



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y
EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA,
AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025.**

AUTORES

Klever Noe Moposita Santillan

Kevin Danny Morales Lozano

DIRECTOR

Ing. Nelson Javier García López

GUARANDA – ECUADOR

2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien es el alfa y la omega el primero y el último, el principio y el fin, (Apocalipsis 22:13), por brindarme la salud, la vida, la sabiduría y su infinito amor, hoy reconozco que este logro es fruto de tu gracia.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unidad, agencia Guaranda, por permitirme realizar mi proyecto de investigación y a su vez facilitarme con toda la información necesaria.

También agradezco al director Ing. Javier García y pares académicos al Ing. Ramiro Jaramillo y Dr. Juan Galarza, por impartir sus conocimientos, consejos, experiencia y paciencia al realizar esta investigación.

Finalmente agradezco a toda mi familia y amigos que estuvieron presente en este largo trayecto, gracias por su amor, comprensión, y amistad brindada de su parte, porque si hubo momentos difíciles, pero sin embargo sus consejos, motivación y admiración me dieron la fuerza suficiente para llegar al objetivo.

Klever Moposita Santillan

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por brindarme salud, fortaleza, sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi formación profesional, gracias por su guía y bendición me permitieron superar a los desafíos y obstáculos que se presentaron durante el camino universitario

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis padres, Elvia Lozano y German Morales quienes con su amor, sacrificio, comprensión y apoyo incondicional me acompañaron durante toda mi carrera. Gracias por confiar en mí, motivarme en los momentos difíciles y ser el pilar fundamental para alcanzar esta meta.

Asimismo, agradezco a mi director de trabajo de titulación Ing. Javier García por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos compartidos durante el desarrollo de esta investigación. De igual manera, extendiendo mi gratitud a los pares académicos, Ing. Ramiro Jaramillo y Dr. Juan Galarza por sus observaciones, recomendaciones y aportes que contribuyeron significativamente al fortalecimiento de este trabajo

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera formaron parte de este proceso académico y personal brindándome apoyo, consejos y motivación para seguir adelante hasta alcanzar este logro.

Kevin Danny Morales Lozano

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y mi carrera profesional a Dios, el creador de todas las cosas, por ser mi guía, y fortaleza. Quiero resaltar aquí su infinito amor y detallista que es conmigo, gracias por enseñarme a saber esperar y saber que todo a su tiempo lo es y será perfecto.

A mis padres María Santillan y Segundo Moposita, gracias a ustedes esta meta es posible, este logro demuestra su arduo trabajo, dedicación y esfuerzo. Sus consejos, amor infinito, comprensión y la excelente educación brindada hicieron este logro posible.

A mis hermanos, Clemen, Wilson, Diego, William, Martha, Ricardo, y Magaly, destino este esfuerzo a ustedes, su amor incondicional, moral y económico hicieron posible que su hermano menor lograra este objetivo. Eternamente agradecido absolutamente por todo.

Dedico este trabajo a mi niño interior, el cual siempre tuvo el sueño de ser un profesional, y nunca se rindió a pesar de los problemas. También por cumplir el anhelo de todas las personas que confiaron en mí.

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

Filipenses 4:13

Klever Moposita Santillan

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación en primer lugar a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

A mis queridos padres Elvia Lozano y German Morales quienes con esfuerzo, sacrificio, amor y dedicación hicieron lo posible mi formación académica. Gracias por cada consejo, confianza, valores y por haberme acompañarme en cada paso de este camino y logro, les pertenece a ustedes porque siempre estuvieron a mi lado impulsándose a seguir adelante.

Dedico también este logro a mis hermanos Angie Morales, Jean Vargas y Mateo Morales, quienes han sido parte fundamental de mi vida. Y mis amigos John Vera y Glenda Calero quienes con su amistad, apoyo y compañía hicieron más significativo este camino, me ayudaron a crecer tanto personal como profesionalmente.

A mi familia y a todas las personas que creyeron en mí, y dedico este logro como muestra de gratitud por su apoyo contante y por acompañarme en el cumplimiento de una de las metas más importantes de mi vida

“Encomienda a Dios tus obras y tus pensamientos serán afirmados”

Proverbios 16:3

Kevin Morales Lozano

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Nelson Javier García López, Ing. Ramiro Jaramillo, e Ing. Juan Galarza en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025”, desarrollado por los señores Klever Noe Moposita Santillán; Kevin Danny Morales Lozano.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple el 100% con las exigencias académicas de la carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 17 de junio del 2026

Atentamente,


Ing. Nelson Javier García
Director


Ing. Ramiro Jaramillo
Par Académico


Ing. Juan Galarza
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTOR



BIBLIOTECA
GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo/nosotros Klever Noe Moposita Santillan y Kevin Danny Morales Lozano portador/res de la Cédula de Identidad No 0202241980 y 0105608350 en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

"EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025", modalidad de proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor(es) declara(n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Klever Noe Moposita Santillan

Kevin Danny Morales Lozano

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iv
DERECHOS DE AUTOR	vii
INTRODUCCIÓN	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT	xix
 1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	 1
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.3. Preguntas de Investigación	4
1.4. Justificación.....	5
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo General.....	6

1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. Idea a Defender	6
1.7. Variables	7
1.7.1. Variable Independiente	8
1.7.2. Variable dependiente	10
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES	12
2.2. CIENTÍFICO	13
2.3. CONCEPTUAL	16
BALANCE SOCIAL.....	16
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)	18
LOS PRINCIPIOS DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA.....	18
EFICIENCIA	19
EFICACIA	20
GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	21

DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	21
2.4. LEGAL.....	23
LEYES.....	23
NORMA ISO 26000	24
NORMA ISO 14001	24
LEGISLACIÓN NACIONAL	25
Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero.....	27
Resoluciones	27
Acuerdos.....	28
Ordenanzas.	28
2.5. GEOREFERENCIAL.....	29
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo de Investigación	31
3.3. Métodos de Investigación.....	32

3.4.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	33
3.5.	Universo Población y Muestra.....	33
3.6.	Procesamiento de la Información	33
3.7.	Metodología de software empleada en el desarrollo de la aplicación.....	34
4.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	36
	Análisis e Interpretación de la entrevista realizada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito juventud unida, agencia Guaranda.....	50
	Análisis General de la entrevista	53
	Discusión de Resultados.....	54
5.	CAPÍTULO V. PROPUESTA	56
5.1.	PRESENTACIÓN.....	56
5.2.	OBJETIVO DEL INFORME	57
	MODELO DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2025, INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COAC JUVENTUD UNIDA.....	57
	ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN GENERAL	64

5.3.	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	64
5.4.	CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN.....	65
5.5.	RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN	66
6.	CONCLUSIONES:	68
7.	RECOMENDACIONES	70
8.	REFERENCIAS: BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA	71
9.	ANEXOS	76
	(Anexo 1) Cronograma tentativo (gantt).....	76
	(Anexo 2) Presupuesto para el desarrollo de la investigación	77
	(Anexo 3) Aceptación de la Cooperativa.....	78
	(Anexo 4) Formato de la Encuesta	79
	(Anexo 5) Formato de la Entrevista	81
	(Anexo 6) Encuesta al personal y Entrevista al Gerente de la Cooperativa de la Juventud Unida	83
	(Anexo 7) Revisión de tesis al Director de tesis y Par Académico.....	84

(Anexo 8) Registro de Asesoramiento	85
(Anexo 9) Informe de Análisis de Compilation.....	88
(Anexo 10) Certificado de Compilation	89
(Anexo 11) Certificado de finalización	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Método DQP.....	3
Tabla 2. Variables.....	7
Tabla 3. Variable Independiente.....	8
Tabla 4. Variable Dependiente.....	10
Tabla 5. Cumplimiento oportuno de las actividades del Balance Social	36
Tabla 6. Deficiencias en la ejecución de programas sociales.....	38
Tabla 7. Evaluación del Balance Social y ejecución efectiva de los programas comunitarios	40
Tabla 8. Administración eficiente de los recursos de la cooperativa	42
Tabla 9. Cumplimiento de las metas establecidas en la planificación anual	44
Tabla 10. Nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social de la cooperativa	46
Tabla 11. Evaluaciones periódicas del desempeño organizacional	48
Tabla 12. Cumplimiento del principio de adhesión libre y voluntaria	57
Tabla 13. Cumplimiento del principio de control democrático de los socios	58

Tabla 14. Cumplimiento del principio de participación econnómica de los socios ...	59
Tabla 15. Cumplimiento del principio de autonomía e indenpendencia	60
Tabla 16. Cumplimiento del principio de educación, capacitación y comunicación .	61
Tabla 17. Cumplimiento del principio de cooperación e integración del sector.....	62
Tabla 18. Cumplimiento del principio de compromiso con la comunidad	63

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Fachada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida	29
Imagen 2 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida en la ciudad de Guaranda.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cumplimiento oportuno de las actividades del Balance Social	37
Gráfico 2. Deficiencias en la ejecución de programas sociales.....	39
Gráfico 3. Evaluación del Balance Social y ejecución efectiva de los programas comunitarios	41
Gráfico 4. Administración eficiente de los recursos de la cooperativa	43
Gráfico 5. Cumplimiento de las metas establecidas en la planificación anual	45
Gráfico 6. Nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social de la cooperativa	47
Gráfico 7. Evaluaciones periódicas del desempeño organizacional	49

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, sucursal Guaranda, durante el año 2025, y se centra en evaluar su impacto social con base en los principios de eficiencia y eficacia en su gestión. Este estudio surgió de la necesidad de analizar el desempeño social de la cooperativa, dado que actualmente carece de un sistema formal para medir y evaluar el impacto de sus actividades en sus miembros y la comunidad. Esta falta de un sistema formal limita la toma de decisiones informadas y revela una brecha entre los principios cooperativos orientados al desarrollo social y las prácticas administrativas institucionales. Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque mixto con un diseño descriptivo y no experimental. Se aplican métodos analíticos – sintético, inductivo – deductivo y estadístico, utilizando técnicas como la encuesta y la entrevista para la recolección de información. El procesamiento de los datos permitirá interpretar de manera objetiva la realidad institucional de la cooperativa.

El objetivo principal es evaluar el desempeño social de la cooperativa, basándose en los principios de eficiencia y productividad, para identificar debilidades y proponer medidas de mejora que fortalezcan su desempeño social y su contribución al desarrollo social. Como parte de la investigación, se evaluará el desempeño social de la cooperativa según los principios de eficiencia y productividad para identificar debilidades en su gestión y proponer medidas de mejora que fortalezcan su desempeño social y su contribución al desarrollo social.

RESUMEN

El estudio se realizó durante 2025 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, específicamente en su sucursal de Guaranda. El objetivo principal fue evaluar el impacto social de esta organización, centrándose en la eficiencia y eficacia de su gestión interna. Es importante destacar que esta investigación no se llevó a cabo de forma arbitraria; surgió de la necesidad específica de analizar si las actividades diarias de la cooperativa benefician realmente a sus miembros y a la comunidad circundante. Francamente, la cooperativa actualmente carece de herramientas formales para medir y evaluar adecuadamente estos resultados.

Para alcanzar nuestro objetivo inicial, optamos por un enfoque de métodos mixtos. Específicamente, el diseño de la investigación es descriptivo y, lo que es más importante, no experimental. Dentro de este marco, nos basamos en métodos analítico-sintéticos, inductivos-deductivos y, por supuesto, estadísticos. Para recopilar toda la información necesaria, realizamos encuestas y entrevistas; esta combinación nos permitió obtener una visión bastante clara y objetiva del funcionamiento de la institución. Ahora, con estos resultados, el siguiente paso —y el que realmente importa— es identificar las debilidades en la gestión social de la cooperativa. Pero no se trata solo de detectarlas; se trata de proponer acciones de mejora viables que fortalezcan su desempeño, contribuyan genuinamente al bienestar de sus miembros y, a su vez, potencien su impacto en el desarrollo de toda la comunidad.

Palabras clave: Balance social, eficiencia, eficacia, gestión de la cooperativa, economía popular y solidaria.

ABSTRACT

The study was conducted during 2025 at the Juventud Unida Savings and Credit Cooperative, specifically at its Guaranda branch. The main objective was to evaluate the social impact of this organization, focusing on the efficiency and effectiveness of its internal management. It is important to note that this research was not carried out arbitrarily; it arose from the specific need to analyze whether the cooperative's daily activities truly benefit its members and the surrounding community. Frankly, the cooperative currently lacks formal tools to adequately measure and evaluate these results. This, of course, affects decision-making and, moreover, considerably hinders the verification of whether the cooperative principles that emphasize social development are actually being met.

