



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa  
de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020**

**Trabajo de titulación para optar al Título de Licenciada en Contabilidad y  
Auditoría**

**Autor:**

**Quezada González, Daniela Carolina**

**Tutor:**

**Lic. Arias González Iván Patricio Mgs.**

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Daniela Carolina Quezada González con cédula de ciudadanía 1104797749, autora del trabajo de investigación titulado: Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 10 de enero de 2023.



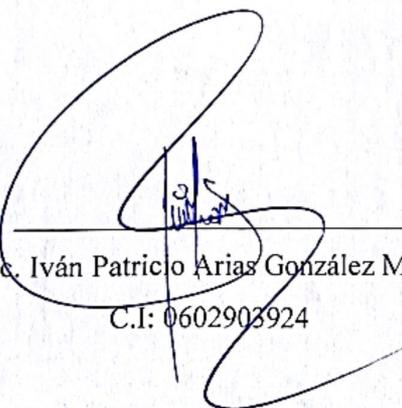
---

Daniela Carolina Quezada González  
C.I: 1104797749

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Iván Patricio Arias González catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., período 2020, bajo la autoría de Daniela Carolina Quezada González; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 10 días del mes de enero de 2023.



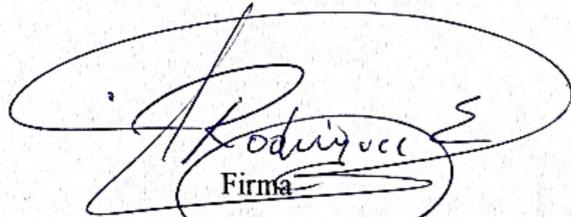
Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.  
C.I: 0602903924

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JORGE LTDA. PERÍODO 2020, presentado por la Srta. Daniela Carolina Quezada González, con cédula de identidad número 1104797749, bajo la tutoría del Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba

Presidente del Tribunal de Grado  
Msc. Edgar Aníbal Rodríguez



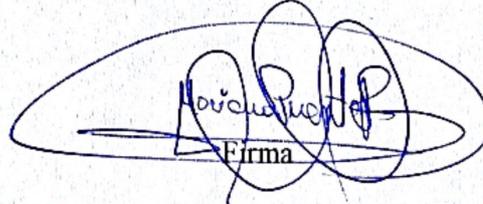
Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Msc. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Msc. Mariana Isabel Puente Riofrío



Firma



# CERTIFICACIÓN

Que, **QUEZADA GONZÁLEZ DANIELA CAROLINA** con CC: **1104797749**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**, ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de Investigación titulado **"BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN NORGE LTDA. PERÍODO 2020"**, cumple con 10% de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 14 de febrero de 2023

**IVAN PATRICIO  
ARIAS  
GONZALEZ**

Firmado digitalmente por  
IVAN PATRICIO ARIAS  
GONZALEZ  
Fecha: 2023.02.14 14:00:31  
-05'00'

Lic. Iván Patricio Arias González Mgs.  
**TUTOR**

## DEDICATORIA

Este logro va dirigido sin duda alguna a mis padres, Ángel y Julia, que fueron pilares fundamentales en este proceso hasta llegar a la culminación de esta etapa profesional, por guiarme y mantenerme firme en mi meta. De igual manera agradecer a mis tíos que me acogieron en su hogar como mis segundos padres, Salomón y Andrea, sacrificio que se ve reflejado en el resultado de la culminación de esta etapa profesional.

A mis hermanos y primos que me acompañaron en este recorrido, y que forman una parte especial, los cuáles han sabido entenderme y me han levantado mi ánimo en momentos difíciles, a mi pequeño Martín que ha sido mi motivo de superación.

A mi abuelo que en la distancia me ha sabido apoyar y se ha convertido en mi motor para salir adelante, asimismo, a cada miembro de mi familia que ha formado parte de esta etapa.

*Daniela Carolina Quezada González*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres y a mis tíos por preocuparse por mi bienestar, gracias a ese apoyo tengo la oportunidad de seguir formándome como profesional.

A mis docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por la enseñanza impartida en las aulas de clase, que han forjado mi carácter profesional.

Así mismo, agradecer al Máster Iván Arias, por guiarme en el proceso, quien con su dedicación y paciencia me ha ayudado a culminar con mi trabajo de investigación y me ha enseñado durante la carrera a ser perseverante y a cumplir con cada una de las metas que me he propuesto.

*Daniela Carolina Quezada González*

## INDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Problematización.....	16
1.1.1 Formulación del Problema .....	17
1.2 Justificación .....	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 General.....	18
1.3.2 Específicos .....	18
1.4 Hipótesis .....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Estado de Arte.....	19
2.2 Generalidades de la Institución.....	20
2.2.1 Antecedentes .....	20
2.2.2 Misión.....	21
2.2.3 Visión .....	21
2.2.4 Estructura Organizacional .....	22
2.3 Balance Social.....	22
2.3.1 Definición.....	22
2.3.2 Base legal .....	23
2.3.3 Objetivos .....	24
2.3.4 Dimensiones del Balance Social .....	25
2.3.5 Principios del Balance Social.....	25
2.4 Responsabilidad Social .....	26
2.4.1 Definición.....	26

2.4.2	Importancia.....	27
2.4.3	Aplicación .....	27
2.4.4	Objetivos .....	28
CAPÍTULO III .....		29
3.	METODOLOGÍA .....	29
3.1	Marco Metodológico.....	29
3.1.1	Método de Investigación .....	29
3.1.2	Tipo de investigación .....	29
3.1.3	Diseño de Investigación .....	29
3.1.4	Enfoque de la investigación .....	29
3.1.5	Técnicas de Recolección de Datos .....	30
3.1.6	Población de Estudio y Tamaño de la Muestra .....	30
3.1.7	Operacionalización de las variables de la investigación .....	31
3.1.8	Hipótesis de la investigación.....	37
CAPÍTULO IV .....		38
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1	Fundamentos para la elaboración del Balance Social.....	38
4.1.1	Estructura Socio-Laboral de la Cooperativa .....	38
4.2	Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social.....	40
4.2.1	Principios Cooperativos .....	40
4.3	Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. ....	50
4.4	Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.....	61
4.5	Comprobación de la hipótesis .....	68
4.6	Análisis del Balance Social.....	69
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	71
5.1	Conclusiones .....	71
5.2	Recomendaciones .....	72
6.	BIBLIOGRAFÍA .....	73
7.	ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo al tipo y saldo de sus activos.....	16
<b>Tabla 2</b>	Constitución de la República del Ecuador del 2008.....	23
<b>Tabla 3</b>	Código Orgánico Monetario y Financiero.....	23
<b>Tabla 4</b>	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria .....	24
<b>Tabla 5</b>	Conjunción de los principios ACI, LOEPS y BUEN VIVIR .....	26
<b>Tabla 6</b>	Población de estudio.....	30
<b>Tabla 7</b>	Población Documental.....	31
<b>Tabla 8</b>	Operacionalización de la Variable Independiente .....	33
<b>Tabla 9</b>	Operacionalización de la Variable Independiente .....	35
<b>Tabla 10</b>	Población al cierre del período 2020 .....	38
<b>Tabla 11</b>	Estructura socio laboral de la cooperativa.....	39
<b>Tabla 12</b>	Balance Social – ingreso y egresos de los miembros .....	40
<b>Tabla 13</b>	Balance Social – causas de egreso de asociados .....	41
<b>Tabla 14</b>	Balance Social – asistencia a asambleas.....	42
<b>Tabla 15</b>	Balance Social – participación de hombres y mujeres en cargos jerárquicos .....	42
<b>Tabla 16</b>	Balance Social – inversión en la información .....	43
<b>Tabla 17</b>	Balance Social – tasas de interés de los créditos .....	44
<b>Tabla 18</b>	Balance Social – servicios sociales para miembros.....	45
<b>Tabla 19</b>	Balance Social – política retributiva interna.....	45
<b>Tabla 20</b>	Balance Social – Participación en otras organizaciones.....	46
<b>Tabla 21</b>	Balance Social – Inversión en educación, formación e información .....	47
<b>Tabla 22</b>	Balance Social – Integración sectorial.....	47
<b>Tabla 23</b>	Balance Social – Intercooperación .....	48
<b>Tabla 24</b>	Balance Social – Preocupación por la comunidad.....	49
<b>Tabla 25</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 1 .....	50
<b>Tabla 26</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 2 .....	51
<b>Tabla 27</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 3 .....	52
<b>Tabla 28</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 4 .....	53
<b>Tabla 29</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 5 .....	54
<b>Tabla 30</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 6 .....	55
<b>Tabla 31</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 7 .....	56
<b>Tabla 32</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 8 .....	56
<b>Tabla 33</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 9 .....	57
<b>Tabla 34</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 10 .....	58
<b>Tabla 35</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 11 .....	59
<b>Tabla 36</b>	Encuesta colaboradores – Pregunta 12 .....	60
<b>Tabla 37</b>	Encuesta socios – Pregunta 1.....	61
<b>Tabla 38</b>	Encuesta socios – Pregunta 2.....	62
<b>Tabla 39</b>	Encuesta socios – Pregunta 3.....	63

<b>Tabla 40</b> Encuesta socios – Pregunta 4.....	64
<b>Tabla 41</b> Encuesta socios – Pregunta 5.....	65
<b>Tabla 42</b> Encuesta socios – Pregunta 6.....	66
<b>Tabla 43</b> Encuesta socios – Pregunta 7.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. .....	22
<b>Figura 2</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 1.....	50
<b>Figura 3</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 3.....	52
<b>Figura 4</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 4.....	53
<b>Figura 5</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 5.....	54
<b>Figura 6</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 6.....	55
<b>Figura 7</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 9.....	57
<b>Figura 8</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 10.....	58
<b>Figura 9</b> Encuesta colaboradores – Pregunta 12.....	60
<b>Figura 10</b> Encuesta socios – Pregunta 1.....	61
<b>Figura 11</b> Encuesta socios – Pregunta 2.....	62
<b>Figura 12</b> Encuesta socios – Pregunta 3.....	63
<b>Figura 13</b> Encuesta socios – Pregunta 4.....	64
<b>Figura 14</b> Encuesta socios – Pregunta 5.....	65
<b>Figura 15</b> Encuesta socios – Pregunta 6.....	66
<b>Figura 16</b> Encuesta socios – Pregunta 7.....	67

## RESUMEN

La presente investigación tuvo lugar al análisis del Balance Social y la incidencia de la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. en el período 2020, después de una larga investigación se realizó el correspondiente estudio en donde cabe destacar que la realización del Balance Social es muy importante, no solo para el cumplimiento de las disposiciones emitidas por las SEPS sino, que ayuda a la Cooperativa a ser socialmente responsable, de acuerdo a la metodología que se utilizó fue el método deductivo, con un tipo de investigación documental y de campo, desarrollando un diseño no experimental, presentado por un enfoque cualitativo, asimismo, se determinó una población de 365 socios y 7 colaboradores de la Cooperativa a la cual se realizaron las respectivas encuestas.

Es por ello que se ha determinado que la Cooperativa San Jorge no ha dado cumplimiento con la normativa de la SEPS, por lo que, no se realizó esta herramienta de gestión, sin embargo, para el presente estudio se ha evaluado el Balance Social en base a los siete principios del cooperativismo con sus respectivas dimensiones con la finalidad de determinar la Responsabilidad Social de la Cooperativa y como esta contribuye a los grupos de interés con los que se relaciona, dando como resultados que el Balance Social si incide en la Responsabilidad Social ya que abarca temas como educación, capacitación, contribución con la comunidad y sus trabajadores, preservación con el medio ambiente, por lo que se recomienda elaborar un modelo que permita evaluar el cumplimiento de la gestión realizada por la cooperativa.

**Palabras claves:** Balance Social, responsabilidad social, cooperativismo, herramienta de gestión.

## ABSTRACT

The present investigation took place to analyze the Social Balance and the incidence of the Social Responsibility of the Cooperative of Save and Credit in San Jorge Ltda. In the period 2020, after an extensive investigation, the corresponding study was carried out where the realization of the social balance is necessary, not only for compliance with the provisions issued by the SEPS, but also helps the cooperative to be socially responsible, according to the methodology that was used in the deductive method, with a type of documentary investigation and field, developing a non-experimental design, presented by a qualitative approach, likewise, a population of 365 members and seven collaborators of the cooperative were not determined to which the respective surveys were carried out.

That is why San Jorge cooperative has not complied with the SEPS regulations. Therefore, this management tool was not carried out. However the social balance has been evaluated based on to the seven principles of cooperatives with their respective dimensions in order to determine the social responsibility of the cooperative and how it contributes to the interest groups with which it relates, giving as a result that the social balance does affect social responsibility and which covers topics such as education, training, contribution to the community and its workers, preservation with the environment, for which it is recommended to develop a model that allows evaluating compliance with the management carried out by the cooperative.

Key words: Social Balance, social responsibility, cooperativism, management tool.



firmado electrónicamente por:

MARCELA PATRICIA GONZALEZ  
ROBALINO

Reviewed by:  
Mgs. Marcela González Robalino  
**English Professor**  
c.c. 0603017708

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito son un componente importante en la sociedad debido a que contribuyen de manera considerable a la economía del país, adaptándose y siendo flexible con la sociedad dando oportunidades de crecimiento, desarrollo sostenible con los principios de solidaridad y cooperativismo, el ente regulador de estas instituciones es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la encargada de emanar resoluciones, misma que ha dispuesto la elaboración de un Balance Social para las cooperativas de ahorro y crédito.

Los aspectos sociales, culturales y medioambientales han tenido una acogida significativa en el mundo de los negocios, por lo que es importante que las instituciones financieras implementen procedimientos que ayuden a mejorar y contribuir de manera positiva a la colectividad y al medioambiente, por eso se ha visto necesario hacer un estudio al Balance Social y como este incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., análisis que permite conocer la situación de la entidad financiera y cuáles son las áreas que necesita de mayor énfasis, pese a la importancia de la Responsabilidad Social para el sector popular y solidario, la disposición general segunda no ha tenido gran acogida en las entidades financieras.

Por lo que, en el Capítulo I; Introducción, especifica las generalidades del tema a investigar, Planteamiento del problema da a conocer la raíz del problema, causas – efectos, descripciones de cómo se va a llegar a un análisis crítico justificando de esta manera los objetivos establecidos.

El Capítulo II; Estado de Arte, en la que recopila investigaciones anteriores para obtener un conocimiento previo del trabajo a investigar, marco teórico denominado de esta manera debido a que se centran los fundamentos teóricos – científicos de conceptualización de variables tanto dependiente como independiente para solventar de esta manera dudas y proponer soluciones para llegar al objetivo general.

El Capítulo III; Metodología, presenta la modalidad, enfoque y nivel de la investigación, se indica la población, muestra y unidad de investigación, además se presenta la operacionalización de las variables, el tratamiento detallado de la información recolectada tanto como la validez y confiabilidad de los cuestionarios aplicados.

El Capítulo IV; Resultados y discusión se analizaron en base a los resultados obtenidos de la investigación, en la verificación de la formulación del problema y la comprobación de la hipótesis planteada.

En el Capítulo V; se da a conocer las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

## 1.1 Problematización

Para el año 2020 en el Ecuador se constató 512 instituciones activas del sector popular y solidario, de las cuales 508 eran correspondientes a las cooperativas de ahorro y crédito y 4 entidades pertenecientes a las mutualistas de ahorro y crédito, segmentadas por las SEPS de acuerdo a sus activos como lo indica en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo al tipo y saldo de sus activos*

<b>Segmento</b>	<b>Activos (USD)</b>
<b>1</b>	Mayor a 80'000.000,00
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
<b>5</b>	Hasta 1'000.000,00

*Nota:* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS., junio 2019).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se constituyen con la finalidad de no solo satisfacer las necesidades de sus socios, sino de brindar servicios y así fomentar el desarrollo económico, además de, generar fuentes de empleo y dar la oportunidad a la sociedad de crecer económicamente. Asimismo, las Cooperativas de ahorro y crédito se han mantenido en el sistema financiero ya que han registrado estabilidad y crecimiento para los ahorristas, en la cual se han establecido como una fuente de financiamiento.

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el sector cooperativista se clasifica en entidades de ahorro y crédito, entidades asociativas o mutualistas, cajas y bancos comunales, siendo instituciones direccionadas al crecimiento y mejoramiento de la colectividad, en la que pone al ser humano como fin y no objeto, por ende, las instituciones del sector popular y solidario se centran en el comportamiento que va más allá de lo económico, es decir que, se debe tomar en cuenta los aspectos medioambientales, sociales y culturales. La economía popular y solidaria se fundamenta en principios, valores de apoyo, ayuda, solidaridad en relación a la colectividad como eje de renovación de la política, economía y sociedad (Carragio, 2008).

La Responsabilidad Social Empresarial toma relevancia a nivel global en cuanto a los procedimientos de gestión realizados por las instituciones financieras, en la que hace referencia al medio ambiente, aspectos sociales y culturales, y se constituye en una acción voluntaria y sostenible, en la que se implementan procesos para el cuidado ambiental, así también como, el desarrollo social. Por lo que, los entes de control deben conocer las actividades que desarrollan las Cooperativas con respecto a la responsabilidad, demostrando beneficio a sus colaboradores, socios y colectividad en general, con la finalidad de mejorar su gestión.

