



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES  
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA  
DURANTE EL PERIODO 2021 – 2022**

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada  
en Contabilidad y Auditoría

**Autores:**

Marlys Fiorella Del Pezo Rosales  
Jazmín Paola Quiroz Malla

**Tutor:**

PhD. Guido Patricio Santamaría Quishpe

LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO 2024

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Del Pezo Rosales Marlys Fiorella, con cédula de ciudadanía No. 2450275264, Quiroz Malla Jazmín Paola, con cédula de ciudadanía No. 2150262448 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DURANTE EL PERIODO 2021 - 2022”**, siendo el PhD. Guido Patricio Santamaría Quishpe., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 29 del 2024



Marlys Fiorella Del Pezo Rosales

C.C: 2450275264



Jazmín Paola Quiroz Malla

C.C: 2150262448

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **DEL PEZO ROSALES MARLYS FIORELLA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **2450275263** de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** – **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA DURANTE EL PERIODO 2021 – 2022**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 – Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 29 de febrero del 2024

Tutor: PhD. Guido Patricio Santamaría Quishpe

Tema: “**EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA DURANTE EL PERIODO 2021 – 2022**”

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.

- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

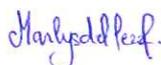
**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comuniqué, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 29 días del mes de febrero del 2024.



Marlysdelfe Del Pezo Rosales  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, PhD.  
**LA CESIONARIA**

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **QUIROZ MALLA JAZMIN PAOLA** identificado con cédula de ciudadanía No. **2150262448** de estado civil soltera , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** – **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA DURANTE EL PERIODO 2021 – 2022**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 – Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 29 de febrero del 2024

Tutor: PhD. Guido Patricio Santamaría Quishpe

Tema: “**EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA DURANTE EL PERIODO 2021 – 2022**”

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- f) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.

- g) La publicación del trabajo de grado.
- h) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- i) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- j) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 29 días del mes de febrero del 2024.

  
Jazmín Paola Quiroz Malla  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, PhD.  
**LA CESIONARIA**

## AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DURANTE EL PERIODO 2021 - 2022”**, de Del Pezo Rosales Marlys Fiorella; Quiroz Malla Jazmín Paola, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 29 de febrero de 2024



PhD. Guido Patricio Santamaría Quishpe  
C.C. 0501848220

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante: Del Pezo Rosales Marlys Fiorella y Quiroz Malla Jazmín Paola, con el título del Proyecto de Investigación: **“EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DURANTE EL PERIODO 2021 - 2022”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 29 de febrero de 2024

Para constancia firman:

Mg. Mayra Alexandra Chicaiza Herrera  
C.C: 0503265159  
LECTOR 1 (PRESIDENTE)

Dra. Marcela Patricia Vizuete Achig  
C.C: 0502387590  
LECTOR 2 (MIEMBRO)

Ing. Clara de las Mercedes Razo Ascazubi  
C.C: 0502765316  
LECTOR 3 (MIEMBRO)

## **AGRADECIMIENTO**

*Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, quien nos ha permitido cumplir una meta importante para nuestra vida profesional.*

*Gracias a nuestro tutor por su valiosa orientación, su conocimiento y su empatía contribuyeron al gratificante camino de la investigación*

***Marlys y Jazmín***

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, Digna y Walter, por su amor incondicional y por creer en mí, gracias por inculcar en mí el valor del esfuerzo a través de su ejemplo. A mi mami, quien ha sido mi mayor fuente de inspiración. A mi hermana Zarela, mi familia, y a todas aquellas personas que formaron parte de este trayecto, gracias por todo su apoyo, su amor, y por estar a mi lado en todo momento.*

**Marlys Del Pezo**

## ***DEDICATORIA***

*A mis padres Carmen Malla, Hipólito Quiroz por siempre acompañarme, apoyarme en cada uno de los pasos que he dado tanto en mi vida personal como profesional, a mis hermanos por sus consejos que me impulsan a seguir adelante, a mi sobrino por llegar a nuestra familia a iluminar con su inocencia y ocurrencias.*

*A mi Theo por siempre recibirme en casa con mucho cariño y entusiasmo, por ser mi mejor amigo y más grande amor.*

*A mi familia y amigos por su apoyo y comprensión incondicional y celebrar cada uno de mis logros, motivándome a seguir adelante para alcanzar todas las metas que me he propuesto y quiero.*

***Jazmín Quiroz***

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

**TITULO: “EL BALANCE SOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA DURANTE EL PERIODO 2021 - 2022”**

**Autores:**

Del Pezo Rosales Marlys Fiorella

Quiroz Malla Jazmín Paola

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue analizar los componentes del Balance Social con un enfoque gerencial que contribuya a la toma de decisiones. La metodología utilizada como la aplicación de un cuestionario dirigido a los usuarios internos y externos de la entidad para evidenciar y analizar el impacto e implementación de esta herramienta de gestión. Los resultados obtenidos de la comparación del Balance Social de los periodos 2021 y 2022 demostró que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., presenta carencias respecto a cinco macro dimensiones, por ende se evidenció significativos porcentajes en diferentes indicadores que representa la varianza de la misma, por consiguiente, asociación voluntaria y abierta, control democrático de los miembros, capacitación e información, participación económica de los asociados y la cooperación entre cooperativas, dependiendo la debilidad y su área de mayor incidencia, deben mejorar este aspecto para su futuro. Identificadas aquellas deficiencias se diseñó un plan de mejoras, ya que de esta forma al ser implementada se optimizarán las operaciones, fortalecerá su posición financiera y así ofrecerá un mejor servicio a sus socios, entre los planes de acción más relevantes se especifica el desarrollo de estrategias para la generación de ingresos, análisis de costos y procesos, diseño de programas de capacitación y análisis de la estructura de tasas de interés.

**Palabras claves:** Economía Popular y Solidaria, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Balance social, Plan de mejoras, toma de decisiones.

# **TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**THEME: “THE SOCIAL BALANCE AND ITS IMPACT ON DECISION**

**MAKING IN -ANDINA- COOPERATIVE DURING 2021 - 2022””**

**Authors:**

Del Pezo Rosales Marlys Fiorella

Quiroz Malla Jazmin Paola

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to analyze the components of the Social Balance with a managerial approach that contributes to decision-making. The methodology used as the application of a questionnaire aimed at the entity's internal and external users to evidence and analyze the impact and implementation of this management tool. The results obtained from the comparison of the Social Balance of the periods 2021 and 2022 showed that the Cooperativa de Ahorro y Credito Andina Ltda., presents deficiencies with respect to five macro dimensions, therefore significant percentages were evidenced in different indicators that represent the variance of the same, therefore, voluntary and open association, democratic control of the members, Training and information, economic participation of members and cooperation between cooperatives, depending on the weakness and their area of greatest incidence, must improve this aspect for their future. Once those deficiencies were identified, an improvement plan was designed, since in this way, when implemented, operations will be optimized, it will strengthen its financial position and thus offer a better service to its partners, among the most relevant action plans is specified the development of strategies for revenue generation, cost and process analysis, Design of training programs and analysis of the interest rate structure.

**Keywords:** Popular and Solidarity Economy, Savings and Credit Cooperatives, Social Balance, Improvement Plan, Decision Making.

## INDICE GENERAL

1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
5.1. Planteamiento del problema .....	5
5.2. Formulación del problema .....	7
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivo General.....	7
6.2. Objetivos Específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
8. FUNDAMENTACION CIENTIFICA TEORICA.....	9
8.1. Economía Popular y Solidaria .....	9
8.2. Cooperativas de ahorro y crédito.....	10
8.3. Principios Cooperativos .....	11
8.3.1. Membresía abierta y voluntaria. ....	11
8.3.2. Control Democrático de los miembros. ....	11
8.3.3. Participación económica de los miembros.....	11
8.3.4. Autonomía e independencia. ....	12
8.3.5. Capacitación, formación e información.....	12
8.3.6. Cooperación entre cooperativas.....	12
8.3.7. Compromiso con la comunidad.....	12
8.4. Contabilidad Gerencial .....	13
8.5. Responsabilidad Social .....	13
8.6. Balance Social .....	14
8.7. Modelo del Balance Social.....	14
8.7.1.1. Variables e Indicadores. ....	14
8.7.1.2. Área interna.....	15
8.7.1.3. Área externa.....	15
8.7.1.4. Condiciones para cumplir el Balance Social .....	16
8.7.1.5. Beneficios de implementación del Balance Social .....	16

8.7.1.6.	Presentación del Balance Social .....	16
8.8.	Balance Social Cooperativo .....	17
8.9.	Toma de Decisiones .....	18
8.9.1.1.	Proceso de toma de decisiones.....	20
8.9.1.2.	Características de la decisión.....	20
8.9.1.3.	Efectos a futuro.....	20
8.9.1.4.	Reversibilidad.....	20
8.9.1.5.	Impacto.....	20
8.9.1.6.	Calidad.....	20
8.9.1.7.	Periodicidad.....	21
9.	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	21
9.1.	Enfoque de la investigación .....	21
9.1.1.1.	Investigación Cuantitativa .....	21
9.2.	Tipo de investigación.....	21
9.2.1.1.	Investigación de campo .....	21
9.2.1.2.	Investigación documental o bibliográfica.....	22
9.2.1.3.	Investigación Descriptiva .....	22
9.3.	Población y Muestra .....	22
9.4.	Técnicas de Investigación .....	23
9.4.1.1.	Cuestionario .....	23
9.5.	Procedimiento y Análisis .....	24
10.	DESARROLLO Y ANALISIS DEL CASO .....	26
10.1.	Análisis y categorización de la información.....	26
10.1.1.1.	Macro dimensión 1 .....	27
10.2.	Macro dimensión 2.....	30
10.3.	Macro dimensión 3.....	33
10.4.	Macro dimensión 4.....	36
10.5.	Macro dimensión 5.....	37
10.6.	Macro dimensión 6.....	37
10.7.	Macro dimensión 7.....	39
11.	ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	43
11.1.	Aplicación de cuestionario .....	43
11.2.	Propuesta de Plan de mejoras a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. 59	
11.2.1.1.	Generalidades de la Institución.....	59

11.2.1.2.	Antecedentes.....	59
11.2.1.3.	Misión.....	59
11.2.1.4.	Visión .....	59
12.	IMPACTOS .....	67
12.1.	SOCIAL.....	67
12.2.	ECONOMICO .....	67
13.	CONCLUSIONES .....	68
14.	RECOMENDACIONES .....	69
16.	ANEXOS .....	73

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios del Proyecto .....	4
Tabla 2 Actividades y Sistemas de tareas en relación a los objetivos .....	8
Tabla 3 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario .....	10
Tabla 4 Personal relacionado con la COAC Andina Ltda. ....	23
Tabla 5 Valoración en escala de Likert.....	24
Tabla 6 Matriz de comparación de componentes del Balance Social.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 7 Puntuación de calificación del cuestionario.....	25
Tabla 8 Asociación Voluntaria y Abierta.....	27
Tabla 9 Asociados según cargas familiares.....	28
Tabla 10 Asociados según estado civil .....	29
Tabla 11 Asociados según instrucción formal.....	30
Tabla 12 Control Democrático de los miembros.....	31
Tabla 13 Participación y gestión democrática .....	32
Tabla 14 Participación Económica de los Asociados- Capital Social Propiedad Común .....	33
Tabla 15 Distribución de excedentes y utilidades pagadas .....	34
Tabla 16 Intereses pagados y ganados .....	35
Tabla 17 Depósitos en Instituciones Financieras.....	36
Tabla 18 Educación, capacitación e información - Capacitación técnica.....	37
Tabla 19 Cooperación entre cooperativas - Créditos recibidos por organizaciones.....	38
Tabla 20 Compromiso con la comunidad - Inclusión social y programas de educación financiera .....	39
Tabla 21 Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por rango de edad .....	40
Tabla 22 Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por provincia de domicilio .....	41
Tabla 23 Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda .....	44
Tabla 24 Numero de encuestados que consideran importante su participación en la elaboración y entrega de información para lograr el equilibrio social.....	45

Tabla 25 Numero de encuestados que consideran fidedigna la información presentada en el Balance Social .....	46
Tabla 26 Precepción de la socialización del Balance social 2022 .....	47
Tabla 27 Numero de encuestados que consideran que el Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada .....	48
Tabla 28 Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector .....	49
Tabla 29 Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa.....	50
Tabla 30 Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa .....	51
Tabla 31 Cuantificación del cuestionario aplicado a personal interno .....	52
Tabla 32 Percepción de la socialización del Balance social 2022 .....	54
Tabla 33 Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC .....	55
Tabla 34 Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector .....	56
Tabla 35 Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa.....	57
Tabla 36 Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa .....	58
Tabla 37 Plan de mejoras en relacion a las falencias encontradas en la presentación del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda .....	65
Tabla 38 Operacionalización de la Variable Independiente: Balance Social.....	73
Tabla 39 Operacionalización de la Variable Dependiente: Toma de Decisiones.....	75
Tabla 40 Cuadro comparativo del periodo 2021- 2022 del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.....	61

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Toma de decisiones: Factor Humano .....	19
Ilustración 2 Macro dimensión 1 .....	27
Ilustración 3 Macro dimensión 1 .....	28
Ilustración 4 Macro dimensión 1 .....	29
Ilustración 5 Macro dimensión 1 .....	30
Ilustración 6 Macro dimensión 2 .....	32
Ilustración 7 Macro dimensión 3 .....	33
Ilustración 8 Macro dimensión 3 .....	34
Ilustración 9 Macro dimensión 3 .....	35
Ilustración 10 Macro dimensión 4 .....	36
Ilustración 11 Macro dimensión 4 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ilustración 12 Macro dimensión 6 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ilustración 13 Macro dimensión 7 .....	39
Ilustración 14 Macro dimensión 7 .....	40
Ilustración 15 Macro dimensión 7 .....	42
Ilustración 16 Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda .....	44
Ilustración 17 Numero de encuestados que consideran importante su participación en la elaboración y entrega de información para lograr el equilibrio social.....	45
Ilustración 18 Numero de encuestados que consideran fidedigna la información presentada en el Balance Social.....	46
Ilustración 19 Precepción de la socialización del Balance social 2022 .....	47
Ilustración 20 Numero de encuestados que consideran que el Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada.....	48
Ilustración 21 Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector .....	49
Ilustración 22 Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa.....	50

Ilustración 23 Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa .....	51
Ilustración 24 Precepción de la socialización del Balance social 2022 .....	54
Ilustración 25 Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC.....	55
Ilustración 26 Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector .....	56
Ilustración 27 Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa.....	57
Ilustración 28 Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa .....	58
Ilustración 29 Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. ....	60
Ilustración 30 Subordinación de la Variable Independiente: Balance Social <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Ilustración 31 Subordinación de la Variable Dependiente: Toma de Decisiones .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ilustración 32 Arbol de problemas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ilustración 33 Supraordinación conceptual de la Variable Independiente: Balance Social y la Variable Dependiente: Toma de Decisiones .....	80

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

El balance social y su incidencia en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. durante el periodo 2021 – 2022.

**Fecha de inicio:**

Abril 2023

**Fecha de finalización:**

Febrero 2024

**Lugar de ejecución:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda.

**Facultad que auspicia:**

Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Contabilidad y Auditoría

**Equipo de Trabajo:**

Del Pezo Rosales Marlys Fiorella      2450275263

Quiroz Malla Jazmín Paola              2150262448

**Área de Conocimiento:**

Contabilidad, Auditoría

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**Sublínea de Investigación:**

Ética y Responsabilidad Social

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto tiene como objetivo principal analizar de manera exhaustiva la implementación del Balance Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. durante el periodo 2021-2022, la investigación respecto a cada principio e indicador aplicado en los informes pertinentes, contribuirá para reconocer aquellas áreas de mejora y de esta manera fortalecer su impacto, mediante la oportuna toma de decisiones en la institución,

El instrumento evaluará la perspectiva de la población seleccionada a través del método de medición escala de Likert, dirigido para usuarios internos y externos, con la finalidad de obtener una visión integral sobre la utilidad y aplicación del Balance Social. Además, se utilizarán otras herramientas de recolección de datos pertinentes.

La implementación del Balance Social de manera idónea puede convertirse en una herramienta estratégica valiosa para la toma de decisiones gerenciales, proporcionando una comprensión holística del desempeño de la cooperativa y facilitando acciones concretas para mejorar su impacto económico, social y ambiental. Por ende, la implementación de las mejoras propuestas no solo beneficiará a la cooperativa sino también a sus socios y a la comunidad en general, al garantizar una gestión más sostenible y transparente

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Actualmente las entidades que integran el sector financiero popular y solidario están obteniendo mayor espacio y posicionamiento, de modo que se instauran nuevas herramientas de gestión para su mejora continua, una de ellas es denominada balance social, el mismo que tiene por objetivo reunir y sistematizar la información socioeconómica, cuantificar lo cualitativo que son factores vitales más allá de las cifras la cual será presentada en un documento público.