The main objective is to evaluate the cooperative's social performance, based on the principles of efficiency and productivity, to identify weaknesses and propose improvement measures that strengthen its social performance and its contribution to social development. As part of the research, the cooperative's social performance will be evaluated according to the principles of efficiency and productivity to identify weaknesses in its management and propose improvement measures that strengthen its social performance and its contribution to social development.

Keywords: social balance, efficiency, effectiveness, cooperative management, social and solidarity economy

1. CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

En la provincia de Bolívar, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen en un rol fundamental en el fortalecimiento de la economía popular y solidaria, facilitando el acceso a servicios financieros. Sin embargo, muchas de estas entidades centran su gestión principalmente en resultados financieros, dejando en segundo plano la evaluación del impacto social que generan en sus socios y en la comunidad, según esta situación delimita la aplicación de herramientas de control como el balance social, facilitando la medición de la eficiencia y eficacia de las acciones institucionales que impulsan el desarrollo social y económico. La insuficiencia de las evaluaciones sistemáticas del desempeño social complica la toma de decisiones estratégicas y disminuye la transparencia (García & Elizabeth, 2019).

En la ciudad de Guaranda, las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan una competencia cada vez más intensa, lo que se demanda mejorar no solo los productos financieros, sino también la calidad del servicio y el impacto social, aunque muchas entidades desarrollan obras de beneficencia o programas de “ayuda social”, dichas acciones no siempre sustentan en una planificación estratégica respaldada por indicadores de eficiencia. Esto evidencia una brecha entre el discurso del “cooperativismo social” y la práctica cotidiana, en la que prevalece el cumplimiento de metas financieras como el crecimiento de las carteras de crédito y captaciones por encima de los principios de solidaridad y equidad (Villacrés Borja, Borja Borja, Lozano Simba, & Paucar Rosel, 2024).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida desarrolla actividades orientadas a la prestación de servicios financieros a sus socios, promoviendo de ahorro y el acceso al crédito y acciones de carácter social en beneficio de la comunidad lo cual la institución cumple con las disposiciones normativas relacionadas con la elaboración y presentación del Balance Social. Sin embargo, se evidencian limitaciones en los procesos de evaluación, seguimiento y análisis de los resultados obtenidos a través de este instrumento de gestión, es decir, si bien la cooperativa ejecuta actividades sociales y destina recursos para su desarrollo la información generada por el balance social no siempre es utilizada como una herramienta integral para medir de manera sistemática la eficiencia y eficacia de la gestión institucional. Esta situación dificulta la identificación oportuna de oportunidades de mejora, la medición del impacto de los programas sociales y el fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones orientadas al cumplimiento de los principios cooperativos y al desarrollo comunitario (Alucho Calero & Lema Talahua, 2025).

Tabla 1

Método DQP

Elemento	Redacción
D: ¿Dónde ocurre el problema?	En la ciudad Guaranda, en la provincia de Bolívar
Q: ¿Quién (es) tiene el problema?	La Cooperativa de ahorro y Crédito Juventud Unida y sus socios
P: ¿Cuál es el problema?	Insuficiente evaluación y seguimiento del Balance Social sustentando en los principios de eficiencia y eficacia para medir el impacto de la gestión social de la cooperativa

Elaborado por: Equipo de Trabajo

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la evaluación del balance social, sustentada en principios de eficiencia y eficacia, incide en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda, durante el período 2025?

1.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la situación actual del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda, durante el periodo 2025?
2. ¿Cómo influye el balance social sustentado en principios de eficiencia y eficacia dentro de la gestión?
3. ¿Cómo aporta la evaluación del balance social a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida?
4. ¿Cómo se aplican los principios de eficiencia y eficacia en la gestión social de la cooperativa?
5. ¿Cómo contribuye la situación la evaluación del balance social en la elaboración de información para la gestión de la cooperativa?
6. ¿Qué acciones pueden fortalecer la evaluación del balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida?

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica debido a la necesidad de evaluar el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida como una herramienta de gestión que permite medir el cumplimiento de los principios cooperativos, así como la eficiencia y eficacia de las acciones desarrolladas en beneficio de los socios y la comunidad aunque la institución cumple con la elaboración de este instrumento, resulta importante analizar sus resultados para identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para identificar las debilidades en la gestión del balance social y evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas, antes los resultados que se aportarán en la información para mejorar la organización interna y externa y la toma de decisiones.

Asimismo, la investigación generara beneficios al facilitar la implementación de indicadores que permiten medir el desempeño social y optimizar el uso de los recursos institucionales, los beneficiarios directos serán los directivos y socios de la cooperativa, mientras que, de manera indirecta, la comunidad se beneficiara a través de una mejor calidad en los servicios financieros y sociales.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Realizar la evaluación del Balance Social sustentado en los principios de eficiencia y eficacia para determinar su incidencia en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda, período 2025.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Construir una línea base del balance social en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda, período 2025.
2. Investigar los aportes teóricos de diferentes autores sobre el balance social en los principios de eficiencia y eficacia en la gestión cooperativa.
3. Elaborar el informe final de la evaluación del balance social, que contenga las conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, período 2025.

1.6. Idea a Defender

El conocimiento del informe de la evaluación del balance social sustentado en los principios de eficiencia, incide positivamente en la mejora de la gestión de la Cooperativa Juventud Unida.

1.7. Variables

Tabla 2

Variables

Variable Independiente	Variable Dependiente
Evaluación del Balance Social	Principios de Eficiencia y Eficacia en la gestión

Elaborado por: Equipo de Trabajo

1.7.1. Variable Independiente

Tabla 3

Variable Independiente

Nº	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Evaluación del Balance Social	Es un proceso mediante el cual se evalúa y mide el cumplimiento de los objetivos y la gestión institucional de una organización, considerando su impacto social, económico y ambiental	Gestión Institucional	Al primer trimestre del año 2025 las autoridades de la institución recibirán el 100% de los resultados del balance social	¿Cree usted que los resultados del balance social son entregados oportunamente a las autoridades de la cooperativa	Entrevista
				Nivel de cumplimiento oportuno de las actividades planificadas dentro del balance social durante el período 2025	¿Considera usted que las actividades establecidas dentro del balance social se cumplen oportunamente durante el periodo evaluado	Encuesta
			Impacto Económico	Cantidad de recursos asignados anualmente a programas sociales de la cooperativa	¿Estima usted que la cooperativa asigna suficientes recursos para el desarrollo de programas sociales?	Entrevista

Impacto Social	Nivel de eficiencia en la administración de recursos destinados a programas de beneficio comunitario durante el período 2025	¿Cree usted que la cooperativa administra eficientemente los recursos destinados a programas de beneficio comunitario?	Encuesta
	Nivel de participación de los socios en programas comunitarios ejecutados por la cooperativa durante el período 2025	¿Considera usted que los socios participan activamente en los programas comunitarios desarrollados por la cooperativa?	Entrevista
	Calidad de los programas comunitarios ejecutados por cooperativa durante el período 2025 evaluado en beneficio de los socios y la comunidad	¿Cómo califica usted la calidad de los programas comunitarios ejecutados por la cooperativa en beneficios de los socios y la comunidad?	Encuesta

Elaborado por: Equipo de Trabajo

1.7.2. Variable dependiente

Tabla 4

Variable Dependiente

Nº	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Principios de Eficiencia y Eficacia en la Gestión	Los principios de eficiente y eficacia en la gestión permiten optimizar los recursos, alcanzar los objetivos institucionales y mejorar el desempeño organizacional mediante una gestión adecuada de los procesos cooperativos.	Optimización de recursos	Nivel de aprovechamiento de los recursos institucionales en las actividades administrativas durante el período 2025	¿Considera usted que los recursos institucionales son aprovechados adecuadamente en las actividades administrativas de la cooperativa?	Encuesta
				Nivel de cumplimiento oportuno en la asignación de recursos institucionales para el desarrollo de actividades planificadas durante el período 2025	¿Cree usted que la asignación de recursos institucionales se realiza oportunamente para el cumplimiento de las actividades planificadas?	Entrevista
			Cumplimiento de objetivos	Grado de cumplimiento de metas institucionales	¿Estima usted que la cooperativa cumple las	Encuesta

Desempeño organizacional	establecidas en la planificación anual	metas establecidas en su planificación anual?	
	Nivel de eficacia en el logro de objetivos organizacionales durante el periodo evaluado.	¿Piensa usted que los objetivos organizacionales son alcanzados eficazmente dentro de la cooperativa?	Entrevista
	Nivel de eficiencia y calidad en la ejecución de los procesos administrativos realizados por la cooperativa durante el período 2025	¿Cómo califica usted la eficiencia y calidad de los procesos administrativos desarrollados por la cooperativa?	Encuesta
	Número de evaluaciones periódicas aplicadas al desempeño organizacional durante el período 2025	¿Considera usted que la cooperativa realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional?	Encuesta

Elaborado por: Equipo de Trabajo

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

En Ecuador, el balance social ya no es opcional, sino un requisito para las cooperativas de ahorro y crédito. Este instrumento permite evaluar el cumplimiento de los principios cooperativos, equilibrando los resultados económicos con el compromiso social con los socios. Asimismo, el balance social es una herramienta clave para manifestar la responsabilidad social en el área financiero popular y solidario. Además, su correcta aplicación, como se observa en la cooperativa San Martín de Tisaleo, contribuye a mejorar la transparencia institucional y a fortalecer la confianza de los socios (Carranza, 2022).

En la provincia de Bolívar, en el cantón Guaranda, las cooperativas de ahorro y crédito. Aunque estas instituciones realizan actividades de apoyo social presentan dificultades para medir su impacto social muchas carecen de una planificación estratégica respaldada por indicadores de eficiencia. Esta realidad ha propiciado una visión del cooperativismo social y de su funcionamiento cotidiano en la que los objetivos económicos adquieren mayor relevancia que los valores fundamentales de solidaridad, cooperación y justicia social (Quevedo & Ponce, 2025).

Tras revisar los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, constatamos que diversos estudios ya han señalado ciertas deficiencias en su gestión social. Por ejemplo, Alucho Calero (2025) lo deja muy claro en su trabajo: la sucursal de Guaranda carece de un balance social formal que permita una evaluación adecuada de los objetivos sociales de la entidad, con base en criterios de eficiencia y eficacia. Y, francamente, esto no es un asunto menor. ¿La razón? Sin esta herramienta, la implementación de procesos de auditoría de gestión se

convierte en un verdadero quebradero de cabeza y, peor aún, se pierden oportunidades de mejora que podrían fortalecer la misión de la cooperativa. El mismo autor también subraya que la falta de indicadores sociales reduce la capacidad de la institución para optimizar el uso de los recursos que deberían destinarse a la comunidad. En otras palabras, se movilizan dinero y esfuerzo, pero sin una guía que indique si realmente están llegando a su destino previsto. Por lo tanto, evaluar el balance social se convierte en una prioridad, no solo como un requisito formal, sino como una necesidad real para que la cooperativa cumpla su propósito.

2.2. CIENTÍFICO

El equilibrio social en una cooperativa se construye a partir de los principios de la Alianza Cooperativa Internacional, los cuales priorizan a las personas, la participación democrática y el compromiso con la comunidad por encima de enfoques tradicionales centrados solo en lo económico. El balance social no es únicamente un informe, sino una herramienta que permite evaluar de manera práctica el impacto real de la cooperativa, considerando aspectos como el beneficio a los socios y las acciones comunitarias. Ahora bien, si aplicamos esto al caso específico de la Cooperativa Juventud Unida, la aplicación de estos principios adquiere un significado muy práctico. En esencia, nos permitiría discernir si las actividades diarias están realmente alineadas con los valores de solidaridad que predicán, o si, por el contrario, el enfoque principal está en las finanzas, las cifras y el desempeño económico. Y esto no es un asunto menor, porque precisamente esta es la base para medir si la cooperativa está cumpliendo o no su misión social. En otras palabras, no se trata solo de decir "estamos comprometidos con la solidaridad", sino de tener pruebas concretas para demostrarlo (Sanchez Uran & Grau Ruiz, 2017).

