los principios del buen vivir son: 1) Unidad en la diversidad, 2) Ser humano que desea vivir en sociedad, 3) Igualdad, integración y cohesión social, 4) Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas, 5) Relación armónica con la naturaleza, 6) Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa, 7) Trabajo y un ocio liberadores, 8) Reconstrucción de lo público 9) Democracia representativa, participativa y deliberativa, 10) Estado democrático, pluralista y laico. Los principios definidos por la ACI se consideraron en el análisis de su propio modelo.

Continuando con la estructura del modelo, de la conjunción de estos principios se definen siete macro dimensiones: 1) prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales; 2) asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural; 3) autogestión y autonomía; 4) participación económica solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes; 5) educación, capacitación y comunicación; 6) cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario; y, 7) Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental.

De acuerdo a la SEPS (2016), la estructura del modelo está sustentado con los componentes expuestos en la figura 1:

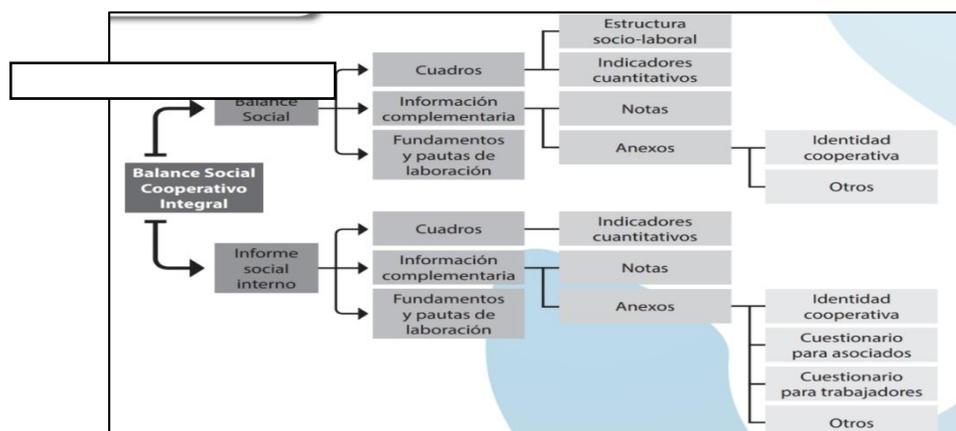


Figura 1: Estructura del modelo de BS de la SEPS.

Fuente: SEPS (2016)

Así como se presentan numerosas razones para elaborar un BS, también existen limitaciones o dificultades en su implementación a pesar de que es un tema objeto de estudio desde hace varias décadas. Una de las primeras limitaciones para Marques (1982) es la dificultad al medir y cuantificar aspectos sociales en términos monetarios. Resulta sumamente complicado definir

indicadores adecuados para este fin. También otra limitación para Leat (1996) es el coste en términos de tiempo y dinero que demanda la gestión y elaboración del BS, ya que algunos de estos costes pueden incluso resultar prohibitivos para algunas entidades.

Metodología

Esta investigación fue de tipo no experimental orientada a describir la gestión de la responsabilidad social para establecer una herramienta de análisis del retorno financiero de los programas ejecutados por las cooperativas del segmento 1 de la provincia del Azuay. El enfoque fue mixto, en virtud que se reunieron datos cualitativos en la fase inicial de investigación y datos cuantitativos en el diagnóstico con la aplicación de técnicas sistemáticas que lograron la integración y discusión conjunta de la información para realizar deducciones que suministraron un sentido claro de las dificultades que atraviesan las entidades financieras al evaluar el retorno financiero que ofrecen los programas de responsabilidad social. El análisis se ejecutó bajo un alcance descriptivo - explicativo, utilizado en la revisión de la literatura especializada en el tema, así como en la interpretación y presentación de resultados obtenidos en un solo momento del tiempo (Rodríguez, Erazo y Narváez, 2019).

Entre los métodos utilizados se pueden señalar: el histórico – lógico, analítico – sintético, inductivo – deductivo, los mismos que permitieron el conocimiento general teórico de las variables en estudio, el establecimiento de las dimensiones, el análisis de los antecedentes, evolución, tendencias e instituir estrategias de reflexión lógico para establecer evidencias particulares sobre la aplicación y gestión de la responsabilidad social, su retorno financiero y determinar las conclusiones (Lazo, Erazo y Narváez, 2019).