La estructuración del balance social es un análisis del cumplimiento de los principios cooperativistas, y se clasifican en dimensiones, variables e indicadores. Correspondiente a la metodología y presentación del informe del Balance Social deberá regirse en medida de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, reflejando su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Es habitual que las entidades presenten a través de balances sociales, todas las actividades socioambientales que se ejecutan, esto va más allá de lo que se expone en los estados financieros por tal motivo las políticas que contenga dicho balance social debe estar a conocimiento del personal como de los grupos de interés, caso contrario se evidenciara desconocimiento de la temática del balance social, poca credibilidad en su importancia y utilidad, déficit en capacitación y limitada actualización de la información. Por las razones ya antes mencionadas la necesidad de constatar la utilidad del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda.

Por lo tanto, el cumplimiento del balance social y su incidencia en la toma de decisiones dentro de la institución, permitirá incorporar mayor responsabilidad social en el sector cooperativo e incentivar el alcance de los objetivos institucionales planteados, además de evidenciar la realidad sobre aquellas acciones ejecutadas y las que no se realizan de acuerdo al conocimiento del personal sobre la estructura del Balance Social, de modo que se efectúen los criterios solicitados y requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Por ende, la finalidad de la presente investigación es difundir la importancia de la aplicabilidad del Balance Social en el sector cooperativo, de modo que se identifica el impacto del mismo para la toma de decisiones dentro de la cooperativa y permita el cumplimiento de cada objetivo institucional planteado por la organización, evidenciando que es una herramienta eficiente de control y medición.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

*Tabla 1*

*Beneficiarios del Proyecto*

<b>Directos</b>	<b>Indirectos</b>
<b>Gerente</b>	2 Estudiantes Investigadores
<b>8 Departamentos</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi

**Fuente:** Elaboración propia, con información recopilada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

## **5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1.Planteamiento del problema**

La Economía Popular y Solidaria se define como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Bajo este contexto, el sector financiero popular y solidario considera en cada actividad económica llevada a cabo al ámbito social fundamentado en base a la reciprocidad, cooperación y solidaridad, además de estar integrado por diversas organizaciones, entre ellas cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, cajas de ahorro, bancos comunales y fondos mortuorios.

El sistema económico es social y solidario, se desenvuelve mediante las distintas formas de organización económica que garantizan el desarrollo de emprendimientos dedicados a la producción de bienes o prestación de servicios, satisfaciendo principalmente la demanda local y nacional, es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito que brindan distintos tipos de servicios o productos a la población, tales como créditos, ahorros, inversiones y pago de servicios.

Es así como se establece al sistema económico como social y solidario, ya que tiene como principal objetivo reconocer al ser humano como sujeto y fin de la economía, en la cual se debe mantener vínculo armónico entre sociedad, estado y mercado para garantizar el buen vivir. Adicionalmente, se identifican diversas formas de organización, tales como el sector comunitario, asociativo, cooperativista y unidades económicas populares. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

El sector cooperativo con el transcurso de los años ha demostrado una evolución constante y sostenida, ya que se ha enfocado a los sectores más pobres del país y al resto de la población de clase media, donde ésta proporciona créditos con tasas de interés mínimas, servicios y productos a todo el país, mediante diversas líneas de crédito como: microcrédito, consumo, vivienda y comercial.

Por consiguiente, el término responsabilidad social funciona como una herramienta esencial en el proceso para la toma de decisiones considerando además que se relaciona a la gestión llevada a cabo junto al Balance Social, este debe estar adaptado a la diversidad y disminución de desigualdad social, así pues, es relevante que aquellos procedimientos y efectos productivos sean integrados en la organización.

El Balance social representa una herramienta que permite medir y auditar el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa. Los usuarios de la información aportada por este balance son los clientes internos y externos de la organización. Su elaboración no debería responder a la necesidad de mostrar a la sociedad cifras cualitativas y cuantitativas de cumplimiento como una estrategia de marketing, sino para conocer la situación de la empresa con relación a sus responsabilidades y buscar la manera de alcanzar sus metas sociales. (Oliveros, 2016, p. 1)

El Balance Social es un instrumento sumamente importante para la gestión eficiente de las cooperativas de ahorro y crédito, de manera escénica para verificar el cumplimiento de los principios cooperativos. Este instrumento permite que se mida la gestión por medio de indicadores cualitativos y cuantitativos, en la que intervienen la colectividad, proveedores, grupos de interés, socios y clientes, para posteriormente permitir la toma de decisiones en pro de mejorar.

De acuerdo a lo antes manifestado es primordial que el Balance Social de una organización se cumpla de manera óptima y con responsabilidad desde una perspectiva ética y relacionado con la responsabilidad social, de tal manera que permitirá establecer un proceso integrado por el entorno y grupos de interés.

## **5.2. Formulación del problema**

¿Como incide el Balance Social en la toma de decisiones en la Cooperativa de ahorro y crédito ANDINA Ltda. en el año 2022?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Analizar los componentes del Balance Social con un enfoque gerencial que contribuya a la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. durante el periodo 2021 – 2022.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Indagar aspectos teóricos sobre el Balance Social y la toma de decisiones para sustentación teórica del proyecto.
- Identificar los componentes de mayor incidencia del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. que contribuyan a una adecuada toma de decisiones.
- Diseñar un plan de mejoramiento continuo de acuerdo a los componentes críticos identificados en los periodos de análisis.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Objetivo General:** Analizar los componentes del Balance Social con un enfoque gerencial que contribuya a la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. durante el periodo 2021 – 2022.

**Tabla 2**

*Actividades y Sistemas de tareas en relación a los objetivos*

Objetivo específico	Actividad	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagar aspectos teóricos sobre el Balance Social y la toma de decisiones para sustentación teórica del proyecto.</li> </ul>	Búsqueda bibliográfica sobre el balance social de la COAC	Junio 2023	Obtención de información sobre la aplicación del Balance Social y cumplimiento de los principios cooperativistas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los componentes de mayor incidencia del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. que contribuya a una adecuada toma de decisiones</li> </ul>	Diseño y aplicación del cuestionario en base al conocimiento de usuarios internos y externos sobre la aplicación del Balance Social en la Cooperativa	Septiembre 2023	Creación de instrumento para la recolección de información mediante la técnica escala de Likert.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un Plan de Mejoramiento Continuo de acuerdo a los componentes críticos identificados en los periodos de análisis.</li> </ul>	Emitir propuestas de mejoramiento pertinentes correspondientes a los componentes críticos identificados	Febrero 2024	Plan de Mejoramiento Continuo de factores deficientes hallados en el Balance Social en la Cooperativa. En los periodos de análisis.

## **8. FUNDAMENTACION CIENTIFICA TEORICA**

### **8.1.Economía Popular y Solidaria**

La Economía Popular y Solidaria se basa en la construcción de una nueva sociedad sustentada en la solidaridad y convivencia entre los seres humanos y el planeta, a través de la organización, la comunidad y la cooperatividad, así como en distintas formas de producción y transformaciones políticas que buscan mejorar la calidad de la vida a favor del bien común.

Desde la práctica, sus principios son: comunitariedad (relaciones comunitarias), dualidad (unidad en la diversidad cultural y humana), interculturalidad, reciprocidad, redistribución, respeto y armonía con la naturaleza, soberanía. (Peña, 2021, p.1) En Ecuador, la economía popular y solidaria surge por el requerimiento y anhelo de optimizar las condiciones de vida de los ecuatorianos, con mayor intención hacia sectores vulnerables.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

La solidaridad es un principio base de la Economía Popular y Solidaria, el cual cimienta el apoyo mutuo de la comunidad que tiene un bien común establecido como objetivo, además de la productividad participativa, activa e incluyente, en decir, el beneficio que se desea alcanzar está relacionado netamente con un crecimiento comunal, mas no individual.

La economía es considerada una ciencia social y parte integral del estudio de vínculos sociales concernientes al análisis económico sobre procesos de distribución, producción, consumo de bienes y servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades humanas, y de esta manera se destaca la importancia para comprender las relaciones entre las personas y las instituciones en la sociedad.

Las formas de organización que integran la Economía Popular y Solidaria son los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. Concerniente al Sector Cooperativo, constarán sociedades de personas que según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. (Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario, 2013)

**Tabla 3**

*Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario*

<b>Segmento</b>	<b>Activos</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

Fuente: SEPS (2023)

## **8.2.Cooperativas de ahorro y crédito**

El sector cooperativo según la Economía Popular Y Solidaria (2011) las cooperativas de ahorro y crédito entendidas como sociedades de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales en común, por medio de la propiedad conjunto y de la gestión democrática con personalidad jurídica de derecho privado a interés social.

En ese sentido, se menciona que “son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito”. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2023, p. 149)

En Ecuador, las cooperativas cumplen con rol primordial con la sociedad, en especial con los grupos vulnerables que usualmente no formaban parte del sistema financiero del país, en tal sentido, se puede considerar que las cooperativas cumplen sus objetivos empresariales, económicos y sociales permitiendo contribuir al bienestar de los socios.

### **8.3.Principios Cooperativos**

Los principios cooperativos son vitales para las organizaciones del sector, permiten un crecimiento y desarrollo para las entidades y quienes la conforman para de esta forma a través del tiempo se adapten a distintas épocas y no pierdan su esencia, ser entidades que procuren el bienestar de sus asociados y de toda la comunidad.

**8.3.1. Membresía abierta y voluntaria.** El primer principio cooperativo hace referencia al ingreso voluntario por parte de todas aquellas personas estén dispuestas a aceptar responsabilidades y hacer uso de productos y servicios que oferta la cooperativa, sin considerar alguna imposición legal para contraer obligaciones y mantener contra su voluntad. (Vargas, 2015)

**8.3.2. Control Democrático de los miembros.** La gestión en las cooperativas es ejecutada democráticamente por cada socio o miembro que participe de manera activa en la toma de decisiones y establecimiento de políticas, de modo que todos los socios poseen los mismos derechos de votos. (Dominguez, Capa, Rodriguez, 2016)

**8.3.3. Participación económica de los miembros.** En las cooperativas, los socios aportan de manera justa al capital y lo administran de manera democrática. Una parte del capital generalmente es propiedad común de la cooperativa. Los socios asignan los excedentes para varios propósitos, que pueden incluir el desarrollo de la cooperativa, la creación de reservas, el beneficio de los socios en función de su participación en la cooperativa, la capacitación de los socios y otras actividades aprobadas por ellos. (Federacion de Cooperativas de Produccion del Uruguay, 2023)

- 8.3.4. Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones autónomas, de ayuda mutua, controladas por sus socios. Si celebran acuerdos con otras organizaciones, incluyendo gobiernos, o si recaudan fondos de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa. (ICURN, 2013, p. 2)
- 8.3.5. Capacitación, formación e información.** Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo. (Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle, 2023, p. 1)
- 8.3.6. Cooperación entre cooperativas.** Este principio debe ser un ejercicio que, a través de redes de actuación entre Sociedades Cooperativas, puedan, intercambiar tecnologías, modelos de negocios, paradigmas gerenciales y técnicas de formación cooperativa que valore el espíritu de la cooperación. Los socios de las cooperativas deben comprender que la cooperación entre personas se completa con la Inter cooperación, entre Sociedades Cooperativas. Si las cooperativas reconocen y aplican el valor del principio de cooperación tendrán buenos resultados. (Coba, Díaz , 2022, p. 687)
- 8.3.7. Compromiso con la comunidad.** El principio interés por la comunidad hace referencia al grado de relación o unión con lo local de toda experiencia cooperativa. El componente endógeno es considerado como un elemento de gran importancia tanto para el funcionamiento como para el desarrollo de las cooperativas. (Marcuello, Saz, 2008, p. 7)

Cada uno de los principios cooperativos se considera importante de aplicar, sin embargo, es fundamental el principio de membresía abierta y voluntario ya que este permite el acceso al sistema financiero de todas aquellas personas que deseen inscribirse

sin discriminación alguna y con absoluta accesibilidad a aquellos productos y servicios que provee la cooperativa, además de incrementar los servicios financieros.

#### **8.4.Contabilidad Gerencial**

La Contabilidad Gerencial proporciona una visión interna continua de la actividad económica de una empresa, ya que representa una herramienta esencial que permite identificar el origen de aspectos externos que puedan presentarse en la entidad. (Colina, 2023)

Por otro lado, para el autor Flores (2019), la contabilidad gerencial es información financiera que emana de la contabilidad y que está orientada a los aspectos administrativos de la empresa y sus informes será de uso interno y serán utilizados por los administradores y propietarios para juzgar y evaluar el desarrollo de la entidad, sí está cumple con las políticas y metas originadas por la gerencia de la entidad, dando la posibilidad de comparar los resultados obtenidos con anteriores y tener la información necesaria para mejorar el funcionamiento a futuro. (p.6)

De manera que la contabilidad gerencial incide principalmente en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, ya que se estipula mayor trascendencia a datos cualitativos y posteriormente se incrementan procesos de mejora continua, además de presentar recursos para la supervivencia de la entidad frente a la competencia.

#### **8.5.Responsabilidad Social**

La responsabilidad social es aplicada para la creación de valor y para la contribución a la sostenibilidad de la entidad, en base a eso se conoce que cada vez ha incrementado su preponderancia por la mayor sensibilización adquirida por grupos de interés, considerando aspectos como al bienestar de empleados y socios. (Duarte, 2015)

Ahora bien, es importante describir a la responsabilidad social en el contexto en el que es aplicado, ya que es un elemento esencial de la entidad cooperativa. Su funcionamiento se basa en principios y valores que tienen como fin el bienestar del entorno cooperativista (Avila & Cuadrado, 2022), además que implica que se desarrolle una mejora continua y se establezca una evolución de acuerdo a las necesidades de la cooperativa y del entorno.

## **8.6. Balance Social**

El balance social es una herramienta utilizada para la evaluación y medición de los resultados de la aplicación de la política social de la organización, y consecuentemente esta idea se transforma a un concepto más amplio, siendo así en la actualidad una herramienta de gestión para registrar, planear, controlar, organizar, dirigir y evaluar el desempeño social de la organización durante un periodo establecido (Correa, 2007), además de valorar su rendimiento, sobre distintos aspectos, que conforma la sostenibilidad corporativa. (Fellner, 2014)

El balance social es un documento que contrapone los efectos positivos a los efectos negativos que se derivan de la actuación de la empresa y que permite evaluar el cumplimiento de su responsabilidad social durante un periodo determinado. Es perfecto para comunicar a la sociedad su aporte en materia de recursos humanos y medioambiental y su relación con la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

De la misma manera Lilián (2020), manifiesta que:

El balance social se constituye en la herramienta de información adecuada que da a conocer la gestión social emprendida, en la medida que se diseñe y construya con base a las particularidades de la cooperativa. (p. 205)

## **8.7. Modelo del Balance Social**

**8.7.1.1. Variables e Indicadores.** Organización Internacional del Trabajo (2001) señala que las variables son aquellas actividades que en su contenido pueden variar los indicadores reflejan esa variación por lo cual son un medio y no un

fin para llevar a cabo un control de la gestión ya que no constituyen un dato, sino que agregan valor a los resultados” (p.20)

Una variable e indicador debe recoger información útil, suficiente y real de fuentes confiables para que de esta forma se pueda tomar decisiones oportunamente en relación al control o evaluación, cabe recalcar que no solo se trata de presentar resultados si no también analizarlos haciendo referencia a la política social y objetivos sociales planteados.

**8.7.1.2. Área interna.** En el ámbito interno, se debe considerar los diferentes logros de la empresa en beneficio de empleados y colaboradores. Para poder interpretar y correlacionar correctamente la información, es necesario diagnosticar y caracterizar a todo el personal. Las principales variables e indicadores se distribuyen en tres grupos; características socio-laborales del personal, servicios sociales que presta la entidad al personal e integración y desarrollo del personal (Salinas, Gándara, Sánchez, 2018, p. 4-5)

**8.7.1.3. Área externa.** En este campo, el objetivo es evaluar la gestión relacionada con los diferentes sectores que hacen posible la existencia y el desarrollo de la empresa. La proyección externa tiene diversos grados de influencia, algunos sectores tienen relaciones más directas, otros más indirectas. Por ejemplo, relaciones más directas con las familias de los empleados, accionistas, consumidores, proveedores, canales de distribución, competencia, jubilados, acreedores, etc. (Salinas, Gándara, Sánchez, 2018, p. 5-6)

El área externa referencia al cumplimiento con la responsabilidad social de manera general, por lo cual se dividen en tres campos; relaciones primarias, relaciones con la comunidad y relaciones con otras instituciones, se debe tener en cuenta que las características de cada empresa son diferentes por ende se debe diseñar variables e indicadores acorde a lo mismo para de esta manera obtener mayor exactitud de la realidad empresarial a evaluar.

#### **8.7.1.4. Condiciones para cumplir el Balance Social**

Las empresas deben definir indicadores que proporcionen información relevante respecto al control gestión en relación a la eficiencia, eficacia, efectividad e impacto, para que adopten un mejoramiento progresivo que permita: evaluar, medir y controlar.