Al evaluar el impacto social, no basta con confiar en las buenas intenciones; es necesario utilizar indicadores que combinen datos cuantitativos y cualitativos. ¿Qué significa esto? Significa que no basta con medir cuánto se gasta, sino también cuánto impacta realmente ese gasto en la comunidad. Y por supuesto, para la Cooperativa Juventud Unida, esto es fundamental. Lo que se necesita con urgencia, más que nada, es pasar de esas acciones sociales que a veces se realizan de forma aislada, casi como eventos puntuales, a un enfoque mucho más planificado y con propósito. Es decir, cada inversión debe tener un objetivo claro, sus resultados deben ser medibles y debe responder a metas concretas como la inclusión de los miembros y su bienestar real. Porque, al final, sin planificación, cualquier esfuerzo se diluye y el impacto termina siendo menor de lo que podría ser (Peñaloza Mera, 2024).

Los autores Alucho Calero y Lema Talahua (2025) señalan claramente que la Cooperativa Juventud Unida carece de un balance social formal, lo cual, como se puede apreciar, representa un grave problema, ya que les impide saber si sus acciones comunitarias llegan realmente a quienes más las necesitan. No es que estén haciendo las cosas mal, sino que, sin una herramienta para medir el impacto, todo permanece incierto. Por lo tanto, sugieren que implementar un sistema de medición bien estructurado no solo mejoraría la gestión social de la cooperativa, sino que también aumentaría la transparencia en los resultados y, de igual importancia, fortalecería la confianza de los miembros. Y eso, en definitiva, es lo que realmente sustenta a cualquier organización basada en la solidaridad.

Desde la perspectiva científica de la administración, la eficiencia y eficacia constituyen criterios de medición del desempeño organizacional ampliamente reconocidos en la teoría de

gestión, en la medida en que permiten contrastar los recursos invertidos con los resultados alcanzados. Su aplicación al Balance Social posibilita transformar una herramienta de carácter declarativo en un instrumento de evaluación objetivo, susceptible de medición mediante indicadores cuantitativos y cualitativos. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, esta perspectiva resulta pertinente porque permite analizar el uso de los recursos financieros, operativos y administrativos destinados a los programas sociales (Escandon Dutan & Fernández Sacotto, 2023).

La base teórica de este trabajo se sustenta en dos pilares que, si bien son distintos, se complementan a la perfección. Por un lado, la doctrina cooperativa, que concibe el equilibrio social como un instrumento de rendición de cuentas tanto para los miembros como para la comunidad en general. Por otro lado, la teoría administrativa clásica, que aborda la eficiencia y la eficacia, proporcionando los criterios más técnicos para medir el desempeño de la gestión. La clave reside en que, al combinar estas dos perspectivas, la evaluación del balance social de la Cooperativa Juventud Unida deja de ser un simple inventario de actividades realizadas para convertirse en un análisis bien fundamentado, donde se puede establecer una relación causal verificable entre lo que se invierte (recursos), cómo se gestiona (procesos) y lo que se logra realmente (resultados sociales). Y es precisamente esto lo que otorga peso y validez a toda la investigación.

2.3. CONCEPTUAL

BALANCE SOCIAL

El balance social es una herramienta de gestión integral que es utilizada por las organizaciones de la economía social y solidaria, con la finalidad de sistematizar la información reunida de como la organización puede satisfacer las demandas y expectativas de sus partes interesadas, tanto como internos como externos. A través del balance social, se miden y evalúan los impactos sociales, económicos y ambientales de la organización utilizando indicadores específicos. Establecidos por los responsables del sector dando un cumplimiento a los principios y valores inclinando la misión y visión de la entidad, permitiendo medir el grado de la organización con los principios de la economía y solidaria (Acán Reyes & Casa Mendoza, 2025).

La importancia del balance social es proporcionar una evidencia positiva de como las cooperativas contribuyen con cohesión y estabilidad social de las comunidades. Según Carrera Silva (2024) Lo cierto es que un balance social no es solo un bonito documento para colgar en la pared; tiene una función mucho más práctica. Su principal objetivo es fomentar la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la organización. ¿Y por qué es importante? Porque cuando una cooperativa es transparente y responsable, fortalece la confianza de sus grupos de interés: sus socios, empleados y la comunidad en general. Y cuando hay confianza, también se promueven prácticas más éticas, ya que la gente presta atención a lo que se hace y cómo se hace. Pero el balance social va aún más allá: su propósito es ofrecer una visión integral, una perspectiva global que nos permite ver el desempeño de la cooperativa en su totalidad. Esto significa que debemos

considerar no solo las cifras, los aspectos financieros, sino también los aspectos sociales y ambientales, y todo esto debe tenerse en cuenta al tomar decisiones importantes.

Modelos de Balance Social

- **Modelo ETHOS:** Basado en el reporte detallado de los principios y las acciones de la organización, incorpora la planilla propuesta por el IBASE y sugiere un análisis mayor del contexto en la toma de decisiones de los problemas encontrados y de los resultados obtenidos.
- **Modelo de la OIT:** Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), El equilibrio social, por sí solo, no transformará mágicamente una cooperativa, ni mucho menos. Se aplica en un entorno favorable, donde existe voluntad de cambio y una cultura organizacional que lo apoya, entonces se convierte en una herramienta increíblemente útil. Es como tener un buen mapa: si no sabes leerlo o no estás dispuesto a moverte, no sirve de mucho; pero si lo usas con inteligencia y en el uso adecuado, puede llevarte muy lejos.
- **Modelo del Global Reporting Initiative (GRI):** El modelo del GRI es una guía que sirve de ayuda para describir los resultados de la adopción y aplicación de códigos, políticas y sistemas de gestión mediante memorias, y debido de a ello, es una excelente herramienta para la comparación entre distintas organizaciones y sectores y la interacción con las partes interesadas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como el conjunto de acciones voluntarias que asume una organización para gestionar el impacto de sus actividades en el ámbito económico, social y ambiental, procurando el bienestar de sus grupos de interés y de la comunidad en la que se desenvuelve. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, la RSE se vincula directamente con el balance social, dado que ambos instrumentos buscan evidenciar el compromiso de la institución más allá de los resultados financieros, incorporando indicadores de eficiencia y eficacia en la ejecución de programas sociales dirigidos a los socios y a la comunidad. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, la aplicación de los principios de la RSE constituye un referente que completamente la evaluación del balance social, permitiendo fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de sus grupos de interés (Sánchez Riofrío, 2023).

LOS PRINCIPIOS DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA

La eficiencia y la eficacia son principios fundamentales en la administración que permiten evaluar el desempeño de una organización. Según la eficiencia implica utilizar los recursos de forma eficaz para obtener los mejores resultados, mientras que la efectividad se centra en alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, ser eficiente significa hacer las cosas correctamente, utilizando la menor cantidad de recursos posible: tiempo, dinero o personal. La efectividad, por otro lado, implica hacer lo correcto, es decir, lograr los objetivos y resultados que la organización se ha fijado.

En una cooperativa, la eficiencia se refleja en la correcta utilización de los recursos financieros y humanos, mientras que la eficacia se evidencia en el cumplimiento de objetivos como el crecimiento de socios, la recuperación de cartera y la mejora en los servicios ofrecidos.

EFICIENCIA

La eficiencia se refiere a la capacidad de una organización para utilizar adecuadamente sus recursos disponibles con el propósito de obtener los mejores resultados posibles, minimizando costos y optimizando procesos. En el ámbito financiero, eficiencia permite evaluar el desempeño institucional mediante la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados, la eficiencia constituye un elemento fundamental para medir el rendimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que permite identificar el nivel de aprovechamiento de recursos financieros, operativos y administrativos dentro la organización (Escandon Dutan & Fernández Sacotto, 2023).

Cuando hablamos de eficiencia en la gestión cooperativa, nos referimos a un conjunto de características que marcan la diferencia. En primer lugar, está la optimización de los recursos financieros y humanos, lo que significa aprovecharlos al máximo sin desperdiciar nada. También implica la reducción de los costos operativos, ya que nadie quiere gastar de más cuando puede lograr los mismos resultados con menos. Y, por supuesto, al reducir costos y utilizar los recursos de manera más eficiente, aumenta la productividad institucional, y eso se nota. Pero la eficiencia no termina ahí: también se refleja en la agilidad de los procesos administrativos, lo que garantiza que todo fluya sin problemas y sin demoras innecesarias. En

definitiva, la clave está en tener la capacidad de generar mejores resultados con menos recursos, y eso, francamente, es a lo que toda cooperativa debería aspirar.

EFICACIA

La eficacia no es más que la capacidad que tiene una organización para cumplir los objetivos y metas que se fijó, a través del desarrollo de sus actividades institucionales. Este concepto se enfoca principalmente en el nivel de cumplimiento de los resultados esperados en la consecución de los propósitos organizacionales que constituye un elemento esencial en la gestión institucional porque permite determinar si las acciones generan los resultados planificados dentro de un periodo determinado (Gómez Villao & Vegas Meléndez , 2026).

Características de la eficacia

Las principales características de la eficacia son:

- Cumplimiento de objetivos institucionales
- Orientación hacia los resultados
- Evaluación del logro de metas
- Medición del desempeño organizacional
- Capacidad para generar resultados positivos
- Relación con la planificación estratégica institucional

GESTIÓN INSTITUCIONAL

La gestión institucional es diligencia que hace lo posible para la realización de un proceso comercial, es decir, es un proceso que garantiza que la organización realice todas las tareas necesarias cumpliendo la visión a través de la misión, la gestión está asociada con la administración ya que con esto la gestión es un proceso necesario para la calidad identificando del mismo a través de un mapa de proceso, lo cual, esto ayuda la planificación y la programación de la ejecución así como los recursos y controles necesarios (Torres Juna, 2015).

Esto concluye que, con una con una elaboración de un plan y las decisiones en una gestión nos asegura con un implementación de las acciones previamente planificadas siguiendo de una manera continua, al definir la misión y visión, objetivos y metas de la organización se gestionara de una manera eficiente de los recursos, financieros y materiales disponibles para optimizar el desempeño, como podemos expresar que la gestión institucional busca aplicar los principios generales que han estado presentes en la teoría de la administración.

DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El desarrollo sostenible tiene como finalidad de complacer las necesidades de la población, sin disminuir los recursos para las siguientes generaciones, el desarrollo sostenible ha obtenido una gran importancia debido a las múltiples desafíos económicos, sociales y ambientales, lo cual hace imperativa la participación de la sociedad en busca de la sostenibilidad, esto implica un enfoque integral para construir un futuro inclusivo, sostenible y desaliente es esencial para garantizar que el desarrollo no solo sea económico, sino también social y ambientalmente, es

importante encontrar un equilibrio entre tres pilares fundamentales que son el crecimiento económico, la inclusión social y la preservación del medio ambiente. Además, este enfoque se caracteriza por su visión a largo plazo y su capacidad para generar beneficios duraderos y progresivos, que se mantienen de manera sostenida y constante. Es una estrategia que busca conciliar el crecimiento y el bienestar presentes con la preservación del futuro y la capacidad de desarrollo a largo plazo (Lalama Franco, y otros, 2024).

En cambio, la responsabilidad social tiene varios aportes intelectuales de actores como Eliot (1910) y Clark (1916), entre otros. Sin embargo, la responsabilidad social se relaciona a un nuevo estilo de gestión que fomenta la competitividad, la sostenibilidad y la mejora continua en las organizaciones. Desde una perspectiva de gestión, es cada vez más importante que las decisiones financieras vayan de la mano con la implementación de prácticas socialmente responsables. Lo que genera confianza en los mercados permitiendo medir el impacto de las decisiones, identificando y mitigar riesgos y las debilidades aprovechando las oportunidades optimizando el uso de las fortalezas (Pacheco Luza & Alfaro Aucca, 2024).

Este enfoque busca equilibrar la ética y el negocio, introduciendo un modelo que transforma la gestión tradicional, enfocándose no solo en el valor económico, sino también en el valor social, valor ambiental. Dándonos un enfoque de la gestión sostenible dando un paso a un nuevo modelo de gestión que integra de manera voluntaria el compromiso social, económico y ambiental. Dándose un enfoque de la gestión sostenible dando un paso a un nuevo modelo de gestión que integra de manera voluntaria el compromiso social, económico y ambiental en todos los subsistemas de la gestión empresarial, buscando la sostenibilidad a largo plazo.

2.4. LEGAL

LEYES

La Agenda 2030 constituye un marco global orientado a promover el desarrollo sostenible mediante la integración de dimensiones económicas, sociales y ambientales. Dentro de este enfoque, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) plantea metas concretas que buscan mejorar la calidad de la vida de la población y fortalecer la gestión de las organizaciones. En particular, la ODS 8 promueve el trabajo decente y el crecimiento económico sostenido, mientras que el ODS 12 impulsa modelos de producción responsables.