Las técnicas utilizadas en la recopilación de los datos fueron: la entrevista, la encuesta, y la revisión documental, considerando como unidad de análisis las COACS Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP), Jardín Azuayo y de la Pequeña Empresa Biblián (Cacpe Biblián), las cuales pertenecen al segmento 1 de la provincia del Azuay, el universo de estudio estuvo conformado por los grupos de interés, y se consideró a ochenta y cinco mil socios de las cooperativas mencionadas, para lo cual se aplicó el método del muestreo aleatorio, con un margen de error del 10%, y se obtuvo una muestra de noventa y seis socios; además, se consideró a tres gerentes, tres empleados

coordinadores de la gestión de la RS en las cooperativas, un representante de la SEPS y un proveedor en común, dando un total de ciento cuatro personas.

Resultados

Entre los principales resultados que se obtuvieron en la aplicación de los instrumentos de investigación, resaltan los siguientes:

Responsabilidad social: se basa en una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente. Las cooperativas JEP, Jardín Azuayo y CACPE Biblián que pertenecen al segmento uno, de la provincia del Azuay aplican programas de RS como una estrategia institucional, sin embargo, el 43% de sus socios no conocen de los mismos, el 62% no han sido invitados a participar de éstos. De los programas ejecutados los de educación financiera son de mayor percepción, los mismos que tienen conocimiento a través de las redes sociales.

El servicio del fondo mortuario o ayuda para gastos de sepelio es considerado como el servicio social más importante para los socios; no obstante, la mayoría desconoce que la COACS brinda este tipo de servicios. El 17% de socios consideran como excelentes a los programas de RS, el 25% como muy buenos, en tanto que, el 37% no precisa si los programas son buenos o malos.

Grupos de interés: se refiere a aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de una actividad empresarial. Los grupos de interés de mayor importancia para los administradores de las instituciones son los socios y empleados. Los programas que ejecutan tienen relación a educación financiera y el cuidado y protección del medio ambiente. Las cooperativas consideran como muy importantes todos los principios y valores a los que se rigen; a pesar de ello, no han establecido adecuadamente los canales de comunicación para dar a conocer los mismos. El 52% de los socios de las cooperativas conocen sobre los valores cooperativos; y, la mayoría desconoce los principios cooperativos.

Retorno financiero: es la comparación entre el beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada. Todas las cooperativas asignan un presupuesto para la ejecución de los programas de RS, se registran contablemente en cuentas específicas, a su vez los administradores consideran que estos programas brindan un retorno financiero a las entidades, los mismos que no son cuantificados. Al final de cada ejercicio fiscal se elabora un informe ya sea un balance social

o una memoria social, sobre las actividades y programas de RS ejecutados; los cuales no reflejan los beneficios o el retorno financiero que generan; así mismo, el informe es puesto a disposición de los grupos de interés. Para la elaboración del balance social las COACS utilizan la metodología emitida por la ACI, a través de una evaluación de los programas ejecutados y el acatamiento de los principios y valores cooperativos.

Propuesta

La propuesta en la presente investigación se basa en la información recopilada de las COACS; y, para llegar a mejores resultados se usa la información de la gestión de los programas de RS de una de las tres cooperativas en estudio, “CACPE Biblián”. En la figura 2 se presenta de manera esquematizada la gestión de la RS y su retorno financiero.

El éxito de las COACS en la actualidad no solo se sustenta en la generación de utilidades, sino que demanda el apoyo a todos los que participan en ellas para mejorar la competitividad. Para lograr esto se debe definir la misión y visión considerando a los grupos de interés, para luego establecer objetivos estratégicos que orienten los programas de RS a ser ejecutados.

