UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE HONDURAS

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL

DOCTORADO EN ADMINISTRACION GERENCIAL

TEMA

GESTIÓN DEL BALANCE SOCIAL SU EFECTO EN EL DESARROLLO DE LOS AFILIADOS DE LA COOPERATIVA CACEENP

ERWIN ROMMEL VEGA GARCIA

PREVIA OPCION OPCIÓN AL TITULO DE DOCTOR EN ADMINISTRACION GERENCIAL

SAN PEDRO SULA SEPTIEMBRE 2018

Resumen ejecutivo

El balance social es un actor vigente para determinar si el accionar de la cooperativa está dentro del tema del cumplimiento de sus principios como de su filosofía y así lograr el objetivo de mejorar la condición económica, social, cultural de los afiliados y de la comunidad en que actúa, que permita el desarrollo permanente y sostenible de sus asociados.

El tema de estudio se realizó con la finalidad de conocer cuál es la gestión social del desarrollo que brinda la cooperativa a sus asociados en (participación económica, educación y social), es decir cuál es la influencia de la gestión del balance social en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa.

Los resultados obtenidos muestran que la gestión del balance social tiene un efecto positivo en el desarrollo y crecimiento de los afiliados de la cooperativa CACEENP, al encontrar la correlación de cada uno de los indicadores de las variables de estudio se determinó que este es positivo.

El aporte que esta investigación brinda a la cooperativa CACEENP es dar a conocer que su actividad social debe ser analizada para establecer las gestiones y medidas necesarias en los planes de negocio o sea una prospectiva estratégica del balance social de la cooperativa, para que esta contribuya al desarrollo económico, educativo y social de los afiliados de la cooperativa y no solo como una contribución filantrópica

Palabras claves: Gestión, Balance social, Principios Cooperativos: (Participación económica, Educación, contribución social).

Abstrac

The social balance is a valid actor to determine if the actions of the cooperative are within the theme of compliance with its principles and its philosophy and thus achieve the objective of improving the economic, social, cultural condition of the members and the community in that acts, that allows the permanent and sustainable development of its associates.

The subject of study was carried out with the purpose of knowing what the social management of the development that the cooperative offers to its associates in (economic, educational and social participation), that is, what is the influence of the management of the social balance in the development of the affiliates of the cooperative.

The results obtained show that the management of the social balance has a positive effect on the development and growth of the members of the CACEENP cooperative, when finding the correlation of each one of the indicators of the study variables, it was determined that this is positive.

The contribution that this research provides to the CACEENP cooperative is to make known that its social activity must be analyzed to establish the necessary measures and measures in the business plans, that is, a strategic prospective of the social balance of the cooperative, so that it contributes to the economic, educational and social development of the members of the cooperative and not only as a philanthropic.

Keywords: Management, Social Balance, Cooperative Principles: (Economic participation, Education, social contribution).

ÍNDICE

Índice de ilustraciones ..... **vii**
Introducción **2**
Antecedentes **4**
Variables e hipótesis. **7**
Operatividad de las variables 9
Hipótesis 11
4.3 Formulación de hipótesis 11
Problemática **12**
Identificación del Problema. 12
Descripción del problema 12
Objetivos **13**
Objetivo General. 13
Objetivo Específicos. 13
Preguntas de investigación 14
Justificación de la investigación 14
Viabilidad de la investigación. 15
Alcances de la investigación. 15
Capítulo I Metodología de la investigación. **16**
3.1 Tipo de investigación 16
3.2 Delimitación del tema. 17
3.3 Fuentes de información. 17
3.3.1 Población. 18
3.4 Instrumento de medición. 19
5.4.1 Encuesta piloto 20
5.4.2 Validez de la estadística 21
5.4.3 Fiabilidad del instrumento 21
5.4.4 Plan de análisis 23
5.4.5 Aplicación de la encuesta 25
Capitulo II Marco Teórico **25**

Teoría de la administración 25

La teoría de las relaciones humanas. 29

2.1 Acercamiento origen del balance social y su gestión. 33

2.2 Responsabilidad social y balance social cooperativo. 41

2.2.1 Objetivos del balance social 42

2.2.2 El balance social como herramienta gerencial. 42

2.2.3 El balance social como herramienta gerencial de rendición de cuentas 42

2.2.4 El balance social como herramienta gerencial de auto evaluación. 43

2.3 La responsabilidad social cooperativa y su gestión integrada. 43

2.3.1 Cooperativas de ahorro y crédito..... 44

2.3.2 La gestión integrada de indicadores se distinguen ocho ámbitos:..... 46

2.3.3 Responsabilidad económica 46

2.34 Responsabilidad de educar. 47

2.3.5 Responsabilidad social: 47

2.4 El Balance social como concepto clave 48

2.5 Gestión del balance social en la cooperativa CACEENP. 51

2.5.1 Gestión y su elemento planificación del balance social 55

2.5.2 Gestión y su elemento control del balance social..... 57

2.5.3 Gestión y su elemento seguimiento del balance social 59

2.6 Desarrollo de los afiliados de cooperativa CACEENP 61

2.6.1 La inversión social de la cooperativa 61

2.6.2 Inversiones en la gestión participación económica. 61

2.6.3 Inversiones en la gestión educativa 62

2.6.4 Inversiones en la gestión solidaria..... 62

2.6.5. Otras inversiones de gestión social 62

2.6.7 Grupos sociales beneficiados con la inversión social..... 63

Capítulo III Caso de estudio. 65

Gestión de los indicadores del balance social. 65

Desarrollo de la cooperativa y afiliados. 75

1.1 Marco regulatorio. 85

1.2 Beneficios de ser afiliado. 88

Capítulo IV Propuesta 93

Análisis de los resultados.....93

4.1 Fuentes de información directa.....94

4.2 Análisis de datos descriptivo 95

4.3 Análisis correlacional 97

Prueba de hipótesis. 100

Capítulo V Aportes y Discusión. 108

El desarrollo de los afiliados en la cooperativa CACEENP. 110

Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones de la investigación.....114

8.1 Conclusiones.....114

8.2 Recomendaciones 116

APENDICE 118

Bibliografía.....130

Índice de tablas.

Tabla 1 Indicadores del balance social _____ *5*
Tabla 2 Indicadores Balance Social Modificado _____ *6*
Tabla 3 Operatividad variable gestión _____ *9*
Tabla 4 Operatividad de variable Desarrollo _____ *10*
Tabla 5 Escala Likert utilizada en instrumento de medición _____ *20*
Tabla 6 Fiabilidad par variable gestión balance social _____ *22*
Tabla 7 Fiabilidad para variable desarrollo del afiliado _____ *22*
Tabla 8 Ficha técnica de investigación _____ *24*
Tabla 9 Teorías de la administración _____ *26*
Tabla 10 Evolución histórica del balance social _____ *34*
Tabla 11 Versiones de balance social _____ *37*
Tabla 12 Modelos de balance social por cooperativa _____ *38*
Tabla 13 Proceso de desarrollo balance social cooperativo. _____ *40*
Tabla 14 Indicador BsCoop, Primer principio cooperativo: Membresía abierta y voluntaria _____ *66*
Tabla 15 Indicador BsCoop, Segundo principio cooperativo: Control democrático de los miembros _____ *68*
Tabla 16 Indicador BsCoop, Tercer principio cooperativo: Participación económica de los miembros _____ *69*
Tabla 17 Indicador BsCoop, Cuarto principio cooperativo: Autonomía e independencia _____ *70*
Tabla 18 Indicador BsCoop, Quinto principio cooperativo: Educación formación e información. _____ *71*
Tabla 19 Indicador BsCoop, Sexto principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas. _____ *72*
Tabla 20 Indicador BsCoop, Séptimo principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad _____ *73*
Tabla 21 Resumen de calificación por principio cooperativo _____ *74*
Tabla 22 Resumen de calificación por dimensión _____ *75*
Tabla 23 Responsabilidad social _____ *75*

Tabla 24 Créditos 76
Tabla 25 Ahorros 77
Tabla 26 Asociados 77
Tabla 27 Fondos para autogestión 78
Tabla 28 Participación económica, créditos 78
Tabla 29 Participación económica aportaciones 79
Tabla 30 Excedentes 79
Tabla 31 Educación cooperativa 80
Tabla 32 Responsabilidad social 80
Tabla 33 Gobernabilidad 81
Tabla 34 Puntos de servicio 82
Tabla 35 Crecimiento de activos, pasivos y patrimonio 83
Tabla 36 Crecimiento de membresía 83
Tabla 37 Crecimiento cartera créditos 84
Tabla 38 Crecimiento cartera de ahorros 84
Tabla 39 Indicadores financieros 85
Tabla 40 Instituciones financieras de Honduras 86
Tabla 41 Tasas máximas y ponderadas del sistema Bancario 88
Tabla 42 Tasas máximas y ponderadas del sector cooperativo 89
Tabla 43 Tasas máximas y ponderadas del sector CACEENP 89
Tabla 44 Datos de los montos en beneficios entregados por la cooperativa, en Lempiras 92
Tabla 45 Cargos dentro de la cooperativa 94
Tabla 46 Estadísticos descriptivos gestión balance social 96
Tabla 47 Estadísticos descriptivos desarrollo del afiliado 97
Tabla 48 Correlaciones gestión balance social 98
Tabla 49 Correlaciones desarrollo del afiliado 99
Tabla 50 Prueba correlacional hipótesis 1 100
Tabla 51 prueba correlacional hipótesis 2 102
Tabla 52 Resumen predictoras hipótesis 2 103
Tabla 53 Prueba correlación hipótesis 3 104
Tabla 54 Resumen predictoras hipótesis 3 105
Tabla 55 Prueba correlacional hipótesis 4 106
Tabla 56 Resumen predictoras hipótesis 4 107

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Desarrollo del individuo, afiliado 32
Ilustración 2 Membresía abierta y voluntaria 67
Ilustración 3 Control democrático de los miembros 68
Ilustración 4 Participación económica de los miembros 69
Ilustración 5 Autonomía e independencia 70
Ilustración 6 Educación formación e información 71
Ilustración 7. Cooperación entre cooperativas 72
Ilustración 8 Compromiso con la comunidad 74
Ilustración 9 Comprobante individual de beneficio al desarrollo del afiliado 117

Agradecimiento

A Dios por su infinita gracia al bendecirme con salud, sabiduría y plenitud de gozo cada día y poder llegar a culminar esta etapa de mi vida de superación.

A mi hija Sofía Yazmin Vega, que han sido parte de este éxito con su apoyo, brindándome ayuda cuando la necesite, sus anécdotas sus ánimos y sonrisas me alientan en todas las adversidades que enfrento.

A mis padres Santos Vega Zelaya (QDDG), Irma Dolores Garcia Abrego por creer y amar a Dios y mostrarme su camino, por sus correcciones, paciencia, amor y apoyo en mi vida.

A mi hermano Edgar Lenin Vega García, que las luchas que enfrentamos son para fortalecernos en Cristo Jesús.

A los catedráticos de la Universidad Tecnológica de Honduras y Universidad Internacional de México, que me orientaron y me ayudaron a culminar mis estudios en especial a: Edgardo Enamorado, Doctor Adalid Medina, Doctora Tricia Garcia por su apoyo, y esmero en brindarme conocimientos para realizar este proyecto mostrándome que la educación es la llave para mejorar nuestra vida y entorno.

Introducción

El tema en estudio se basa en analizar como la gestión del balance social a través de los principios del cooperativismo y en este tema el de participación económica, educación y contribución social, enunciados en la Ley de Cooperativas de Honduras para el balance social, influye en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa CACEENP. Se sabe que la mayoría de las empresas presentan un informe social y como su crecimiento aporta a la sociedad, en cambio en las cooperativas y en este tema la cooperativa CACEENP está en sus principios ser social y ayudar a la comunidad y de esta manera obtener un desarrollo socioeconómico.

Se formula la problemática de la influencia de la gestión del balance social en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa CACEENP donde se identifican los indicadores del balance social y los beneficios recibidos por los afiliados de la cooperativa, se hace una pequeña descripción de los indicadores del balance social, los antecedentes comprenden 5 años del resultado mostrado en el informe de balance social para fijar los objetivos de la investigación, así como las preguntas que se buscan responder al finalizar la misma, así mismo se sustenta la investigación con la referencias teóricas de la administración y del balance social descritas en el capítulo dos.

Se plantean las hipótesis y la operatividad que se relacionaran a las variables de investigación, mismas que se rechazaron o aceptaron de acuerdo con los resultados de la investigación y de la metodología aplicada, los análisis que se muestran en el capítulo cinco dan a conocer la correlación de los datos que se explican en el capítulo cuatro para probar cada una de las hipótesis.

En el capítulo uno se incluye la metodología utilizada como ser el tipo, el diseño y la unidad de análisis en esta investigación, conforme a los datos estadísticos se calculó la muestra, se elabora el instrumento de medición o tipo de encuentra y su validación con el software SPSS para determinar la confiabilidad de la encuesta, esto para argumentar y fortalecer la investigación en base a las preguntas hipótesis que se generaron en los objetivos de la investigación para plantear las hipótesis las cuales se muestran en el capítulo seis.

El capítulo dos se describe el marco teórico en el cual se incluye la información relacionada al tema de investigación, la información incluye las investigaciones realizadas por autores que han aportado con su dedicación las bases teóricas de la administración y en esta investigación direccionada a la teoría de las relaciones humanas así como los temas del balance social y desarrollo del afiliado, necesario para el desarrollo del instrumento de medición y fundamentar la metodología utilizada que se menciona en el capítulo tres.

El capítulo tres se describe el caso de la investigación las fuentes de información directa, así como el análisis de los resultados a través de datos estadísticos del informe del balance social y los datos económicos y sociales que se relacionaran para el análisis de resultados mostrado en el capitulo cuatro.