#### **8.7.1.5. Beneficios de implementación del Balance Social**

La implementación del Balance Social en las organizaciones de la economía social, ofrecen ventajas como medio para comprender, profundizar y transmitir el significado socioeconómico del cooperativismo y de su proyección social al evaluar el cumplimiento de los objetivos sociales de las cooperativas.

El mismo se propone procesar la información social a través del sistema contable tradicional y exponerla periódicamente en un informe social sistemático que acompañe a los balances contables tradicionales. (Ressel, Coppini, 2012, p. 3)

Llevar a cabo el Balance Social genera una mejora en la imagen para la empresa, facilita la identificación de nuevas oportunidades, brinda información a sus accionistas e inversionistas, establece una cultura de responsabilidad social, por lo cual la implementación de el mismo contribuye a una recuperación o profundización de la identidad cooperativa y el avance hacia la excelencia tanto en la gestión social como económica.

#### **8.7.1.6. Presentación del Balance Social**

El balance social empresarial es “publicado cada año por la empresa, donde se plasma sus proyectos, beneficios y acciones realizadas a los empleados, accionistas, inversionistas, analistas del mercado y la comunidad en general, revela el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial” (Diaz, Pereyra, 2011, p. 26-27)

La publicación del balance social debe contener introducción y presentación, donde se especifica la responsabilidad social con la que cuenta y la política social la cual hace referencia, por consiguiente, contará con un informe social, cuadro de balance,

conclusiones y recomendaciones, la presentación se la realiza de manera periódica y sistemática, esto a través de un modelo de balance social.

### **8.8. Balance Social Cooperativo**

Se considera Balance Social Cooperativo al informe que surge del sistema de información socioeconómico de la cooperativa. Su finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por la misma, en concordancia con su propia identidad. (Lorenzo, L. et. al, 1998)

En un Balance Social riguroso de una cooperativa debería presentar la información de los recursos que se liberan para los beneficiarios de sus transacciones, sus excedentes sociales y los bienes preferentes o meritorios producidos por su accionar.

Estas magnitudes serían Transferencias Sociales en Especie ampliadas. y cabrían en los Sistema de Cuentas Nacionales concretando convenciones contables y/o salvedades al criterio general.

Uno de los beneficios es diagnosticar la gestión de la cooperativa alineada a los principios cooperativos. Además de la creación de estrategias, las mismas que deben ser controladas a corto y mediano plazo, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las mismas

Según las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011) el Balance Social Cooperativo tiene los siguientes objetivos:

- Rendir cuentas sobre el cumplimiento de los principios cooperativos.
- Visibilizar resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de la responsabilidad social cooperativa.
- Integrar planes y mejores prácticas sobre los aspectos sociales de la cooperativa. (p. 30)

## **8.9.Toma de Decisiones**

Las buenas decisiones no se toman fácilmente. Son el resultado de un proceso mental meticulado y ordenado. Las circunstancias cambian, por lo que no podemos arriesgarnos a respuestas mecánicas o enfoques intuitivos. De hecho, la necesidad de tomar decisiones rápidas puede ser tan grande que pueden llevarnos sin querer a trampas.

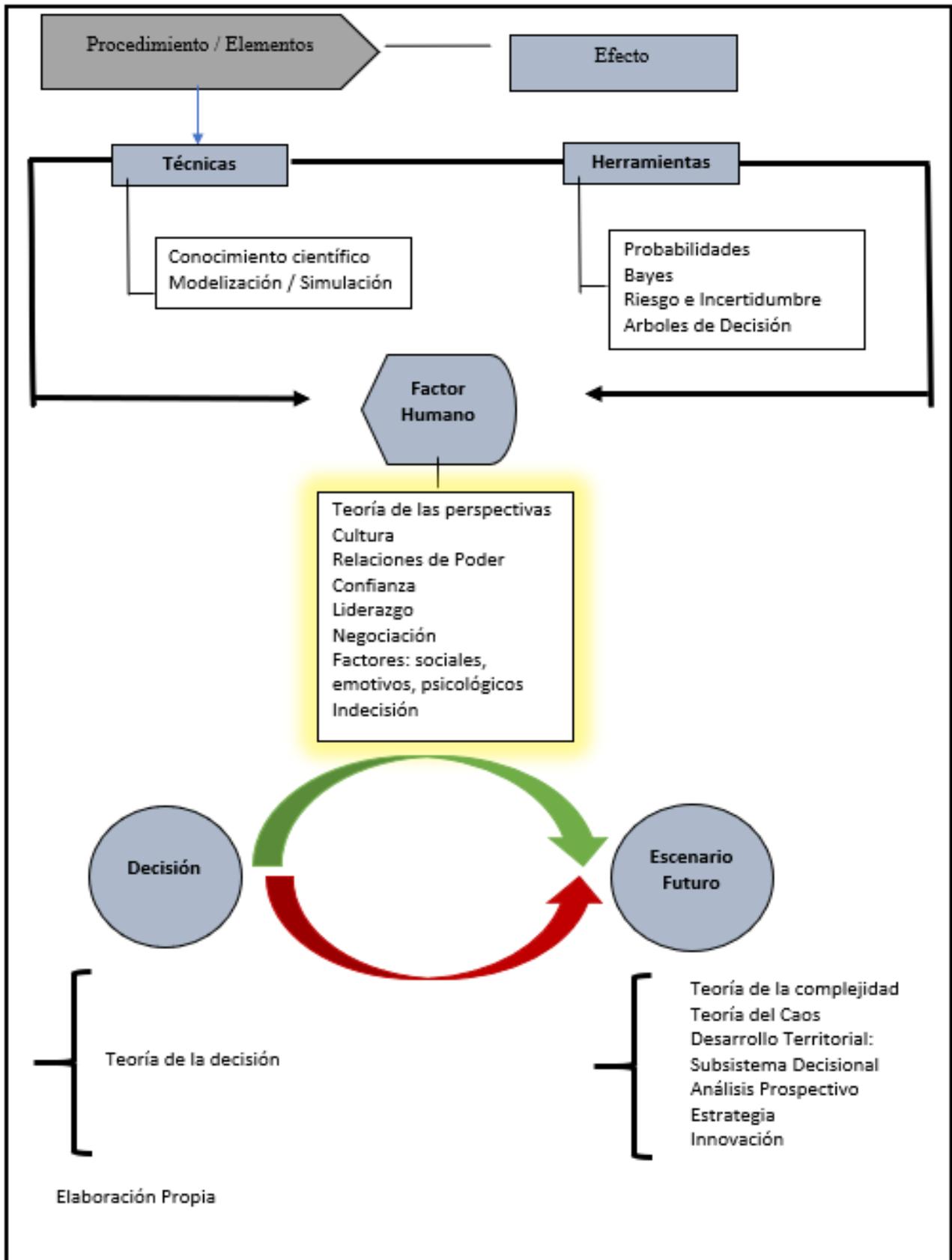
En una entidad, es fuertemente orientada por las tareas que se cumplen, la toma de decisiones es un proceso que requiere valorar y razonar las condiciones, con la finalidad de tomar la alternativa más oportuna incluso permite verificar el cumplimiento o incumplimiento de la misión y metas de la entidad.

De esta manera es esencial considerar cada una de las opciones de manera sistemática y analítica, ya que, en el caso de ser una decisión crítica, compleja o importante, se deberá tomar con mayor cuidado la decisión caso contrario la misma traerá consigo grandes consecuencias o beneficios para la organización.

En definitiva, las decisiones se basan en fuentes de información del entorno empresarial y constituyen acciones ante problemas o simples estrategias de mejora, por la cual se encuentran los siguientes elementos:

*Ilustración 1*

*Toma de decisiones: Factor Humano*



Fuente: Elaboración propia

### 8.9.1.1. Proceso de toma de decisiones

El proceso operacional de la toma de decisiones enfoca una secuencia de componentes que interactúan y mejoran la experiencia y el aprendizaje de la Gerencia siguiendo las siguientes etapas:

1. Identificación del problema
2. Análisis de los aspectos y el contexto del problema
3. Establecimiento de criterios objetivos de decisión
4. Priorización de aspectos clave
5. Generación de alternativas de solución
6. Análisis y evaluación de Alternativas
7. Selección de la mejor alternativa
8. Aplicación de la solución
9. Medición del beneficio/costo de la alternativa implementada
10. Registro y mejora de la experiencia y el aprendizaje gerencial y organizacional. (Schwarz, 2018, p.3)

### 8.9.1.2. Características de la decisión

Existen cinco factores que caracterizan a las decisiones:

8.9.1.3. **Efectos a futuro.** Debe tenerse en cuenta el grado de compromiso a futuro que se tendrá con la decisión que se tome. Las decisiones a largo plazo, consideradas como importantes, deberán ser tomadas a alto nivel, mientras que las de corto plazo a un nivel inferior.

8.9.1.4. **Reversibilidad.** Esta característica hace referencia a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implicará ese cambio.

8.9.1.5. **Impacto.** Se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se verán afectadas.

8.9.1.6. **Calidad.** Se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía, etc. Es decir, todos los aspectos de orden cualitativo presentes en una decisión.

8.9.1.7.**Periodicidad.** Este factor se refiere a la frecuencia con que se toma ese tipo de decisión; es decir, si es frecuente o excepcional. (Solano, 2003, p.47)

## **9. PROPUESTA METODOLÓGICA**

Metodología e instrumentos de recolección de información

### **9.1.Enfoque de la investigación**

#### **9.1.1.1.Investigación Cuantitativa**

El presente trabajo investigativo, se encuentra enmarcado dentro del enfoque cuantitativo con el objetivo de establecer una visión general de la temática a tratar. Este criterio se basa en la obtención y análisis de información para comprender e identificar patrones, establecer semejanzas y así llegar a una conclusión concreta, algunas características que son comunes del enfoque cuantitativo; datos numéricos, muestreo y población, instrumentos estandarizados y el análisis estadístico.

Se desarrolló la propuesta de evaluación al Balance Social correspondiente al periodo 2021 y 2022, analizando los resultados obtenidos en cada informe, posteriormente se determinó la variación de cada indicador con mayor incidencia en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

### **9.2.Tipo de investigación**

#### **9.2.1.1.Investigación de campo**

Para la ejecución de la investigación, se procedió a la interacción con el personal que constituye diversas funciones en la cooperativa, así como directivos, jefes departamentales, definiendo así a las principales fuentes de información correspondiente a los componentes del balance social y su incidencia en la toma de decisiones.

### **9.2.1.2. Investigación documental o bibliográfica**

Para el desarrollo del trabajo, se realizó una investigación bibliográfica-documental que consistió en revisión de información en fuentes secundarias sobre la medición de los componentes del balance social y su relación con la toma de decisiones. Dado que se trata de un tema de alcance global, se consideraron fuentes bibliográficas tanto nacionales como internacionales.

### **9.2.1.3. Investigación Descriptiva**

Se establece que, mediante la realización de una investigación descriptiva, se detalló el proceso de medición de los componentes del balance social y analizar las características del problema en cuestión.

## **9.3. Población y Muestra**

### **Usuarios Internos**

Para el presente proyecto investigativo, la población está constituida por el conjunto de documentos de la gestión del año 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. conformada por el personal relacionado a la entidad, el mismo que suma un total de 8 personas, a continuación, se especifica el departamento al cual pertenecen.

**Tabla 4***Personal relacionado con la COAC Andina Ltda.*

<b>No</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
<b>1</b>	Gerencia
<b>2</b>	Talento Humano
<b>3</b>	Marketing
<b>4</b>	Nacional de Captaciones
<b>5</b>	Nacional de Operaciones
<b>6</b>	Nacional de Crédito
<b>7</b>	Departamento Legal
<b>8</b>	Contabilidad

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

### Usuarios Externos

Con la finalidad, de obtener resultados integrales sobre la aplicación del Balance Social se considera la población externa de 6 personas, constituida por la Asamblea de Representantes de la cooperativa, seleccionadas por su relación directa con el objeto de estudio como es el balance social. La técnica de muestreo no probabilística empleada se conoce por conveniencia, se determinó en función de la disponibilidad de los miembros de la Asamblea para participar en la muestra.

## **9.4. Técnicas de Investigación**

### **9.4.1.1. Cuestionario**

El instrumento se utilizó para el levantamiento de información en relación a la toma de decisiones, donde se realizaron preguntas en relación al Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. la misma que fue validada con la herramienta alfa de Cronbach, que constó con el 90% de eficacia, posteriormente las respuestas obtenidas fueron evaluadas por medio de la escala de Likert, la cual se basa en la opinión y actitudes de las personas.

**Tabla 5***Valoración en escala de Likert*

<b>Opciones</b>	<b>Definición</b>
<b>0</b>	Totalmente en desacuerdo
<b>1</b>	En desacuerdo
<b>2</b>	Indiferente
<b>3</b>	De acuerdo
<b>4</b>	Totalmente de acuerdo

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Universidad de Cádiz (2017)

### **9.5.Procedimiento y Análisis**

La información y datos adquiridos durante la etapa de investigación siguen el siguiente procesamiento: Previamente, se realizó una exhaustiva inspección de la información recopilada, en esta fase implicó la verificación minuciosa del instrumento aplicado, con la finalidad de identificar posibles debilidades o datos incompletos que pudieran representar obstáculos para el análisis posterior de la información.

Posterior al análisis comparativo de cada dimensión o componente identificado en el Balance Social 2021 y Balance Social 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., se administró el uso de un cuestionario de preguntas para conocer el impacto de aplicación del Balance Social por parte de la Cooperativa y considerando las respuestas del cuestionario, la interpretación de dicha puntuación dependerá de la siguiente valoración:

**Tabla 6***Puntuación de calificación del cuestionario*

<b>Puntuación</b>	<b>Resultado</b>
<b>24 &lt; 16</b>	Existen algunos aspectos que requieren ser mejorados en el proceso de toma de decisiones
<b>&gt; 24</b>	La entidad evidencia un proceso adecuado para la toma de decisiones
<b>Cerca de 32</b>	La cooperativa cumple con características correctas para un proceso adecuado en la toma de decisiones elaborado.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Espín, Bastidas & Durán (2017)

Posteriormente, se procedió a tabular el instrumento de aplicación, con el fin de calcular el promedio de la puntuación total para establecer la calificación que la entidad obtiene de acuerdo a la toma de decisiones como resultado de la implementación del Balance Social.

Por último, dependiendo de los componentes, indicadores evaluados y respuestas del cuestionario aplicado se realizó el plan de mejoramientos basado en la identificación de falencias de la gestión administrativa evidenciada en el Balance Social.

## **10. DESARROLLO Y ANALISIS DEL CASO**

### **10.1. Análisis y categorización de la información**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo, conocer el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., la cual ha presentado una estructuración sesgada e insuficiente en relación a los indicadores propuestos por la SEPS, esto permitió plantear un plan de mejora con respecto a las siete macro dimensiones.

La ejecución de este trabajo se realizó comparando los indicadores del Balance Social del período 2021 y 2022 determinando la variación que se presenta, ya sea esta positiva o negativa, posterior a esto se interpretaron los resultados alcanzados correspondiente a cada macro dimensión y se emitió la interpretación con respecto al indicador con mayor incidencia, para de tal manera lograr obtener una visión amplia y certera sobre el rol de cada componente de la herramienta de gestión.

A continuación, se puntualiza la metodología mencionada anteriormente.