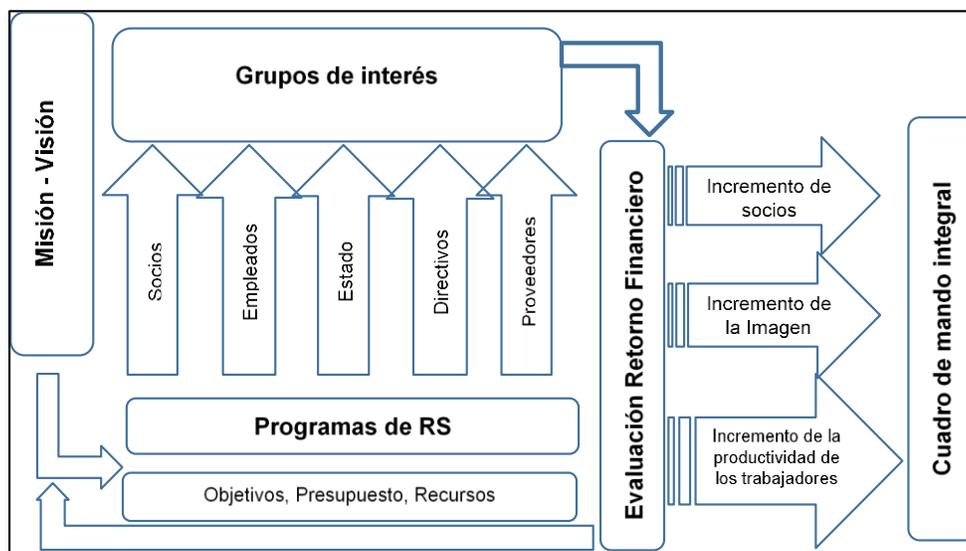


Figura 2: Modelo de gestión de los programas de RS

Misión: “Apoyar el desarrollo socio económico y mejorar el nivel de vida de la comunidad brindando servicios financieros de calidad, con solvencia y responsabilidad social”.

Visión: “Somos la Cooperativa más solvente del sur del Ecuador, ofrecemos productos y servicios financieros rápidos, seguros y confiables, con soluciones tecnológicas amigables, personal competente y comprometidos con las necesidades de nuestros socios, para alcanzar una calificación de riesgo AA”.

Programas de Responsabilidad Social. - en la tabla 4 se detallan los programas de responsabilidad social ejecutados por la COAC en el año 2018:

Tabla 4: Programas de Responsabilidad Social

No.	Programa	Objetivo
1	Educación Financiera	Incrementar el saldo de captaciones en la COAC.
2	Campañas de reciclaje	Incrementar el posicionamiento de la marca de la COAC.
3	Día sin auto	Incrementar el posicionamiento de la marca de la COAC.
4	Todos podemos, "Plan de emprendedores"	Incrementar la colocación de cartera de microempresa.
5	Día de caminata en familia	Mejorar el Clima Organizacional (CO) de la COAC.
6	Un entorno saludable que cuidamos todos	Personal más comprometido con la institución.
7	Feria vial	Impacto de imagen en la colectividad.
8	Programa de salud y bienestar.	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.
9	Club ahorrito	Incrementar el saldo de las cuentas de los niños en el producto, "Crece ahorro".
10	Sembrando juntos con CACPE.	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.
11	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias.	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.
12	CACPE "Alegrando vidas"	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.

Programas de responsabilidad social. – en la tabla 5 se agrupa los programas de acuerdo a los grupos de interés que están dirigidos, denotándose que existen programas que se relacionan a dos grupo

Tabla 5: Programas de Responsabilidad Social por grupos de interés

Grupo de Interés	Programa
Colectividad	Campañas de reciclaje
	Día sin auto
	Todos podemos, "Plan de emprendedores"
	Feria vial
	Programa de salud y bienestar
	Club ahorrito
	Sembrando juntos con CACPE.
	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias
CACPE "Alegrando vidas"	
Socios	Educación Financiera
	Todos podemos, "Plan de emprendedores"
	Programa de salud y bienestar
	Sembrando juntos con CACPE
	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias
	CACPE "Alegrando vidas"
Empleados	Educación Financiera
	Campañas de reciclaje
	Día sin auto
	Día de caminata en familia
	Un entorno saludable que cuidamos todos
Estado	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias
	CACPE "Alegrando vidas"
Directivos	Educación Financiera
Proveedores	Educación Financiera

Presupuesto. - Para mejorar la planificación y organización de los programas se presenta en la figura 3 un modelo de presupuesto a implementar.

CACPE Biblian			
Presupuesto			
Nombre del programa:			
Fecha de realización:			
Responsable de la ejecución:			
Descripción	Número de unidades	Valor unitario	Total
Presupuesto total	-	-	-
Elaborado	Revisado	Aprobado	

Figura 3: Presupuesto de los programas de RS.