En el capítulo cuatro se presenta el análisis de los resultados como distribuciones de frecuencias, se realizó un análisis descriptivo referente a los datos recolectados y se analizaron las medidas de tendencia conforme a los resultados de la investigación y de la metodología aplicada, la prueba de cada hipótesis mostrando la relación positiva o negativa de los datos para determinar la influencia de la gestión del balance social en el desarrollo del afiliado,
estas se llevan a cabo para determinar si las hipótesis planteadas serán aceptadas o rechazadas haciendo uso del análisis correlacional, dando lugar a la discusión teórica que se plantea en el capítulo cinco.

La discusión teórica planteada en el capítulo cinco, trata del enfoque o posición de esta investigación frente a las investigaciones realizadas por otros autores en cuanto a la gestión del balance social y desarrollo del afiliado la cooperativa CACEENP, seguido las conclusiones que aportan una mejora a la actividad socioeconómica del afiliado.

En el capítulo seis se encuentran las conclusiones de esta investigación, dichas conclusiones están planteadas en base a los objetivos y las hipótesis del trabajo, haciendo uso de los resultados obtenidos. Se realizan las recomendaciones necesarias que proponen la mejora en prácticas y actividades para la utilización de los indicadores del balance social al desarrollo de los afiliados de la cooperativa.

Antecedentes

Gestión del Balance social[1] en Cooperativa de Ahorro y Crédito (CACEENP Ltda.) su influencia en el desarrollo del afiliado. La cooperativa[2] tiene como actividad principal el ahorro y el crédito, realizando actividades que responden a las necesidades educativas, económicas, sociales y culturales de sus afiliados dentro de un marco de equidad, solidaridad, y ayuda mutua con responsabilidad social y ambiental en la comunidad donde tiene oficinas.

La identidad y lo esencial del funcionamiento de cualquier cooperativa y en este caso, cooperativa de ahorro y crédito CACEENP: los miembros se asocian para cooperar, en la búsqueda de la satisfacción de necesidades sociales y económicas, creando así una empresa gestionada de forma democrática, logrando la armonía y el desarrollo libre de todos los afiliados (responsabilidad y fin social) y la satisfacción de las necesidades económicas a través de la distribución de bienes y servicios de forma equitativa y por tanto sin ánimo de lucro (responsabilidad y fin económico), siendo el punto crítico del control y seguimiento de cualquier empresa cooperativa en la actualidad.

El Balance social es toda actividad que desarrolla la cooperativa con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada, dando respuesta a las expectativas y derechos generados con estos sectores con los cuales se relaciona con el compromiso de su crecimiento y desarrollo integral. (Aleman, Rivera, & Labrador, Responsabilidad y Balance Social en las Cooperativas, 2008)

---

[1] Se considera Balance Social Cooperativo al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella.

[2] Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento. Articulo 24 incisos I de la Ley. Conocer y aprobar el balance social por la Junta Directiva artículo 92 del Reglamento. La Junta Directiva de la Cooperativa incorporarán en el balance social a ser conocido y dictaminado por la Junta de Vigilancia en forma previa a la Asamblea General, indicadores que acreditarán el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural

Los indicadores están relacionados con los 7 principios de la cooperativa. (Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento) . Los indicadores muestran el interés de la cooperativa al desarrollo de sus asociados y la comunidad donde tiene oficinas.

El total de indicadores del Balance social son 149, estableciéndose en cuatro niveles de aplicación, integrado en cada principio.

Cada indicador tiene medición cuantitativa y cualitativa evaluando el desempeño de la institución en el ámbito de desarrollo sostenible, así mismo orienta y evalúa el cumplimiento de la misión de la cooperativa.

Tabla 1 Indicadores del balance social

No.	Principio	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
1	Membresía Abierta y voluntaria	20	14		
2	Control democrático de los miembros	7			
3	Participación económica de los miembros	6			
4	Autonomía e independencia	5			
5	Educación Formación e información	6	2		
6	Cooperación entre cooperativas	7			
7	Compromiso con la comunidad	**20**	**20**	**9**	**6**
7.1	Comunidad	11	9	6	2
7.2	Gobierno	5			
7.3	Medio ambiente	2	9	3	4
7.4	Proveedores	2	2		
	Publico interno	11	4	3	
	Gestión institucional	6	3		
Total	**149**	**88**	**43**	**12**	**6**

Fuente Confederación Alemana de Cooperativas, DGRV.

Con el acuerdo de cooperación firmado con la Junta Directiva de la Cooperativa, [3]La Confederación Alemana de Cooperativas DGRV, y la Federación de Cooperativa de Ahorro y

3 La DGRV creo la Herramienta de Balance Social, proporcionándola a las cooperativas de Honduras por medio de FACACH, la cooperativa CACEENP participo como prueba piloto de la herramienta en el año 2013.

Crédito de Honduras FACACH, se inicia la preparación y presentación del balance social a partir del año 2013.

Se presento el primer BSCoop por la cooperativa en el mes de marzo del año 2014 con datos el año 2013, tuvo como objetivos mostrar el cumplimiento de su gestión socioeconómica y dar a conocer al sector cooperativo de ahorro y crédito sobre la importancia de la evaluación del cumplimiento del Balance social. La vigencia a las reformas a la Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento[4] indica la prioridad de incluir en la información que brinda la cooperativa el informe del Balance Social.

Tabla 2 Indicadores Balance Social Modificado

No.	Principio	Numero de indicadores
P1	Membresía Abierta y voluntaria	18
P2	Control democrático de los miembros	7
P3	Participación económica de los miembros	6
P4	Autonomía e independencia	3
P5	Educación Formación e información	6
P6	Cooperación entre cooperativas	6
P7	Compromiso con la comunidad	19
PI	Publico interno	11
GES	Gestión institucional	5
	Total	**81**

Fuente DGRV,2016

La confederación Alemana de Cooperativas DGRV actualizo el número de indicadores de 149 a 81 indicadores, estos últimos se mantienen en vigencia para generar el informe de Balance Social.

4 La Ley de Cooperativas y su Reglamento fue reformada por el Poder Legislativo con el Decreto 174-2013, publicado el 1 de febrero del 2014 en Diario Oficial la gaceta No. 33,344

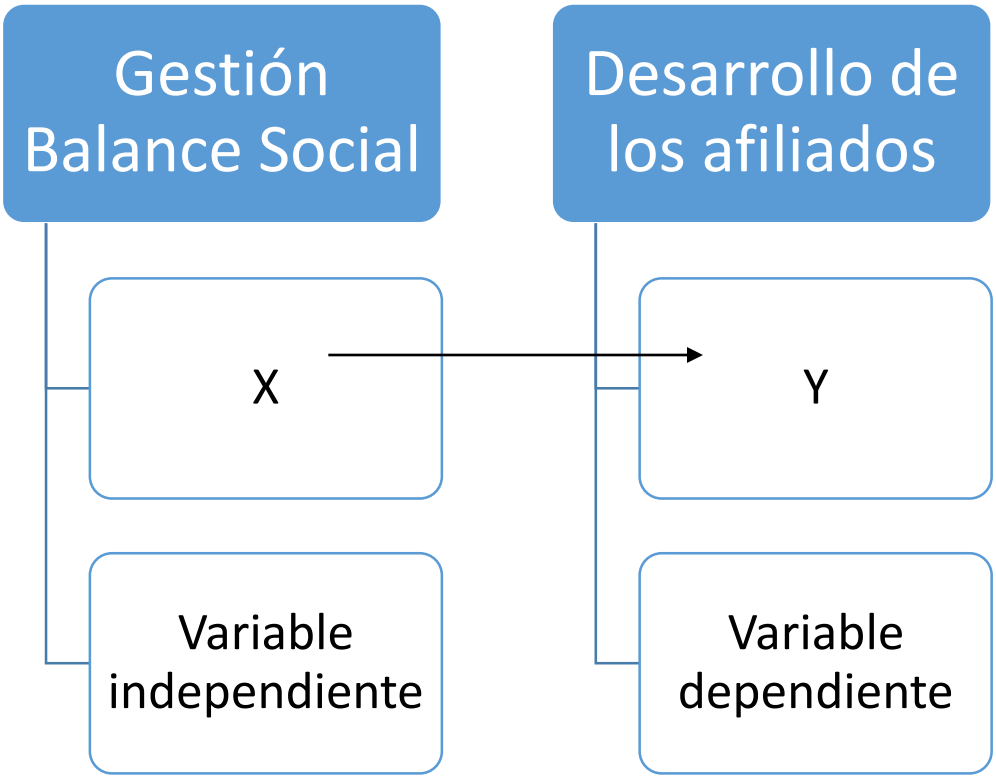
Variables e hipótesis.

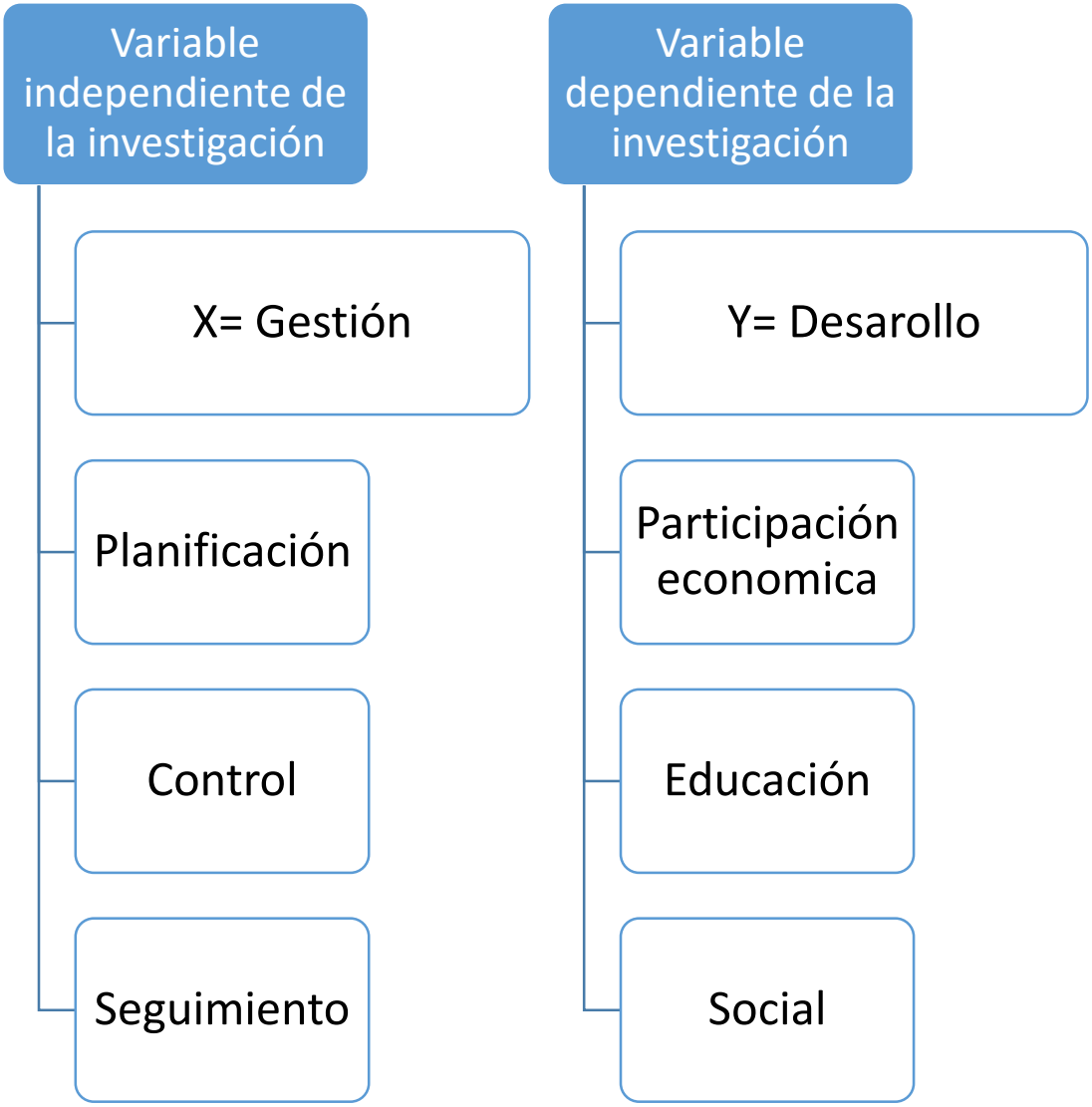
Las variables se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación. Son conceptos clasificatorios (permiten ubicar a los individuos en categorías y clases susceptibles de su identificación, en algunos casos y de medición en otros. (Bermúdez & Rodriguez, 2013, p103)

Para la investigación se ha tomado como variable aquella que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse por lo que se ha considerado como variables principales: Gestión del balance Social y el desarrollo del afiliado.

La variable gestión del balance social contiene elementos como: Planificación, control y seguimiento, la variable desarrollo contiene elementos como: Participación económica, educación y social.