### 10.1.1.1. Macro dimensión 1

**Tabla 7**

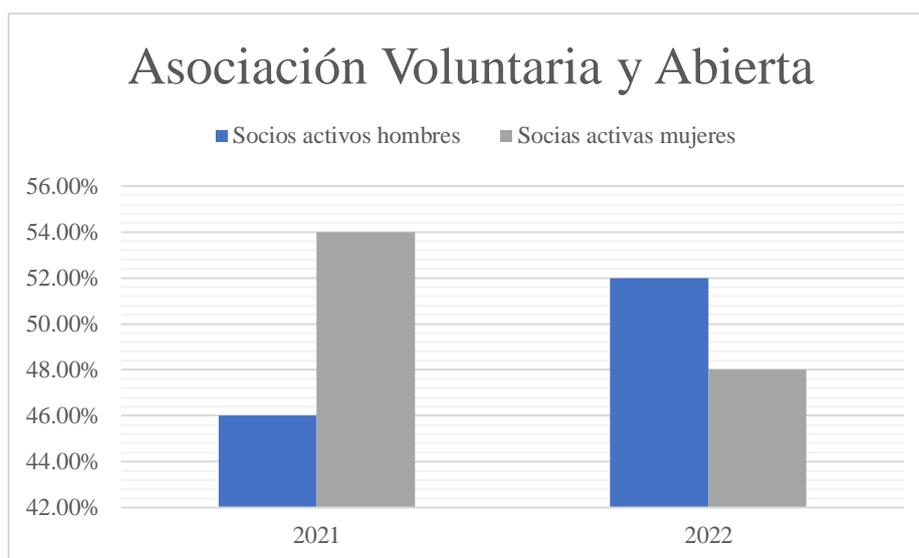
*Asociación Voluntaria y Abierta*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Socios activos hombres</b>	46%	52%	6%
<b>Socias activas mujeres</b>	54%	48%	-6%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Ilustración 2**

*Macro dimensión 1*

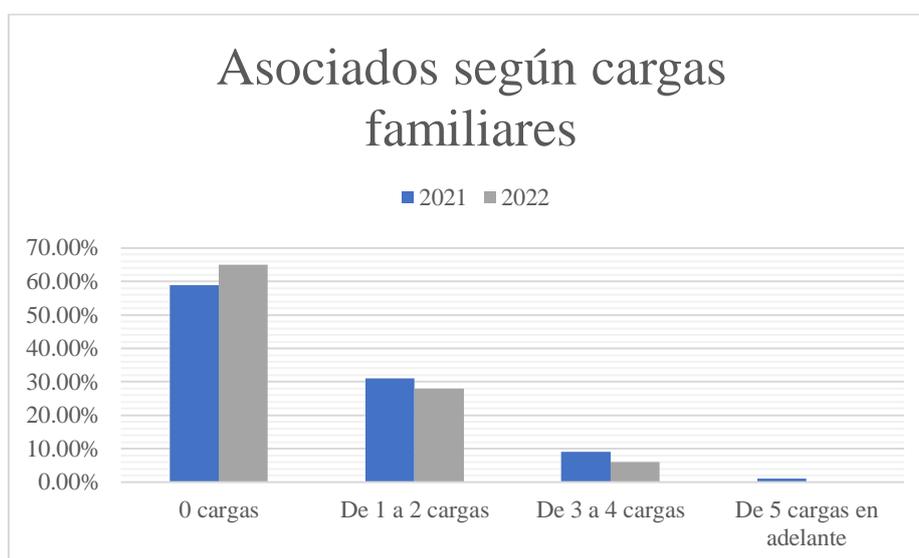


**Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N 8, muestra que la Cooperativa Andina concentró en el año 2022 mayor proporción de una población del género masculino, representado por el 52%, experimentando un crecimiento del 6% en relación al año anterior, lo cual dificulta el cumplimiento de la meta establecida en relación a la equidad de género.

**Tabla 8***Asociados según cargas familiares*

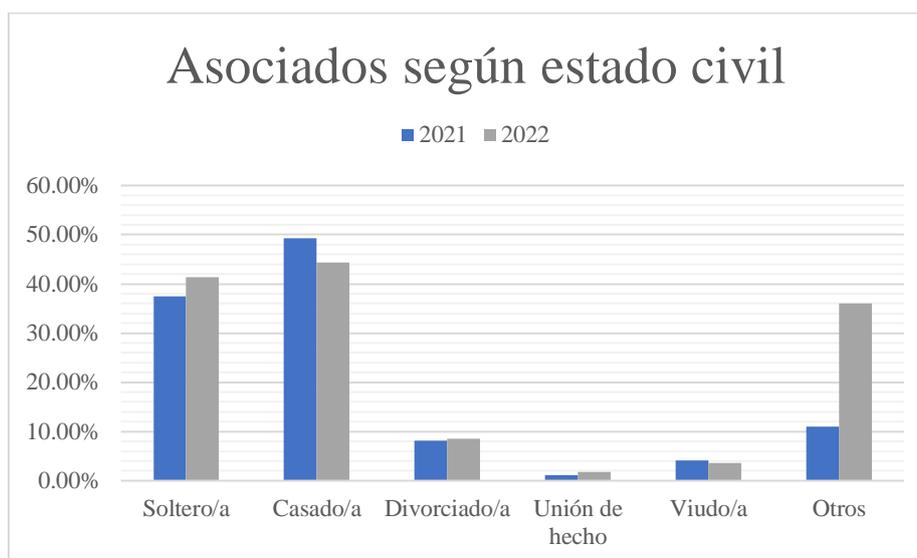
<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>0 cargas</b>	59%	65%	6%
<b>De 1 a 2 cargas</b>	31%	28%	-3%
<b>De 3 a 4 cargas</b>	9%	6%	-3%
<b>De 5 cargas en adelante</b>	1%	0%	-1%

**Fuente:** Elaboración propia.**Ilustración 3***Macro dimensión 1***Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°9, constata que en el año 2022 la entidad tiene mayor proporción de asociados con 0 cargas familiares, lo que representa el 65%, mostrando un incremento del 6% en comparación al año 2021. Este alto porcentaje en comparación a los otros grupos con cargas familiares se podría constituir una oportunidad para la Cooperativa de aprovechar esta composición de socios con 0 cargas para fomentar las colocaciones, en virtud de que este tipo de socios podrían tener una capacidad de endeudamiento equilibrado que se destina hacia la activación de negocios, a diferencia de aquellos socios con responsabilidades familiares

**Tabla 9***Asociados según estado civil*

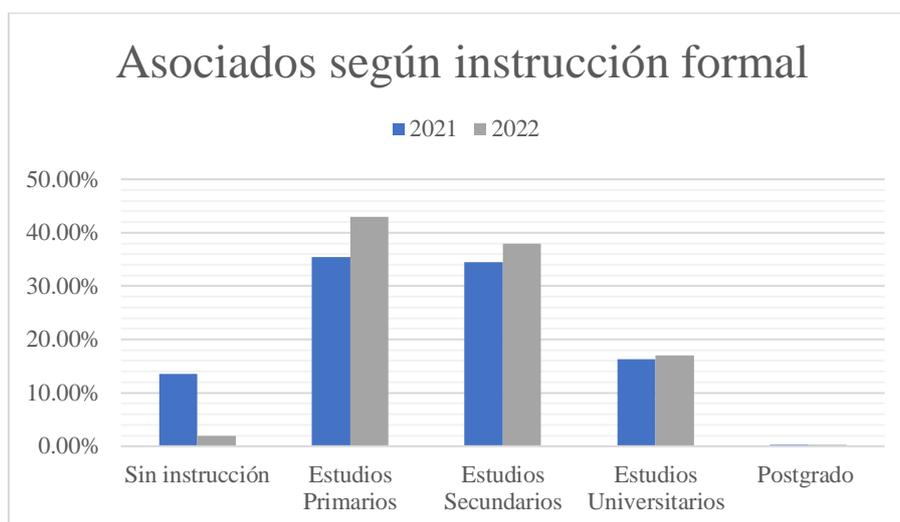
<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Soltero/a</b>	37,41%	41,41%	4%
<b>Casado/a</b>	49,27%	44,29%	-4,98%
<b>Divorciado/a</b>	8,16%	8,57%	0,41%
<b>Unión de hecho</b>	1,13%	1,75%	0,62%
<b>Viudo/a</b>	4,13%	3,62%	-0,51%
<b>Otros</b>	0,11%	0,36%	0,25%

**Fuente:** Elaboración propia.**Ilustración 4***Macro dimensión 1***Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°10, revela que la organización cuenta con una mayor proporción de asociados casados, representando el 44,29% para el periodo 2022, por lo tanto, se evidencia un crecimiento del 5,98% y este aspecto sería influyente, ya que esta población suele tener mayor responsabilidad financiera y toman decisiones conjuntas sobre ahorro e inversión.

**Tabla 10***Asociados según instrucción formal*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Sin instrucción</b>	13,52%	2%	-11,52%
<b>Estudios Primarios</b>	35,44%	43%	7,56%
<b>Estudios Secundarios</b>	34,45%	38%	3,55%
<b>Estudios Universitarios</b>	16,29%	17%	0,71%
<b>Postgrado</b>	0,3%	0,21%	-0,09%

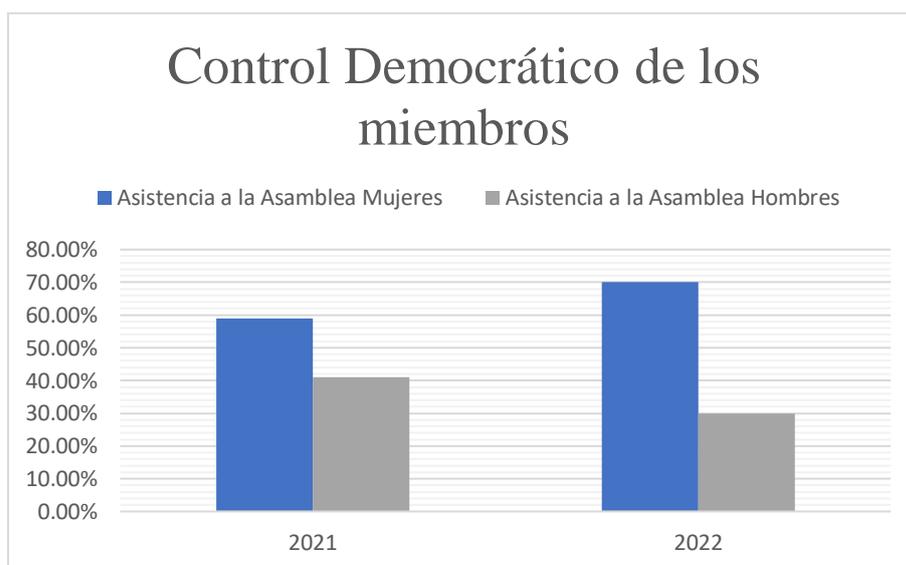
**Fuente:** Elaboración propia.**Ilustración 5***Macro dimensión 1***Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°11, evidenció que la Cooperativa Andina concentra en el año 2022 mayor proporción en asociados que tan solo cuentan con estudios primarios, representado por el 43%, mostrando un crecimiento del 7,56% en relación al año anterior, lo cual implicaría una comprensión limitada de conocimientos financieros y productos bancarios que genere la Cooperativa Andina, cabe recalcar que esto representa una debilidad ya que los canales de recaudación y aplicativo móvil son menos utilizados por los socios que cuentan con instrucción primaria. Se considera indispensable la implementar planes de educación financiera que mitiguen esta brecha existente en el uso de canales digitales.

## 10.2. Macro dimensión 2

**Tabla 11***Control Democrático de los miembros*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Asistencia a la Asamblea Mujeres</b>	59%	70%	11%
<b>Asistencia a la Asamblea Hombres</b>	41%	30%	-11%

**Fuente:** Elaboración propia.**Ilustración 6***Macro dimensión 2***Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N° 12, constata que en el año 2022 la entidad tiene mayor proporción en la asistencia a la asamblea de mujeres, lo que representa el 70% y se muestra un incremento del 11% en comparación al periodo anterior, por lo que se evidencia la falta de equidad de género en el indicador de control democrático de los miembros, y no existiría una representación igualitaria en la participación.

Tabla 12

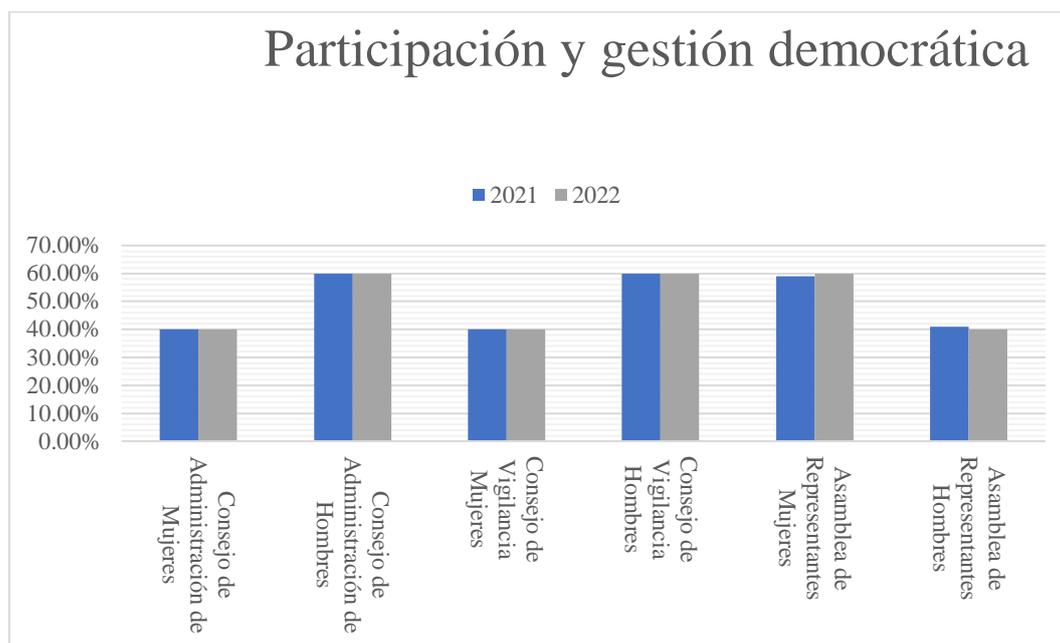
## Participación y gestión democrática

Indicador	2021	2022	Variación
Consejo de Administración Mujeres	40%	40%	0%
Consejo de Administración Hombres	60%	60%	0%
Consejo de Vigilancia Mujeres	40%	40%	0%
Consejo de Vigilancia Hombres	60%	60%	0%
Asamblea de Representantes Mujeres	58,89%	60%	1,11%
Asamblea de Representantes Hombres	41%	40%	-1%

Fuente: Elaboración propia.

## Ilustración 7

## Macro dimensión 2



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°13, muestra que la participación y gestión democrática de la Cooperativa Andina en el periodo 2022, experimentó una mayor intervención del género masculino en los respectivos consejos, representando una amenaza puesto que no se cuenta con una perspectiva de género equitativa de acuerdo a la oferta de productos y servicios.

### 10.3. Macro dimensión 3

**Tabla 13**

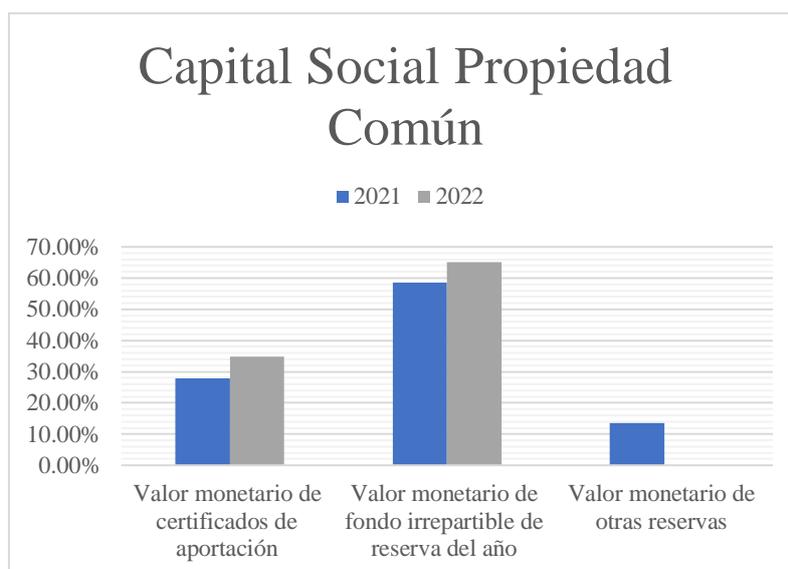
*Participación Económica de los Asociados- Capital Social Propiedad Común*

Indicador	2021	2022	Variación
<b>Valor monetario de certificados de aportación</b>	27,93%	34,85%	6,92%
<b>Valor monetario del fondo irrepatriable de reserva del año</b>	58,51%	65,15%	6,64%
<b>Valor monetario de otras reservas</b>	13,56%	0%	-13,56%

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 8**

*Macro dimensión 3*



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°14., evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022 experimentó una concentración en el valor monetario del fondo irrepatriable de reserva del año representado por el 65,15%, el cual incrementó en un 6,64% en comparación al periodo anterior, justificándose básicamente en la otorgación de créditos, por lo tanto, es indispensable para la cooperativa cumplir con los presupuestos asignados, con la finalidad de general un crecimiento sostenible de los fondos de reserva.