Cuadro de mando integral. - constituye un modelo de gestión empresarial utilizada para medir la evolución de la actividad, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general. Convierte la estrategia en objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la COAC con la estrategia del negocio. Para definir el cuadro de mando integral de los programas de RS se considera el tipo de programa a ejecutar, el objetivo, la fórmula de cálculo del indicador, la meta trazada, el responsable, las principales acciones, los recursos que se necesitan, el presupuesto y el peso que se asigna a cada programa para priorizar los de mayor impacto (ver figura 4).

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

No.	Programa	Objetivo	Indicador de rendimiento	Meta	Responsable	Acciones	Recursos	Presupuesto	Peso
1	Todos podemos, "Plan de emprendedores"	Incrementar la colocación de cartera de microempresas.	Incremento de cartera de microempresa gestionada en el programa / Incremento total de cartera de microempresa	10%	Jefe de responsabilidad social Director de negocios	Establecer los grupos de interés. Ejecutar los programas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados. Gestionar la colocación de cartera de microempresa.	Cinco funcionarios. Un asesor. Material pedagógico. Un computador. Un proyector. Un aula de capacitación.	12,00 0.00	13
2	Educación Financiera	Incrementar el saldo de captaciones en la COAC.	Incremento de captaciones gestionados en el programa / Incremento total de captaciones	10%	Responsabilidad social director de negocios	Establecer los grupos de interés. Ejecutar los programas. Gestionar nuevos socios-clientes.	Dos funcionarios. Material pedagógico. Un computador. Un proyector. Un aula de capacitación.	10,00 0.00	10
3	Club ahorrito	Incrementar el saldo de las cuentas de los niños en el producto, "Crece ahorro".	Incremento de captaciones gestionados en el programa / Incremento total de captaciones	3%	Jefe de responsabilidad social director de negocios Promotor de servicios	Definir un cronograma para las reuniones. Ejecutar las reuniones. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC. Un espacio físico. Materiales.	1,500. 00	10
4	Sembrando juntos con CACPE	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Jefe de responsabilidad Jefe de Marketing	Definir un cronograma. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC. Un espacio físico. Plantas. Abono.	3,000. 00	10
5	Un entorno saludable que cuidamos todos	Personal más comprometido con la institución.	Empleados satisfechos / Total de empleados	80%	Jefe de responsabilidad social Jefe de Recursos Humanos	Socializar y motivar a los empleados para la participación voluntaria. Mayor vínculo alta gerencia-empleados.	Empleados de la COAC. Aula de reunión. Material pedagógico.	1,500. 00	8
6	Feria vial	Impacto de imagen en la colectividad.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Jefe de responsabilidad social Jefe de Marketing	Definir un cronograma para las ferias viales. Ejecutar las ferias. Realizar un plan de comunicación,	Empleados de la COAC. Un espacio físico. Material informativo.	1,500. 00	8

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

						previo, durante y de los resultados alcanzados.			
7	Programa de salud y bienestar.	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Jefe de responsabilidad social Jefe de Marketing	Definir un cronograma para las brigadas. Ejecutar las brigadas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC. Un espacio físico. Material informativo. Médicos.	3,000.00	8
8	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias.	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Jefe de responsabilidad Jefe de Marketing Contabilidad	Definir un cronograma. Ejecutar las charlas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC. Un espacio físico. Material informativo. Servicio de Rentas Internas	1,500.00	8
9	CACPE "Alegrando vidas"	Mejorar la imagen de la COAC en la colectividad.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Jefe de responsabilidad Jefe de Marketing Empleados COAC.	Definir un cronograma. Ejecutar las visitas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC Vehículos.	1,500.00	8
10	Campañas de reciclaje	Incrementar el posicionamiento de la marca de la COAC.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Responsabilidad social Jefe de Marketing	Definir un cronograma de las campañas de reciclaje. Ejecutar las campañas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC Dos vehículos.	2,000.00	7
11	Día sin auto	Incrementar el posicionamiento de la marca de la COAC.	(Posicionamiento año actual - posicionamiento año anterior) / Posicionamiento año anterior	1%	Responsabilidad social Jefe de Marketing	Definir un cronograma de las campañas. Ejecutar las campañas. Realizar un plan de comunicación, previo, durante y de los resultados alcanzados.	Empleados de la COAC. Material de comunicación.	1,500.00	5

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

12	Día de caminata en familia	Mejorar el Clima Organizacional (CO) de la COAC.	(Resultado evaluación CO año actual - resultado evaluación del CO año anterior) / Resultado de la evaluación del CO año anterior	3%	Jefe de responsabilidad social Jefe de Recursos Humanos	Planificar el evento. Socializar y motivar a los empleados. Ejecutar lo planificado.	Un consultor. Materiales deportivos. Un espacio físico.	5,000. 00	5
----	----------------------------	--	--	----	--	--	---	--------------	---

Figura 4: Cuadro de mando integral de los programas de RS.