Ilustración 1 Variables de la investigación




Variable independiente de la investigación
X= Gestión
Planificación
Control
Seguimiento
Variable dependiente de la investigación
Y= Desarollo
Participación economica
Educación
Social

Operatividad de las variables

Tabla 3 Operatividad variable gestión

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítem
Gestión Balance Social	Según la Asociación Internacional de Cooperativas (ACI), el Balance Social es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as —sus dueños/as— especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos	Es un sistema de evaluación para conseguir un crecimiento sostenido que valora la labor de una empresa o entidad y su repercusión en la sociedad a partir del análisis de sus aspectos sociales y éticos. (Jaramillo Correa, 2007,)	Planificación	Gestión de acuerdo a su objetivo social
				Planificación para el cumplimiento de principios cooperativos
				Conflicto de interés en otros servicios
				Beneficios comunes
				Actividades en beneficio de afiliados y comunidad
			Control	Mejorar calidad de vida
				Evaluación para el progreso del afiliado
				Evaluación de las actividades sociales
				Evaluación para el progreso del afiliado en el desarrollo de la comunidad
				Existe preferencia por estatus económico
			Seguimiento	Mejoramiento económico del afiliado
				Mejoramiento social del afiliado
				Mejoramiento educativo del afiliado
				Capacitación para el desarrollo progresivo
				Participación económica para el desarrollo progresivo
				Participación social para el desarrollo progresivo

Tabla 4 Operatividad de variable Desarrollo

Desarrollo	El desarrollo es el que se mide a partir del comportamiento histórico, tratando de relacionarlo con el crecimiento del mercado medido a través indicadores no solo los clásicos del análisis financiero como Liquidez, Rendimientos, costos morosidad crecimientos de activos pasivos, y los de suficiencia patrimonial y solvencia sino a la vez los indicadores de efectividad cooperativa (De Sarraga & Spalding, 2002, p3)	El desarrollo es el que lleva acabo la empresa mediante inversiones en su propia estructura. Implica la inversión en nuevos factores de producción que hacen aumentar la capacidad productiva de la empresa, ya sea por la construcciones de nuevas instalaciones, (puntos de servicio) compra de nuevos equipos productivos, (activos, cartera de créditos, pasivos, cartera de ahorros, patrimonio, contratación de más trabajadores, etc. (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2003,p115)	Participación Económica	Mejoramiento condición económica del afiliado
				Incentivos para un control de los créditos, deudas.
				Incentivos para una cultura del ahorro.
				Participación económica activa
				Desarrollo de afiliados comerciantes
				Intereses ajustados para beneficio de afiliados
				Planes de mejora en finanzas de afiliados
			Educación	Mejorar nivel educativo
				Educación financiera
				Capacitación sobre beneficios en créditos
				Capacitación sobre beneficios en ahorro
				Capacitación sobre beneficios en excedentes
			Social	Mejoramiento compromiso social
				Campañas de salud
				Apoyo a instituciones para el desarrollo social
				Aporte al desarrollo social

Hipótesis

Las hipótesis de causalidad se formulan para investigaciones experimentales. Expresan una relación de causa-efecto entre las variables que se someten a estudio. Una hipótesis de causalidad puede expresar una relación causal entre una variable independiente y una variable dependiente, o bien, puede hacerlo entre más de una variable independiente y una variable dependiente (Avila Baray , 2006, p23)

En ese sentido, una hipótesis se puede definir como una explicación o predicción de la relación entre dos o más variables. Por lo tanto, si la pregunta expresa la incertidumbre, la hipótesis anticipa una respuesta, que tiene carácter provisorio hasta el momento en que los resultados de las pruebas estadísticas señalen la probabilidad de su veracidad. (Icart Isern, Gallego, & Pulpón Segura, 2006, p34)

De los objetivos se desprenden las hipótesis, que serán pertinentes si los objetivos tienen un carácter explicativo o predictivo es decir cuando se pretende conocer la relación entre variables.

La hipótesis del estudio es la gestión del Balance Social su influencia en el desarrollo del afiliado de la cooperativa CACEENP Ltda.

Se platearán 4 hipótesis que se utilizaran para buscar si existe o no relación entre las variables de investigación, estas hipótesis de causalidad son planteadas en base a las preguntas de investigación y de los objetivos de esta.

4.3 Formulación de hipótesis

H1: La gestión del balance social crea o provoca un desarrollo en los afiliados de la cooperativa

H2: La planificación del balance social provoca mayor desarrollo en la participación económica del afiliado.

H3: El control del balance social crea un mayor desarrollo en la educación de los afiliados.

H4: El seguimiento del balance social provoca mayor desarrollo social en los afiliados.

Problemática

Identificación del Problema.

La gestión del balance social y su influencia en el desarrollo del afiliado en la cooperativa CACEENP.

La cooperativa desarrolla actividades que permitan el desarrollo del afiliado y cumpliendo con los principios cooperativos y su filosofía con la finalidad de contribuir al bienestar de cada uno de los afiliados, brindándoles productos y servicios de calidad, que respondan a sus necesidades económicas, sociales y culturales. Dentro del marco de equidad, solidaridad y ayuda mutua.

El balance social como un instrumento de medición y como elemento esencial en la planificación de la empresa es instrumento administrativo útil para la toma de decisiones para el crecimiento económico y social de la cooperativa. En la cooperativa se hace énfasis primordial al excedente y se percibe como el único beneficio directo que el afiliado percibe y distingue como una retribución cuantificable de toda su participación económica con la cooperativa, así como las demás actividades donde se involucra.
Las actividades sociales se ejecutan en beneficio del afilado y la comunidad percibido como una actividad social para la promoción de la cooperativa.

Descripción del problema

La gestión del balance social y su efecto en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa están relacionados con los siete principios cooperativos de los cuales se consideran solo tres; participación económica, educación, responsabilidad social. (Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento, 2014). Los beneficios muestran el interés de la cooperativa al desarrollo de sus afiliados y de la comunidad donde tiene oficinas.

La reforma a la Ley de Cooperativas[5] de Honduras y su Reglamento establece la presentación de un informe social o Balance social[6] de manera tal que se evidencie el actuar de las cooperativas con los afiliados y comunidad.

El informe presentado muestra indicadores de cumplimiento sobre la responsabilidad social de las cooperativas, así como los beneficios que la cooperativa brinda a sus afiliados de forma cualitativa general y la ejecución presupuestaria de las actividades realizadas exceptuando el beneficio directo y cuantificable para cada uno de los asociados para determinar si lo percibido contribuye al mejoramiento socioeconómico de cada persona.

Objetivos

Objetivo General.

1. Mostrar la gestión del balance social y su efecto en el desarrollo del afiliado de la cooperativa en la participación económica, educación y compromiso social,

Objetivo Específicos.

1. Establecer el efecto de la gestión del balance social en la participación económica del afiliado.
2. Determinar el efecto de la gestión del balance social en la educación del afiliado
3. Establecer el efecto de la gestión del balance social en el compromiso social con el afiliado.

---

[5] Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento. Articulo 24 incisos I de la Ley. Conocer y aprobar el balance social por la Junta Directiva artículo 92 del Reglamento. La Junta Directiva de la Cooperativa incorporarán en el balance social a ser conocido y dictaminado por la Junta de Vigilancia en forma previa a la Asamblea General, indicadores que acreditarán el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural

[6] Se considera Balance Social Cooperativo al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella.

Preguntas de investigación

1. ¿Cómo la gestión del balance social provoca desarrollo en la participación económica del afiliado?
2. ¿Qué influencia tiene la gestión del balance social en el desarrollo educativo del afiliado?
3. ¿Qué influencia tiene la gestión del balance social en el desarrollo social del afiliado?

Justificación de la investigación

Los beneficios entregados en las cooperativas son conocidos por los afiliados en cuanto a tasa de interés, capacitaciones brindadas y responsabilidad social sin embargo solo se recibe información cuantificada de los excedentes e información del balance social de las actividades ejecutadas por la cooperativa, al establecer una metodología que cuantifique estos beneficios (participación económica, educación, responsabilidad social) de forma individual el afiliado conocerá un valor agregado del monto recibido por cada uno de los beneficios enunciados y como esto creara una cultura financiera y fidelidad en la cooperativa.

El tema será de apoyo en busca de un cambio que revele los puntos fuertes y los puntos débiles de los comportamientos de la organización permitiendo que la cooperativa propicie mayor acceso a la participación de los afiliados en la parte económica, social, educativa y su contribución permita el crecimiento de la cooperativa

Los resultados contribuirán a un mejoramiento de los indicadores que se muestran de la partición económica tanto en los ahorros, créditos, así como en los demás servicios y en el crecimiento de la cooperativa permitiendo se desarrollen acciones proactivas en la gestión administrativa y que estas influyan en una mayor participación de los afiliados con la cooperativa

La participación de la cooperativa con sus afiliados y comunidad en cuanto al acercamiento o alejamiento que tengan con respecto al cumplimiento de su misión como organización conlleva a la cooperativa a establecer medidas que contribuyan al desarrollo del afiliado para continuar ofreciendo servicios que respondan a las necesidades económicas, sociales y educativas, dentro de un marco de equidad, solidaridad, ayuda mutua con responsabilidad social y ambiental.

Viabilidad de la investigación.

La realización del estudio es viable considerando que la investigación de los datos se realizara recopilando y analizando la información financiera y estadística sobre el balance social que realiza la cooperativa CACEENP, y con información publicada por la Alianza Cooperativa Internacional, (ACI), entrevista a los asesores de la Federación de Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras (FACACH) y la información publicado por la Comisión Nacional Banco y Seguros (CNBS), el Banco Central de Honduras (BCH), la inversión de los recursos económicos es con fondos propios de los ahorros mantenidos en la Cooperativa, se emplea para la obtención de los datos recursos electrónicos y equipo como: correos electrónicos, computadora teléfonos e internet, materiales didácticos como libros, revistas, tesis, Ley de Cooperativas, Papelería para imprimir avances.

Alcances de la investigación.

La investigación tiene como alcance mostrar el efecto de la gestión del balance social en el desarrollo del afiliado a través de la participación económica, educación y compromiso social, tres de los siete principios del cooperativismo enunciados en la Ley de Cooperativas de Honduras, se tomará como empresa de estudio la cooperativa CACEENP

Capítulo I Metodología de la investigación.

3.1 Tipo de investigación

Los estudios correlacionales causales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no correlacionados en el mismo sujeto después se analiza la correlación.
El propósito y utilidad principal de los estudios correlacionales son de saber cómo se puede comportar o concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (Diaz Narváez , 2009, p182)

El tipo de investigación es cuantitativa ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. (Sampieri & Fernandez, 2003, p10)

El diseño de la investigación utilizado en el estudio es no experimental ya
que no se realizan ninguna manipulación de las variables para conocer su reacción sobre el problema, sino que se observa y se analiza el mismo en su situación natural para después analizarlos.
Además, es transeccional o transversal ya que los datos se recolectaron en un único tiempo con el propósito de describir las variables y analizar su relación causal en un momento dado. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista Lucio , Metodologia de la investigación , 2010, p155)

El coeficiente de correlación de Pearson, o familiarmente denominado Correlación, mide el grado de asociación lineal entre dos variables, es decir, hasta qué punto dos variables son proporcionales (Rojo, 2006)

Se hará uso del coeficiente de Correlación de Pearson que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalo o relación, el

coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra con los mismos participantes o casos.

En esta investigación se hará uso de la escala Likert siendo esta un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías, en este caso particular se utilizaran cinco categorías. (Hernadez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010, p245)

3.2 Delimitación del tema.

El tema de estudio es la gestión del balance social y el desarrollo de los afiliados en la cooperativa CACEENP que serán la unidad de análisis de esta investigación.

La población estará conformada por los afiliados, miembros de comités, directivos y empleados de la cooperativa. La razón por la cual se hará el estudio con los afiliados miembros de comités, directivos y empleados de la cooperativa es porque dichas personas están en estrecha relación en todas las actividades de la cooperativa, además ellas deben conocer todo lo que implica el efecto de la gestión balance social en el desarrollo socioeconómico de los afiliados de la cooperativa por lo que se facilita la recolección de la información.

El elemento de investigación serán las personas con mayor actividad en la cooperativa dentro del grupo de Directivos, Comités, y empleados.

3.3 Fuentes de información.

La información que analizar y evaluar se obtendrá a través de fuentes primarias y secundarias definiéndose a continuación.

Primarias: Representan la información de primera mano, de interés para el estudio, se obtuvo de la observación directa en el campo de la encuesta aplicada a directivos, miembros de comités, gerentes, jefes, asistentes y auxiliares.

Secundarias: Aquí se utilizarán los datos recolectados y medidos de las consultorías hechas por la Federación de Asociación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras (FACACH), la información obtenida de bibliografías y tesis, revistas, periódicos, internet y otros recursos de información de segunda mano, información de relevancia para el estudio que no fue recopilada para los fines propios de esta investigación.

3.3.1 Población.

Los afiliados que obtienen beneficios a través de los servicios que ofrece la cooperativa y que integran los comités, gobernabilidad y empleados.

Debido a la dispersión de los afiliados a la cual va dirigida la investigación se determinó hacer solo con los afiliados que participan o son miembros dentro un mando de gobernabilidad de la cooperativa y también los empleados. En donde la muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada ya que tomar a todos los afiliados la muestra es demasiado grande como para analizarla en su totalidad.

La muestra no probabilística se utilizó en esta selección de afiliados internos por pertenecer a la gobernabilidad y operatividad de la cooperativa siendo afiliados que conocen de los servicios y planes empresariales y por ser los responsables del seguimiento del cumplimiento Leyes mandatos de la Asamblea para el bienestar de todos los asociados siendo así una muestra representativa para la obtención de los datos

Para seleccionar el número de los empleados, directivos y miembros de comité se toma como criterio a los que participan activamente en las actividades que realiza la cooperativa así como las de planificación como ser los Gerentes, Jefes, Asistentes, Auxiliares, coordinadores de comités y todos los directivos sin incluir secretarios y suplentes por lo que se considera que de los 140 empleados que cuenta la cooperativa se selecciona 70, de los 14 directivos se seleccionan 10 y de los 40 miembros de comité se seleccionan 20.

Muestra

Directivos	10
Coordinadores y enlaces de comités	20
Empleados	
Gerentes	8
Jefes	12
Asistentes	20
Auxilares	30
Total	**100**

3.4 Instrumento de medición.

El instrumento de medición que se utilizara es la escala Likert, tomando como base la teoría que se seleccionó para el marco teórico.