Estas directrices no solo establecen objetivos generales, sino que también orientan a las instituciones en la evaluación de sus resultados más allá de los aspectos puramente financieros, incorporando indicadores sociales (Organización de las Naciones Unidas, 2023).

Los principios cooperativos que definen la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) constituyen el fundamento doctrinal y operativo que guía a las cooperativas en todo el mundo. Estos principios abarcan la afiliación voluntaria, la gobernanza democrática, la participación económica de los miembros, la autonomía, la educación, la cooperación entre cooperativas y la participación comunitaria, todo ello orientado a dirigir sus acciones hacia un desarrollo sostenible y solidario. Más allá de ser lineamientos teóricos, estos principios orientan la forma en que las cooperativas deben organizarse, tomar decisiones y distribuir sus beneficios. En relación con la presente investigación, estos principios permiten evaluar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida cumple con su función social, no solo desde una perspectiva económica, sino

también desde su impacto en los socios y la comunidad. De esta manera, balance social se convierte en un instrumento que permite medir el grado de cumplimiento de dichos principios, así como como eficiencia y eficacia en su gestión institucional (Alianza Coooperativa Internacional, 2015).

NORMA ISO 26000

La Norma ISO 26000, emitida por la Organización Internacional de Normalización, constituye una guía de aplicación voluntaria que proporciona orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social, incluyendo aspectos relacionados con la gobernanza organizacional, los derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud, la ISO constituye un referente técnico complementario a las disposiciones legales nacionales, que permite orientar y evaluar su desempeño social, relacionándolo con la gestión responsable de la organización y con la evaluación del Balance Social bajo criterios de eficiencia y eficacia (International Organization for Standardization (ISO), 2010).

NORMA ISO 14001

La Norma ISO 14001:2026, emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), establece requisitos para la implementación y mejora continua de un Sistema de Gestión Ambiental, orientado a gestionar los impactos ambientales de las organizaciones y mejorar su desempeño ambiental. Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, esta norma constituye un referente técnico complementario para la evaluación del Balance Social,

principalmente en aspectos relacionados con la responsabilidad ambiental, el uso eficiente de los recursos, las finanzas verdes y el compromiso con la comunidad, contribuyendo al fortalecimiento de una gestión institucional eficiente, eficaz y sostenible (Organización Internacional de Normalización (ISO), 2026).

LEGISLACIÓN NACIONAL

Leyes

La Constitución de la República del Ecuador

En el Art. 33 se menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (La Constitución de la Republica del Ecuador , 2008).

En el Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (La Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

En el Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará

con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (La Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 1.- Esta Ley define la economía popular y solidaria como una forma de organización económica en la que sus miembros, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiación y consumo de bienes y servicios. Todo ello se realiza para satisfacer necesidades y generar ingresos, pero siempre sobre la base de relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad. Es decir, prioriza el trabajo y al ser humano como sujeto y fin de la actividad, orientados al bienestar y en armonía con la naturaleza, por encima de la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto: a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay; c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y, e) Establecer la

institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento (La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero

El Art. 14 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece los requisitos para ser miembro de la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria. Se exige ser ecuatoriano, contar con título de cuarto nivel y tener al menos diez años de experiencia en el ámbito financiero o de regulación. Además, se requiere independencia política, ausencia de conflictos de interés y no haber tenido vínculos recientes con entidades financieras. Asimismo, se establecen condiciones éticas y legales como no tener antecedentes penales, deudas pendientes, ni bienes en paraísos fiscales, y presentar una declaración juramentada. En conjunto, estos requisitos buscan garantizar la idoneidad, transparencia e integridad de quienes integran este organismo (Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero, 2025).

Resoluciones

Por su parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha emitido normativas sobre supervisión, indicadores de desempeño, rendición de cuentas y transparencia en las cooperativas. Estas disposiciones permiten evaluar tanto el desempeño social como el organizacional, lo cual constituye la base para la construcción de equidad social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023).

Acuerdos

Los convenios emitidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) buscan fortalecer la economía social y solidaria mediante políticas públicas que promuevan la inclusión social y el desarrollo comunitario. Estas regulaciones también fomentan la participación de organizaciones como las cooperativas en los procesos de desarrollo local. En el contexto de esta investigación, dichos convenios contribuyen a comprender el impacto social de la cooperativa, el cual se evalúa a través de su balance social como parte de su gestión institucional (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2025).

Ordenanzas.

Las ordenanzas municipales regulan el funcionamiento de las actividades económicas a nivel local y abarcan desde los permisos de funcionamiento y el uso del suelo hasta, por supuesto, el control territorial. Estas disposiciones influyen directamente en el desarrollo de las cooperativas dentro de su entorno, condicionando su operatividad y su relación con la comunidad. En este sentido, forman parte del contexto legal que incide en la gestión de la cooperativa y en su impacto social, elementos que son evaluados dentro del balance social (GAD Guaranda, 2023) (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2025).

2.5. GEOREFERENCIAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltd., Agencia Guaranda, está ubicada en la calle Convención de 1884 entre García Moreno y Azuay, a 50 metros del Parque central de la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar.

Imagen 1

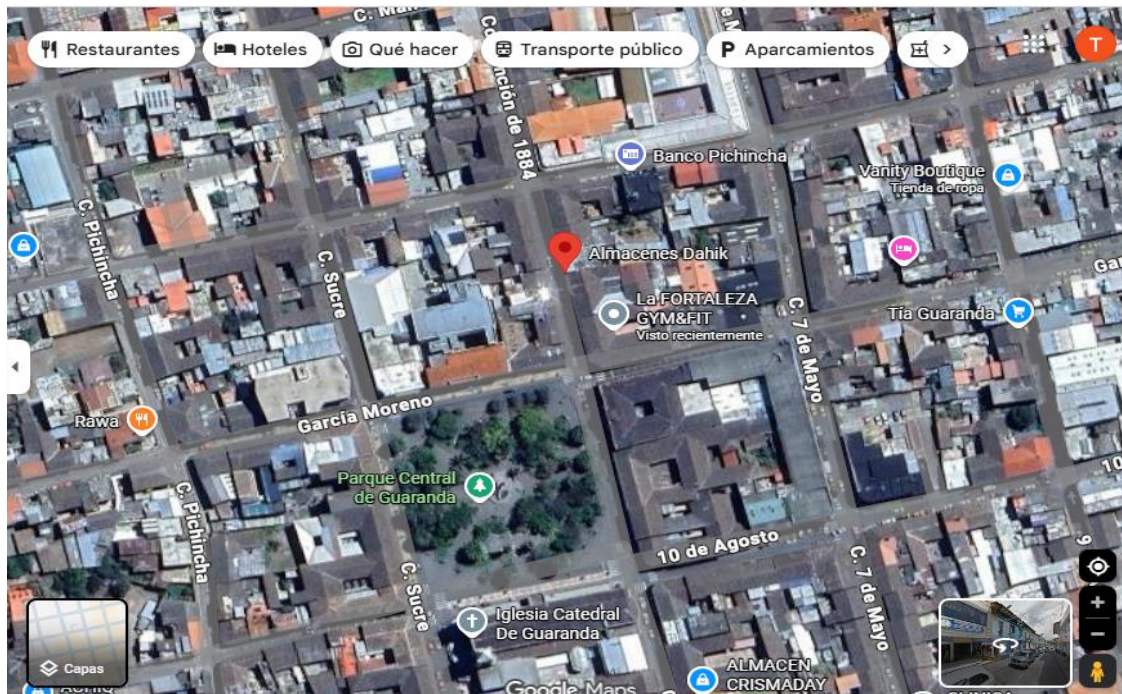
Fachada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida



Fuente: Equipo de Trabajo

Imagen 2

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida en la ciudad de Guaranda



Fuente: Google Maps

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación emplea un enfoque descriptivo y no experimental. Se aplica porque busca abordar un problema específico dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida. Es descriptivo porque analiza el estado actual de equilibrio social, considerando las actividades realizadas, los recursos utilizados y el nivel de conocimiento del gerente, los empleados y los socios. Finalmente, es no experimental porque no se manipulan variables. Este diseño tiene como objetivo recopilar información sobre la realidad tal como se presenta, sin alterar la dinámica institucional, asegurando así que los resultados reflejen con precisión lo que sucede en la sucursal de Guaranda.

3.2. Enfoque de la investigación:

La investigación adopta un enfoque de método mixto, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos para analizar exhaustivamente el equilibrio social y su relación con la eficiencia y la eficacia dentro de la cooperativa.

El componente cuantitativo se aplicará mediante encuesta a empleados para obtener datos numéricos sobre satisfacción, uso de recursos financieros y logro de objetivos sociales. El enfoque cualitativo, por su parte, se desarrollará a través de una entrevista con el gerente y una revisión de documentos institucionales, lo que permitirá comprender las percepciones y las razones de la ausencia de un equilibrio social formal.

La combinación de ambos enfoques facilita resultados medibles y a su vez interpretativos, ofreciendo una perspectiva integral y útil sobre la realidad de la cooperativa.

3.3. Métodos de Investigación

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se emplearán métodos analítico-sintéticos, inductivo-deductivos y estadísticos.

Analítico-sintético: Este método permitirá examinar el equilibrio social en sus distintas dimensiones, como el impacto económico, social y la gestión, para luego integrarlas en una evaluación general vinculada a la eficiencia y la eficacia.

Inductivo-deductivo: Este método se aplicará en dos fases complementarias, en su fase inductiva, permitirá partir de los datos específicos obtenidos mediante las encuestas y entrevistas aplicadas al personal y al gerente de la cooperativa, para identificar patrones particulares de la gestión social y generar conclusiones generales sobre el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia. En su fase deductiva, se utilizará para contrastar los principios teóricos del cooperativismo y los modelos de balance social descritos en el marco teórico con la realidad observada en la agencia Guaranda, permitiendo verificar si dichos postulados se cumplen en el caso particular de la institución objeto de estudio.

Métodos estadísticos: Finalmente, este método facilitará el procesamiento de la información cuantitativa mediante frecuencias, porcentaje y medidas de tendencia central, lo que permitirá identificar en las percepciones de los miembros y empleados respecto a la gestión social.

3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Técnica: Entrevista - Instrumento: Guion de entrevista

La entrevista se realizará con el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, con el fin de obtener su análisis y opinión sobre la Evaluación del balance social sustentado en los principios de eficiencia y eficacia.

Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario

Este cuestionario se aplicará a todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida agencia Guaranda, con el fin de recabar sus opiniones y aportaciones que fortalezcan el análisis del proyecto de investigación que se desarrollará.

3.5. Universo Población y Muestra

Universo: Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Población: La población está conformada por el jefe de agencia y todo el personal que labora en la institución; es decir, por 5 personas.

Muestra: Por ser la población muy pequeña no se calculará una muestra; sino que se trabajará con todo el personal de la agencia Guaranda.

3.6. Procesamiento de la Información

Una vez recopilemos la información, se organizará y transcribirá manualmente para evitar errores. Las respuestas de la encuesta se introducirán en una hoja de cálculo (Excel), donde se calcularán porcentajes, promedios y frecuencias, lo que nos permitirá identificar la percepción de eficiencia y eficacia de las acciones sociales de la cooperativa.

Las entrevistas con el gerente se transcribirán textualmente y se analizarán según temas clave, como la utilización de recursos y el logro de objetivos. Finalmente, los resultados se presentarán en tablas y gráficos sencillos para facilitar su comprensión, y se elaborará un informe final que resuma los hallazgos y sus debidas recomendaciones para la mejora de la institución.

3.7. Metodología de software empleada en el desarrollo de la aplicación

La presente investigación no contempla el desarrollo de una aplicación informática, dado que corresponde a un estudio de carácter social y no a un proyecto de desarrollo de software. No obstante, se emplearon herramientas tecnológicas que facilitaron el procesamiento, análisis y presentación de la información recopilada.

Para el tratamiento de los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas, se empleó el Excel lo que permitió organizar la información en tablas y calcular frecuencias, porcentajes y promedios. Además, esta herramienta facilitó la elaboración de gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los resultados. Asimismo, con la información cualitativa obtenida mediante entrevistas, se utilizó el procesador de texto Microsoft Word para la transcripción, organización y análisis de los datos, lo que permitió identificar categorías y aspectos relevantes relacionados con la gestión del balance social, el uso de estas herramientas

tecnológicas contribuyó a garantizar la confiabilidad, orden y claridad en el manejo de la información, fortaleciendo así el desarrollo de la investigación

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

La encuesta y la entrevista se realizaron a todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda.