Escala de calificación. - Para una mejor evaluación y seguimiento de los programas de RS, se utiliza un sistema de semaforización en donde según el resultado obtenido de cada indicador se visualiza con un color determinado el cumplimiento del mismo. En tabla 6 la escala de calificación es definida a cada indicador en base a las políticas internas de la COAC. En CACPE, si un indicador es igual o inferior al 50% se considera como “No cumple” y se resalta de color rojo, si el cumplimiento es entre 51% y 89% “Parcialmente cumplido” se resalta de color amarillo; y, si es superior al 90% “Cumple” de color verde.

Tabla 6: Escala de calificación de los indicadores

Escala de calificación		Cumplimiento	Semaforización
0%	50%	No cumple	
51%	89%	Parcialmente cumplido	
90%	100%	Cumple	

Retorno financiero.- para evaluar el retorno financiero de los programas de RS, se considera el presupuesto como el monto de la inversión, luego se analiza el resultado alcanzado tanto en valores absolutos como porcentuales, se define la tasa de rendimiento que se obtiene al contar con nuevos recursos ya sea como incremento del saldo de captaciones, colocación de créditos, incremento de la productividad o ahorro en la optimización de algunos gastos; la tasa de rendimiento se define considerando la tasa que genera la cartera de crédito o el costo de oportunidad al contar con recursos líquidos. De inmediato se obtiene los ingresos, multiplicando la tasa de rendimiento por el resultado alcanzado. El margen financiero es igual a los ingresos menos los datos del presupuesto, se concluye dividiendo el margen para la inversión inicial. El resultado que brinda es por cada

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

programa de RS, y al final se totaliza todos los programas para obtener un resultado general y en base al mismo tomar las mejores decisiones (ver figura 5).

No.	Programa	Meta	Presupuesto (Inversión)	Resultado Indicador alcanzado	% Cumplimiento indicador	Resultado Valor Alcanzado	Tasa de rendimiento	Descripción de la tasa de rendimiento	Ingresos	Margen Financiero de los programas de RS	Retorno Financiero
1	Todos podemos, "Plan de emprendedores"	10 %	12,000.00	8.00 %	80.00 %	600,000.00	12 %	La tasa de rendimiento financiero de cartera	72,000.00	60,000.00	400 %
2	Educación Financiera	10 %	10,000.00	9.00 %	90.00 %	150,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	15,000.00	5,000.00	- 50 %
3	Club ahorrito	3%	1,500.00	6.00 %	200.00 %	50,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	5,000.00	3,500.00	133 %
4	Sembrando juntos con CB COOPERATIVA	1%	3,000.00	0.30 %	30.00 %	5,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	500.00	(2,500.00)	- 183 %
5	Un entorno saludable que cuidamos todos	80 %	1,500.00	82.00 %	102.50 %	10,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	1,000.00	(500.00)	- 133 %
6	Feria vial	1%	1,500.00	1.00 %	100.00 %	10,000.00	10 %	El costo de oportunidad para	1,000.00	(500.00)	- 133 %

La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero

								los recursos líquidos.			
7	Programa de salud y bienestar.	1%	3,000.00	0.50 %	50.00 %	8,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	800.00	(2,200.00)	- 173 %
8	Cumpliendo con tus obligaciones tributarias.	1%	1,500.00	0.80 %	80.00 %	5,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	500.00	(1,000.00)	- 167 %
9	CB Cooperativa "Alegrando vidas"	1%	1,500.00	1.00 %	100.00 %	5,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	500.00	(1,000.00)	- 167 %
10	Campañas de reciclaje	1%	2,000.00	1.00 %	100.00 %	5,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	500.00	(1,500.00)	- 175 %
11	Día sin auto	1%	1,500.00	0.50 %	50.00 %	20,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	2,000.00	500.00	- 67 %
12	Día de caminata en familia	3%	5,000.00	2.00 %	66.67 %	40,000.00	10 %	El costo de oportunidad para los recursos líquidos.	4,000.00	(1,000.00)	- 120 %

Suman:	44,000.00								58,800.00	%	34
---------------	------------------	--	--	--	--	--	--	--	------------------	----------	-----------

Figura 5: Evaluación del retorno financiero de los programas de RS.