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. . (Hernandez Sampieri , Roberto ; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar, 2010, p245)

La encuesta fue diseñada para que el afiliado marque con una X la respuesta que más se acerque a su criterio, el rango esta de 1 a 5 de acuerdo con la siguiente escala.

Tabla 5 Escala Likert utilizada en instrumento de medición

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5

En la encuesta inicial contenía 26 preguntas de las que se modificaron 5 y se agregaron 10, debido a que la manera en que estaban formuladas las preguntas inducían al afiliado encuestado a una respuesta sesgada por pertenecer a un comité o por ser afiliado; esta primer validación se realizó en las reuniones de los comités y con afiliados que solicitaban créditos en la oficina principal de la cooperativa, por sugerencia de colegas maestrantes y miembros de comités de finanzas se agregaron 4 preguntas más para las siguientes validaciones.

La segunda validación practicada al cuestionario fue mediante el método de validación de expertos, el cuestionario contenía 40 preguntas de las que se mantuvieron las 40 preguntas por considerase estar dentro de contexto en relación con los indicadores de las variables.

El cuestionario elaborado para esta investigación fue sometido a validación por tres (2) expertos cuyos cargos y grado académico son los siguientes:

1. Comité de Finanzas, Horacio López Medina (PMYCP).
2. Edgardo Enamorado UTH, PhD

5.4.1 Encuesta piloto

La prueba piloto contó con sesenta y ocho (40) preguntas que median los elementos de cada variable 20 por variable. Una vez elaborado el cuestionario se aplicó una cantidad de ocho encuestas a empleados de la cooperativa, afiliados internos que conocen de las actividades y servicios que realiza la cooperativa CACEENP.

Al obtener las respuestas de las pruebas pilotos, los encuestados realizaron sugerencias acerca de editar algunas preguntas, dichas sugerencias fueron aplicadas.

El cuestionario final cuenta con 33 preguntas las cuales se distribuyen así:

Variable Gestión Balance Social

Indicador: Planificación	5 preguntas
Indicador: Control	5 preguntas
Indicador: Seguimiento	6 preguntas

Variable Desarrollo del afiliado

Indicador: Económico	7 preguntas
Indicador: Educativo	5 preguntas
Indicador: Social	5 preguntas

5.4.2 Validez de la estadística

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca investigar. La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia.

Después de aplicada la prueba piloto se utilizó el programa estadístico SPSS para establecer la validez estadística. Al ingresar los resultados de las ocho pruebas piloto se determinó que algunas preguntas no tenían correlación fuerte entre ellas y no median lo que se investiga, de lo cual se eliminaron 7 para finalizar con 33, corresponde 16 preguntas a la variable Gestión del Balance social y 17 de la variable de Desarrollo del afiliado. Apéndice 4

5.4.3 Fiabilidad del instrumento

Para obtener la fiabilidad se utilizó el programa SPSS mediante el coeficiente alfa de Cronbach en la evaluación y depuración del cuestionario.

La evaluación y depuración se efectuó eligiendo los indicadores de cada variable que estaban asociados a cada una de las escalas de medición.

Después de aplicar la prueba piloto y evaluar las encuestas realizadas por medio del programa SPSS, se obtuvo el coeficiente alfa cronbach de la variable Gestión Balance Social mostrando un resultado de 0.987 de 16 indicadores, el coeficiente alfa cronbach de la variable Desarrollo del afiliado mostro un resulto de 0.983 de 17 indicadores, estos porcentajes que se acercan más a 1 nos da la seguridad de que la prueba de los datos es válida y confiable. Apéndice 5.

Tabla 6 Fiabilidad par variable gestión balance social

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	16

Tabla 7 Fiabilidad para variable desarrollo del afiliado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	17

Así mismo se encontró el coeficiente de fiabilidad para cada uno de los indicadores que se utilizan para el estudio de cada una de las variables, a continuación, se muestra la tabla resumen.

Encuesta final

Con la revisión y validación del cuestionario original, el instrumento final que se utilizará en esta investigación consta de cuarenta (33) preguntas, (16) preguntas para la

variable Gestión Balance Social y veintiséis (17) preguntas para la variable Desarrollo del afilado. Apoyados en el análisis anterior podemos establecer que la prueba piloto se considera Válida y Confiable. Apéndice 3

Variable gestión balance social

Indicador: Planificación	5 preguntas
Indicador: Control	5 preguntas
Indicador: Seguimiento	6 preguntas

Variable desarrollo del afiliado

Indicador: Económico	7 preguntas
Indicador: Educativo	5 preguntas
Indicador: Social	5 preguntas

5.4.4 Plan de análisis

Obtención de la información: La información se obtuvo de los afiliados internos practicándoles encuestas al personal, comités y directivos de la cooperativa recurriendo a este como una “fuente primaria” de información. La información será tabulada en el software SPSS, para el análisis correspondiente de los datos que se obtengan de las preguntas formuladas en la encuesta.

El procedimiento de la información se resume con la siguiente tabla o ficha de investigación.

Tabla 8 Ficha técnica de investigación

Tipo de investigación	Cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional.
Diseño de investigación	Investigación no experimental, transversal, correlacional causal
Unidad de Análisis	Gestión Balance social en la cooperativa CACEENP
Elementos de investigación	Afiliados Internos
Población Objetivo	Afiliados miembros en cuerpos directivos y comités, Empleados (Gerentes, jefes, asistentes, auxiliares
Diseño de muestreo	Encuestas
Tamaño de la muestra	Muestra probabilística de 100 afiliados internos (10 directivos, 20 miembros de comités, 70 empleados)
Tipo de encuesta	Escala Likert
Validez del cuestionario	Validación por expertos, prueba piloto y validación estadística
Técnicas utilizadas para el análisis de datos	Descriptiva, Análisis de correlaciones bivariado (Pearson), Análisis de correlaciones parciales y confiabilidad de la medición (Coeficiente alfa de Cronbach).
Forma de administración	Auto administrada
Software utilizado	SPSS versión 20.0

5.4.5 Aplicación de la encuesta

El contenido de la encuesta contempla las preguntas que abarcan las dos variables de investigación como ser el Gestión del balance social y el Desarrollo del afiliado, así mismo con los tres de cada variable como ser: Planificación, control y seguimiento económico, educación, social.

La encuesta o cuestionario también posee una introducción en donde se le explica a los encuestados el propósito y finalidad de la investigación. Este instrumento de investigación se aplicó en forma individual a los empleados, comités y directivos que estuviesen involucradas con el tema en cuestión. La encuesta fue en una solo sesión en las instalaciones de la cooperativa debido a las labores de los empleados y reuniones que mantienen los comités y directivos algunas se enviaron vía correo electrónico, se hicieron un total 100 encuestas.

Posterior a la aplicación de la encuesta se tabularon cada una de las respuestas en una hoja electrónica para el análisis de estos datos recolectados, el software que se utilizo es el SPSS versión 20.0.

El análisis de los datos se explicará debido a que se relacionaran las variables que se han definido en este documento, efectuando relaciones múltiples entre las características del problema.

Capitulo II Marco Teórico

Teoría de la administración

Son varias las teorías que históricamente han influido sobre los diversos enfoques de la administración, cada una de ellas va dirigida a relevar los diferentes temas en relación de la administración. Se han hecho explícitos sus propósitos y los objetivos centrales se pueden mencionar:

Tabla 9 Teorías de la administración

	Teórica clásica	Teoría Humanística	Teoría Neoclásica	Teoría estructuralista
	1900 a 1925	1925 a 1946	1925 a 1946	1946 a 1960
Representantes	Henry Fayol 1903; Fredick Taylor 1916;Lyndall Unwick-Luther Guic	Elton Mayo 1880-1949;Mary Parker, Abrahan Maslow;Douglas MC Gregor.	Peter Drucker;William Newman;Ralph Dawis,Harold Koontz;Ernest Dale;Louis Allen	Victor Thompson;Peter Blau; Max Weber; Tacott Parson; Amtai Etzioni;Robert Presthus
País de origen	Francia y luego difundida rápidamente en Europa	Estados Unidos	E.E.U.U y Australia	E.E.U.U Australia y Alemania
Surgimiento	A través de modelos, observaciones, investigaciones, en las tareas de la organización y en la estructura organizacional con la finalidad de obtener: Productividad y eficiencia en las empresas	A partir de lo 30 gracias al desarrollo de las ciencias sociales y psicológicas.	Finales de los años 40 a través de la unión de los diferentes conceptos verídicos de las teorías de la administración.	Década del 50 en medio de los conflictos de las teorías clásicas y relaciones Humanas.
Criterio para la teoría	Por la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas	Por la organización formal y los principios de organización al ceder la prioridad a la preocupación por el Hombre y su grupo social (psicológicos y sociológicos)	Porque el Hombre debe permanecer como ser racional y social orientado hacia el alcance de objetivos individuales y organizacionales en determinado ente económico	Busca la interrelación o interdependencia de las organizaciones con respecto a su alrededor, basándose en la Estructura de Sistema Abierto para ampliar sus Objetivos

	Teórica clásica	Teoría Humanística	Teoría Neoclásica	Teoría estructuralista
	1900 a 1925	1925 a 1946	1925 a 1946	1946 a 1960

Principios	División de trabajo Autoridad, Disciplina, Unidad de Dirección, Unidad de mando, Subordinación de interés individual, bien común, remuneración, centralización, Jerarquía, Orden, Equidad, Estabilidad del personal, Iniciativa, Espíritu de equipo	Toma concepto 1) Las necesidades fisiológicas del hombre como lo son el alimento, vestido, reproducción etc. 2) Las necesidades de crecimiento es decir de seguridad, de amor o pertenencia, de auto estima o realización personal	Con ayuda de la planeación, organización, dirección, coordinación y control de las organizaciones, esta teoría toma un enfoque metodológico para el estudio de la administración	Tomar las organizaciones como una Unidad Social grande y compleja
Objetivo General	Eficiencia en las organizaciones, Máxima producción.	Busca que el hombre se enfoque como ser humano y se propicie la realización de los demás, con ayuda de la comunicación, analizando el trabajo y la adaptación del trabajador al trabajo	Dar un buen funcionamiento a la organización por parte de las actividades de un administrador cumpliendo con objetivos tanto organizacionales como individuales	Darles la importancia a las estructuras organizacionales teniendo en cuenta los factores externos
objetivo Especifico	Enfatizo en la anatomía(estructura)y en la fisiología(funcionamiento)de la organización	Identifica la gran conceptualización de administración a partir de la naturaleza del ser humano como "hombre social"	Definir las funciones de sus administradores dentro de las organizaciones	Utilizar el desempeño del hombre en diferentes organizaciones

Fuente: (Chiavenato I. , 2006)

La teoría de la administración se fue construyendo como disciplina científica, a partir de los trabajos pioneros publicados en la segunda década del siglo XX. En esta trayectoria histórica,

se fue configurando la administración, así como sus teorías, modelos y categorías analíticas, formulados por diversos autores, desde los cuales se intenta conocer, comprender, describir, explicar o predecir el comportamiento de las organizaciones.

Los distintos enfoques que intentan conocer, comprender, describir, explicar la administración aplicada en las empresas.

1) teoría clásica de la administración;
2) teoría humanista de la administración;
3) teoría racionalista de la administración;
4) teoría institucionalista de la administración;
5) teoría de la contingencia racional;
6) teoría de la dependencia de recursos;
7) teoría ecológica evolucionista;
8) teoría de los costos de transacción;
9) teoría de la agencia y
10) teoría crítica y posmodernista de la administración.

No hay una sola forma de mirar una organización. Es más, las múltiples miradas desde distintos ángulos teóricos se imponen como una imperiosa necesidad si se quiere construir una visión lo más comprensible posible acerca de este fenómeno tan complejo como son las organizaciones, con sus múltiples dimensiones y atravesamientos, que no pueden ser explicados satisfactoriamente desde una sola perspectiva teórica. Cada enfoque teórico aporte lo suyo. Aporta su propia mirada, parcial, por cierto, de lo que considerara como organización. La combinación eficaz de estos distintos enfoques teóricos en una investigación no es una tarea fácil, pero tampoco es imposible si tenemos en cuenta que los objetos de investigación -como lo señala Bourdieu- son siempre construidos, es decir son sistemas de relaciones conceptuales y no demarcaciones físicas de objetos reales. (Aguero, 2007)

La teoría de las relaciones humanas.

Para Chiavenato la teoría de las relaciones humanas enfoca su interés en que los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales.

La teoría de las relaciones humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada. (Chiavenato I. , 2006)

La escuela humanista desarrollada hacia fines de los años veinte y principios de los treinta del siglo pasado, se considera como la respuesta al descuido de la teoría clásica respecto al factor humano en las organizaciones. En esta, se parte de una visión más completa de la naturaleza humana y su impacto en el desempeño y logros de la empresa. Esta teoría enfatiza que, para realizar un análisis eficiente de las organizaciones, no sólo se debe centrar aisladamente en el aspecto interno o externo. se trata de analizar a la organización en su conjunto como un sistema compuesto de partes en perpetua interacción con el todo; si una de las partes es afectada, aquello se reflejará en el todo y viceversa.

Además, por la condición humana, los factores psico-sociales que enfatiza la teoría humanista son prioritarios en el análisis organizacional, pues es imprescindible comprender la importancia de los miembros que conforman la organización, para el éxito de la misma. Así, la filosofía institucional que dinamiza la cultura y las comunicaciones organizacionales está influida por la motivación, trabajo en equipo, tipo de liderazgo, estilo administrativo, identidad, compromiso, cohesión, participación, satisfacción con el trabajo, conflictos, entre otros. de acuerdo al desenvolvimiento de todos estos aspectos en una organización, dependerá la construcción consistente de su cultura organizacional (Diaz Garcia, 2013).