Tabla 14

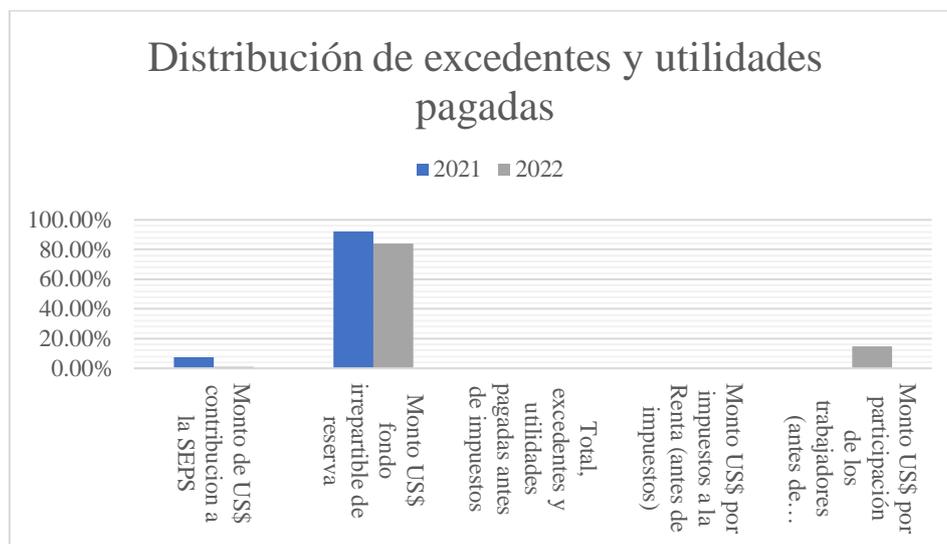
Distribución de excedentes y utilidades pagadas

Indicador	2021	2022	Variación
Monto US\$ contribución a la SEPS	7,60%	0,87%	-6,73%
Monto US\$ fondo irrepartible de reserva	92,40%	84,14%	-8,26%
Total, excedentes y utilidades pagadas antes de impuestos	0%	14,99%	14,99%
Monto US\$ por impuesto a la Renta (antes de impuestos)	0%	0%	0%
Monto US\$ por participación de los trabajadores (antes de impuestos)	0%	14,99%	14,99%

Fuente: Elaboración propia.

## Ilustración 9

Macro dimensión 3



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N 15., revela que la organización cuenta con una mayor proporción en el monto recaudado por participación de los trabajadores, representando el 14,99%, experimentando un crecimiento total en relación al año anterior, y esto simboliza una participación activa de los colaboradores de la entidad, además este monto es utilizado permanentemente para cubrir costos operativos y gastos fijos que mantiene la institución, este incremento se debe al cumplimiento de los presupuestos tanto de captaciones como de créditos.

Tabla 15

Intereses pagados y ganados

Indicador	2021	2022	Variación
<b>Monto Intereses pagados a Certificados de Aportación</b>	0%	0%	0%
<b>Monto Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a la vista</b>	2,21%	1,05%	-1,17%
<b>Monto Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a plazo</b>	38,18%	33,84%	-4,33%
<b>Monto Intereses ganados por créditos del año</b>	59,61%	65,11%	5,50%

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 10

Macro dimensión 3



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°16, evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022 experimentó una concentración en intereses ganados por créditos, representado por el 65,11%, el cual incrementó en un 5,50% a diferencia del periodo anterior, por ende, con respecto a los créditos, es recomendable alcanzar la utilidad al otorgar tasas activas que cubran las tasas pasivas y aquellos costos que sustente la cooperativa, se sugiere analizar las tasas pasivas en base a la utilidad que se va a obtener de las activas referente a los productos crediticios.

#### 10.4. Macro dimensión 4

**Tabla 16**

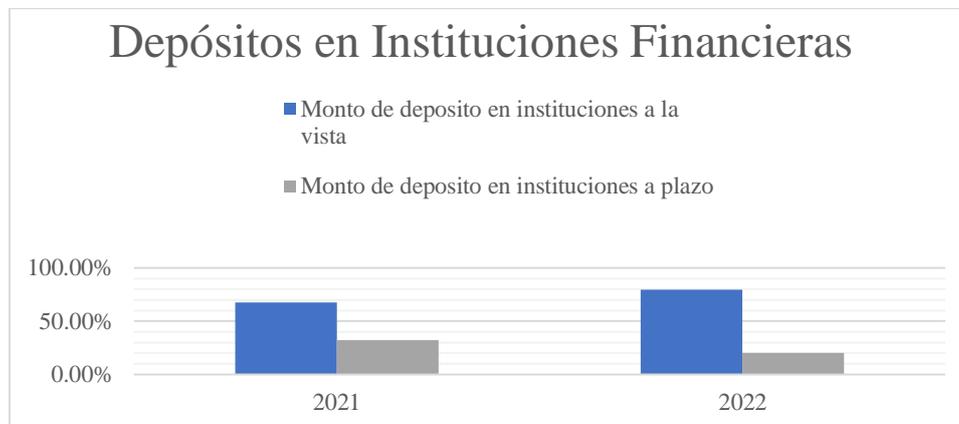
*Depósitos en Instituciones Financieras*

Indicador	2021	2022	Variación
<b>Monto de depósito en instituciones a la vista</b>	67,70%	79,49%	11,79%
<b>Monto de depósito en instituciones a plazo</b>	32,30%	20,51%	-11,79%

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 11**

*Macro dimensión 4*



Fuente: Elaboración propia

La tabla N°17., sobre el indicador de depósitos en instituciones financieras evalúa el estado de liquidez que mantiene la cooperativa, se evidencia con respecto a depósitos en instituciones a la vista una concentración del 79,49%, incrementando un 11,79% en relación al periodo anterior, esto representaría una ventaja ya que, al recibir intereses de otras instituciones financieras por depósitos realizados, este monto hace parte del ingreso de la entidad.

## 10.5. Macro dimensión 5

**Tabla 17**

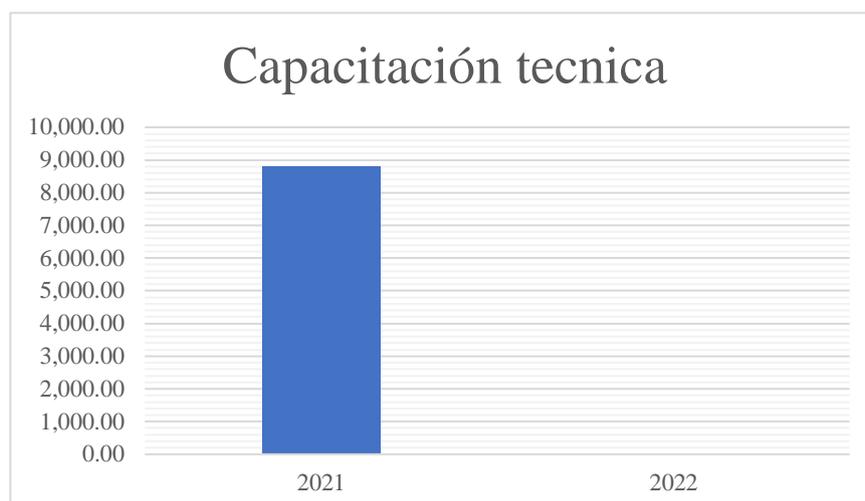
*Educación, capacitación e información - Capacitación técnica*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Capacitación técnica</b>	8.805,69,	0,00	-8.805,69

**Fuente:** Elaboración propia.

**Ilustración 12**

*Macro dimensión 7*



**Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°18., evidencio que la Cooperativa Andina en el periodo 2022, no contó con un presupuesto para realizar capacitaciones, lo que genera una observación para el departamento de Talento Humano y también una debilidad para la COAC, al no mantener a sus socios internos en constante preparación hacia las nuevas herramientas, a diferencia del periodo anterior que si destina un porcentaje para este indicador.

## 10.6. Macro dimensión 6

**Tabla 18***Cooperación entre cooperativas - Créditos recibidos por organizaciones*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Créditos entregados a otras cooperativas</b>	0,00%	0,00%	0%
<b>Inversiones realizadas en otras cooperativas</b>	82%	0,00	0%
<b>Inversiones recibidas de otras cooperativas</b>	18%	0,00	0%

**Fuente:** Elaboración propia.**Ilustración 7***Macro dimensión 7***Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°19, evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022, respecto a inversiones realizadas a otras cooperativas no cuenta con una estimación, consigo podría traer consecuencias, como; afectar a la rentabilidad, exceso de liquidez, a diferencia del periodo anterior, el cual contiene el 82%, con un decreciente.

Se debe tomar en cuenta, el interés percibido por las inversiones realizadas por otras instituciones nunca se asemeja al interés que percibe por otorgamiento de créditos. Por lo tanto, es sumamente importante para la Institución el hecho de crear productos de crédito óptimos para mantener un indicador de colocación eficiente.

## 10.7. Macro dimensión 7

**Tabla 19**

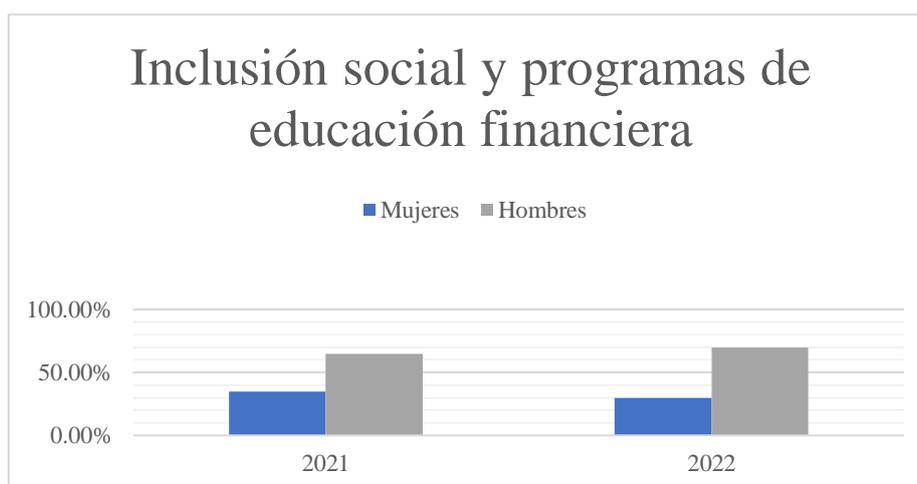
*Compromiso con la comunidad - Inclusión social y programas de educación financiera*

Indicador	2021	2022	Variación
<b>Inclusión social y programas de educación financiera – mujeres</b>	35%	30%	-5%
<b>Inclusión social y programas de educación financiera - hombres</b>	65%	70%	5%

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 14**

*Macro dimensión 7*



Fuente: Elaboración propia.

La tabla N°20, evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022, se concentró en mayor proporción en la población masculina, representado por el 70%, experimentado un crecimiento del 5%, en relación al periodo anterior, por lo tanto, es indispensable que exista una presencia equitativa entre hombres y mujeres en los talleres de Educación Financiera implementados. Para de esta forma garantizar los derechos a los socios, mitigando el hecho de que existan brechas de los mismo.

**Tabla 20**

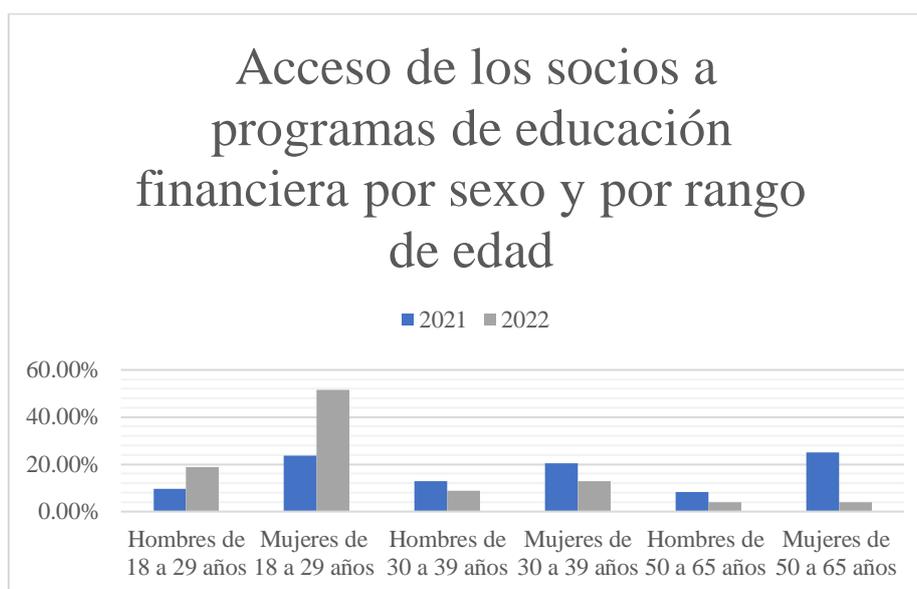
*Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por rango de edad*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Hombres de 18 a 29 años</b>	9,67%	18,81%	9,15%
<b>Mujeres de 18 a 29 años</b>	23,67%	51,49%	27,82%
<b>Hombres de 30 a 39 años</b>	13%	8,91%	-4,09%
<b>Mujeres de 30 a 39 años</b>	20,33%	12,87%	-7,46%
<b>Hombres de 50 a 65 años</b>	8,33%	3,96%	-4,37%
<b>Mujeres de 50 a 65 años</b>	25%	3,96%	-21,04%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Ilustración 15**

*Macro dimensión 7*



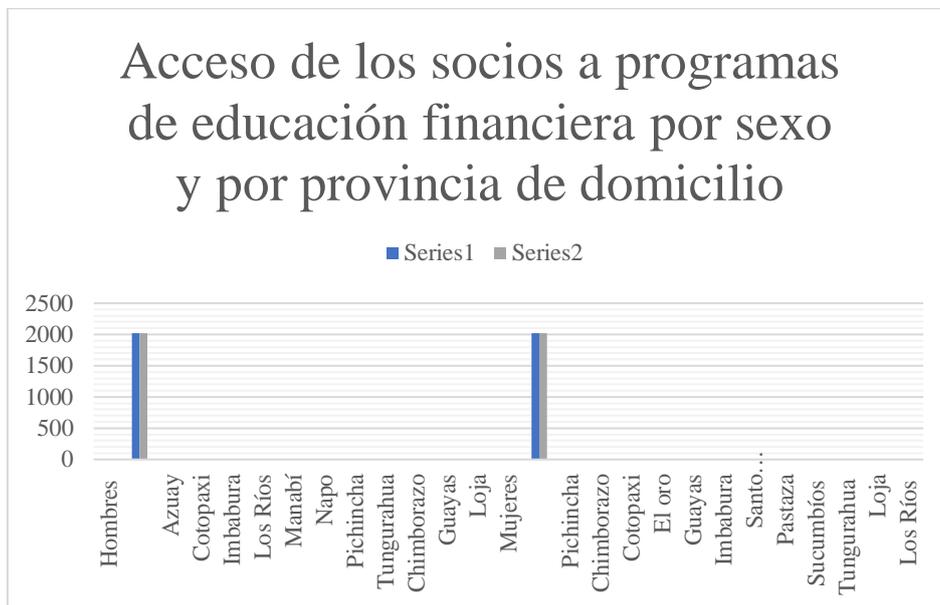
**Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°21, evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022, experimentó una concentración en el género femenino de 18 a 29 años, representado con el 51,49%, con un incremento del 27,82%, a diferencia del periodo anterior, discriminando la participación de los hombres en todas las edades.

**Tabla 21***Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por provincia de domicilio*

<b>Indicador</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación</b>
<b>Hombres</b>			
Azuay	0%	1,14%	1,14%
Cotopaxi	0%	67,05%	67,05%
Imbabura	1,28%	1,14%	-0,14%
Los Ríos	1,28%	2,27%	0,99%
Manabí	5,13%	1,14%	-3,99%
Napo	0%	1,14%	1,14%
Pichincha	15,38%	25%	9,62%
Tungurahua	0%	1,14	1,14%
Chimborazo	0%	0%	0%
Guayas	2,56%	0%	-2,56%
Loja	0%	0%	0%
<b>Mujeres</b>			
Pichincha	10,58%	17,58%	7%
Chimborazo	1,06%	1,21%	0,15%
Cotopaxi	83,07%	76,97%	-6,10%
El oro	1,06%	0,61%	-0,45%
Guayas	0,53%	0,61%	0,08%
Imbabura	1,06%	0,61%	-0,45%
Santo Domingo de los Colorados	0%	0,61%	0,61%
Pastaza	0%	0,61%	0,61%
Sucumbíos	0%	0,61%	0,61%
Tungurahua	0%	0,61%	0,61%
Loja	0,53%	0%	-0,53%
Los Ríos	2,12%	0%	-2,12%

**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 16***Macro dimensión 7*

**Fuente:** Elaboración propia.

La tabla N°22., evidencia que la Cooperativa Andina en el periodo 2022, experimentó una concentración en el género femenino, en la provincia de Cotopaxi, representado con el 76,97%, con un decremento del 6,10%, a diferencia del periodo anterior. Se puede concluir que los talleres están dirigidos correctamente, sin embargo, hay zonas que tienen una baja representación por lo tanto se deben mejorar estos indicadores para poder llegar a todas las provincias y cantones donde la institución cuenta con socios activos.

## **11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **11.1. Aplicación de cuestionario**

Análisis e interpretación de los resultados obtenidos del cuestionario dirigido al departamento de gerencia, talento humano, marketing, legal, contabilidad, nacional de captaciones, operaciones y crédito respecto al Balance Social del año 2021 y 2022 y su incidencia en la toma de decisiones en la COAC Andina Ltda.