El Balance Social se plantea como una herramienta en la que enseña con claridad las actividades de tipo social desarrolladas por la institución financiera, “siendo el Balance Social un método que permite la aplicación de una técnica específica, así como, medir

cualitativa y cuantitativa la gestión social de la entidad” (Colina., Senior., 2008, p. 72). Sin embargo, la implementación de un Balance Social presenta dificultades, porque, este término de Responsabilidad Social no es común en el ámbito cooperativista, por ende, las instituciones financieras son obligadas acatar con las leyes, estatutos y normativas, aunque, solo son presentados por disposición ante el ente regulador mas no por dar cumplimiento y seguimiento al mismo dentro de la institución. El deber de la Cooperativa San Jorge Ltda. es cumplir con lo estipulado en la LOEPS, y con los principios del cooperativismo, fomentando gestiones ambientales, sociales y culturales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., es una entidad ubicada en el segmento 3, Cooperativa que se mantiene sólida con un total de socios activos de 7466, por lo que la entidad financiera se encuentra sujeta a las resoluciones y disposiciones que emana las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en el cual, se ha acogido a la disposición general segunda de la Ley Orgánica de la economía Popular y Solidaria, y manifiesta que se debe presentar los Estados Financieros de manera periódica junto con el Balance Social con el propósito de conocer el “cumplimiento de los principios cooperativos y de sus objetivos sociales” (LOEPS, 2018), es decir, que este refleja la gestión y el compromiso con los socios, colaboradores y con la colectividad en general. Con lo expuesto anteriormente es de utilidad que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. posean parámetros de Responsabilidad Social bien definidos para así evaluar la satisfacción de los socios hacia la cooperativa.

La Cooperativa no ha desarrollado el Balance Social, ni se han implementado procedimientos para la mejora y contribución a los socios, como también, a los aspectos sociales, culturales, ambientales. Por otro lado, los colaboradores de la entidad deben tener claro lo que representa la Responsabilidad Social para que las áreas efectúen mecanismos o procedimientos que ayuden a la Cooperativa a mejorar y mantenerse dentro del sector y que el cumplimiento no solo se dé a las disposiciones, sino que, estos procedimientos sean implantados para mejorar la gestión en la COAC San Jorge Ltda.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo el Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020?

### **1.2 Justificación**

En base a los objetivos planteados en el presente tema de investigación, se ha dado a conocer la importancia del Balance Social en el sector del cooperativismo y demás lineamientos para lograr entender la incidencia de la Responsabilidad Social sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

Es entonces donde se ve la necesidad de demostrar esta incidencia y la importancia que tiene la Responsabilidad Social en este sector, ya que se entendería como un equilibrio entre la búsqueda del cumplimiento de los principios del cooperativismo y el satisfacer necesidades sociales y ambientales, considerándose un tema importante para la aplicación de esta herramienta. Es válido estudiar procedimientos que sean acorde para este estudio y

de aptos para esta organización que va en búsqueda de convertirse cada día en una empresa más responsable.

En base a lo expuesto en la investigación se da a cabo bajo la justificación de que la Cooperativa permitirá realizar el trabajo en marcha, evaluando el Balance Social de la cooperativa.

Es así que también se procederá a justificar que la investigación una vez culminada será de gran ayuda a la cooperativa, asimismo, al resto del sector cooperativista para un mejor uso de las leyes y reglamentos para posesionarse un mejor estatus en cuanto a su competencia puesto que las priorizaciones de los objetivos financieros han prevalecido frente a los objetivos sociales no solo en la Cooperativa sino en el sector en general.

La Ley de Economía Popular y Solidaria, menciona que se adjunte a los informes de gestión, el balance social, herramienta precisa que mida de forma clara los resultados de la aplicación de la Responsabilidad Social, por lo que se analiza como esta herramienta ayuda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General**

Evaluar el Balance Social y como incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. en el período 2020.

#### **1.3.2 Específicos**

- Identificar los componentes del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. en el período 2020.
- Verificar las herramientas de gestión financiera para el análisis del Balance Social cumpliendo con los deberes institucionales y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. en el período 2020.

### **1.4 Hipótesis**

¿Cómo el Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020?

## CAPÍTULO II.

### 2. MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Estado de Arte

Al efectuar y finalizar la revisión de las diferentes fuentes bibliográficas de los diversos trabajos de investigación, se pudieron evidenciar consideraciones como se las muestra a continuación:

Para Luque, et al., (2019) en su trabajo de investigación con el tema “Comparación de los resultados del Balance Social como herramienta de gestión: los casos de CACEC y Chibuleo” indica que su objetivo fue;

Analizar la aplicación del Balance Social como herramienta de ponderación de Responsabilidad Social en dos instituciones financieras, con una metodología de revisión de la normativa, política y social con la finalidad de conocer las políticas que regulan el sector cooperativista. Dando como resultado que al analizar dos cooperativas del sector popular y solidario existe una carencia en la elaboración del Balance Social en cuanto a la coordinación, puesta en marcha y desarrollo del mismo, en la que esta herramienta de gestión se muestra como una mejora para el buen desempeño de la entidad financiera de los diferentes segmentos. (p. 115)

Por otro lado, Ramírez, (2018); en su trabajo investigativo denominado “El Balance Social como instrumento de gestión y difusión de la responsabilidad social; caso Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro S.A. tuvo como objetivo principal;

Implementar un Balance Social como instrumento de gestión y difusión de la Responsabilidad Social empresarial, para llegar a su objetivo uso una metodología cualitativa, ya que es un “estudio de caso” en la que se diagnosticó y recopiló información. Los resultados que arrojó dicha investigación fueron que no existe un marco general implementado por el Gobierno Ecuatoriano en temas de Responsabilidad Social para entidades gubernamentales, por lo que el modelo para su elaboración y presentación son opcionales, dentro de la EEASA los departamentos desconocen la Importancia del Balance Social, así como la obligación de la empresa de presentar dicha herramienta de gestión conjuntamente con los demás estados financieros. (p.92)

Así también, Gualancañay, (2017) en su investigación titulada Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato, se planteó como objetivo;

Analizar la incidencia del balance como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato, para mejorar el desempeño social y la difusión de sus acciones a la sociedad, con una metodología de campo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo exploratoria y descriptiva, obteniendo como resultado que en la ciudad de Ambato en el sector cooperativista son conscientes de la elaboración del Balance social, por lo que cumple con los principios del cooperativismo, sin embargo, existe un gran desconocimiento tanto de la importancia del Balance Social y la Responsabilidad

Social como una herramienta de gestión en la que se integran factores económicos, sociales y ambientales. (p.98)

## 2.2 Generalidades de la Institución

Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. concebidos por el Gerente General de la entidad financiera.

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

**Representante legal:** Ing. William Samaniego

**RUC:** 0690069334001

**Segmento:** Segmento 3

**Ámbito Empresarial:** Institución Financiera

**Estado Jurídico:** Activo

**Dirección:** Riobamba, Av. La Prensa y Los Olivos

### 2.2.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge nace el 24 de octubre de 1989, con el acuerdo Ministerial N° 02051, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, formada con socios pertenecientes a la Brigada de Caballería N° 11 de “Galápagos”.

La entidad financiera surge al incentivo de un grupo de militares del GEBC (Grupo de Escuela de Caballería Blindada No. 31), con la participación de 15 socios, hombres que se vieron en una necesidad de ahorros y prestar una ayuda a sus compañeros manteniendo actitud servicial.

En el año de 1990, el carácter jurídico de esta Cooperativa toma realce y paulatinamente el número de socios se va incrementando y con él, el monto de prestaciones; no queda si no para el recuerdo, cuando el préstamo máximo alcanzaba el USD 1'000.000, que sin lugar a duda era una ayuda importante para quien lo solicitaba.

La Cooperativa trabaja con mística social, filosofía que le ha permitido mantener su slogan “Nuestro Mayor Capital es su confianza”, lo que hoy se ha convertido en reto para visualizarse a futuro. En el año 2000 se cristaliza su labor de Gerencia, directivos y trabajadores a través de la inauguración de su edificio funcional ubicado en la Av. La Prensa y los Olivos, el mismo que se ha mantenido hasta la actualidad, así mismo, ha mantenido una ventanilla de extensión en el interior de la Brigada de Caballería Blindada N° 11 “Galápagos”

El 25 de mayo del 2010, se aprueba la Reforma al Estatuto, en la que se modifica entre otras cosas:

- El nombre de la Cooperativa SAN JORGE por SAN JORGE LTDA.
- Su cobertura como consta en el artículo 2 se amplía a Fuerzas Armadas y sus socios pueden ser: Oficiales, Voluntarios, en servicio activo, pasivo, servidores públicos, empleados de la Cooperativa, familiares hasta el cuarto grado de Consanguinidad y primero de afinidad, esposas, esposos, uniones de hecho y personas jurídicas e instituciones adscritas a Fuerzas Armadas.

- El préstamo ordinario sube a \$ 8.000 con 1 garante, un encaje financiado del 7x1 cuotas de 240, más detalle en beneficios.

En el año 2011 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emite la siguiente;

- Se emite la resolución de la Superintendencia de Economía popular y solidaria en la que se dispone la presentación del Balance Social junto con los demás estados financieros con la finalidad de que se presenten informes de gestión, en la que se evidencie el cumplimiento de los objetivos y principios del cooperativismo, sin embargo, no se han implementado procedimientos para la mejora y gestiones para la realización de dicho balance en la Cooperativa (COAC, San Jorge Ltda. 2022).

### **2.2.2 Misión**

“Brindar servicios financieros y no financieros oportunos y de calidad, a través de procesos tecnológicos y personal capacitado, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de socios y la comunidad” (COAC, San Jorge Ltda. 2022).

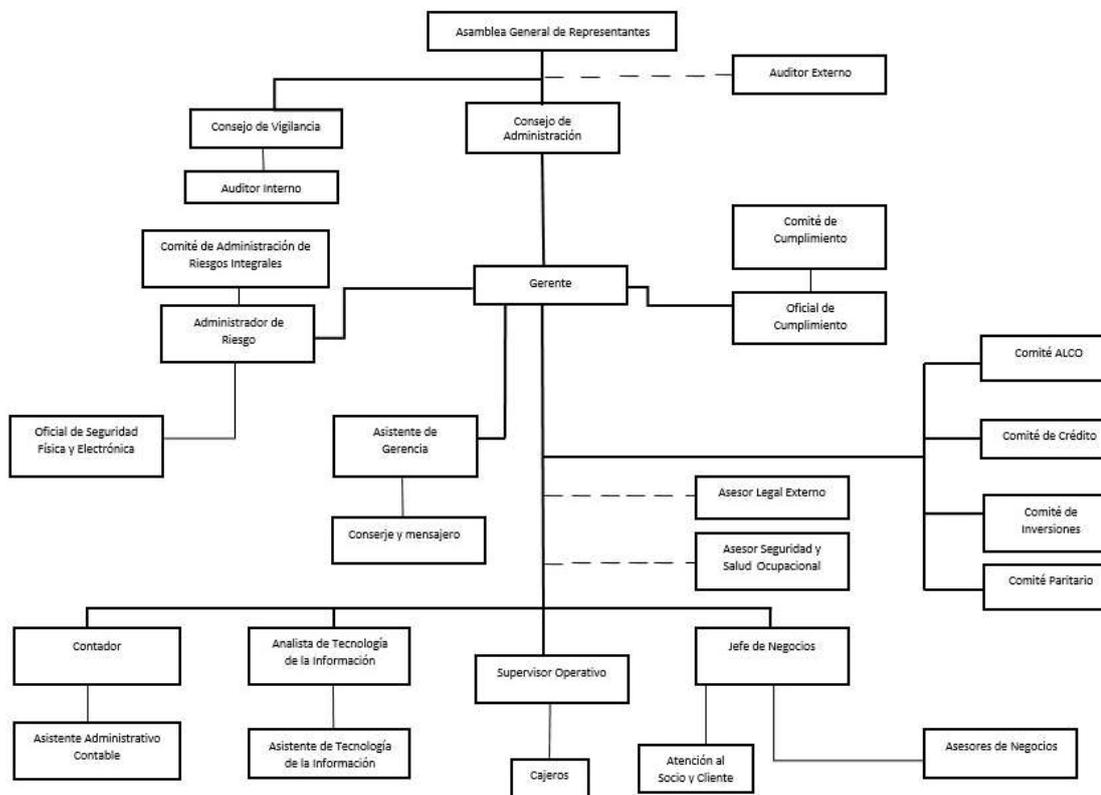
### **2.2.3 Visión**

“Para el año 2024, ser una institución Financiera sólida con calidad de servicios, mediante Talento Humano calificado y tecnología innovadora a nivel nacional que genere confianza a nuestros socios y la comunidad” (COAC, San Jorge Ltda. 2022).

## 2.2.4 Estructura Organizacional

**Figura 1**

*Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.*



*Nota.* Organigrama proporcionado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. (COAC, San Jorge Ltda. 2022).

## 2.3 Balance Social

### 2.3.1 Definición

Según Machado et al., (2015) menciona que; “El Balance Social es una herramienta de medición cualitativa y cuantitativa en la que evalúa las gestiones sociales realizadas por la entidad financiera, tanto interna como externa” (p. 11), es decir que se traduce como un complemento en el cual la Cooperativa evidenciará que mejoras se pueden implementar para un buen desempeño en el ámbito, social, cultural y medioambiental.

ICORED manifiesta que; “El Balance Social es un instrumento que permite medir el impacto de la gestión de Responsabilidad Social con la comunidad y el cumplimiento de la misión institucional de cualquier entidad. En el caso de las organizaciones cooperativas, sus acciones están enmarcadas en los principios y valores que son parte importante de su cultura institucional (ICORED, 2021).

De igual manera la ANDI (2001), define al Balance Social como; “Instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, controlar, registrar y evaluar en términos cualitativos y cuantitativos la gestión de las instituciones financieras, en un período determinado, frente

a objetivos ya establecidos (p.15), es decir; que va más allá de los datos numéricos que la entidad financiera puede arrojar durante el período económico y pone como prioridad a las situaciones sociales y medioambientales.

Por otro lado, la SEPS menciona que es una organización económica en la cual las organizaciones están supervisadas por este ente, a lo que deben prestar sus servicios bajo los principios de reciprocidad, relaciones de solidaridad, cooperación y sobre todo resaltando que sus actividades deben estar en conjunto funcionamiento con el buen vivir.

Por lo general los intercambios económicos se evalúan en base a estados financieros modelo único y valido para el sector privado, como la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge se encuentra bajo otra legislación usa una metodología adicional como es la del Balance Social que es usado en cada periodo para tener una mejor gestión económica social.

### 2.3.2 Base legal

En cuanto a la base legal se citará algunos documentos importantes con los artículos que han dado paso al sistema popular y financiero como se muestra en la tabla 2;

**Tabla 2**

*Constitución de la República del Ecuador del 2008*

<b>Constitución de la República del Ecuador 2008</b>	
<b>Art. 283</b>	La Constitución establece que el sistema económico es social y solidario y se regulará de acuerdo a la ley e incluirá los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.
<b>Art. 309</b>	Las organizaciones se integrarán de manera pública, privada y mixta.
<b>Art. 311</b>	Se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro.

*Nota.* Elaboración en base a la Constitución de la República del Ecuador con modificación en el año 2011.

Por otro lado, el Código Orgánico Monetario y financiero en sus artículos relacionados se describe en la tabla 3;

**Tabla 3**

*Código Orgánico Monetario y Financiero*

<b>Código Orgánico Monetario y Financiero</b>	
<b>445</b>	Las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente bajo principios que se establecen en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con la finalidad de realizar actividades financieras y de Responsabilidad Social con sus socios.

449

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índice de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas (...)

*Nota.* Elaboración en base al Código Orgánico Monetario y Financiero (Última modificación, febrero, 2020).

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria emite una resolución en la que compromete a las cooperativas de Ahorro y crédito a presentar un Balance Social junto con sus balances de gestión como se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*

<b>Ley de Economía Popular y Solidaria</b>	
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	Segunda.- Las organizaciones sujetas a esta Ley incorporarán en sus informes de gestión, el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

*Nota.* Elaboración propia en base la Ley de Economía Popular y Solidaria (septiembre, 2018).

### 2.3.3 Objetivos

Según el Manual de Balance Social de la Organización Internacional de Trabajo (2001), especifica que el Balance Social está compuesto por cuatro objetivos;

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial de acuerdo al cumplimiento de la Responsabilidad Social de manera anual, ya que este permitirá definir políticas, estrategias, planes y programas con la finalidad de racionalizar las inversiones sociales, para incentivar a sus colaboradores y a la sociedad.
- Como herramienta de gestión permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y eficiencia de sus trabajadores, el cual permite evaluar costo – beneficio.
- Disponer de información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales hay relación, para informar de manera oportuna el desempeño de la institución financiera.
- Como instrumento de gestión permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea herramientas para medir y

controlar las consecuencias, los costos y beneficios que se desprenden de sus acciones (p. 17).

El Balance Social tiene por finalidad ser una herramienta de gestión que ayude a la gestión empresarial, asimismo, diagnosticar el cumplimiento de la Responsabilidad Social dentro de un período determinado y tomar en consideración estrategias para la mejora continua, actualización de políticas y programas de acuerdo a la responsabilidad social, para brindar información confiable y segura a todos los grupos de interés.