En su artículo Luis Gómez López expone que; Basado en las teorías de Abraham Maslow, fundador de la Psicología Humanista, McGregor proponía una nueva forma de mirar al ser humano en el contexto del trabajo industrial. Modificó el concepto taylorista del hombre de la organización y presentó un nuevo paradigma que hace énfasis en el potencial humano, destacó el desarrollo humano como finalidad primordial y elevó el papel de las personas en la sociedad industrial. Warren (1996) resume su propuesta en las siguientes cinco proposiciones:

1. Participación de todas las personas involucradas.

2. Una preocupación trascendental por la dignidad, el valor y el desarrollo del individuo.
3. El reexamen y la solución del conflicto entre las necesidades individuales, a través de relaciones interpersonales efectivas entre superiores y subordinados.
4. Un concepto de influencia basado no en la coerción, ni en las soluciones de compromiso, ni en la evasión o la evitación, ni en el seudo apoyo o en el regateo, sino en la apertura, en la confrontación y en el proceso de "ventilar" las diferencias.
5. La creencia de que el desarrollo humano es autogenerado y avanza en un ambiente de confianza, de retroalimentación y de relaciones humanas auténticas. (Gomez Lopez , 2007)

Sobre el desarrollo. En el concepto central de desarrollo, una de las características sociales más importantes es la inclusión social. Al respecto, se tiene aquí una amplia cobertura de temas y condicionantes. En el sentido contrario al de inclusión, en la exclusión se comprende el no acceso efectivo a servicios y bienes estrictamente relacionados con la supervivencia, tal el caso de alimentación, salud, vivienda, y también educación, empleo y actividad productiva

En todo caso, el desarrollo humano constituye un tema convergente y multidisciplinario. Es resultado de la interacción de muchos factores y condicionantes económicas y sociales, las que, actuando de manera dinámica, en los contextos culturales particulares de los pueblos, imprimen su sello característico a las sociedades. El desarrollo y la inclusión social que conlleva, están relacionados en lo fundamental, con la participación, efectiva, plena, libre de los individuos, grupos sociales y comunidades. Esta participación le confiere poder a los grupos muchas veces divididos en función de la distribución geográfica para la toma de decisiones, y consecuentemente para la utilización correspondiente del poder en función de sus necesidades, recursos y aspiraciones. Este fundamento puede garantizar de mejor manera el respeto a elementos culturales y de derechos humanos.

Se trata de que el concepto básico en lo social y político apoye y se corresponda con los fundamentos del Desarrollo en su integridad, en función de la economía, la satisfacción de necesidades genuinas, el uso sostenido de recursos naturales renovables y la apropiada utilización de la tecnología, respetando en ello la cultura y los derechos humanos.

En términos de lo económico, la inclusión social está relacionada con la capacidad de las personas en cuanto a tener la oportunidad concreta para insertarse de una manera efectiva

en los sistemas de producción, distribución y consumo. Todo ello, a fin de proveer los satisfactores para las personas, familias y grupos sociales

Se reconoce que entre los rasgos esenciales del desarrollo se tienen:

Potenciación: una característica que básicamente enfatiza el aumento de la capacidad de las personas, es decir de un aumento de las opciones y, con ello, una mayor libertad. Pero la gente puede ejercer pocas opciones si no está protegida contra el hambre, la necesidad y la privación. Este sentido de la potenciación entraña una connotación adicional: que, en el curso de su vida cotidiana, la gente pueda participar en la adopción de decisiones que afecten sus vidas. Se trata de que las personas tengas vidas prolongadas, creativas y sanas, en un contexto de libertad.

Cooperación: los seres humanos sobreviven en una compleja red de estructuras sociales, que va de la familia al Estado, de los grupos locales de autoayuda a las empresas multinacionales. Este sentido de pertenencia es una fuente importante de bienestar; proporciona sentido, una percepción de tener significado en las vidas. El desarrollo humano entraña necesariamente una preocupación por la cultura –la forma en que las personas deciden vivir juntas- porque es la sensación de cohesión social basada en la cultura y en valores y creencias compartidos lo que plasma el desarrollo humano individual. Si la gente vive junta, si coopera de manera de enriquecerse recíprocamente, amplía sus opciones individuales.

Equidad: Se suele pensar en la equidad en relación con la riqueza o los ingresos. Pero en el enfoque de desarrollo humano se adopta una posición mucho más amplia, procurando la equidad en la capacidad básica y las oportunidades. Según este criterio, todos deben tener la oportunidad de educarse, por ejemplo, o de vivir una vida larga y saludable.

La promoción de la equidad requiere muchas veces, que se distribuyan los recursos de manera desigual. Los pobres, por ejemplo, pueden necesitar más ayuda estatal que los ricos. Alguna gente, como los enfermos o los discapacitados, pueden requerir más recursos que otros para mantenerse en el mismo nivel de capacidad; la equidad se caracterizaría por ser el trato justo de las diferencias.

Sustentabilidad: el desarrollo humano sostenible satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. Por consiguiente, entraña consideraciones de equidad intergeneracional. Pero lo que se necesita transmitir no es tanto la existencia de una determinada riqueza productiva, como el potencial para lograr un nivel particular de desarrollo humano. (Reyes, 2009)

Ilustración 1 Desarrollo del individuo, afiliado

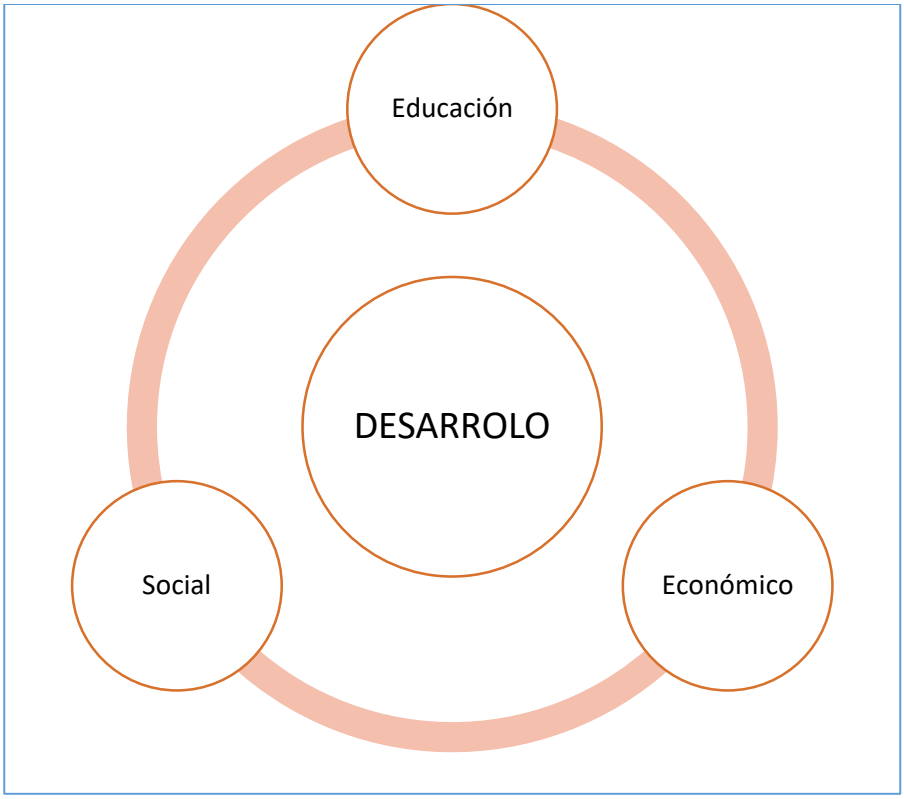


Ilustración propia, 2018

Basado en lo expuesto por los autores anteriores, las cooperativas de ahorro y crédito no solo generan valor económico, sino que además están contribuyendo al beneficio social al ser un medio de integración de las personas en una sociedad

El desarrollo es un proceso que abarca crecimiento económico y modernización económica y social, consistente ésta en el cambio estructural de la economía y las instituciones (económicas, políticas, sociales y culturales) vigentes en el seno de una sociedad, cuyo resultado último es la consecución de un mayor nivel de desarrollo humano y una ampliación la capacidad y la libertad de las personas.

El desarrollo se amplía hasta introducir la dimensión individual, humana, más allá incluso del concepto de desarrollo humano. El énfasis se desplaza hacia las personas y los aspectos contemplados transcienden los indicadores sanitarios y educativos para incluir las 'capacidades' del ser humano para decidir su propio destino. Las políticas asociadas son la participación, el empowerment (potenciar las capacidades de decisión de las personas) y todo lo que tiene que ver con una mayor libertad personal para elegir. La idea fuerza es la de libertad económica y política: libertad para desarrollar una vida digna, para participar en decisiones que afectan a las personas implicadas y para conservar un modo de vida valorado por el individuo. El ámbito del desarrollo se desplaza de lo nacional y regional a lo local, y se considera como agentes del desarrollo a los miembros de la sociedad civil (las comunidades, las familias, las ONG' y las cooperativas más que a los gobiernos o las agencias internacionales. También ganan impulso nuevos enfoques relacionados con el medio ambiente, la generación de capacidades endógenas, la adaptación local a modelos foráneos y las redes de relaciones sociales que generan confianza en el seno de la comunidad (Escribano, 2010)

2.1 Acercamiento origen del balance social y su gestión.

El acercamiento sobre lo que se conoce de Balance Social ocurrió en el siglo XIX para ese tiempo no existía un balance social ni el termino responsabilidad social como lo indica (Correa Jaramillo, 2007) pero si las empresas aportaban a las soluciones sociales colaborando con la comunidad ya sea brindando empleo y presentando un nuevo camino para impulsar la cooperación social en cuanto a mejoras en salud, vivienda, educación, comunicación, pero a esto se presentaron nuevos retos o síntomas adversos.

Las fases de este acercamiento son mostradas en esta línea de tiempo.

Tabla 10 Evolución histórica del balance social

EVOLUCIÓN HISTORICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE SOCIAL EVENTOS QUE INFLUYERON EN LA CREACIÓN DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO			
FASE INICIAL	Siglo de la industrialización No se conoce el termino Responsabilidad Social Empresarial, existe colaboración de empresas No se conoce el termino de Balance Social	Siglo XIX 1801 1850 1900 1910	Ocurrió durante el siglo XIX y la primera mitad del siglo XX; en este periodo no existe la Responsabilidad Social Empresarial como tal, ya que las distintas instituciones y organizaciones eran las que proporcionaban soluciones a los problemas sociales que pudieran plantearse.
FASE PRIMERA	Crisis económica. Gran depresión 1929 Ayudas para sectores de la sociedad Filantropía	1920 1940	Se cristaliza en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la sociedad, a partir de la realización de actividades filantrópicas puntuales.
FASE SEGUNDA	Mecanismos tributarios por las ayudas Filantrópicas Estado interviniese imponiendo normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales.	1950 1955	Se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la comunidad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que con su actividad ocasionaba en el entorno. Esto generó una

		presión para que el Estado interviniese imponiendo normas con el fin de gestar protección a los intereses públicos y a los recursos naturales.
FASE TERCERA	Sensibilidad social frente a los temas éticos 1960 1980 Adopción del Libro VERDE 1997 De la filantropía a una Responsabilidad Social 1998 Empresarial ESR 1999 Balance Social Cooperativo 2000 2002 2004	En la década de 1960, muchas organizaciones, instituciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad de las empresas. El Libro Verde tiene por objeto iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas en los planos europeo e internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. Propone un enfoque basado en asociaciones más profundas en las que todos los grupos de interés desempeñen un papel activo.
EN LA ACTUALIDAD	2006 2008 2010 En el 2014 se elabora y se presenta el Primer Balance Social en CACEENP 2014 2015	Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a "pedir", a una relación en la cual las empresas y las ONG empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar más valor para cada lado y cómo producir mayor valor social para el país o la comunidad. Esta relación es mucho más transaccional, pues se piensa en qué tipo de actividades se pueden montar en términos de interacción, y además va más allá de la anterior relación, que era mucho más caritativa y paternalista. Es decir, lo social ha cambiado de una relación pasiva a una más proactiva. (James Austin, profesor de Harvard Business School,) El plan para una década cooperativa no sólo tiene como objetivo convertir a las

		2020	cooperativas en el modelo empresarial de más rápido crecimiento, sino que, además, busca que el cooperativismo sea percibido como el líder reconocido en la construcción de la sostenibilidad ambiental, social y económica, (ACI.)

Fuente teórica, Juan Guillermo Correa Jaramillo, 2007 Formato, Rubén Álvarez Venegas

Mas que un término o conceptualización de Responsabilidad Social Cooperativa, esta es parte de la esencia misma de la cooperativa y nace con las cooperativas como los indica (Barba Bayas & Gavilanez Vega, 2016), además es parte de su identidad.

La preocupación acerca de estos temas de índole social y medioambiental es la que genera una demanda de información que a su vez desemboca en la necesidad de disponer de un documento en el que se recoja dicha información demandada por la sociedad y que debe ser ofrecida por las empresas, esto es lo que se conoce como Responsabilidad Social. Una vez la sociedad comenzó a demandar información acerca de las actividades de las empresas en otros campos distintos del económico, éstas se vieron en la necesidad de tener que ofrecerla y la duda que se planteó, era acerca del tipo de información a ofrecer y del formato a utilizar para presentarla.

El balance social, entendiendo como tal un documento mediante el cual las empresas ofrecen datos referentes a su responsabilidad social, surge a partir de esa necesidad y demanda de información por parte de la sociedad. En sus inicios se trataba de un documento que no obedecía un esquema concreto ya que cada empresa facilitaba la información demandada conforme a sus intereses, presentando unas características diferentes en función del país en el que hubiera sido redactado.