Preguntas de Encuestas:

I. ¿Las actividades del balance social se cumplen oportunamente?

Tabla 5

Cumplimiento oportuno de las actividades del Balance Social

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	0	0,0%
3	Neutral	1	20,0%
4	De acuerdo	4	80,0%
5	Muy de acuerdo	0	0,0%
TOTAL		5	100,0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

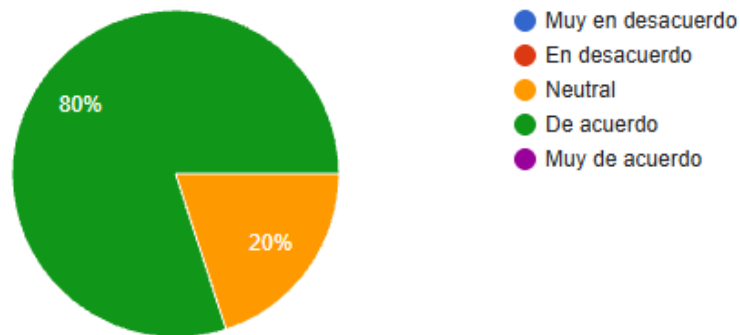
Gráfico 1

Cumplimiento oportuno de las actividades del Balance Social

1. ¿Las actividades del balance social se cumplen oportunamente?

 Copiar gráfico

5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: El 80% de los encuestados están de acuerdo y el 20% mantiene una opinión neutral, estos resultados nos dan a conocer que las actividades contempladas al balance social se cumplen oportunamente.

Interpretación: La cooperativa mantiene una adecuada gestión en las actividades sociales planificadas, el cumplimiento oportuno de estas acciones fortalece la confianza de los socios reflejando así un compromiso claro con los principios de responsabilidad social.

II. ¿Cree usted que existen deficiencias en la ejecución de programas sociales?

Tabla 6

Deficiencias en la ejecución de programas sociales

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	2	40,0%
3	Neutral	3	60,0%
4	De acuerdo	0	0,0%
5	Muy de acuerdo	0	0,0%
TOTAL		5	100,0%

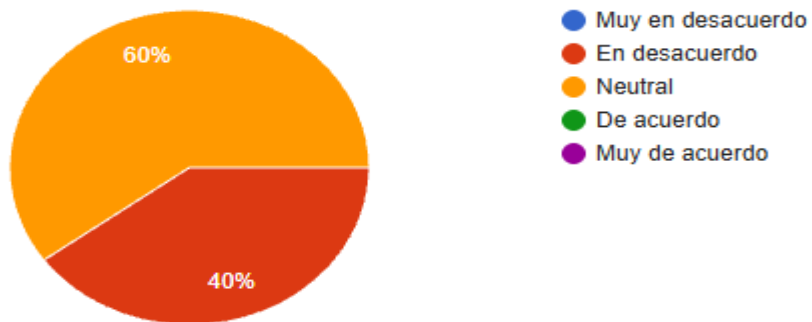
Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Gráfico 2

Deficiencias en la ejecución de programas sociales

2. ¿Cree usted que existen deficiencias en la ejecución de programas sociales?

5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: Los resultados obtenidos muestran que el 60% de los encuestados adopta una posición neutral mientras que el 40% expresó estar en desacuerdo con la existencia de deficiencias en la ejecución de programas sociales.

Interpretación: Los resultados de programas sociales de la cooperativa nos dan a conocer que existe una adecuada gestión, aunque por otra parte la ausencia de respuestas positivas refleja posibles deficiencias en el desacuerdo de acciones sociales implementadas por la cooperativa.

III. ¿Considera usted que la evaluación del balance social refleja una ejecución efectiva en los programas comunitarios ejecutados por la cooperativa durante el año 2025?

Tabla 7

Evaluación del Balance Social y ejecución efectiva de los programas comunitarios

Escala	Descripción	Frecuencia
1	Muy en desacuerdo	0
2	En desacuerdo	0
3	Neutral	1
4	De acuerdo	1
5	Muy de acuerdo	3
TOTAL		5

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

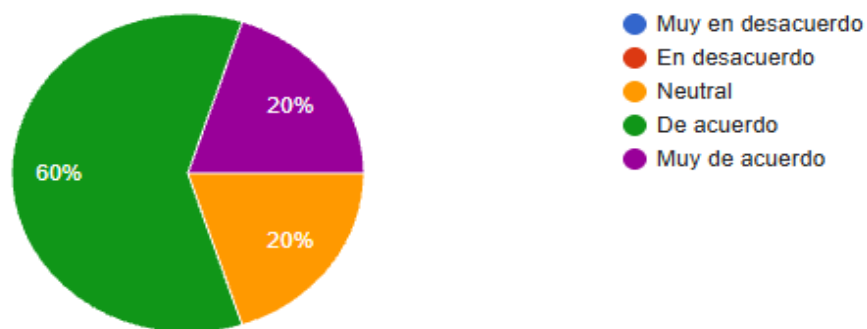
Gráfico 3

Evaluación del Balance Social y ejecución efectiva de los programas comunitarios

3. ¿Considera usted que la evaluación del balance social refleja una ejecución efectiva en los programas comunitarios ejecutados por la cooperativa durante el año 2025?



5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: El 60% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo, el 20% de acuerdo y el 20% se encuentran en posición neutral, esto demuestra que la evaluación del balance social realiza una ejecución efectiva de los programas sociales.

Interpretación: Los empleados dan a conocer que los programas comunitarios implementados por la cooperativa generan efectos positivos. Sin embargo, la presencia de puntos neutrales sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de evaluación y comunicación, con el propósito de conocer de una manera más clara los resultados positivos de la gestión social.

IV. ¿Cree usted que la cooperativa administra eficientemente sus recursos?

Tabla 8

Administración eficiente de los recursos de la cooperativa

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	0	0,0%
3	Neutral	1	20,0%
4	De acuerdo	4	80,0%
5	Muy de acuerdo	0	0,0%
TOTAL		5	100,0%

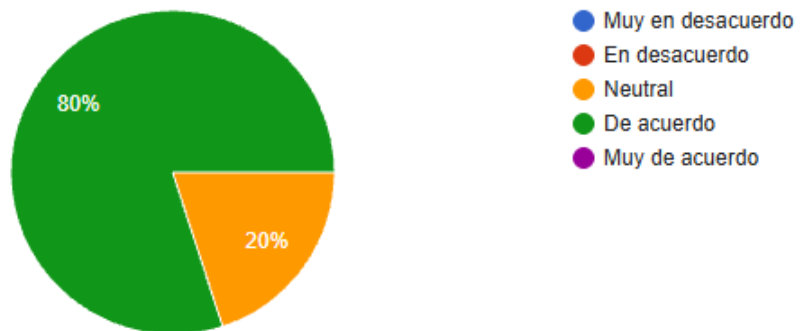
Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Gráfico 4

Administración eficiente en los recursos de la cooperativa

4. ¿Cree usted que la cooperativa administra eficientemente sus recursos?

5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: El 80% de los encuestados reflejan estar de acuerdo que la cooperativa administra eficientemente sus recursos mientras que el 20% mantiene una posición neutral, esto evidencia una gestión favorable sobre la utilización de recursos institucionales.

Interpretación: La cooperativa demuestra que mantiene una eficiente administración en el uso de los recursos, permitiendo el fortaleciendo del desarrollo de sus actividades y metas institucionales. En cambio, el voto neutral por el funcionario da a conocer la importancia de seguir formando nuevas estrategias de administración y control para mantener una visión clara a nivel de la entidad.

V. ¿Estima usted que la cooperativa cumple las metas establecidas en su planificación anual?

Tabla 9

Cumplimiento de las metas establecidas en la planificación anual

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	0	0,0%
3	Neutral	1	20,0%
4	De acuerdo	4	80,0%
5	Muy de acuerdo	0	0,0%
TOTAL		5	100,0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

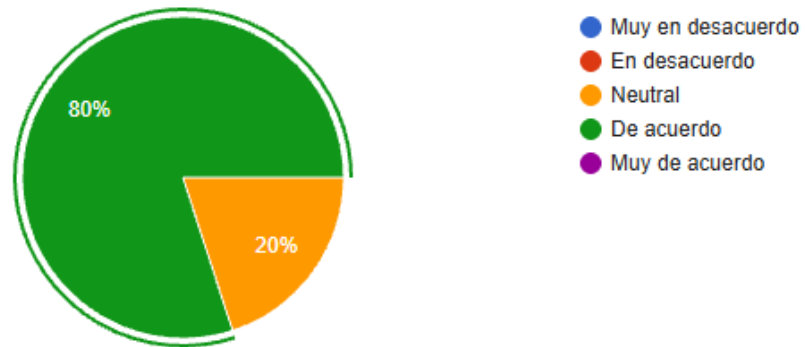
Gráfico 5

Cumplimiento en las metas establecidas en su planificación anual

5. ¿Estima usted que la cooperativa cumple las metas establecidas en su planificación anual?



5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: El 80% de los encuestados muestra su percepción positiva en estar de acuerdo, mientras que el 20% se mantiene en una posición neutral en base al cumplimiento de metas establecidas por la institución.

Interpretación: Estos resultados demuestran su cumplimiento, compromiso y seguimiento adecuado de sus metas establecidas, reflejando así su buen nivel de confianza, capacidad y seguridad. Sin embargo, la opinión neutral nos muestra la oportunidad de seguir fortaleciendo la comunicación, participación y transparencia.

VI. ¿Cómo califica usted el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social desarrollada por la cooperativa?

Tabla 10

Nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social de la cooperativa

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	0	0,0%
3	Neutral	1	20,0%
4	De acuerdo	4	80,0%
5	Muy de acuerdo	0	0,0%
TOTAL		5	100,0%

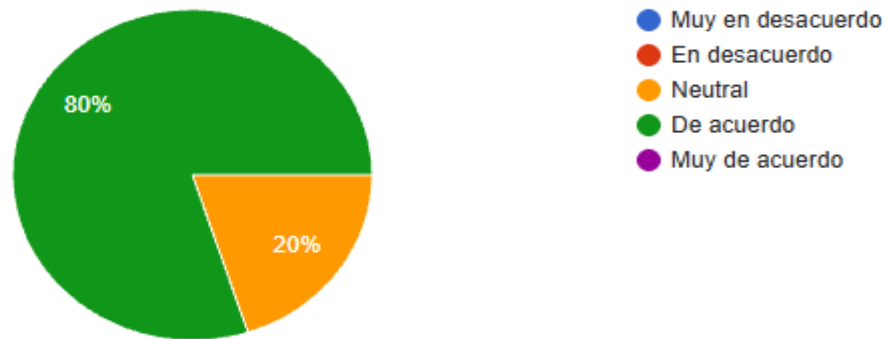
Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Gráfico 6

Nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social de la cooperativa

6. ¿Cómo califica usted el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social desarrollada por la cooperativa?

5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución.

Análisis: El 80% de los encuestados nos da a conocer su voto positivo sobre la excelente gestión que mantiene la institución. Sin embargo, el 20% mantiene una postura neutral lo que demuestra una percepción favorable en cuanto a las acciones y resultados obtenidos en la gestión social.

Interpretación: Este resultado evidencia un desempeño institucional efectivo y organizado mantenido una valoración favorable alineada a sus objetivos. No obstante, el porcentaje de respuestas neutrales señala la importancia de reforzar la difusión de resultados y la participación activa, fortaleciendo así en el impacto y reconocimiento de gestión social.

VII. ¿Considera usted que la cooperativa realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional?

Tabla 11

Evaluaciones periódicas del desempeño organizacional

Escala	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0,0%
2	En desacuerdo	1	20,0%
3	Neutral	0	0,0%
4	De acuerdo	3	60,0%
5	Muy de acuerdo	1	20,0%
TOTAL		5	100,0%

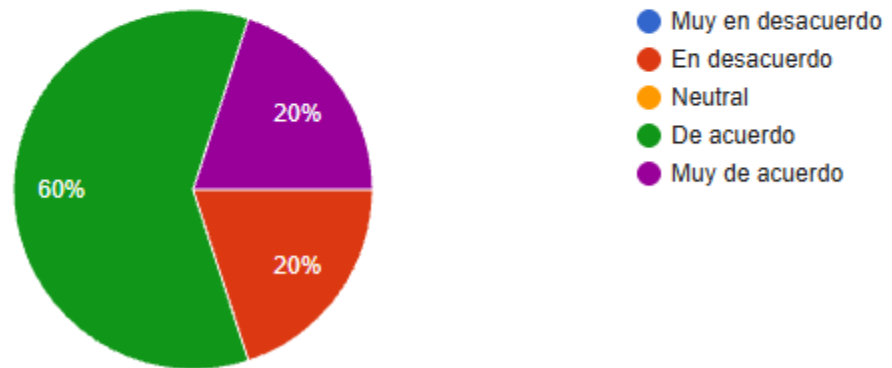
Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Gráfico 7

Evaluaciones periódicas del desempeño organizacional

7. ¿Considera usted que la cooperativa realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional?