### **2.3.4 Dimensiones del Balance Social**

El Balance Social debe proporcionar información relevante, clara y concisa con la ayuda de tres dimensiones, la económica, que está relacionado con la evolución, desarrollo y sostenibilidad de empresa, la social, es la que se enfoca en las actividades que realiza la entidad con respecto a la operabilidad y la ambiental, que está relacionada con los impactos sociales, naturales que puede ocasionar los ecosistemas (Díaz, Pereira, 2011, p. 57 - 60).

Asimismo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) da a conocer siete macrodimensiones;

- Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural
- Autogestión y autonomía.
- Participación económica solidaria y distribución equitativa de utilidades o excedentes.
- Educación, capacitación y comunicación.
- Cooperación e integración del sector Económico Popular y Solidario.
- Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental (p. 1 – 2).

El Balance Social es de gran importancia dentro de las empresas ya que, agrega un valor significativo a la toma de decisiones, generando mayor confianza en los grupos de interés.

### **2.3.5 Principios del Balance Social**

Las Cooperativas para cumplir con sus objetivos y metas establecidas se basan en valores como autoayuda, autoresponsabilidad, democracia, equidad, igualdad, es por ello que los principios son pautas generales en las cuales existen varios modelos para realizar el balance social, considerando; los principios establecidos por la Cooperativa de las Américas (ACI), la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y los principios del Buen Vivir (SUMAK KAWSAY).

**Tabla 5***Conjunción de los principios ACI, LOEPS y BUEN VIVIR*

<b>PRINCIPIOS ACI (7)</b>	<b>PRINCIPIOS DE LA LOEPS (8)</b>	<b>PRINCIPIOS DEL BUEN VIVIR</b>
1. Membresía abierta y voluntaria	1. Búsqueda del Buen Vivir y del Bien Común	1. Unidad en la diversidad
2. Control democrático de los miembros	2. Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	2. Ser humano que desea vivir en sociedad
3. Participación económica de los miembros	3. Comercio justo, ético y responsable	3. Igualdad, integración y cohesión social
4. Autogestión e independencia	4. Equidad de género	4. Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas
5. Educación, formación e información	5. Respeto a la identidad cultural	5. Relación armónica con la naturaleza
6. Cooperación entre cooperativas	6. Autogestión	6. Convivencia solidaria, fraterna y cooperativa
7. Compromiso con la comunidad	7. Responsabilidad social, ambiental, la rendición de cuentas	7. Trabajo y un ocio liberadores
	8. Distribución equitativa y solidaria de excedentes.	8. Reconstrucción de lo público
		9. Democracia representativa, participativa y deliberada
		10. Estado democrático, pluralista y laico

*Nota.* Páez (p. 12, 2014).

## **2.4 Responsabilidad Social**

### **2.4.1 Definición**

La Responsabilidad Social se define como “situaciones en la que la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá del lucro o de intereses para la empresa” (Cansino, Morales, 2016).

La Responsabilidad Social es una filosofía poco común, la cual trata de introducir la responsabilidad de las instituciones financieras ante la colectividad y así actuar en beneficio a sus trabajadores, socios, familias, lo que compromete éticamente a las entidades a contribuir al desarrollo económico.

En cuanto a Responsabilidad Social se refiere, no se puede mencionar un solo concepto puesto que por algunos autores se ha definido de innumerables maneras, pero todos llegan a algo en común que es el mejorar a la empresa en este caso Cooperativa e una

institución con responsabilidad más allá del beneficio económico que se puede obtener del mismo es por ello que es necesario mencionar que Responsabilidad Social tiene que ver con las dimensiones sociales, medioambientales y sobre todo en las dimensiones económicas que tiene una organización.

De acuerdo Jaramillo (2007) menciona que, al hablar de empresas socialmente responsables, no solo se limitan al simple hecho de cumplir con las obligaciones jurídicas, sino que involucra a la inversión en el entorno que se desenvuelve, para la obtención de beneficios sociales y medioambientales, es decir que, impulsa al crecimiento y sostenibilidad de las empresas socialmente responsables, en la que buscan un equilibrio equitativo.

Por otro lado, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), definen a la Responsabilidad Social como "La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores".

#### **2.4.2 Importancia**

La Responsabilidad Social surge por parte de los grupos de interés, que las empresas exigen para responsabilizarse ante los impactos de sus decisiones y actividades que realizan, por lo que el compromiso debe ser voluntario por parte de los Directivos, para así asegurarse del crecimiento y desarrollo de la empresa, según Cortés (2014) sostiene que;

El ser humano es el factor importante para un buen éxito en el mercado, que los colaboradores no son un activo más de la empresa, sino seres humanos, dentro de una sociedad, se entiende que la empresa se desarrolla en un entorno social y que esté, está compuesto por personas, pertenecientes a una comunidad y que la actividad de la empresa las influye directamente, asimismo, que las fronteras de la empresa va más allá que una edificación ya que el impacto que genera se ve reflejado en el medio ambiente, proveedores, accionistas, gobierno, clientes, socios, comunidad, familia (p. 7).

Por lo tanto, es importante la Responsabilidad Social ya que no solo está limitada a la cooperativa, sino que también, está dirigida a su entorno en la que se desarrolla.

#### **2.4.3 Aplicación**

La Responsabilidad Social puede afectar a muchos ámbitos de la gestión empresarial, donde la influencia de esta se verá reflejados en otras áreas como son los recursos humanos, salud y seguridad laboral, ambiente de trabajo, transparencia y ética social entre otras.

Bajo estos parámetros podemos diferenciar dimensiones tanto externas como internas que influyen la primera hace referencia a el conglomerado que rodea a la organización y que va a afectar directamente como es a la comunidad, clientela, proveedores y hasta la propia competencia. Por su parte, la segunda refiere al trabajo en conjunto que se realiza dentro de la Cooperativa y sus gestiones (Barrio, 2016, p. 79-80).

En cuanto a lo mencionado, en el ámbito interno de la Responsabilidad Social hace referencia a un mejor comportamiento socialmente responsable que tiene como objetivo invertir en tener el talento humano necesario que tenga visión a la transparencia y ética con

facilidad para adaptarse a nuevos retos que la globalización en si requiere de esta manera haciendo a la organización responsablemente competitiva (Barrio, 2016, p. 79-80).

Por lo que se refiere al ámbito externo de aplicación de la Responsabilidad Social toma en cuenta a la gestión que las empresas realizan en cuanto a los procedimientos de mejora tecnológica, energía, e innovación que no contribuyan con la destrucción del medioambiente.

#### **2.4.4 Objetivos**

La Responsabilidad Social también va dirigido a distintos puntos de interés es por ello que se indica los principales objetivos.

- Dotar a las organizaciones empresariales de una base que les permita desarrollar un modelo sostenible de empresa.
- Respetar los Derechos Humanos atendiendo a la salud, seguridad, desarrollo humano y profesional en el ámbito del trabajo.
- Fomentar que las empresas reciban y produzcan productos sostenibles con el medio ambiente.
- Potenciar y reforzar los programas de gestión y de Responsabilidad Social Corporativa existentes en la empresa para aumentar la competitividad y la sostenibilidad.
- Atender las necesidades e intereses de los diversos grupos de interés, con el fin de crear valor para todos.
- Reforzar y fomentar el compromiso por parte de las organizaciones, tanto públicas como privadas, con aquellas preocupaciones, intereses y necesidades que demandan la sociedad, dando importancia a la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas.
- Difundir los valores de lo que supone implantar la Responsabilidad Social Corporativa en todas las empresas, no sólo en las grandes, sino también en las pequeñas y medianas.
- Incorporar mejoras en la gestión y procesos empresariales, teniendo en cuenta los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- Impulsar aquellas iniciativas que hagan que la empresa se comprometa con la Responsabilidad Social Corporativa, generando valor y ventajas competitivas.
- Informar sobre el concepto de Responsabilidad Social Corporativa a todas las organizaciones empresariales y, así fomentar su implantación.
- Priorizar el medio ambiente, apostando por la mínima utilización de residuos, evitando la contaminación y proponiendo medidas de evaluación y promoción de riesgos ambientales y sociales.
- Hacer un seguimiento del cumplimiento de la legislación relativa a la Responsabilidad Social Corporativa por parte de la empresa y luchar contra las prácticas corruptos por parte de las instituciones (Pino, 2020).

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Marco Metodológico

##### 3.1.1 Método de Investigación

**Método deductivo.** – “Es una forma de razonamiento que se deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce sí; los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será” (Hernández, 2017, p. 7).

Se empleó un análisis a la unidad de estudio u objeto de investigación de lo general a lo específico sobre el Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

##### 3.1.2 Tipo de investigación

###### 3.1.2.1 Investigación de Campo

De acuerdo a Hernández et al., (2014) “sensibiliza con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informes que aporten y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de la investigación” (p. 8), ya que se recolectó información relevante directa con los colaboradores y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., referente al Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social

###### 3.1.2.2 Investigación Documental

La investigación documental o bibliográfica que, según Cabezas et al., (2018) “es aquella que persigue recopilar la información con el objetivo de anunciar las teorías que permitan sustentar el estudio de los fenómenos y procesos” (p. 70), para desarrollar el tema de investigación se requirió de la revisión de fuentes bibliográficas de conceptos, fundamentos teóricos que ayudaron a la exploración del objeto de estudio. Además, se recogió documentación pertinente de la entidad financiera como la nómina de los directivos de la Cooperativa, nóminas de los socios, estructura orgánica y funcional, estados financieros, presupuesto anual, entre otras.

##### 3.1.3 Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo no experimental ya que se analizó la información proporcionada por la Cooperativa, en la que no existieron modificaciones en el objeto de estudio o manipulación de las variables.

##### 3.1.4 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo porque, se recolectó información directa con los responsables de la Cooperativa y los socios, para descubrir preguntas cerradas de investigación y así probar o no probar la hipótesis que se planteó en la investigación.

### 3.1.5 Técnicas de Recolección de Datos

#### 3.1.5.1 Determinación de las Técnicas de Recolección de Datos

**La observación.** – Se recolectó información directamente con los colaboradores de la Cooperativa en especial con el representante legal que nos brindó la información requerida para el trabajo de investigación, así como también, la encuesta realizada a los socios, con la finalidad de observar como las variables reaccionan.

**La encuesta.** – Se realizó dos encuestas dirigidas a los colaboradores y socios de la cooperativa, con preguntas cerradas.

**La entrevista.** – Está técnica permitió conocer información de forma directa y detallada con el representante legal de la institución financiera.

#### 3.1.5.2 Determinación de los Instrumentos de Recolección de Datos

**Ficha de observación, uso de registros, anotaciones.** – Este instrumento fue de suma importancia ya que permitió llevar un registro ordenado de los datos recolectados.

**Guía de entrevista.** – Este instrumento contiene temas, sugerencias, preguntas y aspectos a analizar en una entrevista.

**Cuestionarios.** – Se aplicó los cuestionarios para determinar si el Balance Social incide en la Responsabilidad Social, en la que se realizó un cuestionario con doce preguntas dirigidas a los colaboradores de la Cooperativa en base a los principios del cooperativismo y un cuestionario de siete preguntas dirigidas a los socios de la cooperativa.

### 3.1.6 Población de Estudio y Tamaño de la Muestra

#### 3.1.6.1 Determinación de la población

La población de estudio representa las personas que conforman la COAC como se detalla en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Población de estudio*

<b>Población de estudio</b>	<b>Frecuencia</b>
Gerente General	1
Oficial de cumplimiento	1
Administrador de riesgos	1
Contador	1
Analista de tecnología de la información	1
Supervisor operativo	1
Jefe de negocios	1
Socios	7466
<b>TOTAL</b>	<b>7473</b>

*Nota.* Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

### 3.1.6.1.1 Población Documental

Se toma en consideración a los documentos necesarios para la realización del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

**Tabla 7**

*Población Documental*

<b>Población documental</b>	<b>Frecuencia</b>
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	1
Código Orgánico Monetario y Financiero	1
Manual de Buen Gobierno	1
Balance General	1
Presupuesto anual	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### 3.1.6.2 Determinación de la muestra

La presente investigación se realizó con una población de 7466 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. de la ciudad de Riobamba, asimismo, se tomó en consideración a los responsables de cada departamento conformándose de 7 en toda la cooperativa.

La fórmula de extracción del tamaño de la muestra

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

**Donde:**

**Z** = El valor de la distribución Normal

**P** = Probabilidad de ocurrencia

**Q** = Probabilidad de no Ocurrencia

**N** = Número de la población objeto de estudio

**E** = Error estimado

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(7466)}{(1,96)^2(0,50)(0,50) + (7466)(0,05)^2}$$

$$n = 365.36 \text{ socios}$$

Por lo tanto, para la presente investigación se tomó la muestra de 365 socios aleatoriamente, para la respectiva recolección de datos, asimismo, se encuestó a los 7 encargados departamentales.

## 3.1.7 Operacionalización de las variables de la investigación

### 3.1.7.1 Variable Independiente: Balance Social

Según Machado et al., (2015) menciona que; “El Balance Social es una herramienta de medición cualitativa y cuantitativa en la que evalúa las gestiones sociales realizadas por la entidad financiera, tanto interna como externa” (p.11), es decir que se traduce como un

complemento en el cual la Cooperativa evidenciará que mejoras se pueden implementar para un buen desempeño en el ámbito, social, cultural y medioambiental.

### **3.1.7.2 Variable Dependiente: Responsabilidad Social**

La Responsabilidad Social se define como “situaciones en la que la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá del lucro o de intereses para la empresa” (Morales, 2016)

La Responsabilidad Social es una filosofía poco común, la cual trata de introducir la responsabilidad de las instituciones financieras ante la colectividad y así actuar en beneficio a sus propios trabajadores, socios, familias, lo que compromete éticamente a las entidades a contribuir al desarrollo económico.

**Tabla 8***Operacionalización de la Variable Independiente*

<b>Variable</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de Información</b>
<b>Independiente</b>	<b>Balance Social</b>	<b>Membresía abierta y voluntaria</b>	Ingresos y egresos de los miembros	Análisis de cada principio, por la información entregada por la Cooperativa
			Causas de los egresos de los socios	
		<b>Control democrático de los miembros</b>	Asistencia a asambleas	
			Hombres y mujeres que ocupan cargos jerárquicos	
			Inversión en información	
		<b>Participación económica de los miembros</b>	Porcentajes de las tasas de interés en créditos	
			Servicios sociales para miembros y trabajadores	
			Política redistributiva interna	
		<b>Autogestión e independencia</b>	Participación en otras organizaciones	
			Participación de otras organizaciones en la Cooperativa	
		<b>Educación, formación e información</b>	Inversión en educación, formación e información	
		<b>Cooperación entre cooperativas</b>	Integración a organismos del sector regional nacional	

			Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas	
		<b>Compromiso por la comunidad</b>	Comercio justo	
			Comunidad	
			Medio Ambiente	

**Tabla 9***Operacionalización de la Variable Independiente*

<b>Variable</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de Información</b>
<b>Dependiente</b>	<b>Responsabilidad Social</b>	Membresía abierta y voluntaria (Reglamento)	Actividades de la Responsabilidad Social	¿Sabe cuáles son los principios del cooperativismo?	Encuestas realizadas a los trabajadores
		Control democrático de los miembros	Reglamento	¿Qué opina sobre la remuneración que recibe de su trabajo en la cooperativa?	
			Nivel de cumplimiento	¿Qué opina sobre las condiciones en que desempeña su trabajo?	
			Nivel de cumplimiento	¿Qué opina sobre la gestión realizada por el Consejo de Administración referente a la forma de decisiones que aportaron positivamente a la cooperativa?	
		Participación económica de los miembros	Nivel de cumplimiento	¿Cómo califica los servicios que ofrece la cooperativa?	
			Reglamento	¿La Cooperativa da incentivos a los colaboradores por el desempeño de sus funciones?	

		Autonomía e independencia	Reglamento	¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una Asamblea?
	Educación, formación e información	Actividades de la Responsabilidad Social		¿Como califica la actividad educativa realizada por la Cooperativa para los trabajadores?
		Actividades de la Responsabilidad Social		¿La Cooperativa ha realizado talleres o capacitaciones a los colaboradores?
	Cooperación entre cooperativas	Generalidades básicas		¿Sabe que significa responsabilidad social?
	Compromiso por la comunidad	Actividades de la Responsabilidad Social		¿La Cooperativa ha implementado actividades que ayuden y contribuyan al medio ambiente?
		Nivel de cumplimiento		¿Como califica los servicios que ofrece la cooperativa?
		Actividades de la Responsabilidad Social		¿Como califica los la contribución que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la comunidad? (aspectos socioculturales, deportes, artes. Salud)

### **3.1.8 Hipótesis de la investigación**

Para la presente investigación se plantea las siguientes hipótesis:

$H_0$  El Balance Social **no** incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., período 2020.

$H_1$  El Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., período 2020.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. se evidenció que no cuenta con la elaboración y estructuración del Balance Social, el cual le permita medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño económico, social, ambiental con respecto al grupo de interés.

Por lo que, para el análisis se ha efectuado dicha herramienta de gestión para dar a conocer sus beneficios y de qué forma contribuye a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., ya sea para la toma de decisiones y las mejoras que se pueden aplicar. Dicha herramienta aplica un modelo en la que se transmita a su grupo de interés y a la sociedad en general sobre los resultados del impacto en la responsabilidad social.