Es por ello que la cooperativa debe realizar una gestión socialmente más activa y responsable para mostrar su propia naturaleza solidaria, mediante la medición y profundización de los 7 principios del cooperativismo,

La utilización del balance social cooperativo se inició en América Latina a partir del año 1,999 con la participación de varias cooperativas en siete países, así mismo se emplearon diferentes modelos y versiones del balance social como se muestra en las siguientes dos tablas.

Tabla 11 Versiones de balance social

País	Fecha	Organizaciones Contrapartes	Número de participantes	Numero de cooperativas	Versión evaluada
México	Abril de 1999	CNMCAP confederación Nacional Mexicana de Ahorro y Préstamo S.C.L	20	15	1.0
Costa Rica	Junio de 1999	CIPA Consorcio Industrial de Palma Aceitera	15	6	1.0
El Salvador	Junio de 1999	UCRAPROBEX Unión de Cooperativas Productoras, Beneficiadoras y Exportadoras de RL de CV	18	10	1.0
Bolivia	Agosto de 1999	Cooperativa Jesús Nazareno Ltda	30	20	2.0
Argentina / Uruguay	Agosto de 1999	CGCYM Colegio de Graduados en Cooperativismo y mutualismo de Argentina	22	22	2.1
Paraguay	Agosto de 1999	COOMECIPAR Cooperativa de producción, consumo, ahorro y crédito y servicios de profesionales de la salud limitad	26	15	2.1
Puerto Rico/ Republica Dominicana	Octubre de 1999	* ICOOP Universidad de Puerto Rico Instituto de Cooperativismo Facultad de Ciencias Sociales * Liga de Cooperativas de Puerto Rico	30	22	3.0

México	Febrero de 2000	ANURCO Asociación Nacional de Uniones Regionales de Sociedades de Ahorro y Préstamo	25	15	3.0
Honduras	Agosto de 2013	FACACH, Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito	30	3	2.0

Alianza Cooperativa Internacional, 2016.

Tabla 12 Modelos de balance social por cooperativa

Cooperativa	**Actividad Económica**	**Modelo de Balance Social que aplica**
Cooperativa Eléctrica Las Varillas (Provincia de Córdoba)	Cooperativa de energía eléctrica y otros servicios públicos	BSCI
AFA (Agricultores Federados Argentinos) - Rosario (Provincia. de Santa Fe)	Cooperativa de cooperativas.	A.C.I. adaptado a las necesidades y la realidad de las cooperativas. También han tenido en cuenta el BSCI.
FECOTEL (Federación de Cooperativas de Telecomunicaciones de la República Argentina). - Ciudad Autónoma de Bs. As.	Servicio de telecomunicaciones.	A.C.I.
COOPERAR (Confederación Cooperativa de la República Argentina) - Ciudad Autónoma de Bs. As.	Agrupa a las Federaciones de cooperativas de la República Argentina	A.C.I.
Federación de Cooperativas de Electricidad y Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires (FEDECOBA)	Agrupa a cooperativas eléctricas y de servicios públicos	A.C.I., adaptándose a las características de la Federación.

Cooperativa Eléctrica y otros servicios de Concordia Ltda. (Provincia de Entre Ríos).	Distribución y venta de energía eléctrica, venta de gas envasado, servicio de biblioteca, prestación de servicio de Internet en todas sus modalidades y prestación de servicios médicos y farmacéuticos.	BSCI adaptándolo a las necesidades de su cooperativa. En lo metodológico le han incorporado la denominada cuenta Valor Agregado Cooperativo (VAC).
Grupo Asegurador La Segunda Cooperativa Ltda. (Provincia. Santa Fe)	Brinda el servicio de seguro.	A.C.I.
Cooperativa de Luz y Fuerza y Otros Servicios Públicos de Villa General Belgrano Ltda. (Provincia. de Córdoba)	Servicios públicos	A.C.I.
Cooperativa Eléctrica de Tres Arroyos CELTA Ltda. (Provincia. de Bs. As.)	Servicios eléctricos	BSCI
Cooperativa de Trabajo en Seguridad Integral "U.F.A." Ltda. de Mar del Plata (Provincia de Buenos Aires)	Cooperativa de trabajo	BSCI
Cooperativa Eléctrica y de Servicios Mariano Moreno Ltda. (Provincia de Buenos Aires)	Cooperativa de servicios eléctricos	ACI
Cooperativa Obrera Ltda. de Consumo y Vivienda (Bahía Blanca – Provincia de Buenos Aires)	Cooperativa de consumo y viviendas	ACI
Cooperativa de Electricidad de ZÁRATE – Provincia de Buenos Aires)	Cooperativa de distribución de energía	ACI
Cooperativa Eléctrica de Obras y Servicios Públicos Ltda. Justiniano Posse – Provincia Córdoba)	Cooperativa de electricidad, agua potable, telecomunicaciones y otros	ACI
Cooperativa CACEENP Ltda	Cooperativa de Ahorro y Crédito	BSC

Fuente Viviana Coppini, Alicia Ressel,2012 adaptado Erwin Vega

La Confederación Alemana de Cooperativas DGRV[7], presenta el proceso del desarrollo del Balance Social Cooperativo

Tabla 13 Proceso de desarrollo balance social cooperativo.

País	Fecha	Acción
Ecuador	2007-2009	Las cooperativas del Ecuador incursionan en Responsabilidad Social, PROYECTO CONFINCREAR-COSUDE
Ecuador	2010	Las cooperativas del Ecuador son piloto de la primera versión del Balance Social, en total 5 cooperativas Guías, Responsabilidad Social Cooperativa, DGRV INCORED
Ecuador	2011 – 2016	Las cooperativas en 5 países son replica de una Herramienta del Balance Social proporcionado por la DGRV, en total 44 replicas
Costa Rica	2011 – 2016	
Honduras	2011 – 2016	

[7] La **DGRV** es la Confederación Alemana de Cooperativas con sede en la ciudad de Berlín. Fue fundada en 1972 como una fusión de dos grandes federaciones: la de Raiffeisen-DRV- (originalmente representando al sector rural) y la de Schultze-Delitzsch-DGV- (representando al sector artesanal).

Paraguay	2011 – 2016	
Colombia	2011 – 2016	
Mexico	2011 – 2016	

Fuente DGRV 2017.

2.2 Responsabilidad social y balance social cooperativo.

La Alianza Cooperativa Internacional ACI, sostiene que: Las cooperativas deben demostrar con su quehacer diario las razones de su existencia como forma especial de asociación de personas con un objetivo común. Y eso obliga a gestionar adecuadamente todas sus dimensiones, no únicamente las económicas.

Modelo de gestión, que más allá de las acciones sociales con la comunidad que podrían realizar muchas cooperativas de forma filantrópica, es el resultado coherente de la práctica de los principios cooperativos en todos los procesos de la institución.

El Balance social aporta beneficios en la parte institucional, detención de debilidades, contribución a cambios culturales:

Institucional. Se generan a partir de la posibilidad de comunicar los resultados integrales de una gestión, fundamentalmente los relacionados con el valor agregado aportado a la comunidad; los beneficios sobre la gestión, directos e indirectos.

Detección de debilidades, en áreas críticas de trabajo, con fuerte apoyo a las tomas de decisiones.

La contribución a cambios culturales, se ponen en marcha a partir de la participación, motivación y el compromiso de todos los actores intervinientes.

2.2.1 Objetivos del balance social

El balance social, según los aportes de (Gonzales Gil, 2015) es una metodología que tiene como objetivos los siguientes aspectos:

Presentar de manera sistemática las acciones de interés público o sociales realizados por la organización.

Medir y evaluar cuantitativa y cualitativamente su actuación, de una manera permanente y sistemática.

Identificar los programas y/o proyectos que resulten de mayor utilidad para la comunidad y sociedad de acuerdo con los impactos generados.

Establecer correctivos en el desempeño y nuevas metas de responsabilidad social.

Informes a diversas audiencias sobre el desempeño social de la organización.

2.2.2 El balance social como herramienta gerencial.

El Balance Social se define como un instrumento de administración y control, al ser asumido como un instrumento de gestión se fortalece, según (Manzano Martin & Robles Paramino, 2016) los "procesos de planificación, control, y seguimiento en beneficio de una mayor eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos". De allí que se considere de vital importancia tomar en cuenta variables de estudio como son: Recursos Humanos, gestión programática, mercadeo social, actividad y medio ambiente. Cada una de estas variables comprende categorías de análisis, que se desagregan a su vez en indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos que posteriormente serán identificados en el desarrollo de esta investigación.

2.2.3 El balance social como herramienta gerencial de rendición de cuentas

El balance social es una rendición de cuentas sobre los fines y objetivos sociales que en definitiva constituyen la razón de ser de este tipo de organizaciones.

Esta rendición de cuentas, con forme lo explica (Barba Ballas & Gavilanez Vega, 2016) se efectúa tanto para el ejercicio de su responsabilidad social a lo interno, como hacia sus relaciones externas, permite a la cooperativa estar al tanto de sí misma y sobre todo reconocer su participación como actor fundamental de la economía solidaria

Se trata, entonces, de responder tanto a sus beneficiarios como a los que laboran

en la organización sobre el ejercicio de su responsabilidad social. Constituye también una rendición de cuenta a aquellos de quienes reciben sus recursos, y cómo han sido utilizados en beneficio de las poblaciones a quienes atiende.

2.2.4 El balance social como herramienta gerencial de auto evaluación.

Una auto evaluación que efectúa la organización según (Ressel, 2012) le permite medir el esfuerzo realizado en términos de su impacto tanto externo como interno. A menudo las organizaciones de interés público, siendo organizaciones no lucrativas, se esmeran en dedicación y esfuerzos hacia sus beneficiarios.

El Balance Social constituye el análisis y evaluación de las acciones de responsabilidad social de la organización. Orienta la toma de decisiones para corregir aspectos deficientes y plantear nuevas metas y recomendaciones para ejercicios futuros.

El Informe divulgativo contiene los resultados presentados tanto en el Informe Social como en el Cuadro Resumen, quedando a criterio de la organización la selección del contenido a divulgar y de los destinatarios.

Por lo tanto el Informe Social constituye una compilación sobre la actuación social de la organización, e incluye los costos de las acciones realizadas. Implica un proceso de sistematización de la información que ha de permitir evaluar la gestión social de la organización.

2.3 La responsabilidad social cooperativa y su gestión integrada.

Sin duda es un aspecto de suma importancia en el análisis integral de los resultados de gestión Cooperativista y el impacto socioeconómico que tiene en la comunidad donde opera, que requiere compromiso y conciencia en todas acciones.

El punto de partida lo constituyen los Principios Cooperativos, comunes a todas las cooperativas, enunciados por la Alianza Cooperativa Internacional y que siguen vigentes en la actualidad. Estos principios constituyen la columna vertebral del Balance Cooperativo; al ser comunes dichos principios a todas las cooperativas, se cumple uno de los objetivos principales que se pretenden conseguir con el modelo en estudio: la inter-evaluación cooperativa

(comparación de datos de diferentes cooperativas). La ACI conjuga la doble naturaleza de la sociedad cooperativa, por una lado como una asociación de personas, y por otro lado, empresa de propiedad conjunta y gestión democrática, declaración que recalca la exigencia de un control democrático por parte de los socios y la evidente naturaleza empresarial de la cooperativa.

Para la ACI "los principios cooperativos son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen sus valores en práctica". En lo siguiente se recogen tanto la definición de cooperativa, como el enunciado de los siete principios en los que se basa el comportamiento de estas.

Las Cooperativas, son organizaciones autónomas de personas que constituidas conforme a esta ley se han integrado voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes; por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

2.3.1 Cooperativas de ahorro y crédito. Las cooperativas de ahorro y crédito son las constituidas para brindar servicios financieros de carácter solidario, en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes de sus afiliados y de responsabilidad social con su comunidad. Su funcionalidad se desarrolla dentro de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, cumpliendo las disposiciones legales vigentes que regulan la actividad financiera en el país

Primer Principio: Membrecía abierta y voluntaria. Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa;

Segundo Principio: Control democrático de los miembros. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros. Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia. Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa;

Quinto Principio: Educación, formación e información. Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo;

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas. Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales; y,

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad. Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad y la protección del medio ambiente, a través de políticas aceptadas por sus miembros, promoviendo la gestión responsable de los recursos naturales para garantizar el equilibrio ecológico y el bienestar humano.

El instrumento a utilizar son los indicadores sociales, siendo algunos de ellos comunes para todas las cooperativas y otros específicos para cada tipo de cooperativa. Pero los principios cooperativos no se pueden medir sin más, sino que han de experimentar un proceso de operacionalización mencionado en los antecedentes.

El modelo de Balance Social trata de un modelo mixto que consta, tanto de elementos contables como de elementos no contables. Se distinguen tres partes bien diferenciadas:

Cuenta de Valor Agregado: describe la generación del valor añadido por parte de la cooperativa en cada ejercicio económico y su reparto entre los distintos agentes sociales.

Indicadores Sociales: Los indicadores elegidos deben representar a los distintos ámbitos de actuación de la empresa y ha de considerarse tanto la procedencia como las características y el coste de la información que se requiere para obtener cada indicador social.

Memoria descriptiva: Se trata de una exposición literaria que describe las actividades que se pretendían realizar durante el periodo de referencia del balance social, en el que se pueden incluir tablas, gráficos, etc.

2.3.2 La gestión integrada de indicadores se distinguen ocho ámbitos:

- Ámbito cliente
- Ámbito de aportación al desarrollo económico y social
- Ámbito socio-laboral
- Ámbito socios consumidores
- Ámbito de representación y participación
- Ámbito de entorno social
- Ámbito económico-financiero
- Ámbito de innovación

Como lo establece (Carrasco, 2015) La gestión integral está más en lo que Cuesta y Valor, llaman “las responsabilidades sociales de la empresa” que se clasifican en tres tipos.