5 respuestas



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la institución

Análisis: Los resultados reflejan que el 60% de los encuestados están de acuerdo que la cooperativa realiza evaluaciones periódicas para medir su desempeño organizacional, mientras que el 20% se encuentra en una posición neutral y el otro un 20% en estar en desacuerdo.

Interpretación: La mayoría de los encuestados reconoce la existencia de los procesos de evaluación de desempeño, las respuestas negativas y neutrales nos dan a conocer que existen oportunidades de mejorar, fortalecer la frecuencia y formalidad de evaluaciones, lo cual permitirá optimizar toma de decisiones y mejorar continuamente el desempeño organizacional.

Análisis e Interpretación de la entrevista realizada al representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito juventud unida, agencia Guaranda.

Con la finalidad de obtener información relevante para la presente investigación se realizó una entrevista al Ing. Holger Toalombo, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, agencia Guaranda. La entrevista permitió conocer aspectos relacionados con la gestión del Balance Social, la asignación de recursos para programas sociales, la participación de los socios y el cumplimiento de los objetivos institucionales en principios de eficiencia y eficacia.

I. ¿Cree usted que la cooperativa asigna suficientes recursos para el desarrollo de programas sociales?

El Ing. Holgar Toalombo manifestó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida asigna recursos para el desarrollo de programas sociales en concordancia con las disposiciones establecidas en la normativa vigente y los lineamientos del balance social lo que se indica que la institución brinda apoyo a diversas organizaciones y sectores de la comunidad cuando así lo quieren, contribuyendo al bienestar social y al cumplimiento de su responsabilidad social corporativa.

Interpretación: La respuesta del Ing. Holgar Toalombo se demuestra que la cooperativa destina recursos para programas sociales conforme a la normativa vigente y los lineamientos del Balance Social dando cumplimiento a la responsabilidad social y su compromiso con la comunidad.

II. ¿Qué opinión tiene usted sobre el resultado del balance social?

El Ing. Holger Toalombo afirmo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida cumple con las disposiciones establecidas en la normativa vigente relacionadas con la elaboración y presentación del Balance Social y determino que existe un seguimiento permanente por parte del área contable y administrativa para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y de los lineamientos institucionales vinculados a este instrumento de gestión social.

Interpretación: La respuesta del Ing. Holgar Toalombo se demuestra el cumplimiento de las disposiciones relacionados con la elaboración y presentación del Balance Social apoyando en el seguimiento de las áreas contable y administrativa.

III. ¿Qué estrategias considera usted que la cooperativa utiliza para promover la participación de los socios en los programas comunitarios?

El ing. Holger Toalombo confirmo que la cooperativa planificada anualmente un presupuesto destinado al cumplimiento de las actividades contempladas en el Balance Social y que la asignación de estos recursos se realiza de acuerdo con las necesidades identificadas en la comunidad, organizaciones y demás grupos de interés, permitiendo brindar apoyo a los diferentes requerimientos que se presentan dentro de su ámbito de acción.

Interpretación: La respuesta del Ing. Holgar Toalombo se demuestra la planificación de un presupuesto anual para las actividades del Balance Social permitiendo atender las necesidades de la comunidad y de los grupos de interés, favoreciendo la participación social y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

IV. ¿Qué opinión tiene usted sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades planificadas?

El Ing. Holger Toalombo indico que la cooperativa mantiene una adecuada colocación de cartera, lo que permite generar utilidades suficientes para financiar las actividades planificadas de los resultados obtenidos contribuyendo al cumplimiento de las acciones establecidas dentro del Balance Social y al desarrollo de los programas previstos por la institución.

Interpretación: La respuesta del Ing. Holgar Toalombo se demuestra que la adecuada colocación de la cartera permite generar recursos que ayuden a financiar las actividades planificadas dentro del Balance Social, esto evidencia una gestión financiera que contribuye al desarrollo de los programas sociales de la cooperativa.

V. ¿Qué apreciación tiene usted sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficiencia y eficacia?

El Ing. Holger Toalombo señalo que la cooperativa realiza un seguimiento permanente al cumplimiento de sus objetivos institucionales cuando se identifica alguna deficiencia o hallazgo se implementan acciones correctivas de manera inmediata con la participación de auditores, supervisores y los organismos de control correspondientes, lo cual la institución mantiene un proceso de mejora continua orientad a fortalecer sus actividades y aprovechar sus fortalezas y cumplir son las disposiciones establecidas por la Superintendencia garantizando así una gestión eficiente y eficaz.

Interpretación: La respuesta del Ing. Holgar Toalombo se demuestra que la cooperativa mantiene mecanismos de seguimiento y control que permitan corregir las deficiencias identificadas y fortalecer el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia en la gestión.

Análisis General de la entrevista

Los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al Ing. Holger Toalombo, gerente de la COAC Juventud Unida, agencia Guaranda, evidencian que la institución desarrolla sus actividades en apego a las disposiciones normativas relacionadas con el balance social identificando que existe una adecuada planificación y asignación de recursos para la ejecución de programas sociales, así como mecanismos de seguimiento y control que permitirá evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual manera la cooperativa demuestra un compromiso con el bienestar de la comunidad mediante el apoyo a organizaciones y grupos de interés, respaldado por una gestión financiera que facilita la ejecución de las actividades planificadas dando una implementación de acciones correctivas y procesos de mejora continua fortalece el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia en la gestión institucional. Sin embargo, la información recopilada permite concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida mantiene una gestión orientada al cumplimiento de su responsabilidad social, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos en el Balance Social y generando valor para sus socios y la comunidad durante el periodo 2025.

Discusión de Resultados

Luego de aplicar la encuesta a los todos funcionarios tenemos los siguientes resultados de la Cooperativa de Ahorro y CRÉDITO Juventud Unida, agencia Guaranda. Permitieron identificar la percepción favorable al cumplimiento de las actividades contempladas dentro del Balance Social y su relación con los principios de eficiencia y eficacia, la mayoría de los encuestados manifestó estar de acuerdo con el cumplimiento oportuno de las actividades sociales, la adecuada administración de los recursos institucionales y el logro de las metas establecidas en la planificación anual.

En relación con la eficiencia según en los resultados se evidencia que la cooperativa mantiene una adecuada gestión de los recursos destinados a las actividades sociales, lo cual coincide con las declaraciones emitidas por el gerente de la institución, quien manifestó que existe una planificación presupuestaria orientada al cumplimiento de las actividades contempladas dentro del Balance Social, y señalo que la cooperativa genera los recursos necesarios para financiar dichas actividades y mantener el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Respecto a la eficacia los resultados mostraron que los participantes consideran que los programas comunitarios desarrollados por la cooperativa generan resultados positivos y contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales. Aunque, la presencia de respuestas neutrales en varias de las preguntas permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la difusión de resultados, la comunicación y la participación de los diferentes grupos de interés.

La entrevista realizada al gerente permitió evidenciar que la cooperativa realiza de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales y aplicar acciones correctivas cuando se identifican hallazgos o deficiencias en esta información se guarda la relación con los resultados obtenidos en las encuestas, donde la mayoría de los colaboradores reconoció la existencia de evaluaciones periódicas orientadas a medir el desempeño organizacional.

Básicamente, los resultados de la investigación permiten concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida desarrolla acciones alineadas con los principios de eficiencia y eficacia establecidos para la gestión social. Además, se identificó oportunidades para fortalecer los mecanismos de evaluación, seguimiento y socialización de los resultados obtenidos mediante el Balance Social. En este contexto, los hallazgos obtenidos constituyen la base para la elaboración del informe final de la evaluación del Balance Social correspondiente al periodo 2025 en la cual permitirá presentar de manera integral los resultados alcanzados por la cooperativa en relación con su gestión social.

5. CAPÍTULO V. PROPUESTA

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA.

5.1. PRESENTACIÓN

El presente informe final tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos en la evaluación del Balance Social de la COAC Juventud Unida, agencia Guaranda, corresponde al período 2025, la evaluación fue desarrollada considerando los principios de eficiencia y eficacia con el propósito de determinar la incidencia de las actividades sociales en la gestión de la cooperativa.

Para el desarrollo de la evaluación se aplicaron encuestas al personal de la institución y una entrevista al gerente de la cooperativa, permitiendo recopilar información relacionada con el cumplimiento de las actividades sociales, la administración de recursos, el logro de los objetivos de la organización y los mecanismos de seguimiento implementados por la organización.

Los resultados obtenidos permitiendo identificar fortalezas y aspectos susceptibles de mejora en la gestión social de la cooperativa, constituyéndose en una herramienta de apoyo para

la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales.

5.2. OBJETIVO DEL INFORME

Elaborar el informe final de la evaluación del balance social en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, periodo 2025.

MODELO DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2025, INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA COAC JUVENTUD UNIDA.

PRINCIPIO 1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA

Tabla 12

Cumplimiento del principio de adhesión libre y voluntaria

Indicadores	Porcentaje
Socios activos	36,26%
Socios rurales	60,17%
Minorías étnicas	19,73%
Personas con discapacidad	25%
Participación femenina	16,12%
Microcréditos entregados	98,38%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado:

La cooperativa mantiene una importante inclusión financiera hacia sectores rurales y población de bajos ingresos, evidenciando apertura para el acceso de nuevos socios. No obstante, persisten brechas relacionadas con la participación femenina y la inclusión de grupos vulnerables.

PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

Tabla 13

Cumplimiento del principio de control democrático de los socios

Indicadores	Porcentaje
Participación en asambleas	100%
Mujeres representantes	50%
Mujeres en consejos	50%
Minorías étnicas en consejos	73,33%
Participación electoral de socios	13.05%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado:

Existe una sólida estructura democrática respaldada por la participación total en asambleas y una adecuada inclusión de mujeres y minorías étnicas en órganos directivos. Sin embargo, la baja participación de socios en procesos electorales constituye una debilidad institucional.

PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

Tabla 14

Cumplimiento del principio de participación económica de los socios

Indicadores			Porcentaje
Capital social sobre patrimonio			56,55%
Reservas por socio			77,44%
Fondeo de socios			79,48%
Gasto administrativo			50,18%
Presupuesto para Balance Social			0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado:

La cooperativa presenta una estructura financiera fortalecida por el aporte de los socios y una adecuada capitalización. Sin embargo, la inexistencia de recursos destinados al Balance Social y el elevado gasto administrativo limitan el impacto social de la gestión.

PRINCIPIO 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Tabla 15

Cumplimiento del principio de autonomía e independencia

Indicadores	Porcentaje
Productos financiados con captaciones de socios	87,26%
Reuniones institucionales realizadas	100%
Presupuesto para transparencia	2,73%
Plan de continuidad del negocio	0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado

La cooperativa mantiene independencia financiera gracias a la participación activa de sus socios. No obstante, la ausencia de un plan de continuidad del negocio representa un riesgo para la sostenibilidad institucional.

PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 16

Cumplimiento del principio de educación, capacitación y comunicación

Indicadores	Porcentaje
Personal capacitado	75%
Educación financiera	39,06%
Medios de difusión	100%
Ejecución del presupuesto de capacitación	6,31%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado

Se evidencia fortalecimiento de las capacidades del personal y una adecuada difusión institucional. Sin embargo, la baja ejecución presupuestaria destinada a capacitación limita el desarrollo de competencias en socios y dirigentes.

PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR

Tabla 17

Cumplimiento del principio de cooperación e integración del sector

Indicadores	Porcentaje
Alianzas con cooperativas	0%
Pasantías realizadas	9
Participación en capacitaciones externas	15%
Servicios electrónicos	0%
Corresponsales solidarios	0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado:

La integración con otras organizaciones del sector cooperativo es limitada. La ausencia de alianzas estratégicas, servicios digitales y corresponsales solidarios reduce la capacidad de crecimiento institucional y cooperación Inter cooperativa.

PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Tabla 18

Cumplimiento del principio de compromiso con la comunidad

Indicadores	Porcentaje
Transparencia informativa	100%
Proveedores locales	100%
Satisfacción de socios	0%
Gestión de reclamos	0%
Finanzas verdes	0%
Convenios con gobiernos locales	0%

Elaborado por: Equipo de Trabajo.

Resultado

La cooperativa contribuye al desarrollo de la zona mediante la transparencia y la colaboración con proveedores locales. Sin embargo, la falta de mecanismos para medir la satisfacción del cliente, programas ambientales y acuerdos con otras instituciones limita en cierta medida su impacto en la comunidad.

ANÁLISIS Y CONCLUSIÓN GENERAL

La cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. Presenta un desempeño general que podría calificarse de aceptable, si bien con una tendencia que inspira optimismo. Destaca particularmente en gobernanza democrática, capitalización financiera, participación de los socios y transparencia institucional. Sin embargo, también se han identificado algunas áreas de mejorar relacionadas con inclusión social, innovación tecnológica, educación cooperativa, sostenibilidad ambiental y fortalecimiento de alianzas estratégicas. La implementación de acciones correctivas en estos ámbitos permitirá consolidar el cumplimiento integral de los principios cooperativos y fortalecer el impacto social de la institución.

5.3. PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Con base en la evaluación del Balance Social de la COAC Juventud Unida Ltda. Para el período 2025, varios aspectos requieren atención para fortalecer la gestión social de la institución y avanzar en el cumplimiento de los principios cooperativos.

Entre los hallazgos más relevantes se encuentra la baja participación de las mujeres en la cooperativa. Si bien la entidad mantiene una política de acceso abierto para toda la población, la representación femenina sigue siendo baja en comparación con el número total de miembros, lo que demuestra la necesidad de implementar acciones que promuevan una participación más equitativa e inclusiva.

Asimismo, la participación de personas con discapacidad es mínima, lo que refleja la existencia de barreras que dificultan su plena integración en los servicios y beneficios que ofrece

la cooperativa en esta situación pone de manifiesto la oportunidad de fortalecer las estrategias orientadas a la inclusión social.

Asimismo, se identificó la ausencia de manuales y procedimientos específicos para la atención e inclusión de grupos vulnerables, la carencia de estos instrumentos limita el desarrollo de políticas claras que garanticen la igualdad de oportunidades y un servicio adecuado para todos los miembros, independientemente de su condición social o económica.

Por otro lado, también se prevé una disminución en la participación entre los miembros cuyos ingresos son iguales o inferiores al Salario Básico Unificado. La cooperativa sigue prestando servicios a este grupo, lo cual es positivo, pero lo cierto es que se necesitan reforzar las estrategias para que puedan mantener y ampliar su acceso a los servicios financieros de la institución.

Lo cierto es que algunos indicadores relacionados con el desembolso de préstamos en el sector rural muestran un ligero descenso respecto al año anterior. Dado que una parte significativa de los miembros reside en estas zonas, es necesario seguir fortaleciendo los mecanismos de inclusión financiera y el apoyo a las comunidades rurales.

5.4. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación del Balance Social permitió comprender mejor la contribución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. al bienestar de sus miembros y al desarrollo de las comunidades donde opera. Los resultados demuestran que la institución cumple una importante función social, especialmente a través de la prestación de servicios financieros dirigidos a sectores rurales y personas de bajos ingresos.

Tras un análisis preliminar, se identificaron aspectos positivos relacionados con la inclusión financiera, el acceso al microcrédito y la participación de miembros de comunidades rurales. Estos resultados reflejan, sin duda, el compromiso de la cooperativa con los principios de solidaridad, ayuda mutua y desarrollo comunitario que caracterizan al sector cooperativo. Sin embargo, también se identificaron algunas áreas que requieren fortalecimiento, particularmente en lo que respecta a la participación de las mujeres, la inclusión de personas con discapacidad y la implementación de políticas internas dirigidas a atender a grupos vulnerables. Si bien estas situaciones no afectan significativamente el desempeño general de la cooperativa, sí representan oportunidades de mejora que podrían fortalecer su responsabilidad social.

En conclusión, se puede afirmar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Mantiene un desempeño social favorable, en línea con su misión institucional. No obstante, la adopción de medidas de mejora fortalecería el cumplimiento de los principios cooperativos y ampliaría el impacto positivo que la institución genera en beneficio de sus miembros y la comunidad.

5.5. RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

En base a los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer las iniciativas dirigidas a promover una mayor participación de mujeres, personas con discapacidad y grupos prioritarios dentro de la cooperativa. Esto permitirá avanzar hacia una inclusión más equitativa, de acuerdo con los principios que rigen el sector cooperativo.

De la misma manera, se considera importante desarrollar y formalizar manuales, políticas y procedimientos relacionados con la inclusión social, a fin de establecer directrices claras que orienten la atención y la participación de todos los actores dentro de la institución.

Se recomienda mantener y fortalecer los programas de capacitación dirigidos a socios, directivos y personal, abordando temas como principios cooperativos, inclusión financiera y responsabilidad social ya que al fortalecer estos conocimientos favorece el crecimiento institucional y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Finalmente, se resulta aconsejable reforzar las estrategias de apoyo y asistencia en comunidades rurales, promoviendo el acceso a productos financieros adaptados a sus necesidades y que contribuyan al desarrollo económico local.

6. CONCLUSIONES:

Finalizamos la evaluación del Balance Social 2025 de la Cooperativa Juventud Unida, agencia Guaranda, en lo cual se estableció una línea de base, y el veredicto es que el desempeño es solo regular: 28 indicadores son buenos, 12 regulares y 25 débiles. Sin embargo, existen algunos aspectos positivos, como el control democrático y la participación económica, reflejados en la asistencia perfecta a las asambleas y en el hecho de que el capital social ahora representa el 56,55% del patrimonio, lo cual no es malo. Pero el problema radica en las brechas estructurales, ya que no hay presupuesto asignado al balance social, los programas de capacitación se han desplomado (cayendo del 82,14% al 6,31%) y la deuda en relación con el patrimonio se ha disparado al 661,23%. Estas son señales de alerta bastante serias para la sostenibilidad, especialmente en Guaranda, que atiende a una población rural y altamente vulnerable.

Los resultados de nuestra encuesta realizada a empleados refuerzan esta idea. Por un lado, la mayoría afirma que las actividades incluidas en el informe social se completan a tiempo, pero casi todos coinciden en que existen claras deficiencias en la ejecución de los programas sociales. Y ocurre algo curioso con la gestión de recursos: se percibe como eficiente, pero, en última instancia, esto no se traduce en mejoras reales para la comunidad. Esta contradicción es clave porque demuestra que la cooperativa tiene su estructura y procesos definidos, pero carece de mecanismos para medir la satisfacción o gestionar las quejas, y sin ellos, es difícil corregir los problemas a medida que surgen. Por ejemplo, no ofrecen productos financieros adaptados a personas con discapacidad, no cuentan con servicios electrónicos y ni siquiera han formado

alianzas con otras cooperativas. Estas deficiencias demuestran que la eficacia social aún no se ha alcanzado plenamente.

En conclusión, el Balance Social 2025 de la sucursal Guaranda tuvo un impacto bastante parcial y desigual. Si bien se han logrado avances en la gobernanza democrática y la capitalización, la cooperativa no ha conectado eficazmente sus recursos financieros, humanos y tecnológicos para atender las necesidades reales de sus miembros y la comunidad. Su alta dependencia de la financiación de sus propios miembros (79,48%) y el limitado desarrollo de sus productos verdes y sociales son reveladores, por ejemplo. Esto demuestra un estilo de gestión que sigue priorizando el beneficio sobre el impacto social y ambiental, precisamente lo que debería caracterizar al movimiento cooperativo. En realidad, deberían adoptar un enfoque más holístico, donde la eficiencia no se limite a la rentabilidad, sino que también genere bienestar e inclusión, como lo exigen sus principios y la normativa del sector de la economía social y solidaria.

7. RECOMENDACIONES

Actualizar y aprobar los manuales de inclusión para mujeres, personas con discapacidad y minorías étnicas, con objetivos anuales de participación, y adaptar la infraestructura física para garantizar la accesibilidad universal en la agencia Guaranda.

Reactivar el presupuesto para capacitación y difusión, destinando al menos el 10% del gasto anual a la formación continua en educación financiera y liderazgo cooperativo, y establecer un sistema para medir la satisfacción y gestionar las quejas con el fin de proporcionar información para la toma de decisiones.

Implementar un plan de continuidad del negocio que gestione la deuda y reduzca los gastos administrativos, además de incorporar las finanzas verdes y sociales que alineen la gestión con la sostenibilidad y el compromiso con la comunidad.

8. REFERENCIAS: BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2025). *Trámites y Servicios Institucionales*.

Acán Reyes, D. P., & Casa Mendoza, S. P. (2025). *Análisis comparativo del balance social como herramienta de las cooperativas financieras para promover la economía social y solidaria en Ecuador año 2023*. Tesis de posgrado [Repositorio UCE], Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/e8dd331a-4f06-4f84-9c2e-fec4d46fac7e>

Alianza Cooperativa Internacional. (2015). *Los principios cooperativos en la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre la identidad cooperativa*. vlex. Obtenido de <https://vlex.es/vid/principios-cooperativos-declaracion-alianza-673174685>

Alucho Calero, N. F., & Lema Talahua, M. R. (2025). *Auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023*. Tesis de posgrado [Repositorio UEB], Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de <https://dspace.ueb.edu.ec/items/1971b448-9ca4-4b4c-919d-727cef51fc69>

Carranza, L. (2022). *Análisis del Balance Social de las Cooperativas en Ecuador y su Impacto en el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de HLB Ecuador: <https://www.hlbecuador.com/analisis-del-balance-social-de-las-cooperativas-en-ecuador-y-su-impacto-en-el-desarrollo-sostenible/>

- Carrera Silva, K. A. (2024). *Balance Social para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador*. Puerto Madero Editorial Académica .
doi:<https://publicaciones.esPOCH.edu.ec/docs/books/2025-07-29-204139-Balance%20Social%20para%20las%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20del%20Ecuador.pdf>
- Escandon Dutan, S., & Fernández Sacotto, Á. (2023). Evaluación de la eficiencia en instituciones financieras del Sector Financiero Social y Solidario ecuatoriano, 2016-2021. Una aplicación de la metodología de Análisis Envolvente de Datos (DEA). *Revista Economía Y Política*, 46-62. doi: <https://doi.org/10.25097/rep.n38.2023.03>
- García , N., & Elizabeth, P. (2019). Análisis de los Indicadores para medir el Balance Social. *Universidad Undiamérica*, 1-10. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/items/c1362451-25af-4c28-9bbe-a690a8d748ea>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda. (2025). *Ordenanzas Municipales. Cantón Guaranda- Para la planificación, regulación y control de la vía pública y espacio público*. Ordenanza Municipal.
- Gómez Villao, J. J., & Vegas Meléndez , H. J. (2026). Presupuesto participativo y la eficacia de la gestión pública, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena, 2024. *Participatory Budgeting and Public Management Effectiveness in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Santa Elena, 2024*(Vol. 7 Núm. 2 (2026): LATAM), 524-533. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5564>

International Organization for Standardization (ISO). (2010). *ISO 26000:2010 Guidance on Social Responsibility*. International Organization for Standardization. Obtenido de https://www.iso.org/standard/42546.html?utm_source

La Constitución de la Republica del Ecuador . (2008). *ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO*. Decreto Legislativo.

La Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *RÉGIMEN DE DESARROLLO*. Decreto Legislativo.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Del Ambito, Objeto y Principios*. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.

Lalama Franco, R. A., Sánchez Delgado , M. A., Lalama Franco, A., Chenche Jácome, W. L., Bravo Lalama, J. A., Borja Arévalo, A., & Haro Velastegui, A. (2024). Desarrollo sostenible: Un vistazo desde la docencia universitaria. doi:<https://doi.org/10.59764/ceo.90>

Ley Orgánica de Régimen Monetario y Financiero. (2025). *Principios Generales*. LEXIS.