Para la ejecución del Balance Social se levantó la información cualitativa y cuantitativa dada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018), compuesta por varios indicadores para medir el cumplimiento de la gestión.

#### 4.1 Fundamentos para la elaboración del Balance Social

##### 4.1.1 Estructura Socio-Laboral de la Cooperativa

Al no existir el Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., se ha evaluado a través de los principios del cooperativismo, esta estructura muestra las generalidades la Cooperativa en la que se analiza y comprende de manera resumida la situación tanto de los socios como de los trabajadores de la entidad financiera, mostrando la composición interna.

##### 4.1.1.1 Determinación de cantidades y porcentajes

**Cantidad:** Miembros y trabajadores a la fecha de cierre del ejercicio

**Tabla 10**

*Población al cierre del período 2020*

<b>PERÍODO 2020</b>	
Socios	7173
Colaboradores	16
<b>TOTAL</b>	<b>7189</b>

*Nota.* Nóminas de los socios y colaboradores de la Cooperativa San Jorge Ltda. al período 2020

**Tabla 11***Estructura socio laboral de la cooperativa*

<b>BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</b>		Ejercicio anual 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
<b>ESTRUCTURA SOCIO - LABORAL DE LA COOPERATIVA</b>				
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JORGE LTDA.</b>				
Cantidad de asociados a la fecha de cierre del ejercicio		7173		
Cantidad de trabajadores a la fecha de cierre del ejercicio		16		
<b>VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS</b>	<b>ASOCIADOS</b>		<b>COLABORADORES</b>	
	<b>Ejercicio actual</b>		<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1. Según tipo de personas</b>				
Clientes (menores de edad)	16	0,2%	0	0,0%
Hombre	5688	79,3%	6	37,5%
Mujeres	1461	20,4%	10	62,5%
Personas jurídicas	8	0,1%	0	0,0%
<b>Total</b>	7173	100%	16	100%
<b>2. Según la edad</b>				
Menores de 18 años	16	0,2%	0	0,0%
De 18 a 36 años	1057	14,7%	3	18,8%
De 36 a 54 años	2098	29,2%	13	81,3%
Mayores de 54 años	4002	55,8%	0	0,0%
<b>Total</b>	7173	100%	16	100%
<b>3. Según la nacionalidad</b>				
Ecuatoriana	7173	100%	16	100%
Extranjera	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	7173	100%	16	100%

*Nota.* Nóminas de los socios y colaboradores de la Cooperativa San Jorge Ltda. al período 2020

Según la tabla 11 de la estructura socio-laboral, se muestra la composición de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., tanto en los socios como en los colaboradores, en cuanto a los socios al cierre del período 2020 termina con un 79,3% conformada por hombres y un 20,4% por mujeres, siendo que la captación de los socios incide en los hombres.

Por otro lado, los colaboradores de la Cooperativa predominan las mujeres con 62,5% y los hombres con 37,5%, es decir que, la administración de las mujeres ejercía un rol importante dentro de la Cooperativa para el período 2020.

## 4.2 Balance Social y su incidencia en la Responsabilidad Social

Al no existir un Balance Social en la Cooperativa y comprobar la incidencia de la Responsabilidad Social se ha recopilado información entregada por la entidad financiera para analizarla a través de los principios del cooperativismo en la que, se muestra el grado de cumplimiento, mediante la utilización de indicadores que se han obtenido de sus registros, fuentes, e información.

### 4.2.1 Principios Cooperativos

#### 4.2.1.1 Principio I: Membresía abierta y voluntaria

##### I.a. Apertura cooperativa

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones voluntarias, a todas las personas dispuestas a utilizar los servicios que estas entidades financieras ofrecen y aceptar las responsabilidades que conlleva dicha membresía, sin discriminación alguna ya sea por la raza, sexo, edad, religión, estatus social o posición política (SEPS, p. 43, 2021).

##### I.a.1 Ingreso y egreso de asociados

Se evidencia el ingreso y egreso de los miembros durante el ejercicio económico, esto depende de, factores económicos-financieros y de las características de estos servicios.

**Tabla 12**

*Balance Social – ingreso y egresos de los miembros*

<b>I. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
<b>I.a. Apertura cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>I.a.1 Ingreso y egreso de los miembros</b>	<b>7466</b>	<b>100%</b>
(*) Porcentajes respecto al total de miembros al inicio del ejercicio		
Ingreso de asociados	7173	96%
Egreso de asociados	293	4%

*Nota.* Nóminas de los socios y colaboradores de la Cooperativa San Jorge Ltda., al período 2020

##### I.a.2 Causas de egreso de asociados

En el indicador anterior muestra a los miembros que egresaron, sin embargo, esta indica las causas que lo motivaron a desvincularse de la entidad financiera.

**Tabla 13***Balance Social – causas de egreso de asociados*

<b>I. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA</b>		
<b>I.a. Apertura cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>I.a.2 Causas de egreso de asociados</b>		
(*) Porcentajes respecto al total de egresos durante el ejercicio	<b>293</b>	<b>100%</b>
Baja voluntaria	14	5%
Fallecimiento	3	1%
Sanciones	0	0%
Otras causas	276	94%
<b>Total de egresos del ejercicio</b>		

*Nota.* Nóminas de los socios de los retiros definitivos

En este principio llamado, Membresía abierta y voluntaria, todas las personas están en el derecho de ingresar voluntariamente a las instituciones financieras sin discriminación alguna, dispuestas aceptar las responsabilidades al momento de asociarse, por lo cual la Cooperativa lleva un registro actualizado del ingreso y salida de los socios, así como también, de las causas que motivaron a la salida de un socio que pueden ser varias como; baja voluntaria, sanciones, fallecimiento u otras causas, en la Cooperativa según los datos recolectados al inicio del período 2020 existieron un total de 7466 socios y al cierre del periodo hubo una salida de 293 socios, las causas de la salida de los socios se centró en otras causas que se especificaron como inconformidad al momento de acceder a un crédito, ya que no cumplían con los requisitos establecido por la Cooperativa con un total de 276 socios, 14 de ellos fue por voluntad propia la salida de la Cooperativa y 3 por fallecimiento.

#### **4.2.1.2 Principio II: Control democrático de los miembros**

##### **II.a. Participación y gestión democrática**

Las cooperativas son manejadas por sus miembros en las que participan activamente ya sea en la toma de decisiones o en la parte política de la Cooperativa (SEPS, p. 44, 2021), cabe mencionar que sus representantes serán personas que se encuentren hábiles para ejercer sus derechos.

## II.a.1 Asistencia a asambleas

**Tabla 14**

*Balance Social – asistencia a asambleas*

<b>II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>II.a. Participación y gestión democrática</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>II.a.1 Asistencia a asambleas</b>		
(*) Porcentajes respecto al total de miembros en condiciones de asistir o su promedio	<b>1</b>	<b>100%</b>
Asistencia a asamblea ordinaria	1	100%
Promedio de asistentes a asamblea extraordinarias	0	0%

*Nota.* Actas de asistencia de las asambleas

Dentro de este principio, parte de la participación y gestión democrática que consiste en verificar las asambleas ya sean ordinarias y extraordinarias de la Cooperativa durante el período 2020, para lo cual solo existió una asamblea ordinaria en el mes de agosto para hablar temas administrativos e implantar estrategias de mejora en la Cooperativa para así poder captar nuevos socios e incentivarles a ahorrar.

## II.a.2 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos

Personas asociadas que ocupan cargos jerárquicos tales como gerente, supervisor, jefes departamentales a la fecha del cierre del ejercicio.

**Tabla 15**

*Balance Social – participación de hombres y mujeres en cargos jerárquicos*

<b>II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>II.a. Participación y gestión democrática</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>II.a.2 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos</b>		
(*) Porcentajes respecto al total de cargos jerárquicos	<b>16</b>	<b>100%</b>
Hombres que ocupan cargos jerárquicos	6	37%
Mujeres que ocupan cargos jerárquicos	10	63%

*Nota.* Nóminas de trabajadores para el período 2020

Por otro lado, este principio toma en cuenta de manera equitativa tanto a hombres como mujeres para los cargos jerárquicos, por lo que se conformaron de diez mujeres y seis hombres, predominando la mujer dentro del desempeño de la Cooperativa para el buen funcionamiento de la entidad financiera.

## II.b Información

Para que los miembros puedan ejercer responsablemente el voto deben existir canales de información concretos que brinden información clara y responsable.

### II.b.1 Inversión en información

Monto total invertido en información, en el ejercicio, según las siguientes alternativas; destinada a asociados o trabajadores en forma directa o personalizada o Destinada al público en general, a través de medios de comunicación masiva.

**Tabla 16**

*Balance Social – inversión en la información*

<b>II. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>II.b. Información</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>II.b.1 Inversión en información</b>		<b>100%</b>
(*) Porcentajes respecto al total invertido en información		
Información destinada al público en general	\$ 31.000,00	100%

*Nota.* Balance General del período 2020

Para que la participación se encuentre activa y se ejerza responsablemente el voto, el socio y colaborador debe estar adecuadamente informado a través de los canales oficiales de la cooperativa, medios digitales y demás propagación de la cooperativa, por lo cual es importante que se mantenga activa y permanente la difusión de las noticias y los servicios que esta ofrece, por lo que en la Cooperativa asignó un rubro específico para esta actividad que asciende a USD 31000 al cierre del ejercicio, por ende, beneficiaría a la Cooperativa en la captación de nuevos socios.

### 4.2.1.3 Principio III: Participación económica de los miembros

#### III.a. Remuneración a los asociados por sus aportes financieros

Mediante los estados financieros se da a conocer los aportes de capital o préstamos de los asociados, los indicadores arrojan cuánto y cómo es la compensación o interés a los aportes financieros asociados, siendo esta una remuneración favorable que puede estimular a la participación económica de los miembros (ACI, p.3, 2013).

### III.a.1 Remuneración a cuotas sociales y préstamos

**Tabla 17**

*Balance Social – tasas de interés de los créditos*

III.a. Cuotas sociales y préstamos	Ejercicio actual	
	Cantidad	Porcentaje
<b>III.a.1 Porcentajes de las tasas de intereses en créditos</b>		
Consumo Prioritario	<b>14,5%</b>	<b>17,3%</b>
Credi Ágil	15,0%	17,3%
Urgente	14,5%	17,3%
Emergente	14,5%	17,3%
Especial	14,0%	17,3%
Microcrédito	<b>19,1%</b>	<b>25,8%</b>
Minorista	19,0%	28,5%
Acumulación Simple	19,0%	25,5%
Acumulación Ampliada	19,4%	23,5%
Inmobiliario	<b>10,3%</b>	<b>11,3%</b>
Consumo Ordinario	<b>15,3%</b>	<b>17,3%</b>

*Nota.* Tasas de intereses establecidos por la Cooperativa comparados con las tasas máximas del Banco Central del período 2020 (diciembre, 2022)

En el principio de remuneración a los asociados por sus aportes financieros se da a conocer como la Cooperativa otorga sus créditos y si las tasas son accesibles a plazos accesibles, es posible conocer la participación de los socios en el financiamiento de los asociados, mediante los créditos otorgados, como de consumo (Credi Ágil, Urgente, Emergente y Especial) manteniendo una tasa del 14,50% anual con períodos de hasta 48 meses, siendo la tasa máxima emitida por el Banco Central de Ecuador un 17,30% anual, en cuanto a los microcréditos mantiene otras tasas de interés dentro del microcrédito minorista mantuvo un interés de 19% anual así como también el microcrédito de acumulación simple con una tasa de 19% anual, con un plazo de hasta 48 meses, siendo el interés máximo emitido por el Banco Central el 28,50% anual para el microcrédito minorista y el 25,5% anual en el microcrédito de acumulación simple, en el caso del microcrédito de acumulación ampliada mantuvo el 19,4%, mientras que en el Banco Central su tasa máxima fue de 23,5%.

Para el Crédito Inmobiliario la Cooperativa tuvo una tasa del 10,3% anual y en el Banco Central un 11,3% anual, para los créditos de consumo ordinario la entidad financiera conservó una tasa del 15,25% anual y en el Banco Central una tasa del 17,3% anual.

Por lo que los créditos se vuelven accesibles, por las tasas y el plazo que la Cooperativa les otorga, además si cumplen con los requisitos establecidos sus créditos son inmediatos.

### III.b. Política social interna de la Cooperativa

El clima influye en la calidad de servicios ofrecidos por la Cooperativa a sus miembros, es por cuanto medir a través de indicadores aspectos de la política social de la Cooperativa referidos a los miembros y colaboradores (ACI, p.3, 2013).

#### III.b.1 Servicios sociales a asociados y trabajadores

**Tabla 18**

*Balance Social – servicios sociales para miembros*

<b>III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>III.b. Políticas social interna de la Cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>III.b.1. Servicios sociales para miembros y trabajadores</b>		
(*) Porcentajes respecto al total invertido en servicios sociales	\$ 9.685,00	100%
Monto invertido en servicios sociales para miembros	\$ 1.525,00	16%
Monto invertido en servicios sociales para trabajadores	\$ 8.160,00	84%

*Nota.* Balance General período 2020

La Cooperativa San Jorge Ltda., para el período 2020 asignó un rubro llamado Incentivos para todos los colaboradores de aquel período, asimismo, se incentivó a los socios con un bono por antigüedad en la que se evidenció que la Cooperativa otorgó un valor total de USD 9685 en incentivos tanto para colaboradores como socios.

#### III.b.2 Política retributiva interna

Con los indicadores en el que la Cooperativa pone en práctica los valores de la solidaridad y la equidad, se interpreta las remuneraciones correspondientes a cada colaborador de acuerdo al logro y perfil.

**Tabla 19**

*Balance Social – política retributiva interna*

<b>III. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>		
<b>III.b. Políticas social interna de la Cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>III.b.2. Política retributiva interna</b>		
(*) Porcentajes respecto a: Remuneración máxima (**) salario mínimo		
Remuneración mínima anual (*)	\$ 6.477,60	100%
Remuneración media mínima mensual (**)	\$ 539,80	8%

*Nota.* Balance General período 2020

Según el rol de pagos de la Cooperativa para el período del 2020 el sueldo mínimo fue de la Asistente de Gerencia y el Conserje con un sueldo de USD 500,58 más horas extras de USD 39,22, dando un total al rol de pago mensual de USD 539,80 este rubro se calculó en base al perfil profesional y las funciones a desempeñar.

#### 4.2.1.4 Principio IV. Autogestión e independencia

##### IV.a. Acuerdos con otras organizaciones

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, que pueden realizar acuerdos, siempre que garantice su autonomía para la toma de decisiones.

##### IV.a.1 Participación entre otras organizaciones

**Tabla 20**

*Balance Social – Participación en otras organizaciones*

<b>IV. AUTOGESTIÓN E INDEPENDENCIA</b>		
<b>IV.a. Acuerdos con otras organizaciones</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>IV.a.1 Participación en otras organizaciones</b>		
Aportes de la cooperativa al capital de otras organizaciones	\$ 14.223,77	100%
(*) Porcentajes respecto al total del capital de la otra sociedad		

*Nota.* Balance General período 2020

Según el Balance General se evidencia que existió inversiones en acciones y participaciones en otros bancos la cual obtuvo USD 14223,77 en intereses ganados por dichas inversiones, por lo que, estas estrategias de inversión benefician a la Cooperativa para el desarrollo y crecimiento, sin embargo, al ser una Cooperativa con más de 7000 socios, debe existir mayor inversión y utilizar de mejor manera los recursos para así garantizar la estabilidad de la Cooperativa dentro del sector popular y solidario.

##### IV.a.2 Participación de otras organizaciones en la Cooperativa

##### **Participación de otras organizaciones asociadas en cargos cooperativos**

En dicha dimensión no existe participación de la Cooperativa en organizaciones asociadas, es decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. no tiene autonomía e independencia, ya que depende de los depósitos de los socios y los nuevos clientes que ingresan a la cooperativa.

#### 4.2.1.5 Principio V. Educación, formación e información

##### V.a. Política educativa de la Cooperativa

En base a los objetivos del cooperativismo las entidades financieras promueven actividades educativas, estas van dirigidas a los miembros, trabajadores y comunidad en general.

#### V.a.1 Inversión en educación, formación e información

**Tabla 21**

*Balance Social – Inversión en educación, formación e información*

<b>V. EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>V.a. Política educativa de la cooperativa</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>V.a.1 Inversión en educación, formación e información</b>		
(*) Porcentajes respecto al total invertido en educación, formación e información		
1. Destinada a miembros y trabajadores	\$ 5.500,00	100%
Instrucción formal		
Actividades de educación cooperativa	\$ 3.500,00	64%
Actividades de capacitación técnica		
Actividades culturales, deportivas, etc.	\$ 2.000,00	36%
2. Destinada a la comunidad		
3. Transferencia de fondos a otras entidades		

*Nota.* Presupuesto Anual período 2020

La Cooperativa San Jorge Ltda., brinda educación, formación e información a sus colaboradores y miembros en cuanto a actividades de educación financiera como charlas en talleres dados por las SEPS, así como charlas de educación financiera para sus socios dando una mayor comprensión porque es importante el ahorrar e invertir, además brinda actividades culturales o deportivas, por lo que la Cooperativa presupuesta un rubro específico para dichas acciones, lo que es significativo para el crecimiento de la Cooperativa.