### **CUESTONARIO INTERNO**

En consecuencia, con el análisis de las macro dimensiones, se planteó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. realizar y aplicar un cuestionario en relación al Balance Social, para de esta forma valorar el conocimiento y cumplimiento de esta herramienta, aplicando ocho preguntas a los usuarios internos con ayuda de la escala de Likert para su determinación.

**Pregunta N° 1. ¿Considera importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda.?**

**Tabla 22**

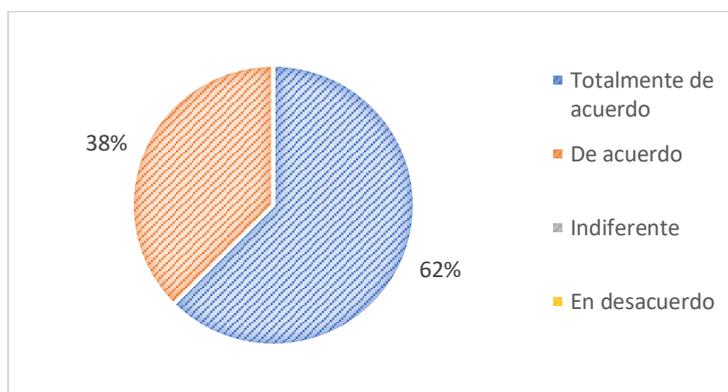
*Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda.*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	62%
<b>De acuerdo</b>	3	38%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 1 del cuestionario.

**Ilustración 17**

*Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda.*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 1 del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 1, el 62% está totalmente de acuerdo y el 38% de acuerdo con esta afirmación, por lo cual se puede evidenciar que se considera importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC Andina Ltda.

**Pregunta N° 2. ¿Es importante su participación en la elaboración y entrega de información para lograr el equilibrio social?**

**Tabla 23**

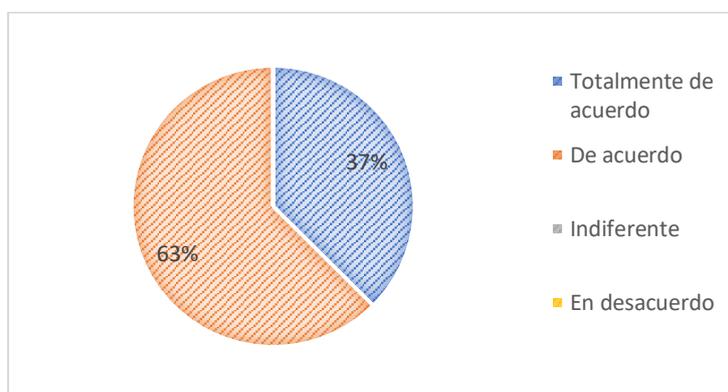
*Numero de encuestados que consideran importante su participación en la elaboración y entrega de información para lograr el equilibrio social*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	37%
<b>De acuerdo</b>	5	63
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 2 del cuestionario.

**Ilustración 18**

*Numero de encuestados que consideran importante su participación en la elaboración y entrega de información para lograr el equilibrio social*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 2 del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 2, el 63% está de acuerdo que importante su participación para la elaboración y entrega de información para de esta forma lograr el equilibrio social en relación al 37% que respondieron que está de acuerdo con esta aseveración, en conclusión, la participación de los usuarios internos es importante para lograr obtener esta información.

### Pregunta N° 3. ¿Es fidedigna la información presentada en el Balance Social?

**Tabla 24**

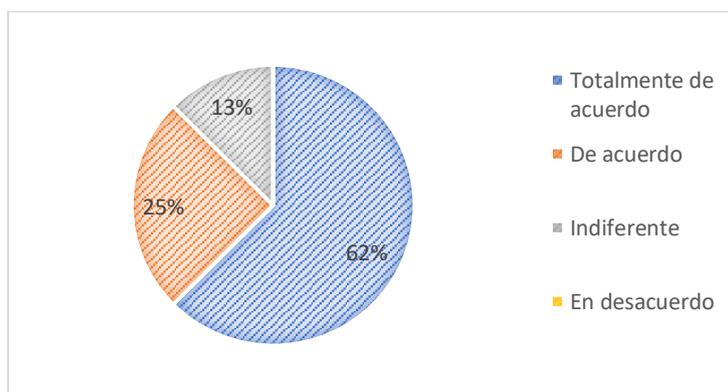
*Numero de encuestados que consideran fidedigna la información presentada en el Balance Social*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	62%
<b>De acuerdo</b>	2	25%
<b>Indiferente</b>	1	13%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 3 del cuestionario.

**Ilustración 19**

*Numero de encuestados que consideran fidedigna la información presentada en el Balance Social*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 3 del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 3, el 62% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 25% de acuerdo, se evidencia que la percepción de la mayoría de encuestados considera como información difundida a través del balance social responde a la realidad operativa de la Cooperativa.

**Pregunta N° 4. ¿Se le ha dado a conocer el Balance Social correspondiente al año 2022?**

**Tabla 25**

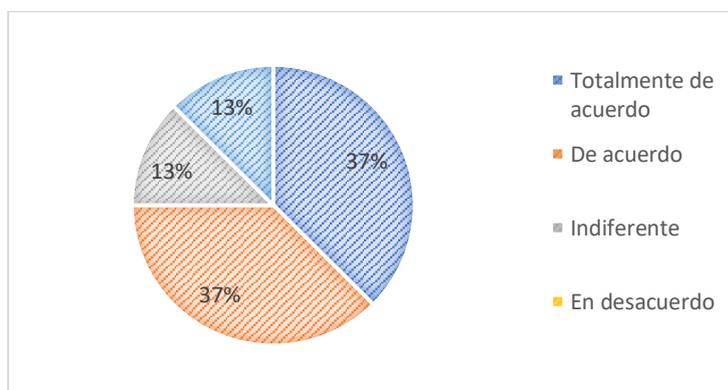
*Precepción de la socialización del Balance social 2022*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	37%
<b>De acuerdo</b>	3	37%
<b>Indiferente</b>	1	13%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	13%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 4 del cuestionario.

**Ilustración 20**

*Precepción de la socialización del Balance social 2022*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 4 del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 4, el 37% está totalmente de acuerdo con respecto al que el Balance Social del periodo 2022 ha sido socializado con los usuarios internos, el 37% de acuerdo, a diferencia del 13% que muestra una indiferencia al tema y el 13% restante en totalmente en desacuerdo, esto refleja debilidad con respecto a la cooperativa, de esta forma se puede evidenciar que, no tienen un conocimiento propio sobre la utilidad de esta herramienta más encaminada a la práctica sino más bien teórico.

**Pregunta N° 5. Según su criterio, estima que el Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada.**

**Tabla 26**

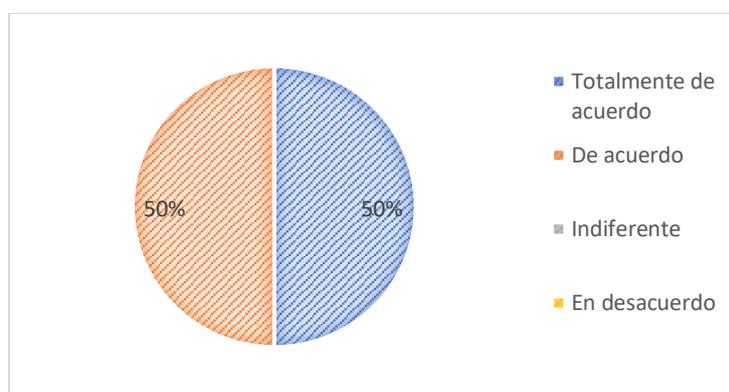
*Numero de encuestados que consideran que el Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	50%
<b>De acuerdo</b>	4	50%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 5 del cuestionario.

**Ilustración 21**

*Numero de encuestados que consideran que el Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 5 del cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 5, el 50% está totalmente de acuerdo, entonces con esta aseveración se puede decir que Balance Social es un instrumento útil para la toma de decisiones acertada, si se lo lograr focalizar de manera correcta, esto traerá consigo más usuario internos y externos, lo cual evidenciaría una ventaja para la cooperativa.

**Pregunta N° 6. ¿Cree usted que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector?**

**Tabla 27**

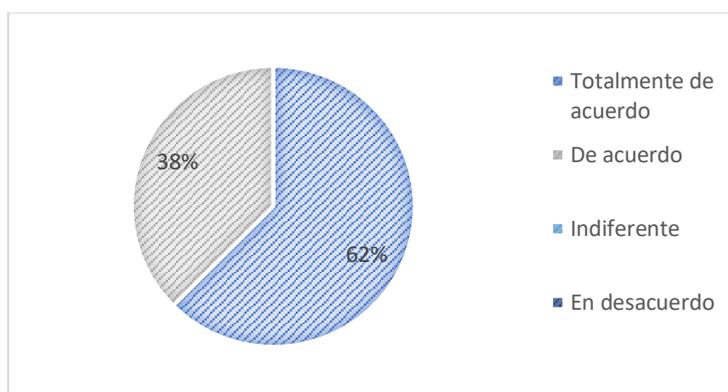
*Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	62%
<b>De acuerdo</b>	3	38%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 6 del cuestionario.

**Ilustración 22**

*Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 6 del cuestionario

En la pregunta N° 6, con respecto a la opinión de los encuestados el 82% considera totalmente que el propósito del Balance Social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, no obstante, el 38% restante indica conformidad con la pregunta realizada.

**Pregunta N° 7. ¿Está de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa?**

**Tabla 28**

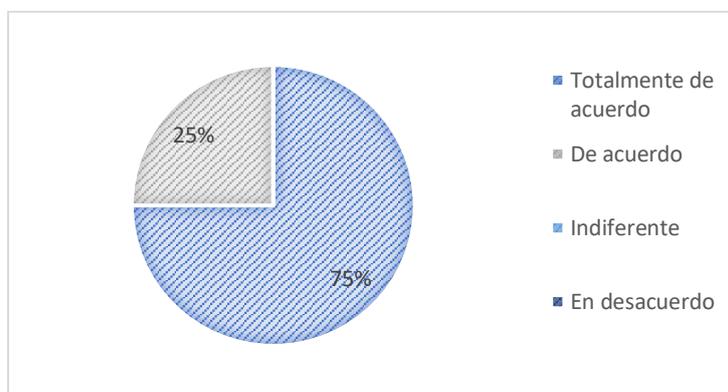
*Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	6	75%
<b>De acuerdo</b>	2	25%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 7 del cuestionario

**Ilustración 23**

*Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 7 del cuestionario

Por su parte los resultados de la pregunta N° 7 dan evidencia que se debe generar capacitaciones sobre la gestión de la Cooperativa, puesto que el 75% considera que su percepción fue total y un 25% manifestó estar de acuerdo, esto se debe a que muchos de los colaboradores y socios no conocen los procesos ejecutados en pro mejora de la entidad y en beneficio de los involucrados, tales como socios, directivos y empleados.

**Pregunta N° 8. ¿Considera relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa?**

**Tabla 29**

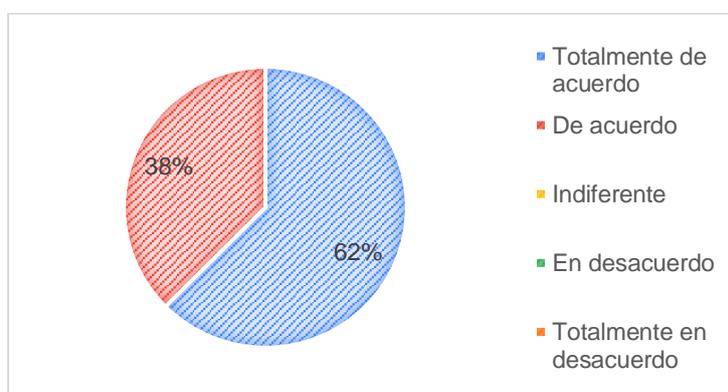
*Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	62%
<b>De acuerdo</b>	3	38%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 7 del cuestionario

**Ilustración 24**

*Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 7 del cuestionario

En la pregunta N° 9, con respecto a la opinión de los encuestados el 62% considera totalmente que la cooperativa debe implementar proyectos de mejoramiento, de acuerdo a la identificación de falencias reconocidas en la gestión administrativa, no muy lejos del 38% también está de acuerdo con la propuesta.

En resumen, la totalidad de encuestados ve al Balance social como una herramienta de la Cooperativa con la sociedad y destaca la importancia del diseño de planes de mejoras en base a falencias ubicadas en el Balance Social.

Al utilizar el instrumento de aplicación, se obtuvo el promedio de la puntuación total para así establecer la calificación respecto a cada departamento encargado de enviar la información para la estructuración y presentación del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina que alcanzado de acuerdo a la toma de decisiones como resultado de la implementación del Balance Social.

Finalmente, de acuerdo con la metodología planificada, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 30**

*Cuantificación del cuestionario aplicado a personal interno*

<b>No</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>1</b>	Gerencia	31
<b>2</b>	Talento Humano	29
<b>3</b>	Marketing	32
<b>4</b>	Nacional de Captaciones	24
<b>5</b>	Nacional de Operaciones	25
<b>6</b>	Nacional de Crédito	23
<b>7</b>	Departamento de Legal	32
<b>8</b>	Contabilidad	27

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los usuarios internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

Se puede deducir con la información y resultados obtenidos, el departamento de Marketing y Legal, que se encuentra en el rango de cerca de 32 el cual cumple con las características precisas para lograr y aplicar las decisiones más correctas en beneficio de la COAC a diferencia del Nacional de Crédito, el cual tiene una puntuación de 23, lo que dificulta su desempeño y requiere ser mejorados en el proceso de toma de decisiones.

## **CUESTONARIO EXTERNO**

En consecuencia, con el análisis de las macro dimensiones, se planteó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. realizar y aplicar un cuestionario en relación al Balance Social, para de esta forma valorar el conocimiento y cumplimiento de esta herramienta, aplicando cinco preguntas a los usuarios externos con ayuda de la escala de Likert para su determinación.

**Pregunta N°1. ¿Se le ha dado a conocer el Balance Social correspondiente al año 2022?**

**Tabla 31**

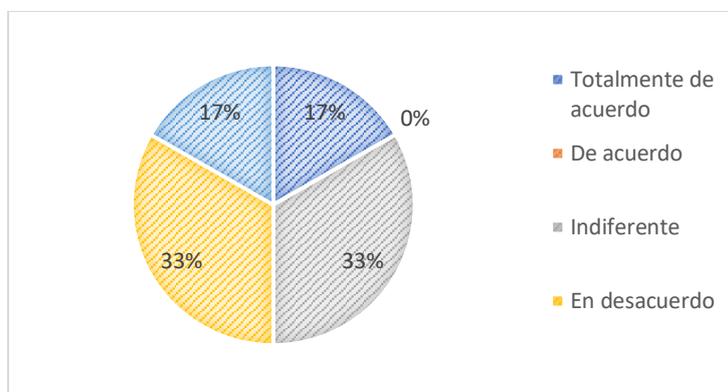
*Percepción de la socialización del Balance social 2022*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	17%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	2	33%
<b>En desacuerdo</b>	2	33%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	17%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 1 del cuestionario

**Ilustración 25**

*Percepción de la socialización del Balance social 2022*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 1 del cuestionario

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 1, se puede deducir que el 66% del 100% de la Asamblea General, aseguran que no se socializa la información del Balance Social, lo cual representa una debilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

## Pregunta N°2. ¿Considera importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC?

**Tabla 32**

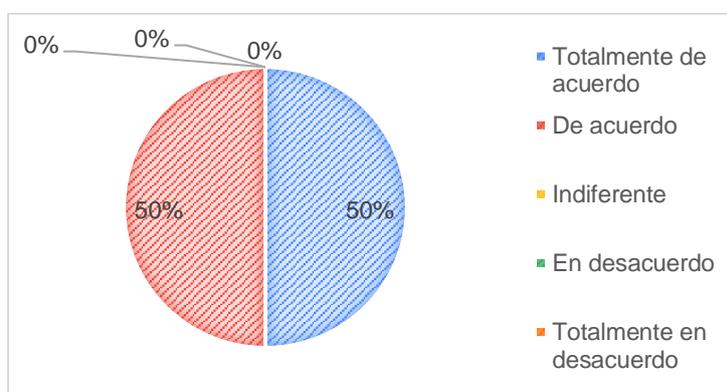
*Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	50%
<b>De acuerdo</b>	3	50%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 2 del cuestionario

### Ilustración 26

*Numero de encuestados que consideran importante la implementación y utilización del Balance Social en la COAC*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 2 del cuestionario

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 2, se puede deducir que el 100% de la Asamblea General está de acuerdo que el balance social es una herramienta que ayuda a medir y auditar el cumplimiento de la COAC para con la sociedad.