Organización de las Naciones Unidas. (2023). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2026). *ISO 14001:2026 Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*. Comité Técnico ISO/TC 207. Obtenido de https://www.iso.org/es/norma/14001?utm_source

- Pacheco Luza, E., & Alfaro Aucca, C. (2024). *Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social: Un Deber Universitario*. High Rate Consulting.
doi:<https://isni.org/isni/00000000492376119>
- Peñaloza Mera, M. J. (2024). *Diseño de un modelo de balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda*. Tesis de posgrado [Repositorio UTA], Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/6634a9f2-ab78-4f4d-aecb-2d86ac7cce64>
- Quevedo & Ponce. (31 de Julio de 2025). *Nueva normativa para cajas comunales y de ahorro fortalece el financiamiento local y la inclusión financiera*. Obtenido de Noticias Legales: <https://quevedoponce.com/nueva-normativa-para-cajas-comunales-y-de-ahorro-fortalece-el-financiamiento-local-y-la-inclusion-financiera/>
- Sánchez Riofrío, A. M. (2023). *La Responsabilidad Social Empresarial en Ecuador*. Universidad Espíritu Santo-ECUADOR. Obtenido de https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/la-responsabilidad-social-empresarial-en-ecuador.pdf?utm_source
- Sanchez Uran, Y., & Grau Ruiz, M. A. (2017). *Responsabilidad Social de las Organizaciones*. ALFAOMEGA Grupo Editor S.A. de C.V.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *LEXIS*. Registro Oficial Año.
- Torres Juna, D. E. (2015). *Desarrollo de un modelo para la estructuración del balance social en las cooperativas de ahorro y crédito*. Tesis de posgrado [Repositorio PUCE], Pontifica

Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de
<https://repositorio.puce.edu.ec/items/fb08a73a-65c0-4f95-882f-b7ce9d0fab51>

Villacrés Borja, R. M., Borja Borja, C. G., Lozano Simba, M. E., & Paucar Rosel, E. G. (2024).
El ambiente del cooperativismo de ahorro y crédito, en el cantón Guaranda, año 2023.
CICA: Sumpelmento Multidiplinario . doi:<https://doi.org/10.56124/scicam.v8i017.111>

9. ANEXOS

(Anexo 1) Cronograma tentativo (gantt)

N°	Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Fase I: Gestión preliminar						
1.1	Socialización y aceptación del tema por la Cooperativa.						
2	Fase II: Investigación documental y teórica						
2.1	Revisión bibliográfica y estructuración del Marco Teórico.						
2.2	Análisis de antecedentes (Nacional, Provincial y Local).						
2.3	Recopilación de normativa legal (OIT, ONU, SEPS).						
3	Fase III: Diseño metodológico y estructuración						
3.1	Definición del problema, objetivos e hipótesis.						
3.2	Operacionalización de variables (Matriz de indicadores).						
3.3	Diseño y propuesta de instrumentos (Cuestionario y Guion).						
4	Fase IV: Validación y presentación final						
4.1	Redacción integral del borrador del anteproyecto.						
4.2	Revisión técnica y correcciones con el director asignado.						
4.3	Ajustes finales de forma y fondo (Normas APA / UEB).						
4.4	Presentación oficial para aprobación del comité académico.						
5	Fase V: Propuesta						
	Informe Final						

(Anexo 2) Presupuesto para el desarrollo de la investigación

Rubro	Detalle	Cantidad	Valor unitario (USD)	Valor total
Suministros de oficina				
	Resma de papel Bond A4	\$ 1,00	\$ 4,00	\$ 4,00
	Carpetas	\$ 2,00	\$ 0,75	\$ 1,50
	Esferos	\$ 3,00	\$ 0,60	\$ 1,80
	Corrector y marcador	1 kit	\$ 2,00	\$ 2,00
	Impresión de borradores	150 hojas	\$ 0,10	\$ 15,00
	Impresión de anteproyecto	3 ejemplares	\$ 5,00	\$ 25,00
	Anillado y empastado	3 ejemplares	\$ 2,00	\$ 10,00
	Recarga de tinta de impresora	\$ 1,00	\$ 15,00	\$ 15,00
Visitas a la agencia				
	Pasajes para reuniones con Gerente	10 viajes	\$ 0,75	\$ 7,50
	Pasajes para coordinar con la cooperativa	4 viajes	\$ 1,50	\$ 6,00
Comunicaciones				
	Internet	4 meses	\$ 10,00	\$ 40,00
	Llamadas telefónicas y mensajes	15 semanas	\$ 2,00	\$ 8,00
Imprevistos (10%)				\$ 13,58
	TOTAL			\$135,80 USD

(Anexo 3) Aceptación de la Cooperativa

**JUVENTUD UNIDA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”

Guaranda, 22 de enero de 2026

Estimados señores:

Moposita Santillan Klever Noe

Morales Lozano Kevin Danny

Presente. —

De mi consideración:

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” presenta un cordial saludo a la Universidad Estatal de Bolívar, y mediante el presente comunica su aceptación para que los señores **Moposita Santillan Klever Noe** y **Morales Lozano Kevin Danny** realicen su trabajo de titulación, orientado en las ramas de Auditoría y Gestión Ambiental dentro de nuestra institución.

Nos comprometemos a brindar el apoyo necesario y facilitar la información requerida para el adecuado desarrollo de su proyecto académico.

Atentamente,


Ing. Holger Toalombo
Gerente de Agencia - Guaranda
Guaranda - Ecuador



 Calle Convención de 1884 entre García Moreno y Azuay, a media cuadra del Parque Central.

(Anexo 4) Formato de la Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida a: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es recopilar información para estructurar el trabajo de grado de modalidad de titulación: por lo tanto, esperamos que sus respuestas sean lo más factibles.

Escala de valoración a Encuesta:

Valor	Significado
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Nº	Item encuestas	1	2	3	4	5
	Evaluación del Balance Social					
1	¿Las actividades del balance social se cumplen oportunamente?	☐	☐	☐	☐	☐
2	¿Cree usted que existen deficiencias en la ejecución de programas sociales?	☐	☐	☐	☐	☐
3	¿Considera usted que la evaluación del balance social refleja una ejecución efectiva en los programas comunitarios ejecutados por la cooperativa durante el año 2025?	☐	☐	☐	☐	☐

	Principios de Eficiencia y Eficacia en la gestión					
4	¿Cree usted que la cooperativa administra eficientemente sus recursos?	☐	☐	☐	☐	☐
5	¿Estima usted que la cooperativa cumple las metas establecidas en su planificación anual?	☐	☐	☐	☐	☐
6	¿Cómo califica usted el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión social desarrollada por la cooperativa?	☐	☐	☐	☐	☐
7	¿Considera usted que la cooperativa realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional?					

(Anexo 5) Formato de la Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Cuestionario dirigido a: Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida,
Agencia Guaranda.

Objetivo: El objetivo de la presente entrevista es recopilar información para estructurar el
trabajo de grado de modalidad de titulación: por lo tanto, esperamos que sus respuestas sean lo
más factibles.

Nombres y Apellidos del entrevistado: _____

Cargo del entrevistado: _____

1. ¿Cree usted que la cooperativa asigna suficientes recursos para el desarrollo de
programas sociales?

2. ¿Qué opinión tiene usted sobre el resultado del balance social?

3. ¿Qué estrategias considera usted que la cooperativa utiliza para promover la participación de los socios en los programas comunitarios?

4. ¿Qué opinión tiene usted sobre la asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades planificadas?

5. ¿Qué apreciación tiene usted sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficiencia y eficacia?

Firma del entrevistado: _____

Fecha: _____

(Anexo 6) Encuesta al personal y Entrevista al Gerente de la Cooperativa de la Juventud Unida



(Anexo 7) Revisión de tesis al Director de tesis y Par Académico



(Anexo 8) Registro de Asesoramiento



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR REGISTRO DE ASESORAMIENTO

Tema del Trabajo de Integración Curricular: Evaluación del Balance social sustentado en los principios de eficiencia y eficacia en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unidad Unida
Agencia Guaranda, 2025.

Estudiante: Kleiver Naz Yaguisa Sambilán y Kevin Danny Morales Lozano

Docente Director / Par Académico: Luz Javier García López.

FECHA	Tema Tratado	Firma Estudiante
07/04/2025	Revisión del Anteproyecto: Tema, Justificación del problema, objetivos, Variables.	
14/04/2026	Revisión de Tablas: Variable dependiente y Variable Independiente	
23/04/2026	Capítulo II. Revisión de Marco Teórico Científico, resolución y leyes	
28/04/2026	Revisión de Capítulo III. Metodología de Investigación.	
07/05/2026	Revisión de Capítulo IV. Resultados y Discusión. Encuesta y Análisis.	
21/05/2026	Revisión de Preguntas de Entrevista y Análisis, y difusión de Resultados.	
16/06/2026	Capítulo V. Elaboración de Modelo de Balance Social	
18/06/2026	Revisión de Capítulo V. Revisión de Modelo de Balance social aplicando a la COAC, S.A.	

Director/Par Académico

Nota: Anexar evidencias de los encuentros de tutorías, virtual y/o presencial (capturas de pantalla, fotografías u otros).

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

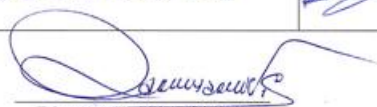
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
REGISTRO DE ASESORAMIENTO

Tema del Trabajo de Integración Curricular: Evaluación del Balance Social sustentado en los principios de admisión y estructura con gestión de la Contabilidad de Honor y Crédito Social Unitario.

Estudiante: Klaus, Nere, Yuripol, Sualdan; Kevin, Nancy, Nivaldo, La Cruz

Docente Director / Par Académico: Jay, Rómulo Juarezillo

FECHA	Tema Tratado	Firma Estudiante
11/03/2026	Recepción Oficio Designación como Par Académico	
30/03/2026	Justificación - Macro-Meso-Micro Objetivos - Mejorar Fortalecer - Marco Técnico	
13/04/2026	Fortalecer marco Técnico Conceptual y legal	
11/05/2026	- Tilde en las mayúsculas - Marco Conceptual - Cronograma, Referencias bibliográficas	
01/06/2026	- Ajustar cronograma - Referencias	
08/06/2026	- Contenido de la Propuesta - Determinar la estructura de la propuesta	
15/06/2026	- Revisión de la Propuesta inicial - Revisión Referencias	
18/06/2026	- Firma de Certificado Final	


Director/Par Académico

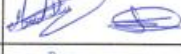
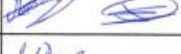
Nota: Anexar evidencias de los encuentros de tutorías, virtual y/o presencial (capturas de pantalla, fotografías u otros).

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
REGISTRO DE ASESORAMIENTO

Tema del Trabajo de Integración Curricular: EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL
SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA,
PERIODO 2025

Estudiante: Klever Noe Moposita Santillán; Kevin Danny Morales Lozano

Docente Director / Par Académico: Dr. Juan Manuel Galarza

FECHA	Tema Tratado	Firma Estudiante
08/04/2026	Revisión de Tema, Descripción del Problema y Formulación del problema	
15/04/2026	Revisión - Justificación - Objetivos - Idea a Defender	
29/04/2026	- Variables	
06/05/2026	- Marco Teórico - Marco Conceptual - Marco legal	
14/05/2026	- Revisión de los Capítulos II y III	
28/05/2026	Revisión del Cuadro de Variables	
10/06/2026	- Revisión de los Análisis y Propuesta	
18/06/2026	Firma de Certificado Final	


Director/Par Académico

Nota: Anexar evidencias de los encuentros de tutorías, virtual y/o presencial (capturas de pantalla, fotografías u otros).

(Anexo 9) Informe de Análisis de Compilation



(Anexo 10) Certificado de Compilation



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025", presentado por los autores Klever Noe Moposita Santillán; Kevin Danny Morales Lozano de la **carrea de Contabilidad y Auditoria** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta COMPILATION, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 23 de junio del 2026

Atentamente,
Ing. Nelson Javier García López
Director

(Anexo 11) Certificado de finalización



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ, ING. RAMIRO JARAMILLO E ING. JUAN GALARZA, EN SU ORDEN DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA,

CERTIFICAN

Que los señores **KEVIN DANNY MORALES LOZANO Y KLEVER NOE MOPOSITA SANTILLAN**, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, ha cumplido con las sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su trabajo de integración curricular denominado "EVALUACIÓN DEL BALANCE SOCIAL SUSTENTADO EN LOS PRINCIPIOS DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2025."

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 03 de agosto del 2026



Ing. Nelson Javier García
López
Director



Ing. Ramiro Jaramillo
Par Académico



Ing. Juan Galarza
Par Académico