Por otro lado, la entidad financiera da a conocer los servicios que ofrece a través de trípticos informativos y la difusión en los medios digitales como redes sociales, por lo que es de importancia para la captación de nuevos socios.

#### 4.2.1.6 Principio VI. Cooperación entre cooperativas

##### VI.a Integración sectorial

##### VI.a.1 Integración a organismos del sector regional y nacional

**Tabla 22**

*Balance Social – Integración sectorial*

<b>VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
<b>VI.a. Integración sectorial</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>VI.a.1 Integración a organismos del sector regional y nacional</b>	\$ 910,00	100%

(\*) Porcentajes respecto al total de operaciones

FINANCOOP	\$	10,00	1%
COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.	\$	300,00	33%
ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPE	\$	300,00	33%
UPROCACH	\$	300,00	33%

*Nota.* Balance General período 2020

Esta dimensión se relaciona con lo dispuesto en el artículo 121 de la LOEPS que menciona que las organizaciones sujetas a esta Ley, podrán constituir organismos de integración económica ya sea local, provincial y regional, de esta forma las cooperativas deberán buscar la integración con otras entidades del mismo género para efectos de negocio (LOEPS, 2011, p.25). Por lo que en el período 2020 la Cooperativa mantuvo inversiones pequeñas en las entidades como en la Caja Central FINANCOOP, así como también, en la Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo UPROCACH, en la COAC Nueva Esperanza y en los Organismos de Integración COOPE, con un total de inversiones de USD 910 por lo que, en la integración sectorial no tuvo una mayor aportación siendo insignificante la inversión mantenida en dichas entidades del sector popular y solidario.

## **VI.b. Intercooperación**

### **VI.b.1 Transacciones Económicas con otras cooperativas-inversiones**

**Tabla 23**

*Balance Social – Intercooperación*

<b>VI. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>		
<b>VI.b. Intercooperación</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>VI.b.1 Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas</b>	\$	- 100%
Transacciones económicas - inversiones	\$	- 0%

*Nota.* Balance General período 2020

La COAC San Jorge Ltda., no cumple con este con este indicador ya que no realizó ninguna colaboración con las entidades del sector popular y solidario, ya sea para la colocación de créditos o captación de socios en actividades que se puedan desarrollar entre cooperativas como actividades culturales o sociales.

#### 4.2.1.7 Principio VII. Compromiso por la comunidad

##### VII.a Comercio Justo

Este principio hace referencia a la participación económica de los socios que busca tener un comercio justo, responsable, transparente y ético.

##### VII.a.1 Créditos concedidos a los socios en el período 2020

**Tabla 24**

*Balance Social – Preocupación por la comunidad*

<b>VII. COMPROMISO POR LA COMUNIDAD</b>		
<b>VII.a. Preocupación por la comunidad</b>	<b>Ejercicio actual</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>VII.a.1 Comercio Justo</b>	<b>\$ 92.259,16</b>	<b>100%</b>
Crédito de consumo prioritario	\$ 71.815,44	78%
Microcrédito	\$ 16.385,30	18%
Crédito de consumo ordinario	\$ 4.058,42	4%
<b>VII.a.2. Comunidad</b>	<b>\$ 2.540,58</b>	<b>100%</b>
Impuesto a la Renta	\$ 2.540,58	100%
<b>VII.a.3. Medio Ambiente</b>	<b>\$ 1.476,70</b>	<b>100%</b>
Ahorro Ecológico	\$ 1.476,70	100%

*Nota.* Balance General

Las relaciones que mantiene la Cooperativa San Jorge Ltda. están basadas en la honestidad, transparencia, claridad y veracidad de la información, en la equidad al momento de reconocer sus derechos y obligaciones, responsabilidad con el desarrollo social, económico y ambiental de la comunidad y en la confianza con sus socios, por lo que la Cooperativa cumple y satisface la necesidad de sus socios manteniendo los diferentes créditos otorgados en dicho período con un total de USD 92259,16.

Asimismo, la Cooperativa mantiene un compromiso obligatorio y este se da a través del pago de los impuestos ante el fisco, valores que han sido cubiertos por la entidad financiera dando cumplimiento con sus obligaciones tributarias.

En la tercera dimensión con respecto a las políticas medioambientales, la Cooperativa ha implementado un producto llamado ahorro ecológico en la cual consiste en contribuir con el medioambiente a través del reciclaje, así fomenta cultura en los socios, en la que ellos se comprometen a traer botellas plásticas y la Cooperativa les incentiva retribuyéndoles con un cierto porcentaje de dinero a sus socios.

### 4.3 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

#### Pregunta 1

¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una Asamblea?

**Tabla 25**

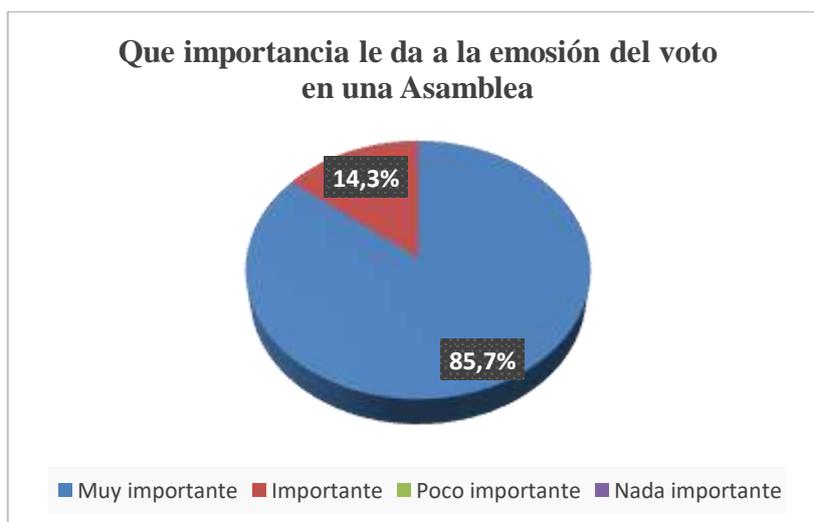
*Encuesta colaboradores – Pregunta 1*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy satisfecho	6	85,7%
Satisfecho	1	14,3%
Poco satisfecho	0	0,0%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 2**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 1*



#### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la figura 2, se representan cuatro alternativas de acuerdo a la emisión del voto en la cual el 85,7% menciona que es muy satisfactorio y el 14,3% manifiesta que están satisfecho, ya que la elección de los representantes de la Asamblea es un tema de suma importancia ya que serán los encargados de la toma de decisiones durante el período económico.

## Pregunta 2

¿Sabe cuáles son los principios del cooperativismo?

**Tabla 26**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 2*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

En la siguiente tabla se plasma en un 100% sobre los conocimientos de los principios del cooperativismo, ya que son fundamentales dentro de este sector popular y solidario, el eje primordial para desenvolverse la Cooperativa son los principios de equidad, transparencia, lealtad, confianza con sus socios y la comunidad en general.

### Pregunta 3

¿Qué opina sobre la remuneración que recibe al desempeñar sus funciones en la cooperativa?

**Tabla 27**

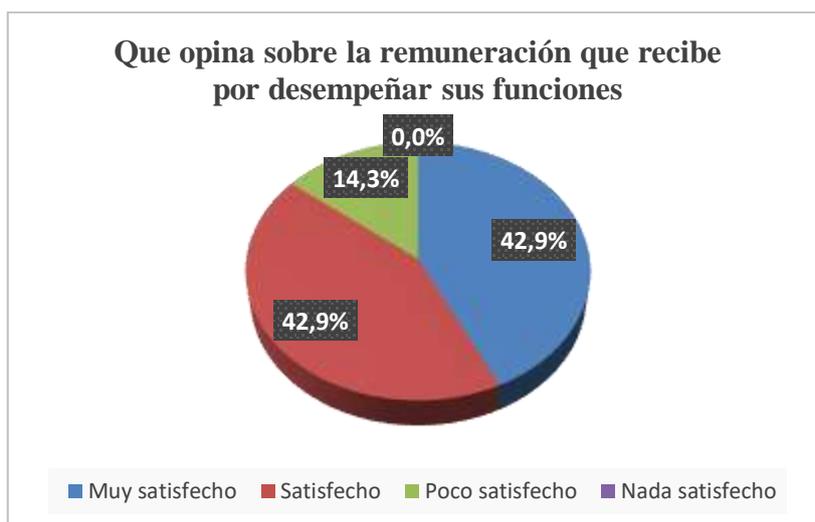
*Encuesta colaboradores – Pregunta 3*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy satisfecho	3	42,9%
Satisfecho	3	42,9%
Poco satisfecho	1	14,3%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 3**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 3*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

Según las encuestas realizadas a los socios sobre la remuneración que reciben por desempeñar sus funciones en el área correspondiente un 42,9% menciona que se sienten muy satisfechos, de igual manera un 42,9% manifiesta que están satisfechos, mientras que el 14,3% manifiesta que están poco satisfechos, en el análisis de esta pregunta se ha llegado a la conclusión que la Cooperativa debe tomar medidas y crear estrategias para brindar nuevas oportunidades a sus colaboradores para que se sientan muy satisfechos con la remuneración que la Cooperativa les ofrece por el desempeño de las funciones de acuerdo al perfil a desempeñar.

#### Pregunta 4

¿Qué opina sobre las condiciones en que desempeña su trabajo?

**Tabla 28**

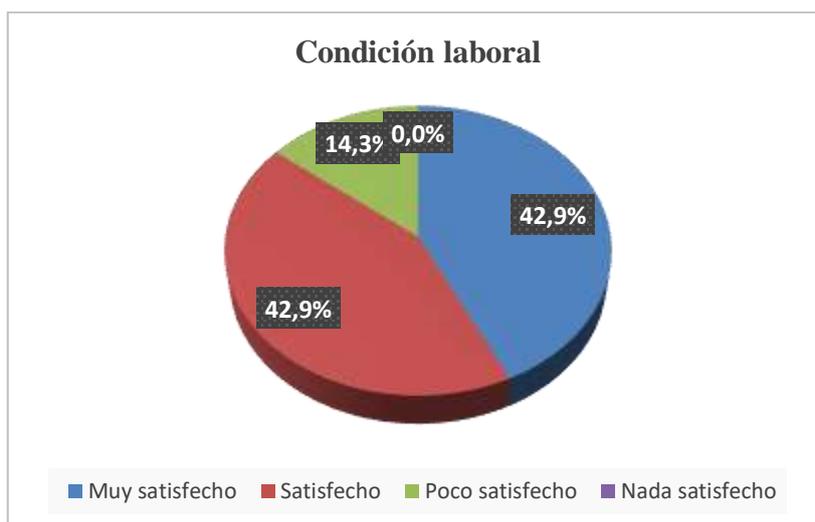
*Encuesta colaboradores – Pregunta 4*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy satisfecho	3	42,9%
Satisfecho	3	42,9%
Poco satisfecho	1	14,3%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 4**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 4*



#### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

En la figura 4, se evidencian cuatro alternativas en la que el 42,9% manifiesta que se encuentran muy satisfechos en las condiciones laborales, al igual que el 42,9% indica que se encuentran satisfechos y el 14,3% menciona que se encuentran poco satisfecho en la condición laboral en la que desarrollan sus actividades en cada área encomendada, sin embargo, la Cooperativa debe tomar medidas para la verificación y constatación del ambiente laboral en la que trabaja cada colaborador.

### Pregunta 5

¿Cómo califica los servicios que ofrece la cooperativa?

**Tabla 29**

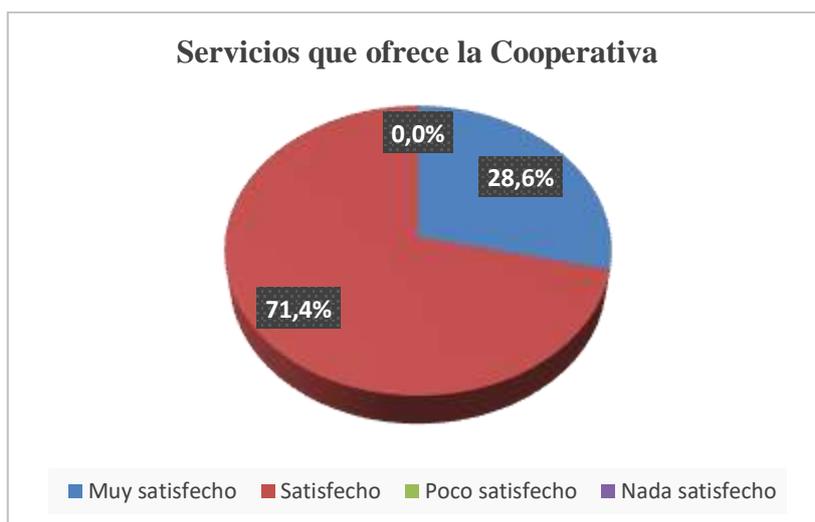
*Encuesta colaboradores – Pregunta 5*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy satisfecho	2	28,6%
Satisfecho	5	71,4%
Poco satisfecho	0	0,0%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 5**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 5*



### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

En la pregunta 5, se evidencia lo siguiente; el 28,6% menciona que los servicios que ofrece la Cooperativa a sus clientes son muy satisfechos, mientras que el 71,4% indica que los servicios son satisfechos, por lo que la Cooperativa debe implementar estrategias para que la captación de socios sea positiva y así aumentar su capital social, ofreciendo productos de calidad como en sus créditos de consumo prioritario, ordinario y microcréditos, por lo que es importante que ofrezcan una atención al cliente válida, precisa, aclarando las dudas de los socios.

### Pregunta 6

¿Cómo califica la contribución que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la comunidad? (como aspectos socioculturales, deportes, artes, salud)

**Tabla 30**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 6*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy satisfecho	0	0,0%
Satisfecho	5	71,4%
Poco satisfecho	2	28,6%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 6**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 6*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la figura 6, se evidencia que el 71,4% de la contribución de la Cooperativa hacia el desarrollo de la comunidad es satisfactorio, mientras que el 28,6% menciona que es poco satisfactorio, por lo que la Cooperativa para que sea responsablemente social debe dar cumplimiento a sus principios de ética y transparencia, ayudando y cooperando en aspectos, sociales, medioambientales, y contribuir al desarrollo de la comunidad.

### **Pregunta 7**

¿La Cooperativa da incentivos a los colaboradores por el desempeño de sus funciones?

**Tabla 31**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 7*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

#### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

En el siguiente análisis según la encuesta realizada a los colaboradores de la cooperativa, en su totalidad al 100% mencionan que, si reciben incentivos por la cooperativa, según la información recolectada cada trabajador recibe un rubro específico por horas extras, así como los beneficios de ley como decimos tercer y cuarto sueldo, vacaciones, aportes a la seguridad social.

### **Pregunta 8**

¿Sabe que significa responsabilidad social?

**Tabla 32**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 8*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

#### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

Perteneciendo al sector popular y solidario los colaboradores de la Cooperativa tienen conocimiento de lo que representa la responsabilidad social, sin embargo, la Cooperativa no ha evaluado las gestiones de tipo social, por lo que no ha dado cumplimiento con la disposición de la SEPS.

### Pregunta 9

¿La Cooperativa ha implementado actividades que ayuden y contribuyan al medio ambiente?

**Tabla 33**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 9*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	3	42,9%
No	4	57,1%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 7**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 9*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la siguiente pregunta se muestran dos alternativas en la que el 42,9% menciona que si se han implementado actividades que ayuden al medioambiente, mientras que el 57,1% manifiesta que no se ha implementado actividades que contribuyan al medioambiente, es decir que, la Cooperativa no está tomando medidas en cuanto al medioambiente ya que refleja la carencia de estrategias y la falta de cumplimiento de los reglamentos internos de la cooperativa, en la que se debe aportar de manera significativa a la ayuda y preservación de la Cooperativa como entidad responsable.

### Pregunta 10

¿Cómo califica la actividad educativa realizada por la Cooperativa hacia los trabajadores?

**Tabla 34**

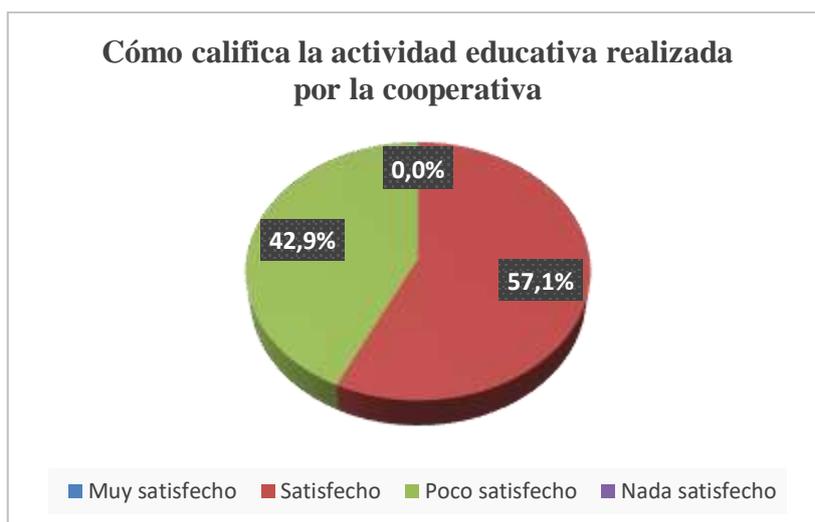
*Encuesta colaboradores – Pregunta 10*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy satisfecho	0	0,0%
Satisfecho	4	57,1%
Poco satisfecho	3	42,9%
Nada satisfecho	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 8**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 10*



### **Análisis e interpretación de la tabla y de gráfico**

La educación financiera, las capacitaciones y la actualización de conocimientos es de suma importancia, en la que las entidades financieras para tener un servicio de calidad necesitan capacitar a su personal constantemente, dentro de este sector financiero las normativas, los reglamentos y las disposiciones son cambiantes, porque es importante mantener una educación financiera actualizada, sin embargo dentro de la encuesta el 57,1% menciona que se encuentran satisfechos con la educación financiera realizada por la Cooperativa y el 42,9% se sienten poco satisfechos, por lo que es de suma importancia poner énfasis en los temas de educación, capacitación y talleres que se realizan a los colaboradores.