2.3.3 Responsabilidad económica: Tradicionalmente se ha venido pensando que la responsabilidad de la empresa es conseguir el máximo beneficio y valor para la empresa y sus propietarios. Sin duda esto es cierto desde posiciones “Maximizar la rentabilidad”, pero no desde otros parámetros éticos. Hoy parece ganar terreno la proposición de que en el campo económico, la responsabilidad de la empresa es maximizar el valor, y para esto es necesario asegurar unos beneficios satisfactorios en el largo plazo, para garantizar el desarrollo del

afiliado. Destacado en el tercer principio cooperativo, Participación económica de los miembros.

La empresa cooperativa, aunque como empresa tiene que velar por su eficiencia económica para asegurarse su supervivencia, debe no obstante vigilar más la utilidad que provea a sus socios y a la sociedad en la que se inserta. Para cumplir con esta misión a largo plazo, la cooperativa debe prestar más atención al valor de la empresa que al propio beneficio, y como se ha dicho, un comportamiento ético, a la par de una gestión eficiente, es lo que asegura dicha estabilidad a largo plazo.

Pero, para la empresa, crear valor no debe limitarse a hacerlo para el propietario. Una empresa socialmente responsable también crea valor cuando ofrece un buen servicio al cliente, a precios competitivos y proporcionándole bienes y servicios de calidad; de igual modo, también crea valor cuando paga un precio justo, sin abuso de posiciones de dominio de mercado a los proveedores;

2.34 Responsabilidad de educar. Cuando la formación y la educación están presentes así también cuando se remunera a los asalariados de forma justa, preocupándose por su estabilidad laboral y su formación.

La educación y formación en este último sentido, las cooperativas son las formas empresariales que generan un empleo más estable. Además, el quinto principio cooperativo que es la Educación, formación e información incide expresamente en la preocupación que la cooperativa debe tener desde el punto de vista de la formación, tanto por los socios como por los empleados, por lo que de nuevo se aprecia claramente la coincidencia entre este principio cooperativo.

2.3.5 Responsabilidad social: Desde el punto de vista político y sociocultural supone el respeto de la letra y el espíritu de las leyes, el respeto de las costumbres y la herencia cultural, así como la necesidad de involucrarse en la vida política y cultural. El desarrollo del séptimo principio cooperativo que es el compromiso con la comunidad, de interés por la comunidad, garantiza el cumplimiento de estos objetivos sociales. Allí donde el Movimiento Cooperativo se ha desarrollado más profundamente, existe una larga tradición de colaboración con las instancias políticas en el diseño y aplicación de políticas para el desarrollo local.

Por lo que se decía, es coherente con el desarrollo de los principios cooperativos, la gestión del balance social y el desarrollo de los afiliados.

Es por ello que una cooperativa desde su esencia y en cumplimiento de los Principios Cooperativos debe gestionar su actuar social para el desarrollo de los afiliados, mediante un comportamiento ético y transparente que:
Contribuya al desarrollo sostenible.
Impacte positivamente en la comunidad.
Satisfaga las necesidades de las personas asociadas.
Contribuya a la mejora de la calidad de vida y la dignidad humana (Banco Credicoop, 2016)

2.4 El Balance social como concepto clave

Desde una perspectiva estrictamente administrativa, el balance social no es más que el resultado del proceso de medición de la acción social en una unidad empresarial dada. Esto es, si se parte de considerar la presencia de un conjunto de acciones sociales conscientemente adoptadas en la cultura organizacional y la existencia de un sistema de información social que las registra, el balance social no es más que la consecuencia lógica de dicho proceso. (Zabala Salazar, 2009)

La teoría del balance social es apenas de reciente inserción en las ciencias económicas y de la administración, nacida de la necesidad de conocer y evaluar las acciones empresariales que manifiesta la preocupación por los sujetos intervinientes en el proceso productivo: trabajadores, propietarios, clientes, proveedores, comunidad y Estado.

Son variadas las definiciones surgidas de diversas prácticas administrativas y sociales, que sugieren enfoques y propósitos disímiles.
Una definición estrictamente econométrica señala que el balance social es la determinación de los indicadores sociales para, a partir de ellos, implementar las acciones (generalmente de tipo macro) necesarias para mejorar el estado de tales variables. Desde una dimensión muy

pragmática también se ha entendido como la identificación del impacto de la acción empresarial sobre los componentes sociales de ésta y del entorno relevante a la organización.

La primera intención del modelo de balance social estuvo relacionada con los propósitos altruistas de las empresas y sus gestores, por lo que se llegó a entender como la medición de la bondad de las instituciones en lo que respecta a cómo la gente y los observadores de fuera (o dentro) consideraban que era su desempeño social.

Finalmente, se ha considerado –desde la perspectiva administrativa- como el establecimiento de relaciones simbólicas entre indicadores de eficiencia y de desempeño, a la manera como se establece el balance financiero.

En todo caso, siguiendo la lógica de los conceptos previos enunciados en este texto, el Balance Social puede definirse como el instrumento que permite medir y evaluar, de manera sistemática, la situación de la organización empresarial, en lo relacionado con su gestión social en un período determinado, cumpliendo con los siguientes objetivos:

- Evaluar el desempeño de las organizaciones en el campo social en un momento histórico determinado.
- Servir de base para planificar las actividades de la organización empresarial en beneficio de todos los públicos, en las áreas que se relacionen con la política social de la institución.
- Responder en forma clara y precisa a las exigencias de información de todos sus públicos.
- Evaluar los resultados de la acción social de la organización empresarial.
- Lograr proyección social de la organización empresarial.
- Crear instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios sociales de sus actos.
- Realizar correcciones respecto al manejo y dirección de los recursos involucrados en las acciones sociales.
- Servir de instrumento para medir el acercamiento al cumplimiento del objetivo social de la organización.
- Crear y facilitar la formación de opinión, mediante la garantía de una información objetiva, clara, detallada, veraz y oportuna.

Mediante el logro de estos objetivos, la producción del Balance Social y del consiguiente proceso previo de registro de información social, facilita las siguientes acciones administrativas:

1) La planificación. Como consecuencia de la existencia previa de una información sistematizada y orientada hacia unos objetivos concretos.
2) La participación. Potencia la intercomunicación de resultados, la concertación entre dirección y trabajadores y la formulación de lenguajes comunes.
3) La descentralización. Permite la delegación de poderes, así como la iniciativa y responsabilidad de cada unidad funcional.

4) El autocontrol. Posibilita la función de los responsables de las unidades de control social, técnico e interno, así como la comprobación de resultados y explicación de diferencias.

5) Integración sicológica y funcional. Consecuencia de la existencia de un documento que refleja en una totalidad organizada, esquematizada y concisa, los objetivos globales de la empresa y a cuyo fin contribuyen todas las personas a quienes está encomendada la gestión social.

En este sentido, un Balance Social debe poseer las siguientes características esenciales:

• Continuidad: debe ser una herramienta que se aplique durante toda la vida de la organización.

• Periodicidad: debe ser un instrumento a presentarse de manera periódica ante la dirección de la empresa, para que contribuya a la toma de decisiones.

• Oportunidad: que permita soportar la toma de decisiones en forma ágil y eficaz.

• Equidad: ha de contar con información justa y equitativa, de tal manera que no favorezca a ninguna de las partes implicadas.

• Confiabilidad: la información y resultante debe ser verídica en relación con los recursos, obligaciones, necesidades, beneficios, etc.

• Comprensibilidad: debe ser entendible y presentado con claridad, de tal manera que resulte comprensible para todos los comprometidos.

Para contar con un balance social que efectivamente identifique la realidad de la organización, que sea susceptible de comparación y contribuya a producir correctivos en la gestión social futura, sus fuentes deben producirse de forma metódica y sistemática. Para ello debe producirse un Sistema de Información Social que sea, a su vez, compatible con la información contable tradicional y logar la gestión adecuada del balance social cooperativo para el desarrollo del afiliado.

2.5 Gestión del balance social en la cooperativa CACEENP.

La cooperativa socialmente responsable cumple con la normativa vigente[8], desarrollando una serie de acciones en cumplimiento de los principios cooperativos incorporadas a su estrategia con carácter social y voluntario. Dando origen a los informes de Balance Social Cooperativo que deben elaborarse en el marco de responsabilidad social.

El Balance Social es una forma de medir los resultados de la participación social, recogiendo datos y estableciendo formas de presentarlos mediante indicadores, se confecciona a partir de la gestión que realiza la cooperativa sobre su actuar con los afiliados, proveedores y sociedad, considerando su contribución combinada en el desarrollo socioeconómico en principal de los afiliados.

El manual propuesto por la Organización Internacional del Trabajo OIT establece que El balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

La utilización del Balance social como herramienta de gestión socioeconómica facilita a través de sus indicadores rendir cuenta de sus acciones con los grupos de interés, además de informar su contenido, los resultados son utilizados para planificar, evaluar y controlar el compromiso social. (Montes , 2009)

[8] Artículo 92 Reglamento de la Ley De Cooperativa de Honduras. La Junta Directiva de la Cooperativa incorporarán en el balance social a ser conocido y dictaminado por la Junta de Vigilancia en forma previa a la Asamblea General, indicadores que acreditarán el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural

La gestión del balance social comienza con el desarrollo del plan estratégico de la cooperativa, seguido con la recolección de datos estadísticos para la elaboración del informe que contiene los indicadores que se utilizan para la evaluación, este dando lugar a las etapas de: control y seguimiento.

Plan Estratégico. La planeación estratégica inicia por valorar la historia, continua por definir que función social se debe cumplir apegados a los valores y principios cooperativos regulados en la Ley de Cooperativa de Honduras y su Reglamento.
Las actividades que desarrolla la cooperativa se colocan en función de las acciones estratégicas que se requieren realizar para el cumplimiento de los objetivos según su periodo (corto, mediano y largo plazo). Las acciones estratégicas permiten avanzar hacia los elementos que impulsan el logro de los objetivos estratégicos que se desarrollan de forma secuencial.

El alcanzar los objetivos se encamina al reto que la cooperativa quiere alcanzar, este impacto de las acciones para realizar los objetivos marca una valoración positiva o negativa según las decisiones que se tomen, esto porque su ejecución puede ser dentro de lo ético y legal o desviada de ellos.

El desarrollo del plan estratégico mantiene vínculo con el Balance Social Cooperativo, este recoge la información de todas las actividades y las valora según los indicadores establecidos para cada uno de los elementos enunciados en los principios cooperativos.
La ejecución de plan se lleva a cabo con la acción de lo que se necesita y se mide con indicadores para estimar los avances y valorar si se llega donde se desea, (Gandarillas, 2012)

La medición del plan tiene que ver con el uso de herramientas colaborativas a nivel de acciones y metas, en este caso lo es el Balance Social.

Medición del balance social a través de indicadores socioeconómicos.

Medir las acciones sociales de la cooperativa son más que una exigencia del marco regulatorio definida en el artículo 48, 92 y 93 del Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras, se debe realizar por su función y su identidad como empresa colaborativa con el desarrollo de sus afiliados y comunidad, así como la transparencia y comunicación con ellos.

La adecuación de las actividades a interrelacionarlas con los grupos de interés son más que la presentación del informe social, la cooperativa es definida como empresa de economía social, y esta lleva de las acciones y prácticas de sus valores a su desarrollo sostenible como el mejoramiento socioeconómico de sus afiliados.

La necesidad de evaluar la responsabilidad de la cooperativa sobre su acción social corresponde a todas sus actividades desde la ejecución de planes, la integridad y efectividad de sus decisiones, así como la calidad en sus operaciones y la intercomunicación con sus grupos de interés y en primera instancia con sus afiliados.
La medición que se realiza a través de la herramienta Balance Social Cooperativo conocido como BsCoop, se concentra en los porcentajes de ejecución de las actividades sociales y económicas que la cooperativa desarrolla durante un periodo y las compara con los de otro periodo para determinar sus mejoras.

Los indicadores son una relación aritmética entre las cifras recolectadas de las actividades realizadas por la cooperativa, de los estados financieros, informes de asamblea y demás informes de la cooperativa que contengan datos necesarios para el propósito de la medición y su comparación con los solicitados en el informe social. El informe muestra la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios y permite:

- Informar la gestión de la cooperativa en el campo social.
- Mostrar los servicios que brinda la cooperativa de con énfasis social
- Identificar el compromiso de la cooperativa con sus comunidades.
- Evaluar la Responsabilidad social Cooperativa y la Política social.
- Validar el cumplimiento de la misión y visión

La evaluación de las actividades de la cooperativa se produce por una necesidad de mostrar el compromiso de la entidad con sus afiliados y al aumento de la preocupación por la sociedad, donde se busca la equidad y compromiso social pronunciado en los principios cooperativos, es por eso que la transparencia es razonablemente esperada, donde la acción y gestión empresarial puede tener resultados inmediatos de un punto de aceptación o rechazo según lo perciba los afiliados o comunidad.

Se establecieron para cada principio cooperativo (dimensión) 4 niveles y 149 indicadores que definen los aspectos a medir para los siete principios cooperativos. Los indicadores se basan especialmente en la información financiera (registros contables, libros de actas de asambleas, pasantías de cooperativas, formación de afiliados etc.) a fin de documentar y validar su confiabilidad y objetividad. Entre la documentación que debe presentar la cooperativa para el informe de Balance Social se recoge lo siguiente:

1) Las actividades desarrolladas durante el tiempo a que se refiere la memoria.
2) Los resultados obtenidos con la realización de dichas actividades.
3) El grado o nivel de cumplimiento efectivo de los fines sociales. (Rivas Bonet, 2001)

El informe es presentado a la asamblea general anual ordinaria de delegados y se expone junto a los Estados Financieros.