**Pregunta N°3. ¿Cree usted que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector?**

**Tabla 33**

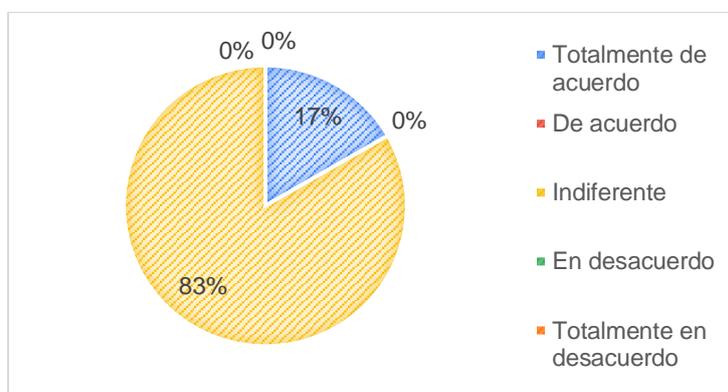
*Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	17%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	5	83%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	0%	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 3 del cuestionario

**Ilustración 27**

*Numero de encuestados que consideran que el propósito del Balance social va acorde a la reciprocidad y solidaridad con la sociedad, ya que mejora el entorno de un sector*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 3 del cuestionario

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 3, se evidenció que el 83% de la Asamblea de Representantes tiene una opinión indiferente sobre el propósito del Balance Social dentro de la cooperativa, mientras que el 17% de la población encuestada tiene una opinión positiva de acuerdo a la reciprocidad y solidaridad que cumple el Balance Social con la sociedad.

**Pregunta N°4. ¿Está de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa?**

**Tabla 34**

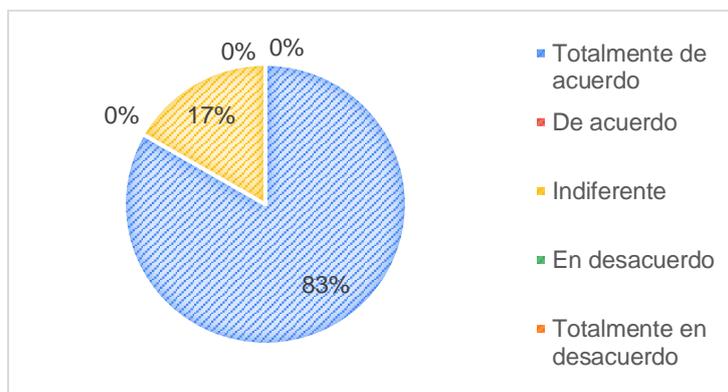
*Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	83%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	1	17%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 4 del cuestionario

**Ilustración 28**

*Numero de encuestados que están de acuerdo que se generen capacitaciones o charlas relacionadas a la gestión administrativa de la Cooperativa*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 4 del cuestionario

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 4, el 83% considera que la cooperativa debe realizar charlas donde se dé a conocer la gestión administrativa que es ejecutada para el beneficio de la entidad, de tal manera se refleje que la cooperativa está comprometida con la sociedad, no obstante, el 17% mantiene una postura indiferente con respecto a la socialización sobre el manejo de la cooperativa.

**Pregunta N°5. ¿Considera relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa?**

**Tabla 35**

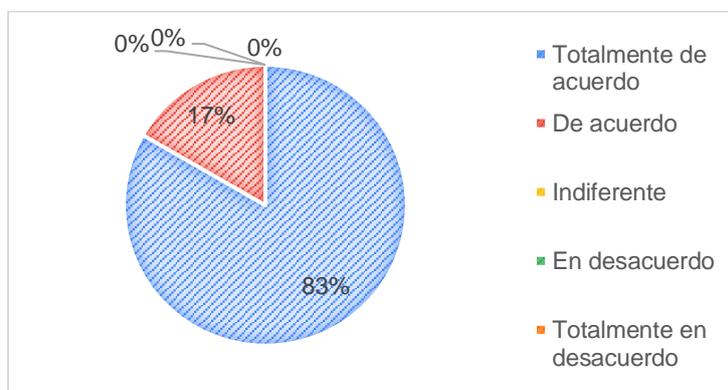
*Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa*

Opciones	Respuestas	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	83%
<b>De acuerdo</b>	1	17%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 5 del cuestionario

**Ilustración 29**

*Numero de encuestados que consideran relevante la aplicación de un plan de mejoramiento basado en la identificación de falencias reconocidas de la gestión administrativa*



**Fuente:** Elaboración propia a partir del ítem 5 del cuestionario

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 5 referente a la aplicación de un plan de mejoramiento para la gestión administrativa de la cooperativa, el 83% está conforme con la realización de proyectos para así proporcionar mayor beneficio para la cooperativa y de tal manera, la cooperativa pueda ofrecer un excelente servicio a sus socios.

## **11.2. Propuesta de Plan de mejoras a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.**

### **11.2.1.1. Generalidades de la Institución**

### **11.2.1.2. Antecedentes**

Inicia sus actividades el 12 de julio del 2007, mediante Acuerdo Ministerial 00103 e inscrita en la misma fecha en el Registro General de la Cooperativa con el Número de Orden 7026. Cuenta con más de 20.000 socios en continuo crecimiento, respaldando el desarrollo socio-económico de la sociedad.

Es una Institución Financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de operar en conjunto con el Banco Central del Ecuador, con una cuenta corriente N.º 55700011 (SPI) convenio de pagos interbancarios a nivel nacional e internacional, mediante un concurso ganado con amplios méritos a nivel del Cooperativismo Nacional.

### **11.2.1.3. Misión**

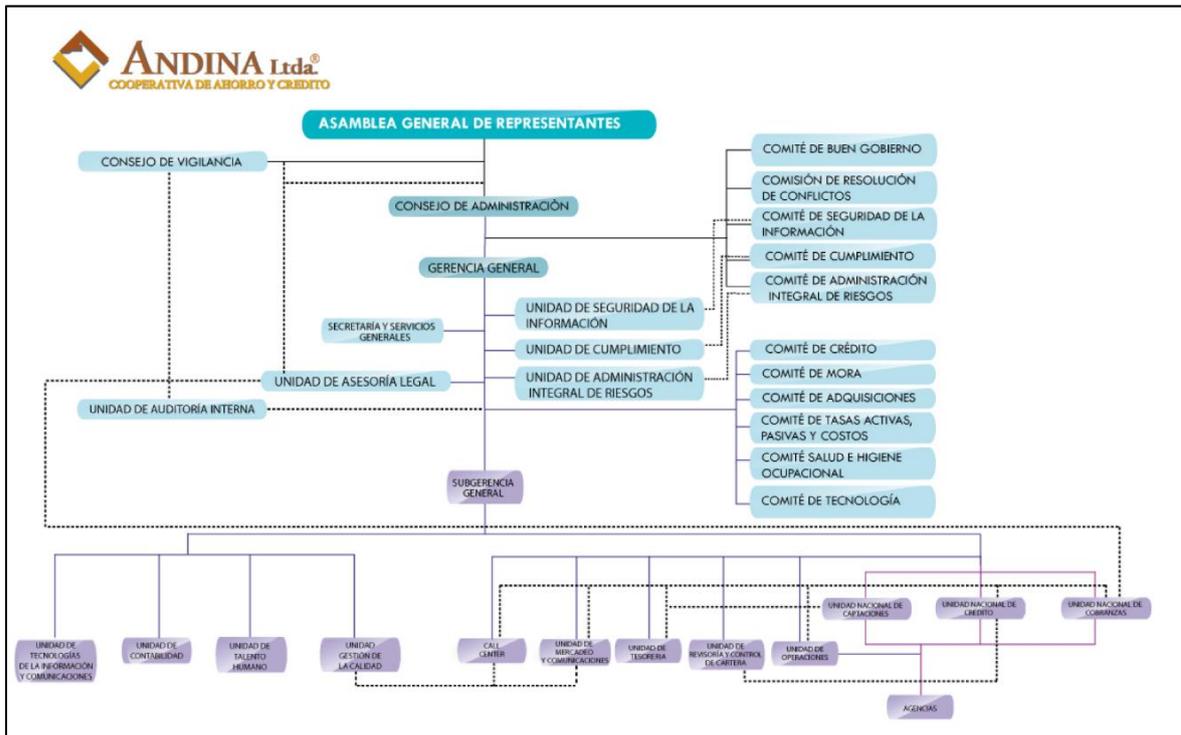
"Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., ofrece servicios financieros y no financieros, brindando confianza y seguridad para el desarrollo social y económico de sus socios y clientes, así como también el crecimiento de nuestros colaboradores, generando rentabilidad necesaria para asegurar la continuidad y desarrollo de nuestra institución."

### **11.2.1.4. Visión**

"Para el 2022, ser una Institución sólida, solvente y ágil; reconocida y distinguida en nuestras zonas de influencia por el cumplimiento de sus obligaciones y prestaciones de servicios financieros y no financieros ante los socios y clientes."

### Ilustración 30

*Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.*



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

A continuación, se visualiza la Propuesta de evaluación del Balance Social establecida de acuerdo a la información presentada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. de cada año objeto de estudio, cabe recalcar, que cada indicador evidencia la variación que se obtuvo en base a la comparación del resultado alcanzado en el periodo 2021 y 2022.

## PROPUESTA DE EVALUACION DEL BALANCE SOCIAL

**Tabla 37** Cuadro comparativo del periodo 2021- 2022 del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

PROPUESTA DE EVALUACION DEL BALANCE SOCIAL			
FACTORES DE EVALUACION	2021	2022	% variacion
<b>Estructura Socio Laboral</b>			
<b>Trabajadores en relacion de dependencia</b>			
<i>Segun Tipo de Persona</i>			
Hombres	51%	48,89%	-2,11%
Mujeres	49%	46,67%	-2,33%
LGTB	0	0	0,00%
Discapacitados Hombres	1,83%	3,33%	1,50%
Discapacitados Mujeres	0%	1,11%	1,11%
Discapacitados LGTB	0	0	0,00%
<i>Trabajadores según edad</i>			
18 a 35 años	82%	67,78%	-14,22%
36 a 50 años	15%	28,89%	13,89%
50 en adelante	3%	3,33%	0,33%
<i>Trabajadores según Nacionalidad</i>			
Ecuatoriana	99%	100%	1,00%
Extranjera	1%	0%	-1,00%
<i>Trabajadores según antigüedad en la Institucion</i>			
Hasta 1 año	64%	62,22%	-1,78%
> 1 año y ≤ 5 años	33%	22,22%	-10,78%
> 5 años y ≤ 5 10años	3%	12,22%	9,22%
De 10 años en adelante	0%	3,33%	3,33%
<i>Trabajadores Según Estado Civil</i>			
Soltero/a	66%	72,22%	6,22%
Casado/a	22%	14,44%	-7,56%
Divorciado/a	9%	8,89%	-0,11%
Union de Hecho	3%	4,44%	1,44%
Viudos/as	0%	0%	0,00%
Otros	0%	0%	0,00%
<i>Trabajadores según Instrucción Formal</i>			
Postgrados	3%	3,33%	0,33%
Estudios Universitarios Completos	68%	65,56%	-2,44%
Estudios Universitarios Incompletos	14%	2,22%	-11,78%
Estudios Secundarios Completos	15%	27,78%	12,78%
Estudios Secundarios Incompletos	0%	1,11%	1,11%
<i>Según cargan familiares</i>			
Cero cargas	53%	44,44%	-8,56%
De 1 a 2 cargas	42%	51,11%	9,11%
De 3 a 4 cargas	5%	3,33%	-1,67%
De 5 cargas en adelante	0%	1,11%	1,11%
<i>Según primer sostén económico</i>			
Si	54%	70,00%	16,00%
No	46%	30,00%	-16,00%
<i>Trabajadores según Nivel de Remuneración</i>			
Bajo	32%	22,22%	-9,78%
Medio	52%	48,89%	-3,11%
Alto	16%	28,89%	12,89%
<i>Trabajadores según Nivel Jerárquico</i>			
Hombres en mandos altos	4%	16,67%	12,67%
Mujeres en mandos altos	9%	12,22%	3,22%
Hombres en mandos medios	34%	25,56%	-8,44%
Mujeres en mandos medios	25%	23,33%	-1,67%
Hombres en mandos bajos	13%	7,78%	-5,22%
Mujeres en mandos bajos	15%	14,44%	-0,56%

BALANCE SOCIAL - ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA				
Dim.	FACTORES DE EVALUACION	2021	2022	% variacion
D1	<b>Asociacion voluntaria y abierta</b>			
D1	<i>a) Socios activos por genero</i>			
D1	Socios activos hombres	46%	52%	6%
D1	Socias activas mujeres	54%	48%	-6%
D1	<i>b) Composicion de credito por genero</i>			
D1	Socios activos hombres con credito	53%	47%	-6%
D1	Socias activas mujeres con credito	53%	47%	-6%
D1	<i>c) Composicion del credito respecto a los asociados sin credito</i>			
D1	Socios activos hombres sin credito	40%	40%	0%
D1	Socias activas mujeres sin credito	60%	60%	0%
D1	<i>d) Composicion de los asociados</i>			
D1	Personas juridicas	0%	0,40%	0,40%
D1	Personas naturales	100%	99,60%	-0,40%
D1	<i>e) Composicion de los asociados</i>			
D1	Hombres mayores de 18 años	0,01%	46%	46%
D1	Mujeres mayores de 18 años	96,68%	52%	-45%
D1	Hombres menores de 18 años	1,63%	1%	-0,63%
D1	Mujeres menores de 18 años	1,68%	1%	-0,68%
D1	<i>f) Composicion de los asociados segun nacionalidad</i>			
D1	Ecuatoriano	0%	99,67%	99,67%
D1	Extranjero	0%	0,33%	0,33%
D1	<i>g) Composicion de los asociados segun instruccion formal</i>			
D1	Sin instruccion	13,52%	2%	11,52%
D1	Estudios Primarios	35,44%	43%	8%
D1	Estudios Secundarios	34,45%	38%	4%
D1	Estudios Universitarios	16,29%	17%	0,71%
D1	Postgrado	0,30%	0,21%	-0,09%
D1	<i>h) Composicion de los asociados segun cargas familiares</i>			
D1	0 Cargas	59%	65%	6%
D1	De 1 a 2 cargas	31%	28%	-3%
D1	De 3 a 4 cargas	9%	6%	-3%
D1	De 5 cargas en adelante	1%	0%	-1%
D1	<i>i) Composicion de los asociados segun estado civil</i>			
D1	Soltero/a	37,41%	41,41%	4%
D1	Casado/a	49,27%	44,29%	-5%
D1	Divorciado/a	8,16%	8,57%	0,41%
D1	Union de hecho	1,13%	1,75%	0,62%
D1	Viudo/a	4,13%	3,62%	-0,51%
D1	Otros	0,11%	0,36%	0,25%
D1	<i>i) Composicion de los asociados segun tiempo de permanencia</i>			
D1	Menos de 1 año	28%	8%	-20%
D1	De 1 a 3 años	28%	12%	-16%
D1	De 3 a 5 años	15%	16%	1%
D1	De 5 años en adelante	29%	64%	35%

BALANCE SOCIAL - CONTROL DEMOCRATICO DE LOS MIEMBROS				
Dim.	FACTORES DE EVALUACION	2021	2022	% variacion
D2	<b>Participacion y gestion democratica</b>			
D2	<i>Asistencia a la Asamblea por genero</i>			
D2	Asistencia a la Asamblea Mujeres	59%	70%	11%
D2	Asistencia a la Asamblea Hombres	41%	30%	-11%
D2	<i>Hombres y mujeres en cargos directivos</i>			
D2	Consejo de Administración Mujeres	40%	40%	0%
D2	Consejo de Administración Hombres	60%	60%	0%
D2	Consejo de Vigilancia Mujeres	40%	40%	0%
D2	Consejo de Vigilancia Hombres	60%	60%	0%
D2	Asamblea de Representantes Mujeres	58,89%	60%	1,11%
D2	Asamblea de Representantes Hombres	41%	40%	-1%

BALANCE SOCIAL - PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS							
Dim.	FACTORES DE EVALUACION	2021	%	2022	%	Variacion Monetaria	% Variacion
D3	<b>Capital Social Propiedad Común</b>						
D3	<i>Capital Social Propiedad Común</i>						
D3	Valor monetario de certificados de aportación	102523,04	27,93%	203039	34,85%	100515,96	6,92%
D3	Valor monetario del fondo irrepatriable de reserva del año	214796,88	58,51%	379628	65,15%	164831,12	6,64%
D3	Valor monetario de otras reservas	49768,76	13,56%	0	0%	49768,76	13,56%
D3	Total	367088,68		582667			
D3	<i>Distribución de excedentes y utilidades pagadas</i>						
D3	Monto US\$ contribucion a la SEPS	17659,88	7,60%	18	0,87%	17641,88	6,73%
D3	Monto US\$ fondo irrepatriable de reserva	214796,88	92,40%	1740	84,14%	213056,88	8,26%
D3	Total, excedentes y utilidades pagados antes de impuestos	0	0%	0	0%	0	0%
D3	Monto US\$ por impuesto a la Renta (antes de impuestos)	0	0%	0	0%	0	0%
D3	Monto US\$ por participación de los trabajadores (antes de impuestos)	0	0%	310	14,99%	310	14,99%
D3	Total	232456,76		2068		231008,76	
D3	<i>Intereses pagados y ganados</i>						
D3	Monto US\$ Intereses pagados a Certificados de Aportación	0	0%	0	0%	0	0%
D3	Monto US\$ Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a la vista	116568,49	2,21%	56799	1,05%	59769,49	1,17%
D3	Monto US\$ Intereses pagados a Depósitos de Ahorros a plazo	2011255,65	38,18%	1836801	33,84%	174454,65	4,33%
D3	Monto US Intereses ganados por créditos del año	3140516,91	59,61%	3533581	65,11%	393064,09	5,50%
D3	Total	5268341,05		5427181			