Conclusiones

- Las COACS para tener éxito en sus objetivos comerciales deben considerar la RS como elemento estratégico de su gestión, y no solamente como un aspecto normativo por cumplir, sino como una relación de transparencia del impacto que causan a sus grupos de interés.
- Los resultados de la gestión de la RS de las COACS del sur del Ecuador, se plasman en uno de los modelos de presentación del BS; sin embargo, éstos no cuentan con información financiera para analizar su retorno financiero, lo que limita la toma de decisiones.
- Las COACS aplican los programas de RS como una estrategia institucional, a pesar de ello, el 43% de sus socios no conocen de los mismos, el 62% no han sido invitados a participar de éstos, el 52% de los socios conocen sobre los valores cooperativos; y, la mayoría desconocen los principios cooperativos.
- Al evaluar el retorno financiero de los programas de RS se determina que no todos los programas brindan un retorno financiero positivo, no obstante, apoyan el posicionamiento de la marca de la COAC tanto en la colectividad como en sus empleados.
- Los programas de RS en las COACS del sur del Ecuador, ejecutados con una adecuada gestión y utilizando una herramienta que permita analizar su retorno financiero brindan entre otros los siguientes beneficios: aumenta la información para la toma de decisiones, mejor control de los riesgos financieros y legales, incrementa el número de clientes y genera réditos económicos.

Referencias

1. Asamblea Nacional. (11 de 05 de 2011). Ley Orgánica de la Economía Popular Y Solidaria. Quito, Ecuador: Registro oficial No. 444.
2. Caja central Financoop. (31 de 03 de 2019). Boletín técnico de las cooperativas de ahorro y crédito. Boletín técnico de las cooperativas de ahorro y crédito.
3. Comisión de las comunidades Europea. (2001). Libro verde. Recuperado el 23 de 05 de 2019, de <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>
4. Comisión de las comunidades Europea. (2011). Una estrategia renovada para la Unión Europea para la Responsabilidad Empresarial.
5. d, L. (s.f.).

6. Diana, L. (1996). Are voluntary organisations Accountable? London: Voluntary agencies.
7. El universo. (18 de 05 de 2019). Margarita Hernández, de la SEPS: 'Preocupación del FMI para mejorar controles a cooperativas se entiende. Margarita Hernández, de la SEPS: 'Preocupación del FMI para mejorar controles a cooperativas se entiende. Recuperado el 24 de 05 de 2019, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334651/preocupacion-fmi-se-entiende>
8. EmpresaActual.com. (04 de 12 de 2017). EmpresaActual.com. (EmpresaActual, Editor, & EmpresaActual, Productor) Obtenido de <https://www.empresaactual.com/que-es-el-roi-y-como-calcularlo/>
9. GIL, A. (2010). Tipos de indicadores para el balance social de la empresa, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España.
10. Jácome et al. (2016). Economía solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento. Quito, Ecuador: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 11 de 05 de 2019
11. Jácome, S. O. (2016). Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento. Quito: Francisco Rhon.
12. Lazo Torres, N. S., Erazo Álvarez, J. C., & Narvárez Zurita, C. I. (2019). El Balanced Scorecard como herramienta de control interno en el sector Manufacturero. Koinonía, 148. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.374>
13. Leat, D. (1996). Are voluntary organisations accountable? London: Voluntary agencies.
14. Market and Opinión Research International. (1999). Recuperado el 23 de 05 de 2019, de <file:///C:/Users/GERENCIA01/Downloads/1583-25-4830-1-10-20181228.pdf>
15. Marques, E. (1982). De la contabilidad financiera a la contabilidad social. El Balance Social de la empresa y las instituciones financieras: I jornadas de estudio sobre economía y sociedad. Madrid, España: Banco de Bilbao.
16. Miño. (2013). Historia del cooperativismo en el Ecuador. Quito: Editonggran S.A.
17. MIÑO, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Quito: Editonggran S.A.