### **Pregunta 11**

¿La Cooperativa ha realizado talleres o capacitaciones a los colaboradores?

**Tabla 35**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 11*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	7	100,0%
No	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

En la siguiente pregunta se presentan dos alternativas, por la cual la Cooperativa ha cumplido con talleres y capacitaciones a sus colaboradores, sin embargo, las capacitaciones no han sido correctamente impartidas y poco carentes por lo expuesto en la pregunta anterior.

### Pregunta 12

¿Qué opina sobre la gestión que realizó el Consejo de Administración referente a la toma de decisiones en cuanto a la realización del balance social?

**Tabla 36**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 12*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy satisfecha	3	42,9%
Satisfecha	3	42,9%
Poco satisfecha	1	14,3%
Nada satisfecha	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los colaboradores de la cooperativa.

**Figura 9**

*Encuesta colaboradores – Pregunta 12*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la siguiente pregunta se muestran cuatro alternativas, en el cual mencionan que la gestión que ha realizado el Consejo de Administración es del 42,9%, siendo muy satisfactoria en cuanto a temas de manejo de la cooperativa, por otro lado, el 42,9% menciona que la gestión es satisfecha ya que no ha se elaborado el Balance Social, y el 14,3% manifiesta que la gestión ha sido poco satisfecha.

#### 4.4 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.

##### Pregunta 1

¿Al momento de ingresar y ser socio de la Cooperativa tenía conocimiento de los derechos y obligaciones que implica?

**Tabla 37**

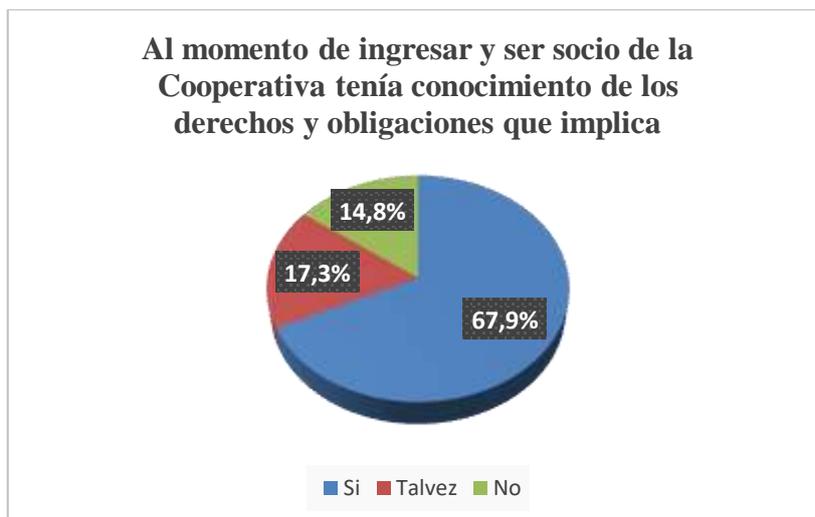
*Encuesta socios – Pregunta 1*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	248	67,9%
Talvez	63	17,3%
No	54	14,8%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 10**

*Encuesta socios – Pregunta 1*



##### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

La figura 10, plasma tres alternativas en los conocimientos de los derechos y obligaciones de los socios al momento de ingresar a la cooperativa, el 67,9% de los socios si conocían sus obligaciones al momento de aperturarse una cuenta de ahorros en la cooperativa, el 17,3% menciona que talvez tenían el conocimiento que ellos contraían al ingresar y ser socios de la cooperativa, mientras que el 14,8% no tenían conocimiento al momento de ser socio, una de las causas, la falta de información de la Cooperativa y las obligaciones que contraen al momento de ser socio o el ingreso y apertura de una cuenta solo para la aprobación de créditos y satisfacer sus necesidades.

## Pregunta 2

¿Cómo socio sabe cuáles son los principios del cooperativismo?

**Tabla 38**

*Encuesta socios – Pregunta 2*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	137	37,5%
Talvez	114	31,2%
No	114	31,2%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 11**

*Encuesta socios – Pregunta 2*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la figura 11, se encuentra plasmado los principios del cooperativismo en la que, se observa que el 37,5% si saben de los principios del cooperativismo y las relaciones que la Cooperativa mantiene como la honestidad, transparencia, equidad, responsabilidad y confianza, mientras que el 31,2% menciona que talvez saben de aquellos principios, asimismo, el 31,2% manifiesta que no saben cuáles son los principios que la Cooperativa está dispuesta a dar cumplimiento.

### Pregunta 3

¿Cómo socio sabe de todos los servicios que ofrece la cooperativa?

**Tabla 39**

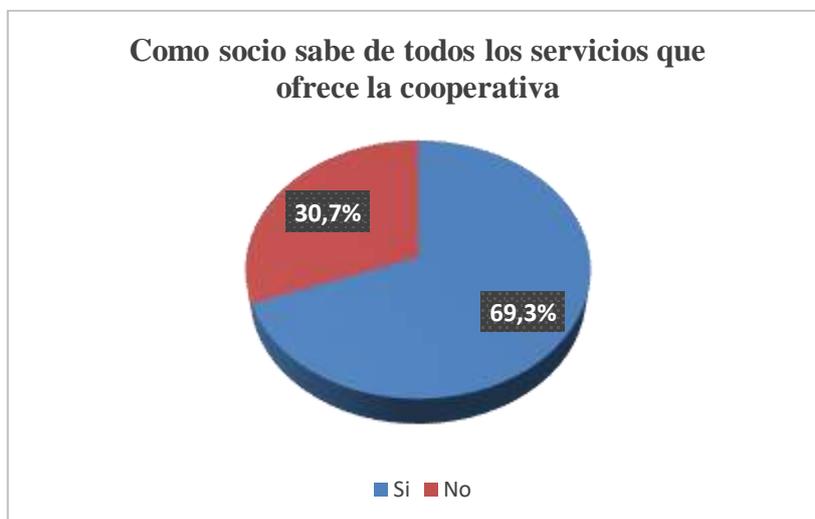
*Encuesta socios – Pregunta 3*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	253	69,3%
No	112	30,7%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 12**

*Encuesta socios – Pregunta 3*



#### **Análisis e interpretación de la tabla y de la figura**

La figura 12, plasma dos alternativas en las que el 69,3% de la muestra tomada aleatoriamente menciona que conocen sobre los servicios que ofrece la Cooperativa a través de sus productos como son; créditos de consumo prioritario, microcréditos, créditos inmobiliarios o créditos de consumo ordinario y también de las inversiones mantenidas en la cooperativa, en la cual, la entidad financiera ayuda al crecimiento de cada socio, así como, la de emprender a través de negocios, por lo que la Cooperativa mantiene buenas relaciones con sus socios.

Por otro lado el 30,7% de la muestra manifiesta que no conocen de todos los servicios que la Cooperativa oferta a través de sus productos, que la intención de algunos socios es el ahorro en sus cuentas.

#### Pregunta 4

¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una asamblea?

**Tabla 40**

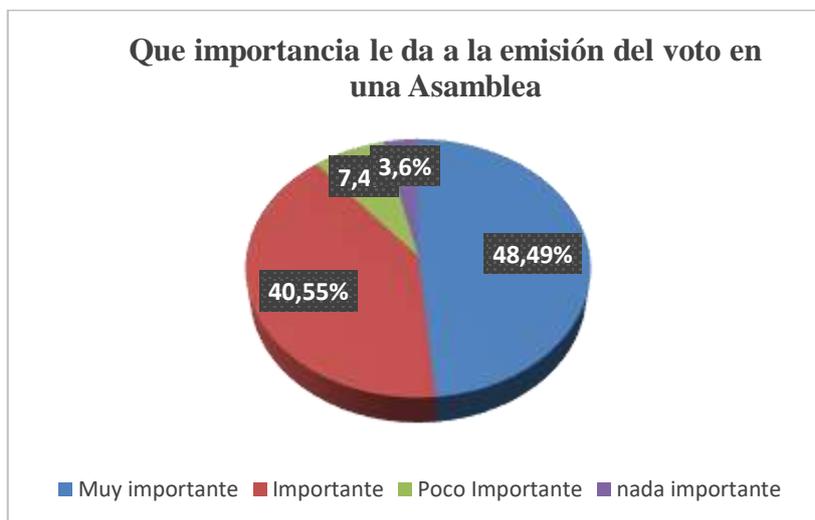
*Encuesta socios – Pregunta 4*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy satisfecho	177	48,5%
Satisfecho	148	40,5%
Poco satisfecho	27	7,4%
Nada satisfecho	13	3,6%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 13**

*Encuesta socios – Pregunta 4*



#### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la importancia del voto para la conformación de la Asamblea, se da de la siguiente manera, el 48,5% menciona que es muy satisfactoria e importante la emisión del voto para la conformación de la Asamblea, mientras que el 40,5% indica que es satisfecho, así mismo, el 7,4% manifiesta que es poco satisfecho y el 3,6% indica que es nada satisfecho, sin embargo, para la conformación de la Asamblea General de los socios, es de suma importancia que la emisión del voto sea responsable, ya que son los responsables de dirigir y gestionar a la Cooperativa San Jorge Ltda. por lo que de aquella elección nacen los Consejos de Administración y Vigilancia, y del Consejo de Administración elige de manera responsable y transparente al Gerente General o representante legal de la cooperativa, son varias las atribuciones que la Asamblea General tiene como es la de aprobar y reformar las propuestas, por lo que el 10% de la muestra no está consciente de la importancia de la elección de los socios ya que son los responsables de que la Cooperativa tenga un impacto positivo dentro del sector popular y solidario y no solo dentro del sector también para el crecimiento de los socios y la ayuda que la Cooperativa pueda aportar en ellos.

### Pregunta 5

¿Cuánto le asigna a la gestión de la Cooperativa sobre sus incentivos de desarrollo y crecimiento de cada socio al momento de acceder a un crédito?

**Tabla 41**

*Encuesta socios – Pregunta 5*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	161	44,1%
Satisfecho	157	43,0%
Poco Satisfecho	36	9,9%
Nada satisfecho	11	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 14**

*Encuesta socios – Pregunta 5*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la figura 14, se evidencia que el 44,1% de la muestra menciona que se encuentran muy satisfechos con la gestión que la Cooperativa realiza al momento de otorgar créditos a los socios, mientras que el 43% se encuentran satisfechos al momento de acceder a los créditos ya que mencionan que son rápidos y que las tasas son accesibles, así mismo, el 9,9% indica que se encuentran poco satisfechos y el 3% indican que se encuentran nada satisfechos al momento de acceder a un crédito ya que por no cumplir con los requisitos establecidos por la Cooperativa no pueden ser acreedores a los créditos que la Cooperativa ofrece a sus socios.

### Pregunta 6

¿Sabe que significa responsabilidad social?

**Tabla 42**

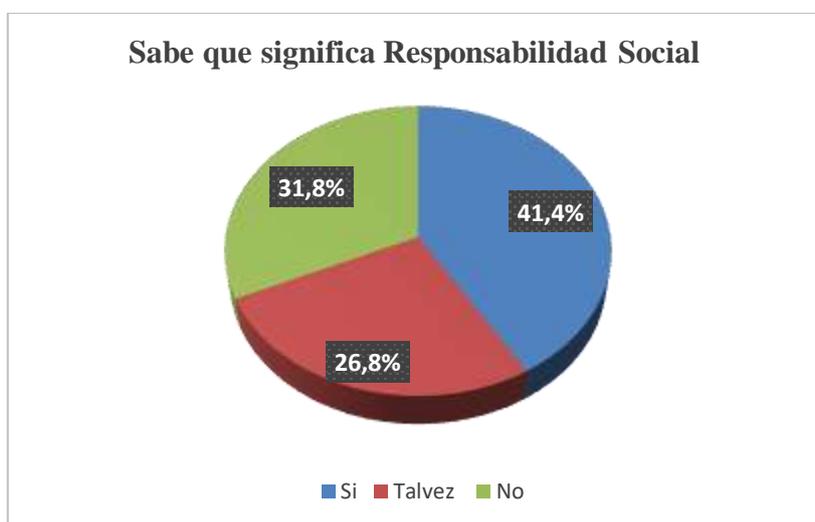
*Encuesta socios – Pregunta 6*

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	151	41,4%
Talvez	98	26,8%
No	116	31,8%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 15**

*Encuesta socios – Pregunta 6*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En figura 15, se muestra tres alternativas en la que el 41,4% indica que si conocen sobre Responsabilidad Social y lo relacionan con aspectos medioambientales y con la contribución al medio ambiente a través de políticas que implementan las entidades financieras, el 26,8% indica que talvez conoce sobre la Responsabilidad Social y el 31,8% dice que no conoce sobre la Responsabilidad Social ya que es un término poco común y poco conocido.

### Pregunta 7

¿Cómo socio ha participado en la rendición de cuentas?

**Tabla 43**

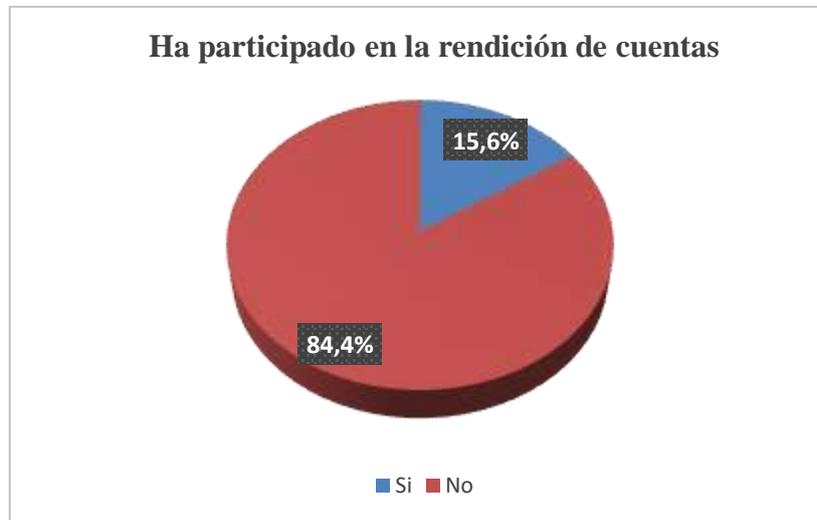
*Encuesta socios – Pregunta 7*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	57	15,6%
No	308	84,4%
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>100%</b>

Nota: Recopilación de datos a través de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa.

**Figura 16**

*Encuesta socios – Pregunta 7*



### Análisis e interpretación de la tabla y de la figura

En la figura 16, se puede evidenciar que el 15,6% si han participado en la rendición de cuentas de la cooperativa, mientras que el 84,4% no ha participado en la rendición de cuentas esto se debe que los socios no tienen conocimiento de los resultados que arroja la Cooperativa en cada período, ya que, los socios tiene el acceso de encontrar los estados financieros en la página web de la superintendencia de economía popular y solidaria, sin embargo, el poco conocimiento no les permite a los socios acceder a dicha información. Por lo cual se debe explicar y dar a conocer sobre el manejo de la Cooperativa y los resultados obtenidos con la finalidad de anunciar que se ha dado cumplimiento con la gestión que la Cooperativa ha realizado y por ende ha cumplido con sus obligaciones.

#### **4.5 Comprobación de la hipótesis**

El trabajo de investigación al tener un enfoque cualitativo, se presenta una hipótesis narrativa, ya que al no existir un Balance Social y al haber aplicado los principios del cooperativismo con la información obtenida de la cooperativa, se demuestra que, el Balance Social si incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., ya que se evidencia que existe una correlación de la variable tanto independiente como dependiente, por lo que la incidencia se justifica con la información obtenida a través de los socios y colaboradores de la COAC, para ser una institución socialmente responsable no solo toma en cuenta la parte financiera sino los aspectos sociales, culturales y medioambientales que conllevan a la educación, sostenibilidad, contribución con la comunidad, preservación del medio ambiente, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relacionan, como lo demuestra cada principio analizado en este trabajo de estudio.

Los resultados de las encuestas de los socios fueron que, cumplen con sus obligaciones que conlleva al ingresar y ser socio de la cooperativa, sin embargo, la institución financiera debe poner más énfasis en la gestión que efectúa como realizar más capacitaciones a los socios, transmitir conocimientos sobre el cooperativismo y sobre los principios del cooperativismo, difusión de responsabilidad social.