BALANCE SOCIAL - AUTONOMIA E INDEPENDENCIA							
Dim.	FACTORES DE EVALUACION	2021	%	2022	%	Variación monetaria	% Variación
D4	<b>Credito recibidos por otras organizaciones</b>						
D4	<b>Depositos en Instituciones Financieras</b>						
D4	Monto de deposito en instituciones a la vista	3.119.087,80	67,70%	775.101,91	79,49%	2.343.985,89	11,79%
D4	Monto de deposito en instituciones a plazo	1.488.099,50	32,30%	200.000,00	20,51%	1.288.099,50	11,79%

BALANCE SOCIAL - EDUCACIÓN CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN				
Dimens.	FACTORES DE EVALUACION	2021	2022	% variación
D5	<b>Capacitación técnica</b>	8.085,69	0,00	-100,00%

BALANCE SOCIAL - COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS						
Dimens.	FACTORES DE EVALUACION	2021	%	2022	%	% variacion
D6	<b>Creditos recibidos por organizaciones</b>					
D6	Credito entregados a otras cooperativas	0,00	0%	0,00	0%	0%
D6	Inversiones realizadas en otras cooperativas	1.488.099,50	82%	0,00	0%	-82%
D6	Inversiones recibidas de otras cooperativas	324.347,94	18%	0,00	0%	-18%

BALANCE SOCIAL - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD							
Dim.	FACTORES DE EVALUACIÓN	2021	%	2022	%	% variación	\$ variación
D7	<b>Inclusión social y programas de educación financiera</b>						
D7	Hombres	35	35,00%	30	30,00%	5,00%	5
D7	Mujeres	65	65,00%	70	70,00%	5,00%	5
D7	<b>Total</b>	100,00	100,00%	100,00	100,00%	10,00%	10,00
D7	<b>Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por rango de edad</b>						
D7	Hombres de 18 a 29 años	29	9,67%	19	18,81%	9,15%	10
D7	Mujeres de 18 a 29 años	71	23,67%	52	51,49%	27,82%	19
D7	Hombres de 30 a 39 años	39	13,00%	9	8,91%	4,09%	30
D7	Mujeres de 30 a 39 años	61	20,33%	13	12,87%	7,46%	48
D7	Hombres de 50 a 65 años	25	8,33%	4	3,96%	4,37%	21
D7	Mujeres de 50 a 65 años	75	25,00%	4	3,96%	21,04%	71
D7	<b>Total</b>	300,00	100,00%	101,00	100,00%	73,93%	199
D7	<b>Acceso de los socios a programas de educación financiera por sexo y por provincia de domicilio</b>						
D7	Pichincha	51	20,73%	32	11,99%	8,75%	19
D7	Chimborazo	2	0,81%	2	0,75%	0,06%	0
D7	Cotopaxi	186	75,61%	215	80,52%	4,91%	29
D7	Manabi	1	0,41%	6	2,25%	1,84%	5
D7	Guayas	1	0,41%	3	1,12%	0,72%	2
D7	Imbabura	3	1,22%	3	1,12%	0,10%	0
D7	Loja	0	0,00%	1	0,37%	0,37%	1
D7	Los Rios	2	0,81%	5	1,87%	1,06%	3
D7	<b>Total</b>	246,00	100,00%	267,00	100,00%	17,81%	59,00

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información brindada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

La influencia del Balance Social en la toma de decisiones refleja el compromiso con el que la cooperativa asume sus responsabilidades sociales y las integra en su gestión estratégica. Un enfoque equilibrado entre los objetivos financieros y sociales (inversiones sociales, valores cooperativos, comunicación y marketing social, desarrollo de productos y servicios sociales, fomento de la participación activa y el cumplimiento de normativas y expectativas sociales), contribuye al éxito sostenible de la cooperativa y a su buena reputación con la comunidad.

Cumpliendo con el segundo objetivo del proyecto, al identificar los indicadores con mayor incidencia, se consideraron específicamente estos principios en la parte metodológica. Referente a la metodología empleada para la investigación se identificaron deficiencias en la estructuración del Balance Social respecto a las macro dimensiones y sus indicadores considerados. Finalmente, se diseñó el plan de mejoramiento correspondiente a cada aspecto a mejorar por parte de la institución.

Tabla 38

Plan de mejoras en relación a las falencias encontradas en la presentación del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda

PLAN DE MEJORAS								
Macro dimensión:	Indicador:	Aspecto a mejorar	Plan de acción	Actividad del plan de acción	Medio de verificación	Encargado	Cumplido	Meta
<b>Asociación Voluntaria y Abierta</b>	Asociados según instrucción formal	Falta de capacitación a asociados sin instrucción formal para la comprensión del Balance Social	Desarrollo de programas educativos	Diseñar programas de formación, utilizando métodos interactivos y participativos para asegurar la participación activa de los socios	Listado de asistencia de socios en las actividades de formación	Talento Humano	0%	38%
<b>Control Democrático de los miembros</b>	Participación y gestión democrática	Falta de participación equitativa entre hombres y mujeres	Garantizar la equidad de género en áreas específicas donde existen brechas de género.	Implementar políticas que garanticen una representación equitativa de hombres y mujeres	Análisis de datos sobre la representación de hombres y mujeres	Consejo de Vigilancia	40% - 60%	50% - 50%
<b>Participación Económica de los Asociados</b>	Capital Social Propiedad Común	Monto fondo irrepatriable de reserva de la entidad	Desarrollo de estrategias de generación de ingresos	Explorar nuevas fuentes de ingresos, diversificando sus productos y servicios.	Comparación de resultados financieros para evaluar el impacto del plan de acción	Director Financiero	65,15%	75%
	Distribución de excedentes y utilidades pagadas	Aumentar el monto de excedentes y utilidades	Análisis de costos y procesos	Realizar un análisis detallado de los costos operativos, administrativos y procesos internos para identificar áreas de ineficiencia y oportunidades de ahorro	Seguimiento regular de indicadores financieros, tales como: ingresos, costos y utilidades.	Departamento de Contabilidad	14,99%	30%

Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE MEJORAS								
Macro dimensión:	Indicador:	Aspecto a mejorar	Plan de acción	Actividad del plan de acción	Medio de verificación	Encargado	Cumplido	Meta
<b>Participación Económica de los Asociados</b>	Intereses pagados y ganados	Bajo monto de intereses por depósitos de ahorro a la vista	Análisis de la estructura de tasas de interés	Evaluar la estructura actual de tasas de interés ofrecidas a los depósitos de ahorro a la vista	Revisión del monto de los intereses generados por los depósitos de ahorro a la vista	Contabilidad	1,05%	5%
<b>Educación, capacitación e información</b>	Capacitación técnica	Incrementar la comprensión de la utilidad del Balance Social	Fomentar la participación activa de los asociados en socializaciones sobre la utilidad y resultados del Balance Social	Desarrollar socializaciones paulatinas sobre los resultados, importancia y beneficios del Balance Social	Listado de asistencia de asociados en actividades programadas	Talento Humano	0%	40%
		Capacitación del Personal	Diseño de programas de capacitación	Incorporar programas de capacitación adaptados a las necesidades identificadas de cada departamento, enfocándose en áreas técnicas	Realizar evaluaciones previas y posteriores a la capacitación	Talento Humano	0%	60%
<b>Compromiso con la comunidad</b>	Inclusión social y programas de educación financiera	Participación reducida de mujeres en programas	Identificación de barreras	Investigar y comprender las barreras específicas que enfrentan las mujeres para participar en programas de educación financiera	Análisis de datos demográficos para verificar el aumento en la participación de mujeres	Talento Humano	30% - 70%	50% - 50%

Fuente: Elaboración propia.

## **12. IMPACTOS**

### **12.1. SOCIAL**

Al aplicarse de manera correcta la herramienta de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., demuestra el compromiso de la entidad y genera una mejor imagen a la misma con la comunidad y clientes, ya que de esta forma fortalecerá su prestigio en relación a la responsabilidad social, ya que promoverá la utilización de la herramienta la cual permite saber su cumplimiento respecto a los principios cooperativistas, transparencia, rendición de cuentas y el fortalecimiento de la participación de los miembros.

### **12.2. ECONÓMICO**

Al implementar de manera eficaz el Balance social, puede traer consigo un diferenciador a contraste de las demás entidades del mercado, ya que la percepción de una organización socialmente responsable puede atraer a clientes, inversores, y socios comerciales, lo cual generaría más oportunidades de acceso a financiamiento y créditos, reducir riesgos crediticios, productividad, atracción y retención de empleados y socios y un valor compartido, de tal que se puede decir que esta herramienta va más allá de la contabilidad tradiciones, contribuye a la sostenibilidad y renombre a largo plazo.

### **12.3. FINANCIERO**

Al adaptar el uso pertinente de la herramienta de gestión en la institución se genera un impacto financiero positivo en términos de generación de ingresos y empleo, crecimiento de la cartera de créditos, diversificación de servicios, lealtad de los socios y fomentando el ahorro, la inversión e inclusión financiera, estos impactos benefician tanto a la sociedad en general como a la propia institución en la que se aplica el Balance Social

### 13. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos establecidos en el presente proyecto y con el análisis realizado respecto a los indicadores y principios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. utiliza se concluye que:

- Con relación al primer objetivo de la investigación como es indagar aspectos teóricos sobre el Balance Social y la toma de decisiones, se evidencia que la herramienta de gestión es aplicada en la institución, sin embargo, se determinan debilidades en la información presentada con respecto a los indicadores que son analizados, obstaculizando la toma de decisiones acertadas y una mejora continua en la Cooperativa.
- Para el segundo objetivo relacionado a Identificar los componentes de mayor incidencia del Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., se puede deducir que existen notables deficiencias en la manera en la que constatan los resultados cuantitativos dentro del informe, no obstante, revelan indicadores significativos que permiten determinar el incremento o disminución de la variable según al principio al que pertenezcan.
- En función de los resultados obtenidos y respecto a diseñar un plan de mejoramiento de acuerdo a los componentes críticos identificados, se definen cinco macro dimensiones con sus respectivos aspectos a mejorar conforme a los indicadores que constatan mayor variación negativa en los resultados obtenidos dentro del Balance Social.

## 14. RECOMENDACIONES

Según el examen efectuado sobre los indicadores y principios considerados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., se sugiere:

- La implementación y utilización del balance social no solo mejora la transparencia y la responsabilidad de la cooperativa, sino que también fortalece su conexión con la comunidad y sus miembros, por ende, se recomienda utilizar su estructuración de forma idónea, para así posicionar a la cooperativa en un nivel más alto a diferencia de la competencia.
  
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., segregación de actividades, ya que al observar errores con respecto a la información ubicada en el Balance Social de los periodos 2021-2022, se evidencia una deficiencia con respecto a la COAC y también a los investigadores al momento de realizar de manera correcta el análisis de cada indicador que es relacionado con los principios cooperativistas.
  
- Adoptar prácticas de responsabilidad social corporativa, de tal manera se identificarán áreas de mejora y consecuentemente al implementar el plan de mejoramiento se desarrollarán estrategias para abordar problemas sociales, económicos y ambientales.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Metodos cuantitativos para la administracion*. Bogota, Colombia: Ecoe ediciones.
- Avila, Y., & Cuadrado, G. (2022). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL ECUADOR. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 274-283.
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Santiago: MIDE UC.
- Chamba, R. A. (Noviembre de 2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>
- Coba, E., & Díaz Córdova, J. (2022). Principios cooperativos: análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, pág. 687.
- Colina, J. D. (25 de Julio de 2023). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/la-contabilidad-gerencial-en-la-organizacion-empresarial/>
- Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle. (2023). *Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle*. Obtenido de Principios Cooperativos: <https://www.alianzadelvalle.fin.ec/principios-cooperativos/>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Scielo*, 87-102.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Campeche, Mexico: Universidad Autónoma del Carmen.
- Dominguez, O., Capa, L., & Rodriguez, G. (2016). El cooperativismo en la economía social e instrumento de participación ciudadana: necesidad de inserción en la producción bananera ecuatoriana. *Codes, Revista de cooperativismo y desarrollo*, 131-138.
- Duarte, F. (2015). Responsabilidad social empresarial. *Revista Lidera*, 41-45.
- Espín Maldonado, W. P., Bastidas Aráuz, M. B., & Durán Pinos, A. (2017). Propuesta metodológica de evaluación del balance social en asociaciones de economía. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 123-157.
- Esteban, N. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*.
- Federacion de Cooperativas de Produccion del Uruguay. (25 de Junio de 2023). *Valores y Principios*. Obtenido de FCPU: <https://fcpu.coop/principios-y-valores-cooperativos/>
- Fellner, A. (2014). *La importancia del balance social empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Thomson Reuters.
- Flores, E. (2019). *Contabilidad Gerencial*. Lima, Peru: UNAPIquitos-Institucional.

- Garcia, F. (07 de Noviembre de 2011). *Universidad de Alicante*. Obtenido de INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA MEDIANTE ENCUESTAS:  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Gomez, H. (2011). Toma de decisiones. *Deval Sim Web*, 1-2.
- ICURN. (2013). Principios y directrices para mejorar para mejorar la gobernabilidad de las instituciones coopeativas financieras . 2.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (10 de Junio de 2023). *Economía Solidaria*. Obtenido de Economía Solidaria: <https://www.economiasolidaria.gob.ec/servicios-ieps/#:~:text=Sector%20Comunitario%3A%20Es%20el%20conjunto,tienen%20por%20objeto%20la%20producci%C3%B3n%2C>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (15 de JULIO de 2023). *INEC*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos:  
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017/files/assets/downloads/page0149.pdf>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Registro oficial 444 del 10 de mayo del 2011.
- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. (09 de 2013). *COSEDE*. Obtenido de COSEDE:  
<https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Lorenzo , L., Geba , N., Montes, V., & Schaposnik, R. (1998). *Balance Social Cooperativo Integral*.
- Luis Carlos Díaz, & Fernando Mariano Pereyra. (2011). *El Balance Social*. Mendoza: Biblioteca Digital UNCUYO .
- Marcuello, C., & Saz, M. (2008). *LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS FACILITADORES DE LA INNOVACIÓN: UN MODELO TEÓRICO*. Obtenido de Revistas UCM:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0808130059A/18891>
- Martinez, C. (2015). *¿Qué es la Investigación Documental?*
- Oliveros, M. (2016). El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: Una Aproximación Teórica. *Universidad de los Andes*, 1.
- Organización Internacional del Trabajo . (2001). Manual de Balance Social . Medellín : GRAFICAS PAJÓN .
- Padlog, M. (2009). *La potencia del enfoque cualitativo para*. Guadalajara: Espacio abierto.
- Ressel, A., & Coppini, V. (Septiembre de 2012). *UNLP*. Obtenido de EL BALANCE SOCIAL Y SU IMPORTANCIA COMO INSTRUMENTODE MEDICIÓN EN LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL, PARTICULARMENTE EN LAS COOPERATIVAS:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento\\_completo.pdf?squence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43726/Documento_completo.pdf?squence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, A. (2019). *Responsabilidad Social Corporativa*. Andalucía, España: IC Editorial.
- Salinas, G. S. (2018). *Empresa e iniciativa emprendedora*. España: McGraw-Hill Education.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Definiciones de los enfoques cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Schwarz, M. (2018). *Reflexiones sobre el proceso de toma de decisiones gerenciales en la empresa*. Lima, Perú: UNIVERSIDAD DE LIMA.
- SEPS. (2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Solano, A. (2003). Toma de decisiones gerenciales. (págs. 44-51). *Tecnología en marcha*.
- Superintendencia de Economía Popular y solidaria. (2021). *Balance Social, concepto, beneficios, importancia, aplicabilidad y metodologías*. Quito: Confederación Alemana de Cooperativas.
- Universidad de Cádiz. (2017). *Toma de decisiones*. Andalucía.
- Vargas, C. (2015). *EL PRINCIPIO COOPERATIVO DE PUERTAS ABIERTAS (ADHESIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA). TOPICO O REALIDAD EN LA LEGISLACION Y EN LA PRACTICA SOCIETARIA*. Madrid, España: CIRIEC.
- Wasbaldo, J. (2018). *La contabilidad gerencial y la toma de decisiones administrativas en el Instituto de Manejo y Medio Ambiente 2018*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.