18. Morales, k. (2012). Sostenibilidad Empresarial. Obtenido de Recuperado de: http://ecuador.ahk.de/fileadmin/ahk_ecuador/Dokumente/CSR/ot_busca_sostenibilidad_reed.pdf
19. Organización Internacional del Trabajo. (2001). Recuperado el 19 de 05 de 2019, de https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--es/index.htm
20. Portal de las responsabilidades y el desarrollo sustentable. (2005). Portal de las responsabilidades y el desarrollo sustentable. Recuperado el 23 de 05 de 2019, de <http://www.codigor.com.ar/rscorp.htm>
21. Rodríguez, D. F., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Técnicas cuantitativas de investigación de mercados aplicadas al consumo de carne en la generación millennial de la ciudad de Cuenca (Ecuador). *Espacios*, 20.
22. SEPS. (2013). Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
23. SEPS. (2016). Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS. Quito.
24. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Una mirada al desarrollo de la economía popular y solidaria. *Boletín SEPS* 12, 6.

References

1. National Assembly. (11 of 05 of 2011). Organic Law of the Popular and Solidarity Economy. Quito, Ecuador: Official Registry No. 444.
2. Financoop central box. (31 of 03 of 2019). Technical bulletin of credit unions. Technical bulletin of credit unions.
3. Commission of the European communities. (2001). Green Book. Retrieved on May 23, 2019, from <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>
4. European Communities Commission. (2011). A renewed strategy for the European Union for Corporate Responsibility.
5. d, L. (s.f.).
6. Diana, L. (1996). Are voluntary organizations Accountable? London: Voluntary agencies.

7. The universe. (18 of 05 of 2019). Margarita Hernández, from SEPS: 'IMF's concern to improve cooperative controls is understood. Margarita Hernández, from SEPS: 'IMF's concern to improve cooperative controls is understood. Retrieved on May 24, 2019, from <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334651/preocupacion-fmi-se-entiende>
8. EmpresaActual.com. (04 of 12 of 2017). CompanyActual.com. (Current Company, Editor, & Current Company, Producer) Retrieved from <https://www.empresaactual.com/que-es-el-roi-y-como-calcularlo/>
9. GIL, A. (2010). Types of indicators for the company's social balance, Ministry of Labor and Social Affairs. Madrid Spain.
10. Jacome et al. (2016). Solidarity Economy Stories and practices of its strengthening. Quito, Ecuador: Superintendence of Popular and Solidarity Economy. Retrieved on 11 from 05 of 2019
11. Jácome, S. O. (2016). Solidarity Economy Stories and practices of its strengthening. Quito: Francisco Rhon.
12. Lazo Torres, N. S., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). The Balanced Scorecard as an internal control tool in the Manufacturing sector. Koinonía, 148. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.374>
13. Leat, D. (1996). Are voluntary organizations accountable? London: Voluntary agencies.
14. Market and Opinion Research International. (1999). Retrieved on 05/23 of 2019, from <file:///C:/Users/GERENCIA01/Downloads/1583-25-4830-1-10-20181228.pdf>
15. Marques, E. (1982). From financial accounting to social accounting. The Social Balance of the company and financial institutions: I study days on economics and society. Madrid, Spain: Bank of Bilbao.
16. Minho. (2013). History of cooperativism in Ecuador. Quito: Editonggran S.A.
17. MIÑO, W. (2013). History of Cooperativism in Ecuador. Quito: Editonggran S.A.
18. Morales, k. (2012). Business Sustainability Retrieved from: http://ecuador.ahk.de/fileadmin/ahk_ecuador/Dokumente/CSR/ot_busca_sostenibilidad_r ed.pdf

19. International Labor Organization. (2001). Retrieved on 05/19/2019, from https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--en/index.htm
20. Portal of responsibilities and sustainable development. (2005). Portal of responsibilities and sustainable development. Retrieved on 05/23 of 2019, from <http://www.codigor.com.ar/rscorp.htm>
21. Rodríguez, D. F., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Quantitative techniques of market research applied to meat consumption in the millennial generation of the city of Cuenca (Ecuador). *Spaces*, 20.
22. SEPS. (2013). Social Balance: Methodological development according to provisions of the LOEPS. Superintendence of Popular and Solidarity Economy. Quito: Superintendence of Popular and Solidarity Economy.
23. SEPS. (2016). Social Balance: Methodological development according to provisions of the LOEPS. Quito
24. Superintendence of Popular and Solidarity Economy. (2018). A look at the development of the popular and solidarity economy. *SEPS Bulletin* 12, 6.