Por otra parte, en las encuestas realizada a los colaboradores de la Cooperativa los resultados arrojados fueron que hay que tomar medidas en cuanto al ambiente laboral, remuneraciones de acuerdo al perfil a desempeñar, más capacitaciones de actividades de educación, ser una institución responsable con campañas de contribución al medio ambiente, desarrollo con la comunidad, como lo demuestra en el análisis de los siete principios del cooperativismo, ya que la COAC no cumple con todas aquellas dimensiones de la estructura del balance social.

#### 4.6 Análisis del Balance Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., no ha elaborado el Balance Social, por lo que se analizó a través de los principios del cooperativismo de acuerdo a la información que ha sido entregada por el representante legal, así como también, las encuestas realizadas tanto a los colaboradores como a los socios de la cooperativa, en la que se ha comprobado lo siguiente;

- En el primer principio de membresía abierta y voluntaria, la Cooperativa cumple con este principio ya que la Cooperativa está abierta al público en general sin discriminación ni distinción de género, por lo que al cierre del período 2020 existieron un total de 7173 socios.
- De acuerdo al segundo principio control democrático de los miembros, la Cooperativa cumple parcialmente con este principio ya que se evidencia que existió una sola asamblea durante el período, mientras que en la participación de los cargos jerárquicos dentro de la Cooperativa lo predomina las mujeres, desarrollando un rol importante con un total de 10 mujeres y 6 hombres, por lo que en este principio toma en cuenta la equidad y no existe discriminación alguna. Por otro lado, la Cooperativa presupuesta un rubro de USD 31000 destinado a la difusión de la cooperativa, por lo que, se debe utilizar de manera correcta los recursos de la Cooperativa.
- El tercer principio denominado participación económica de los miembros, la Cooperativa cumple, ya que está brinda servicios a sus socios a través de créditos y sus tasas y el plazo son accesibles por lo que crea una ventaja competitiva dentro del sector popular y solidario, asimismo, la entidad financiera entrega incentivos a los socios por concepto de antigüedad proporcionándoles un valor a cada uno y a los colaboradores con un rubro específico por horas extras, considerando que el sueldo mínimo en la Cooperativa desempeñado por la asistente de gerencia y el conserje es de USD 539,8.
- En el cuarto principio llamado Autogestión e independencia, no cumple con el principio ya que hay priorizar la participación de los intereses ganados en otras entidades financieras para así garantizar la estabilidad de la Cooperativa dentro del sector popular y solidario.
- De acuerdo al quinto principio denominado, Educación, formación e información, cumple, ya que hay rubros destinados a la educación Cooperativa y a las actividades culturales, por lo que hay que mantener activa la formación y la capacitación de los colaboradores y así poder transmitir a los socios información que sea útil sobre la cooperativa.
- En el sexto principio cooperación entre cooperativas, en dicha dimensión mantuvo inversiones pequeñas en entidades como la Caja Central FINANCOOP, Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo UPROCACH, Organismos de Integración COOPE y la COAC Nueva Esperanza con un total de \$910, por lo que siendo una Cooperativa del Segmento 3, con Activos que ascienden a USD 10.917.642,67 la Cooperativa debe aumentar el capital y generar relaciones

con inversionistas del sector popular y solidario, crear lazos y acuerdos para ayudarse mutuamente, por lo que la Cooperativa no cumple con dicho principio.

- El séptimo principio denominado compromiso por la comunidad, toma en cuenta tres dimensiones el comercio justo, la comunidad y el medio ambiente, la Cooperativa cumple con este principio ya que prioriza a sus socios y les otorga los créditos de acuerdo al cumplimiento de los requisitos, por lo que satisface la necesidad de la comunidad, cumple con sus obligaciones tributarias mediante el pago de sus impuestos, así como también, ha implementado productos dentro de sus servicios para contribuir con el medio ambiente como el reciclaje destinando un cierto porcentaje por dicha recolección de botellas plásticas.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Según la SEPS es de obligatoriedad realizar el balance social, por lo que se ha presentado un análisis de los Principios de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), para determinar el nivel de cumplimiento del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas tanto a los socios como a los colaboradores.

- Se concluye que la Cooperativa no cumple con la realización del balance social, para lo cual, se analizó dicha herramienta de gestión a través de los siete principios de la Alianza Cooperativa Internacional y bajo distintas dimensiones por cada principio, por lo cual, no se ha aplicado una herramienta que permita medir los principios del cooperativismo y como esta influye en sus clientes, colaboradores, aspectos ambientales, culturales, sociales, educativos, que sirva como base para el balance social.
- Por otro lado, al evaluar los principios del cooperativismo, la entidad financiera tiene poca participación respecto a las dimensiones expuestas en el balance social, se evidencia que no tiene una participación significativa en cuanto a las inversiones realizadas por la entidad financiera, así como, no existen operaciones comerciales entre entidades del sector popular y solidario.

## **5.2 Recomendaciones**

- Realizar el Balance Social enfocando sus recursos y estrategias en las áreas que necesitan para así dar cumplimiento a la normativa y no acarrear sanciones, plantearse objetivos destinados al área social para dar cumplimiento a los principios cooperativos. Además, se sugiere cuantificar la información acorde a la necesidad de la Cooperativa en aspectos económicos, sociales y ambientales de manera ordenada, con la finalidad de implementar estrategias que aporten positivamente a la Cooperativa en la toma de decisiones.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., debe implementar estrategias para la difusión de la entidad financiera y así captar nuevos socios, con la finalidad de aumentar el capital social y alcanzar una mayor participación dentro del sistema financiero, asimismo, implementar programas que permitan realizar actividades dirigidas a la ciudadanía para que conozcan los productos que se ofertan en la cooperativa, además de, capacitar al personal de la Cooperativa sobre el Balance Social y la importancia de la responsabilidad social.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ANDI – OIT (2001). Asociación de Empresarios Andinos, con el auspicio de la OIT. El Manual del Balance Social. Colombia – Bogotá
- Barrio., E. (2016). Tesis: La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, el Caso Unilever España. Universidad Autónoma de Barcelona. España – Barcelona.
- Cabezas., E. Andrade., D. Torres., J. (2018). Inducción de la metodología de la Investigación. Sangolquí - Quito
- Cansino., C. Morales., M. (2016). Responsabilidad Social Empresarial. Repositorio Universidad de Chile. file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/53f1a1f50cf23733e815be14%20(1). pdf
- Carragio., J. (octubre de 2008). La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana. Recuperado de La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana [http://www.coraggioeconomia.org/jlc\\_publicaciones\\_ep.htm](http://www.coraggioeconomia.org/jlc_publicaciones_ep.htm)
- Chamba., R., (noviembre, 2021) Balance Social, Concepto, beneficios, importancia, aplicabilidad y metodologías. Confederación Alemana de Cooperativas. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (COMF). (última modificación 2020). Art. 445, 449. Ecuador - Quito.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (COMF). (última modificación 2018). Art. 14 numeral 35. Ecuador - Quito.
- Colina., J., Senior., A. (2008). Balance Social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. Multiciencias.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas. Bruselas.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda. (febrero, 2022). Generalidades. Recuperado de: <https://www.coacsanjorge.fin.ec/>
- Cortés., S. (2014). La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en el siglo XXI. Recuperado de: <http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-sigloxxi/icac/show/Content/>
- Díaz., L. Pereyra., F. (2011). El Balance Social. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias Económicas. Argentina – Mendoza.
- El pequeño Larousse ilustrado. (2015). Diccionario. Ediciones Larousse S.A. México-D.F.
- Gualancañay., J. (2017). Balance Social como herramienta de medición y control de la Responsabilidad Social en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato. . [Tesis de pregrado] Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25033/1/T3942i.pdf>
- Hernández., G. (julio, 2017). Método Analítico - deductivo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca – México. Recuperado

- de:  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Hernández., R. Fernández., C. Baptista., P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Mc Graw-Hill Education. México.
- ICORED. (2021). *Icored 2021*. 2. Recuperado de <http://www.icored.coop/balance-social-2/>
- ICORED. (2021). *Icored 2021*. 2. Recuperado de <http://www.icored.coop/balance-social-2>
- ISO., S. C. (2010). Norma Internacional ISO, Guía de Responsabilidad Social. Norma Internacional ISO 26000. Ginebra, Suiza.
- ISO., S. C. (2010). Norma Internacional ISO, guía de Responsabilidad Social. Norma 26000. Ginebra, Suiza.
- Kelinger., F. (2002). Investigación del comportamiento. Mc Graw-Hill. Mexico
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (septiembre, 2018a) Disposiciones generales: SEGUNDA. Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (septiembre, 2018b) República del Ecuador Asamblea Nacional, El pleno; Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (abril, 2011) Título IV De los organismos de integración y entidades de apoyo. Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Ludewig., C. (2015). Universo y Muestra. Recuperado de: [http://www.geocities.ws/ucla\\_investigacion/muestreo.pdf](http://www.geocities.ws/ucla_investigacion/muestreo.pdf)
- Luque., A. Peñaherrera., J. Ordoñez., J. (2019). Comparación de los resultados del Balance Social como herramienta de gestión: los casos de CACEC y Chibuleo. Chakiñan Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6952/1/272-Texto%20del%20art%20c3%20adculo-625-2-10-20190407.pdf>
- Machado, Berti, Caballo. (2015). Balance Social para la empresa venezolana. Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia social. Segunda edición. Serie de cuadernos técnicos 20. Ministerio de Planificación y Desarrollo.
- Organización Internacional de Trabajo. OIT (2001). Manual de Balance Social. Primera edición. Colombia – Medellín
- Páez., J. (2014). El Balance Social para la economía popular y solidaria. XVII Congreso Internacional de Investigadores en Economía Social y Cooperativa La economía Social: transformaciones recientes, tendencias y retos de futuro. Recuperado de: <http://ciriec.es/wp-content/uploads/2018/09/COMUN-137-T8-PAEZ.pdf>
- Pino., A. (2020) Dialnet. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162269>

- Ramírez., M. (2018). El Balance Social como instrumento de gestión y difusión de la responsabilidad social; caso Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro S.A. [Tesis de posgrado] Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2489>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (diciembre, 2021a) Catastro organizaciones Sector financiero popular y solidario. Recuperado de: <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (diciembre, 2021b) Boletines Financieros del Sector financiero popular y solidario (marzo de 2020). Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>

## 7. ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista para el Gerente General de la Cooperativa

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Nombre del entrevistado:** Ing. William Samaniego

**Objetivo:** Analizar si el Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020.

**Instrucciones:** sírvase en contestar con la mayor seriedad las siguientes, de antemano agradecemos su colaboración.

**Preguntas:**

**1. ¿Cómo está formada la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., parte de la Asamblea General de representantes de ahí se da los consejos de administración y de vigilancia, en el cual el consejo de administración es el encargado de elegir al gerente de la Cooperativa y a las dependencias por las cuales está conformada la Cooperativa que son; departamento de negocios, operaciones, talento humano, administrativo-financiero, marketing y tecnología.

**2. ¿Usted como representante legal de la Cooperativa conoce que beneficios tiene el realizar el balance social?**

Cabe mencionar que el cumplimiento ante el ente regulador es de suma importancia ya que es un requisito indispensable en la cual se evidencian mejoras que se pueden implementar en la gestión de la cooperativa, que los socios y los clientes se sientan satisfechos con los productos que se ofrecen, por ejemplo, tasas accesibles, plazos accesibles, condiciones de garantía para que los socios cumplan con sus metas de emprender y así fomentar el desarrollo.

**3. ¿La Cooperativa cuenta con manuales, estatutos actualizados que respalden el Balance Social? Mencione los reglamentos.**

En el Estatuto actual o Estatuto Social con vigencia desde noviembre de 2021 establece que en la Cooperativa tiene la obligatoriedad de presentar a la asamblea de representantes, el Balance Social, es lo que esta normado y es un requerimiento que incluye asimismo en el Manual de Buen Gobierno que son los que están vigentes.

**4. ¿El presupuesto que realiza la cooperativa, asigna para la elaboración del balance social?**

Hay un rubro específico que establece varias actividades como programas de capacitación, programas de apoyo a los microempresarios, también fomenta a la educación financiera para jóvenes, adolescentes, niños que al cumplir la mayoría de edad se puedan convertir en socios y tengan el acceso directo a sus cuentas.

**5. ¿Conoce los principios y dimensiones para la elaboración del balance Social?**

Las Cooperativa tiene objetivos que van más allá de lo económico, prácticamente estos objetivos se traducen en actividades, programas y acciones que beneficien tanto a la Cooperativa como a los socios, el Balance Social es una herramienta de gestión que se construye en base de los principios del cooperativismo y dimensiones que plantea la superintendencia de economía popular y solidaria en sus reglamentos, lo cual considero que es útil para la organización, dirección, evaluación y control de la cooperativa.

**6. ¿Conoce cuáles son las desventajas al no presentar el Balance Social ante la superintendencia de economía popular y solidaria?**

Se incurriría en un incumplimiento de las obligaciones que tiene gerencia ante la asamblea y el ente regulador, por lo que no se evidenciaría la gestión como actividades y programas realizadas por la cooperativa.

La Cooperativa está realizando y estructurando el Balance Social y el plazo de su presentación está definido hasta marzo del 2023.

**7. ¿Qué es la responsabilidad social?**

La Responsabilidad Social es uno de los principios del cooperativismo y considero que enmarca todas las acciones y estrategias como Cooperativa que se puede aplicar a los socios, a los sectores, en donde se desenvuelven sean estos productivos, artesanales, de crecimiento, unitarios o sociales, esa es la responsabilidad en la cual hay que enfocarse para ayudar a la contribución del crecimiento del negocio siendo la Cooperativa un ente de apoyo de asistencia técnica de brindar servicios inclusivos y asimismo permita cumplir con la sostenibilidad del medio ambiente.

**8. ¿Cuáles son las acciones que la Cooperativa pone en práctica para ser socialmente responsable?**

Algunas acciones que se han realizado son; la educación financiera dirigidas a los jóvenes de las escuelas rurales participando en un programa a nivel mundial que fue la semana del dinero y que la SEPS organizó participando como sector de Chimborazo en; Cajabamba, Columbe, Guamote, especialmente en el sector rural brindando charlas con material didáctico, permitiendo estar en contacto con la comunidad reiterando la importancia de la educación financiera para evitar el sobreendeudamiento, así como también dar a conocer los productos y servicios que ofrece la cooperativa, para la captación de nuevos socios.

Por otro lado, apoyar a los sectores vulnerables de Riobamba a través del Municipio en su departamento de gestión para atender a estos sectores vulnerables (violencia intrafamiliar, niños con discapacidad).

**9. ¿Cómo incide la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda.?**

La Responsabilidad Social se complementa con la actividad financiera, cumpliendo tanto con los principios del cooperativismo como indicadores financieros, por lo que se han creado estrategias, programas para mejoras continuas de la cooperativa.

**10. ¿La Cooperativa se ha capacitado para realizar un balance social?**

Para el período 2020 existía un programa en donde se ingresaban todas las actividades que se realizaban y al ser un balance se evaluaban los aspectos positivos y las metas que no se cumplieron. Considero que es fundamental diseñar el Balance Social para tener claro los objetivos, actividades y estrategias específicas y que se evidencie que la Cooperativa está cumpliendo con la responsabilidad social.

## **Anexo 2: Encuesta para los colaboradores de la Cooperativa**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Nombre del entrevistado:** Colaboradores

**Objetivo:** Analizar si el Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020.

**Instrucciones:** Sírvase en contestar con la mayor seriedad las siguientes preguntas, de antemano agradecemos su colaboración.

**Preguntas:**

1. ¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una Asamblea?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
2. ¿Sabe cuáles son los principios del cooperativismo?  
Si  
No
3. ¿Qué opina sobre la remuneración que recibe al desempeñar sus funciones en la cooperativa?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
4. ¿Qué opina sobre las condiciones en que desempeña su trabajo?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
5. ¿Cómo califica los servicios que ofrece la cooperativa?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
6. ¿Cómo califica la contribución que realiza la Cooperativa para el desarrollo de la comunidad? (como aspectos socio-culturales, deportes, artes, salud)  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho

7. ¿La Cooperativa da incentivos a los colaboradores por el desempeño de sus funciones?  
Si  
No
8. ¿Sabe que significa responsabilidad social?  
Si  
No
9. ¿La Cooperativa ha implementado actividades que ayuden y contribuyan al medio ambiente?  
Si  
No
10. ¿Cómo califica la actividad educativa realizada por la Cooperativa hacia los trabajadores?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
11. ¿La Cooperativa ha realizado talleres o capacitaciones a los colaboradores?  
Si  
No
12. ¿Qué opina sobre la gestión que realizó el Consejo de Administración referente a la toma de decisiones que aportan positivamente a la cooperativa?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho

### **Anexo 3: Encuesta para los socios de la Cooperativa**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Nombre del entrevistado:** Asociados o miembros

**Objetivo:** Analizar si el Balance Social incide en la Responsabilidad Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda. período 2020.

**Instrucciones:** Sírvase en contestar con la mayor seriedad las siguientes preguntas, de antemano agradecemos su colaboración.