Referências

1. Assembléia Nacional. (11 de 05 de 2011). Lei Orgânica da Economia Popular e Solidária. Quito, Equador: Registro Oficial nº 444.
2. Caixa central do Fincoop. (31 de 03 de 2019). Boletim técnico de cooperativas de crédito. Boletim técnico de cooperativas de crédito.
3. Comissão das comunidades europeias. (2001) Livro verde Recuperado em 23 de maio de 2019, de <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>
4. Comissão das Comunidades Europeias. (2011). Uma estratégia renovada para a União Europeia de Responsabilidade Corporativa.
5. d, L. (s.f.).
6. Diana, L. (1996). *As organizações voluntárias são responsáveis?* Londres: agências voluntárias.
7. O universo. (18 de 05 de 2019). Margarita Hernández, do SEPS: 'Entende-se a preocupação do FMI em melhorar os controles cooperativos. Margarita Hernández, do SEPS: 'Entende-

- se a preocupação do FMI em melhorar os controles cooperativos. Recuperado em 24 de maio de 2019, em <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/05/18/nota/7334651/preocupacion-fmi-se-entiende>
8. EmpresaActual.com. (04 de 12 de 2017). CompanyActual.com. (Empresa atual, Editor e Empresa atual, Produtor). Obtido em <https://www.empresaactual.com/que-es-el-roi-y-como-calcularlo/>
 9. GIL, A. (2010). Tipos de indicadores para o equilíbrio social da empresa, Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais. Madrid Espanha.
 10. Jacome et al. (2016). Economía Solidária Histórias e práticas de seu fortalecimento. Quito, Equador: Superintendência de Economía Popular e Solidária. Recuperado em 11 de 05 de 2019
 11. Jácome, S. O. (2016). Economía Solidária Histórias e práticas de seu fortalecimento. Quito: Francisco Rhon.
 12. Lazo Torres, N. S., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). O Balanced Scorecard como ferramenta de controle interno no setor de Manufatura. Koinonía, 148. doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.374>
 13. Leat, D. (1996). As organizações voluntárias são responsáveis? Londres: agências voluntárias.
 14. Pesquisa de Mercado e Opinião Internacional. (1999). Recuperado em 23/05/2019, do <file:///C:/Users/GERENCIA01/Downloads/1583-25-4830-1-10-20181228.pdf>
 15. Marques, E. (1982). Da contabilidade financeira à contabilidade social. O Balanço Social da empresa e das instituições financeiras: estudo dias em economia e sociedade. Madri, Espanha: Banco de Bilbao.
 16. Minho. (2013). História do cooperativismo no Equador. Quito: Editonggran S.A.
 17. MIÑO, W. (2013). História do cooperativismo no Equador. Quito: Editonggran S.A.
 18. Morales, k. (2012). Sustentabilidade nos Negócios Recuperado em: http://ecuador.ahk.de/fileadmin/ahk_ecuador/Dokumente/CSR/ot_busca_sostenibilidad_r ed.pdf

19. Organização Internacional do Trabalho. (2001) Recuperado em 19/05/2019, em https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--en/index.htm
20. Portal de responsabilidades e desenvolvimento sustentável. (2005). Portal de responsabilidades e desenvolvimento sustentável. Recuperado em 23/05/2019, de <http://www.codigor.com.ar/rscorp.htm>
21. Rodríguez, D. F., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Técnicas quantitativas de pesquisa de mercado aplicadas ao consumo de carne na geração milenar da cidade de Cuenca (Equador). *Espaços*, 20.
22. SEPS. (2013). *Balanço Social: Desenvolvimento metodológico de acordo com as disposições do LOEPS*. Superintendência de Economia Popular e Solidária. Quito: Superintendência de Economia Popular e Solidária.
23. SEPS. (2016). *Balanço Social: Desenvolvimento metodológico de acordo com as disposições do LOEPS*. Quito
24. Superintendência de Economia Popular e Solidária. (2018). Um olhar sobre o desenvolvimento da economia popular e solidária. *Boletim SEPS* 12, 6.