**Preguntas:**

1. ¿Al momento de ingresar y ser socio de la Cooperativa tenía conocimiento de los derechos y obligaciones que implica?  
Si  
Talvez  
No
2. ¿Cómo socio sabe cuáles son los principios del cooperativismo?  
Si  
Talvez  
No
3. ¿Cómo socio sabe de todos los servicios que ofrece la cooperativa?  
Si  
No
4. ¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una Asamblea?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
5. ¿Cuánto le asigna a la gestión de la Cooperativa sobre sus incentivos de desarrollo y crecimiento de cada socio al momento de acceder a un crédito?  
Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Poco satisfecho  
Nada satisfecho
6. ¿Sabe que significa responsabilidad social?  
Si  
Talvez  
No
7. ¿Cómo socio ha participado en la rendición de cuentas?  
Si  
No

## Anexo 4: Balance General



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JORGE LTDA

### BALANCE GENERAL AL 2020-12-31

Fecha: 11/01/2021 08:58  
Reporte: 12-5013  
Expresado en: USD

Sucursal: 1MATRIZ  
Oficina: 101PRINCIPAL  
Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
1	ACTIVO	10.917.642,67
11	FONDOS DISPONIBLES	2.052.294,61
1101	CAJA	58.103,45
110105	EFFECTIVO	57.303,45
11010510	BOVEDA INTERNA	57.303,45
1101051005	BOVEDA MATRIZ	57.303,45
110110	CAJA CHICA	800,00
11011005	CAJA CHICA MATRIZ	800,00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.994.191,16
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	90.684,45
110310	BANCO E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	922.971,16
11031005	CUENTA CORRIENTE	398.017,21
1103100505	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI - 80027996-04	143.502,27
1103100510	BANCO DEL AUSTRO - 00-06-03925-1	254.514,94
11031010	CUENTA AHORRO	524.953,95
1103101005	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI - 8062997800	524.953,95
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	960.535,55
11032010	CUENTAS DE AHORROS	960.535,55
1103201005	FINANCOOP - 001010001158	195.430,52
1103201010	FINANCOOP COMPENSACION - 002010000459	3.760,87
1103201020	COAC NUEVA ESPERANZA LTDA - 2104322	145.976,82
1103201025	FINANCOOP AHORRO RENTABLE	635.367,34
13	INVERSIONES	0,00
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y	0,00
130550	DE 1 A 30 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0,00
13055010	CERTIFICADO CACPECO	0,00
130555	DE 31 A 90 DIAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	0,00
13055515	CERTIFICADO COOPROGRESO	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	8.549.595,39
1402	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	6.829.299,31
140205	DE 1 A 30 DIAS	226.518,02
140210	DE 31 A 90 DIAS	453.684,56
140215	DE 91 A 180 DIAS	643.041,71
140220	DE 181 A 360 DIAS	1.209.295,50
140225	DE MAS DE 360 DIAS	4.296.759,52
1404	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENC	1.505.930,21
140405	DE 1 A 30 DIAS	48.527,40
140410	DE 31 A 90 DIAS	90.566,33
140415	DE 91 A 180 DIAS	131.854,76
140420	DE 181 A 360 DIAS	252.321,92
140425	DE MAS DE 360 DIAS	982.659,80

Sucursal: 1MATRIZ  
 Oficina: 101PRINCIPAL  
 Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
1407	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	381.797,05
140705	DE 1 A 30 DIAS	11.374,92
140710	DE 31 A 90 DIAS	23.124,08
140715	DE 91 A 180 DIAS	33.034,71
140720	DE 181 A 360 DIAS	67.153,24
140725	DE MAS DE 360 DIAS	247.110,10
1426	CARTERA CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERES	40.296,15
142605	DE 1 A 30 DIAS	9.997,64
142610	DE 31 A 90 DIAS	5.496,16
142615	DE 91 A 180 DIAS	7.375,91
142620	DE 181 A 360 DIAS	7.821,11
142625	DE MAS DE 360 DIAS	9.605,33
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	75.314,23
142805	DE 1 A 30 DIAS	14.798,74
142810	DE 31 A 90 DIAS	7.894,28
142815	DE 91 A 180 DIAS	10.684,44
142820	DE 181 A 360 DIAS	16.349,02
142825	DE MAS DE 360 DIAS	25.587,77
1431	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERES	6.529,09
143105	DE 1 A 30 DIAS	1.396,32
143110	DE 31 A 90 DIAS	739,69
143115	DE 91 A 180 DIAS	1.138,45
143120	DE 181 A 360 DIAS	2.412,12
143125	DE MAS DE 360 DIAS	842,51
1450	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	42.348,70
145010	DE 31 A 90 DIAS	3.591,73
145015	DE 91 A 180 DIAS	6.827,97
145020	DE 181 A 270 DIAS	7.114,27
145025	DE MAS DE 270 DIAS	24.814,73
1452	CARTERA CREDITO MICROCREDITO VENCIDA	43.240,16
145210	DE 31 A 90 DIAS	5.199,07
145215	DE 91 A 180 DIAS	10.457,11
145220	DE 181 A 360 DIAS	13.413,55
145225	DE MAS DE 360 DIAS	14.170,43
1455	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA	1.802,76
145510	DE 31 A 90 DIAS	439,21
145515	DE 91 A 180 DIAS	1.015,46
145520	DE 181 A 360 DIAS	348,09
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-376.962,27
149910	(CARTERA DE CREDITOS CONSUMO PRIORITARIO)	-200.015,63
149920	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	-116.884,91
149935	(CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO)	-15.827,44
149950	(CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA)	0,00
149969	(PROVISION GENERICA VOLUNTARIA)	-44.234,29
15	DEUDORES POR ACEPTACION	0,00
1502	DESPUES DEL PLAZO	0,00
150205	DESPUES DEL PLAZO	0,00
16	CUENTAS POR COBRAR	88.108,76
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	0,00
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	0,00
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITO	92.259,16

Sucursal: 1MATRIZ  
 Oficina: 101PRINCIPAL  
 Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	71.815,44
160320	CARTERA DE MICROCREDITO	16.385,30
160335	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	4.058,42
160350	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	0,00
1614	PAGOS POR CUENTAS DE SOCIOS	1.008,58
161430	GASTOS JUDICIALES SOCIOS	1.008,58
16143005	GASTOS JUDICIALES	1.008,58
16143010	GESTIÓN POR RECUPERACIÓN DE CARTERA	0,00
16143015	CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS	0,00
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	7,18
169090	OTRAS	7,18
16909010	CONVENIOS POR COBRAR	7,18
1690901005	ASEGURADORA	0,00
1690901015	FACILITO	7,18
16909025	CUENTAS POR LIQUIDAR	0,00
1690902510	FACILITO	0,00
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-5.166,14
169905	(PROVISION PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR)	-4.612,96
169910	(PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-553,18
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	172.875,25
1802	EDIFICIOS	184.953,61
180205	UTILIZADO POR LA ENTIDAD	184.953,61
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	49.875,54
180505	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	23.724,70
18050505	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA MATRIZ	23.724,70
180510	EQUIPO DE OFICINA	24.899,82
18051005	EQUIPO DE OFICINA MATRIZ	24.899,82
180520	SISTEMA TELEFONICO REDES Y SEGURIDAD	1.451,02
18052005	SISTEMA TELEFÓNICO VOIP	1.451,02
1808	EQUIPOS DE COMPUTACION	54.750,00
180805	EQUIPOS DE COMPUTACION MATRIZ	53.216,91
180810	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN CÁMARA DE VIDEO	1.533,09
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	1.351,00
180710	MOTO	1.351,00
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-118.054,90
189905	(EDIFICIOS)	-46.775,59
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA)	-22.018,12
18991505	(MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA)	-13.165,55
18991510	(EQUIPO DE OFICINA)	-8.590,77
18991520	(SISTEMA TELEFÓNICO VOIP)	-241,80
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-47.944,69
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-1.316,50
19	OTROS ACTIVOS	54.768,66
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONE	14.223,77
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	13.923,77
19011010	FINANCOOP	13.913,77
19011015	COAC NUEVA ESPERANZA LTDA	10,00
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION COOPE	300,00
19012505	LPROCACH	300,00
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	3.229,78
190490	OTROS	3.229,78

**Resumen:** 1MATRI7  
**Oficina:** 101PRINCIPAL  
**Fecha de Corte:** 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
19049005	SEGUROS	1.521,78
19049010	PROVEEDORES	1.708,00
1905	GASTOS DIFERIDOS	33.671,63
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	91.378,54
19052005	SISTEMA SOLFBANK	1,00
19052010	SISTEMA FINANCIERO FIT-BANK	65.257,44
19052015	LICENCIAS ORACLE DATA BASE ESTANDAR	6.025,82
19052020	LICENCIAS OFFICE HOME AND BUSINESS TP 2016	4.240,68
19052025	CABLEADO ESTRUCTURAL	0,00
19052030	SOFTWARE DATA RISK	13.932,80
19052035	SOFTWARE BALANCE SOCIAL	1.120,00
19052040	SISTEMA ELECTRONICO ALARMAS	800,80
190599	(AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DIFERIDOS)	-57.708,91
19059910	(AMORTIZACION PROGRAMAS DE COMPUTACION)	-57.708,91
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	3.508,98
190615	PROVEEDURIA	3.508,98
1990	OTROS	137,88
199005	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO- IVA	137,88
199025	FALTANTE DE CAJA	0,00
1999	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-1,38
199990	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS)	-1,38
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>10.917.642,67</b>

2	PASIVOS	9.360.513,09
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	8.471.183,62
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	2.922.058,13
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	2.918.295,27
21013505	AHORRO A LA VISTA	2.590.790,53
21013510	AHORRO A LA VISTA MENOR EDAD	145.358,83
21013525	AHORRO RIFA	7.053,98
21013530	AHORRO PROGRAMADO	173.615,23
21013540	AHORRO ECOLOGICO	1.476,70
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	3.760,86
2103	DEPOSITOS A PLAZO	5.241.036,33
210305	DE 1 A 30 DIAS	947.209,81
210310	DE 31 A 90 DIAS	1.630.326,17
210315	DE 91 A 180 DIAS	1.197.111,36
210320	DE 181 A 360 DIAS	1.153.940,39
210325	DE MAS DE 361 DIAS	312.448,60
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	308.091,16
210505	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	308.091,16
21050505	AHORRO ENCAJE	308.091,16
25	CUENTAS POR PAGAR	320.660,84
2501	INTERESES POR PAGAR	113.727,22
250105	DEPOSITOS A LA VISTA	0,16
25010505	PROV. INTERES AHORRO A LA VISTA	0,16
25010510	PROV. INTERES AHORRO JORGITO JUNIOR	0,00
25010525	PROV. INTERES AHORRO RIFA	0,00
25010530	PROV. INTERES AHORRO PROGRAMADO	0,00
25010540	PROV. INTERES AHORRO ECOLOGICO	0,00
250115	DEPOSITOS A PLAZO	113.727,06

Sucursal: 1MATRIZ  
 Oficina: 101PRINCIPAL  
 Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
250135	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0,00
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	121.594,21
250305	REMUNERACIONES	0,00
25030505	SUELDOS POR PAGAR	0,00
250310	BENEFICIOS SOCIALES	18.152,87
25031005	DÉCIMO TERCER SUELDO	1.136,87
25031010	DÉCIMO CUARTO SUELDO	2.666,40
25031015	VACACIONES	14.349,60
250315	APORTES AL IESS	4.612,04
25031505	APORTE PATRONAL	1.657,53
25031510	APORTE PERSONAL	1.289,19
25031515	PRESTAMOS IESS	1.665,32
250320	FONDO DE RESERVA IESS	73,17
250325	PARTICIPACION EMPLEADOS	20.399,13
250390	OTRAS	78.357,00
25039010	PROVISION PARA JUBILACION PATRONAL	60.019,62
25039015	PROVISION PARA DESAHUCIO	18.337,38
2504	RETENCIONES	10.086,67
250405	RETENCIONES FISCALES	5.582,57
25040505	IMPUESTO A LA RENTA	2.540,58
2504050501	RELACION DE DEPENDENCIA	25,12
2504050505	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS PERS. NATUR.	259,75
2504050510	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	586,83
2504050515	HONORARIOS PROFESIONALES	1.177,59
2504050520	TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES DE NATURALEZA CORPORAL	366,53
2504050535	PROMOCION Y PUBLICIDAD	0,00
2504050550	POR OTROS SERVICIOS	106,55
2504050555	SEGUROS Y REASEGUROS	18,21
2504050560	SERVICIOS PRESTADOS POR SOCIEDADES	0,00
25040510	RETENCIONES FISCALES IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	3.041,99
2504051005	RETENCION IVA BIENES	425,38
2504051010	RETENCION IVA SERVICIOS	595,03
2504051015	RETENCION IVA SERVICIOS PROFESIONALES	1.622,75
2504051050	IVA VENTAS	398,83
250490	OTRAS RETENCIONES	4.504,10
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	42.037,93
250505	IMPUESTO A LA RENTA	32.016,83
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	10.021,10
25059005	SOLCA	707,87
25059020	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR	5.783,57
25059030	COSEDE	3.529,66
2506	PROVEEDORES	23.138,41
250605	PROVEEDORES DE BIENES	10.105,61
25060505	PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD	10.036,50
25060530	MATERIAL RECICLABLE	69,11
250610	PROVEEDORES DE SERVICIOS	13.032,80
25061015	HONORARIOS DE GERENCIA	0,00
25061020	PROVEEDORES POR PAGAR	13.032,80
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	10.076,40
259020	POR PAGAR VARIOS ACREEDORES	0,00
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	10.076,40

Sucursal: 1MATRIZ  
 Oficina: 101PRINCIPAL  
 Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
250135	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0,00
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	121.594,21
250305	REMUNERACIONES	0,00
25030505	SUELDOS POR PAGAR	0,00
250310	BENEFICIOS SOCIALES	18.152,87
25031005	DÉCIMO TERCER SUELDO	1.136,87
25031010	DÉCIMO CUARTO SUELDO	2.666,40
25031015	VACACIONES	14.349,60
250315	APORTES AL IESS	4.612,04
25031505	APORTE PATRONAL	1.657,53
25031510	APORTE PERSONAL	1.289,19
25031515	PRESTAMOS IESS	1.665,32
250320	FONDO DE RESERVA IESS	73,17
250325	PARTICIPACION EMPLEADOS	20.399,13
250390	OTRAS	78.357,00
25039010	PROVISION PARA JUBILACION PATRONAL	60.019,62
25039015	PROVISION PARA DESAHUCIO	18.337,38
2504	RETENCIONES	10.086,67
250405	RETENCIONES FISCALES	5.582,57
25040505	IMPUESTO A LA RENTA	2.540,58
2504050501	RELACION DE DEPENDENCIA	25,12
2504050505	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS PERS. NATUR.	259,75
2504050510	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	586,83
2504050515	HONORARIOS PROFESIONALES	1.177,59
2504050520	TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES DE NATURALEZA CORPORAL	366,53
2504050535	PROMOCION Y PUBLICIDAD	0,00
2504050550	POR OTROS SERVICIOS	106,55
2504050555	SEGUROS Y REASEGUROS	18,21
2504050560	SERVICIOS PRESTADOS POR SOCIEDADES	0,00
25040510	RETENCIONES FISCALES IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	3.041,99
2504051005	RETENCION IVA BIENES	425,38
2504051010	RETENCION IVA SERVICIOS	595,03
2504051015	RETENCION IVA SERVICIOS PROFESIONALES	1.622,75
2504051050	IVA VENTAS	398,83
250490	OTRAS RETENCIONES	4.504,10
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	42.037,93
250505	IMPUESTO A LA RENTA	32.016,83
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	10.021,10
25059005	SOLCA	707,87
25059020	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR	5.783,57
25059030	COSEDE	3.529,66
2506	PROVEEDORES	23.138,41
250605	PROVEEDORES DE BIENES	10.105,81
25060505	PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD	10.036,50
25060530	MATERIAL RECICLABLE	89,11
250610	PROVEEDORES DE SERVICIOS	13.032,80
25061015	HONORARIOS DE GERENCIA	0,00
25061020	PROVEEDORES POR PAGAR	13.032,80
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	10.076,40
259020	POR PAGAR VARIOS ACREEDORES	0,00
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	10.076,40

Sucursal: 1MATRIZ  
 Oficina: 101PRINCIPAL  
 Fecha de Corte: 31-12-2020

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	Saldo
<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO</b>		10.917.642,67
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	2.338.610,52
7103	ACTIVOS CASTIGADOS	38.470,37
710310	CARTERA DE CREDITOS	38.470,37
7107	CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	79.278,39
710710	CONSUMO PRIORITARIO	22.666,87
710720	MICROCREDITO	56.611,52
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	69.965,24
710910	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	9.862,09
710920	CARTERA DE MICROCREDITO	22.398,85
710935	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	686,65
710950	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	0,00
710990	OTROS	37.017,65
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	2.150.896,52
719005	COBERTURA DE SEGUROS	475.368,96
719090	OTRAS CUENTAS DE ORDEN	1.675.507,56
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	13.306.136,60
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	13.306.136,60
740110	DOCUMENTOS EN GARANTIA	13.156.733,90
740120	BIENES INMUEBLES EN GARANTIA	149.402,70
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>		<b>15.644.747,12</b>

\_\_\_\_\_  
 GERENTE GENERAL

\_\_\_\_\_  
 AUDITOR INTERNO

\_\_\_\_\_  
 CONTADOR GENERAL