Tres principales aspectos que se gestionan con el balance social para una mejor información de las actividades que ejecuta la cooperativa son: las finanzas, equidad, compromiso social y ambiental (Sanz , 2005). Estableciendo para el desarrollo del Afiliado según (Carrasco, 2015) en las responsabilidades del:

Desarrollo económico, con el tercer principio cooperativo que es participación económica de los miembros;

Desarrollo educacional, con el quito principio cooperativo que es la Educación;

Desarrollo Social. con el séptimo principo que es compromiso con la comunidad.

Gestionando la cooperativa el Balance Social como un instrumento de administración, según (Manzano Martin & Robles Paramino, 2016) con los procesos de:

Planificación, Enfocado al proceso de determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción en el Balance Social Cooperativo.

Control, Enfocado en evaluar y corregir el desempeño de los indicadores del Balance Social Cooperativo.

Seguimiento; Enfocado para observar y analizar la evolución de los indicadores del Balance Social Cooperativo,

Esta gestión del balance social debe ser determinante para el desarrollo socioeconómico del afiliado.

Dentro de la gestión se evalúa que se brinden los servicios cumpliendo con los principios cooperativos en los aspectos de equidad e interés colectivo, se abran los espacios adecuados para la participación de todos los afiliados, tales como:

1. Tasas activas y pasivas de acorde al mercado financiero y en lo posible lo más favorables para los afiliados.
2. La participación de los afiliados en cuanto a su actividad en los ahorros y préstamos y demás servicios, así como la facilidad de adquirirlos.
3. La gestión de equidad de género e igualdad de oportunidades en todos los productos financieros y en todas las actividades que desarrolle la cooperativa, así como los actos administrativos.
4. La participación de la cooperativa con la comunidad y su compromiso al cuidado ambiental a través de la colaboración de comités que designa la Junta Directiva.

2.5.1 Gestión y su elemento planificación del balance social

La acción social que realiza la cooperativa es el conjunto de esfuerzos realizados conscientemente, para facilitar el bienestar de los afiliados, trabajadores y comunidad, en cumplimiento de un objeto social específico. Debe ser entendida como una categoría que - en igualdad a la acción económica- sea capaz de desplegar esfuerzos e iniciativas apoyadas en procesos de planeación.

Los temas sociales y todas las actividades que realiza la cooperativa involucran a todos los miembros desde los directores, alta gerencia, funcionarios, colaboradores, y los afiliados como la comunidad donde opera.

Es por ello que la planificación es primordial en las actividades sociales para estructurar sistemáticamente el conjunto de ideas y acciones que incorpora la toma de decisiones, para

cumplir en determinado tiempo los objetivos sociales y de esta manera realizar la misión y acercase a la visión de la cooperativa.

Para planificar la formación del balance social la cooperativa clasifica los aspectos propios de la cultura organizacional, que le permitan definir e identificar los componentes de la acción y la gestión social, así como los aspectos de responsabilidad social, que ésta voluntariamente desea asumir. Para ello se hace una revisión de:

1) La misión y la visión
2) Los objetivos básicos de desarrollo y los estatutarios
3) La estructura para la gestión social
4) Las políticas institucionales
5) Los objetivos específicos y las metas ya definidas

Algunos de los temas más planificados y consabidos son la participación económica, educación y proyección, también se tratan las actividades económicas que perturban a los habitantes de determinado sector o que de alguna manera disminuyen la calidad de vida de la comunidad, entre otras.

Las acciones sociales adquieren una especial dinámica en la cooperativa, en virtud de su carácter asociativo y el compromiso que adquieren por el bienestar social de sus afiliados.

Algunas acciones sociales que caracterizan a la cooperativa son:

• Participación en la toma de decisiones.
• Conocimiento de asuntos económicos.
• Entendimiento de los principios y prácticas cooperativas
• Educación.
• Lucha contra la pobreza y la desigualdad en el ingreso.
• Servicios sociales para la gente con necesidades especiales.

La acción social cooperativa implica necesariamente una cierta reciprocidad entre los afiliados, la Comunidad, el Estado y la propia cooperativa que activa dichas acciones, es por ello de su bien planificado eslogan “Juntos Contribuimos a Nuestro Bienestar”. En esta reciprocidad se establece un sistema de valores que tiene por propósito central construir un futuro promisorio.

De su lado, la gestión social debe entenderse como el proceso por el cual una acción social se somete a diferentes pasos para hacerla coherente, racional, eficiente, efectiva, implicando: planeación, organización, dirección y control de resultados.

La gestión social de la cooperativa no debe confundirse con los diferentes elementos de su proceso administrativo, al contrario, debe estar en armonía cumpliendo sus funciones específicas y es por ella la planificación de sus estrategias administrativas y sociales. Lo económico se supedita al cumplimiento de su responsabilidad social.

Esto implica adelantar diferentes pasos, entre los que se destacan:

• Realizar un mercadeo social
• Hacer planeación social
• Levantar información social y establecer sus medios de registro
• Producir una contabilidad social
• Realizar el control social
• Identificar el impacto social o la eficacia de la acción social
• Extraer y evaluar los indicadores sociales.

2.5.2 Gestión y su elemento control del balance social

El balance social cooperativo es un instrumento de apoyo a la decisión que busca un cambio de comportamientos; la mejora de los resultados que se espera supone la consideración de otros criterios además de los de un control de gestión clásico (economía, eficacia, eficiencia), estos criterios están sostenidos por una pluralidad de partes interesadas. Suelen aparecer generalmente contradicciones entre imperativos u orientaciones que parecieran oponerse. El interés del balance social cooperativo es hacer transparentes estas oposiciones y mostrar de forma explícita los dilemas, las elecciones dolorosas y las diferentes soluciones posibles. (Capron , Intereses, límites y perspectivas de un nuevo instrumento de autoevaluación de las organizaciones: el balance social cooperativo, 2008)

Gestión y control: La administración de la cooperativa define su política respecto a la responsabilidad social, revisa periódicamente la oportunidad, conveniencia y efectividad de su política, los procedimientos y los resultados de su aplicación, comparándolos con los requerimientos la normativa siguiendo lo siguientes procesos:

La cooperativa nombra un representante de la alta administración que será responsable del cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa vigente.

Planeamiento y Aplicación: La cooperativa garantizará que los requerimientos de la normativa sean comprendidos y aplicados en todos los niveles de la organización.

Control de los Proveedores/subcontratistas y sub-proveedores: La cooperativa establece y mantiene procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar proveedores/subcontratistas basados en su capacidad para cumplir con los requerimientos de la normativa.

Identificando problemas e iniciando acciones correctivas: La cooperativa investigará, confrontará y responderá a las cuestiones que planteen sus empleados y otras partes interesadas, con respecto al cumplimiento o incumplimiento de la normativa.

Comunicación externa: La cooperativa establece y mantiene procedimientos para comunicar regularmente a todas las partes interesadas datos y otra información relativa a las acciones sociales y presenta informa de balance social a sus delegados.

En la elaboración del informe de balance social se utiliza como técnica de medición los indicadores socioeconómicos. La información se presenta en cuadros ordenados por principios cooperativos, en los cuales se consideran las variables y las dimensiones sociales establecidas como relevantes para la cooperativa.

Los indicadores, constituyen modelos de carácter básico y flexibles. Es decir, permiten la inclusión de indicadores según la actividad y conforme a la finalidad social de la cooperativa. Consideran además la posibilidad de incluir Notas y Anexos, que aclaren o amplíen la información contenida en ellos.

Se observa que los indicadores utilizados y la estructura de los Modelos de Balance Social, presentan características que permitirían relevar y transmitir información útil para la determinación del índice de responsabilidad social cooperativo.

La información relativa a la medición del balance social cooperativo se divide en las siguientes categorías:

a. Principios: Cada uno de los 7 principios tiene un módulo general de medición

b. Dimensiones: Son partes en las que se han dividido los principios para enfocar la medición en esa área determinada

c. Indicadores: Son interrelaciones de variables que miden en forma puntual una parte determinada de una dimensión

d. Variables: son parámetros concretos de medición provenientes del sistema de información de la cooperativa que cuantifican un comportamiento.

Cada uno de los principios tiene una serie de indicadores. Los indicadores son calculados una vez que se han introducido los datos solicitados para cada una de las variables. Para facilitar su compresión se incluyen guías para su interpretación. Si embargo estas guías deben ser utilizadas con debida diligencia. Los indicadores son luces generales de advertencia que funcionan como un semáforo (Rojo de advertencia, Amarillo de precaución o verde de continuar). Pero el color lo dice la propia organización y no pude ser visto como algo fijo que lo da automáticamente la guía que se incluye aquí.

La metodología parte de una serie de variables que provienen del sistema normal de información de la cooperativa. En su gran mayoría, esta información se extrae del sistema contable, pero el sistema de información de la metodología debe ser conformado con más fuentes que deben ser organizadas en forma estable y permanente a fin de que la metodología opere en forma sostenida. Es aquí en donde reviste especial importancia el apoyo político, logístico y económico que la dirigencia y la gerencia debe brindar a la implementación del Balance Social, como una política de alto nivel de la organización.

Los indicadores son los parámetros que permiten medir el cumplimento de los principios. Son una interrelación de las variables o también tablas que presentan información que es analizada a la luz de las guías de interpretación. Estas guías son una sugerencia sobre cómo interpretar los indicadores, sin embargo, no es una interpretación literal. La interpretación real debe ser hecha por la cooperativa.

2.5.3 Gestión y su elemento seguimiento del balance social

Cada determinado período, pero invariablemente cada año, hay que presentar los resultados del balance social de la cooperativa.

Los informes consolidados y desagregados del balance sirven tanto para el proceso de seguimiento de la política social como para redimensionar la planeación social. Además, como es lógico, los resultados se utilizarán para divulgar el contenido e impacto de la acción social de la cooperativa.

Metodológicamente debe construirse un cuadro en el que se condensen los resultados del período, marcando los logros obtenidos ya sea contra el balance anterior o contra el presupuesto social elaborado, según el caso.

El balance final debe presentarse a los siguientes interesados:

1) Los afiliados;

2) Los organismos estatales de fomento y supervisión;

3) La comunidad y la opinión pública.

El seguimiento de las acciones sociales a través del Balance Social Cooperativo reúne información social que han presentado las operaciones diversas, entre los cuales se destacan:

1) El basado en la ejecución de metas previstas;

2) El de ponderación de variables;

3) El de calificación de la práctica de categorías de análisis.

De acuerdo con cada una de las categorías y dimensiones adoptadas, deben construirse índices que permitan interpretar el balance final. Estos índices pueden ser representados cualitativa y cuantitativamente. Una vez definidos los índices, es necesario realizar una medición que permita comparar períodos sucesivos para, finalmente, realizar correctivos o proyecciones en la acción social.

El balance social de la cooperativa sin una evaluación y acciones de mejoramiento no tiene sentido. Por eso, una vez producidos los informes, debe evaluarse la gestión realizada en el período y darle seguimiento. El método más experimentado es el de la comparación de los resultados frente a:

1) La ejecución de períodos anteriores (trimestres o semestres)

2) La ejecución de años anteriores

3) Las metas globales fijadas para el período

Mas que una forma de informe, el Balance Social, surge como una herramienta para informar, planificar, controlar y dar seguimiento a la responsabilidad social asumida por la cooperativa. Esta información es útil para la dirección, los colaboradores, los afiliados y el Estado, las instituciones educativas y el público en general.

En él se recogen datos que permiten analizar propuestas para darle seguimiento al desarrollo de los afiliados y mejorar la cooperativa. Muestra de manera detallada y cronológica la sustentabilidad económica y social de la cooperativa. Este documento comunica los resultados de una evaluación del impacto social; que permitirá reflejar la suma de acciones implementadas, a la luz de los criterios seguidos en materia de medición, elaboración de informes y validación como ser la Gestión del Balance social para conocer el desarrollo que presentan los afiliados en la cooperativa. (Rissotto, 2013)

2.6 Desarrollo de los afiliados de cooperativa CACEENP

2.6.1 La inversión social de la cooperativa

Las actividades realizadas por la cooperativa demuestran una creciente vinculación a programas de gestión social, mediante la utilización de diversos fondos sociales dispuestos para el efecto por las respectivas asambleas generales anuales o definidas en los presupuestos ordinarios de cada vigencia, estas diferentes erogaciones pueden clasificarse en tres áreas:

1) Participación económica
2) Educativas,
3) De solidaridad y otras de gestión social.

2.6.2 Inversiones en la gestión participación económica.

La producción de excedentes y rendimientos financieros: Se aprecia en la gestión de las actividades económicas y la participación de los afiliados con la cooperativa en los servicios financieros que se brindan en ahorros y prestamos, generando así los rendimientos adecuados para generación de excedentes, de los cuales estrega en beneficio económico mas de 120 millones de Lempiras al año.

La cooperativa incentiva a los afiliados a través de las tasas preferenciales comparadas el sector bancario.

Esta actividad es necesaria para la formación de los fondos sociales: Esta área es de suma importancia para generar los rendimientos adecuados y el registro de recursos que alimentan los fondos de educación, de solidaridad y la reserva de protección de aportes sociales.

2.6.3 Inversiones en la gestión educativa

Las actividades educativas se desarrollan permanentemente en función de lograr mejores procesos de acercamiento del asociado y su familia a la cooperativa, así como para alcanzar una mayor comprensión de la doctrina y métodos del cooperativismo y permitir mayor eficiencia en los procesos asociativos y empresariales; también se integra al propósito de formación de nuevas generaciones. Estas actividades se centran en los siguientes ámbitos principales: promoción, formación, información, capacitación, extensión comunitaria, auxilios educativos, cultura general, investigación y asistencia técnica. El promedio de inversión social en ámbitos educativos de la cooperativa supera los 15 millones de Lempiras en cada año

2.6.4 Inversiones en la gestión solidaria

Las acciones propiamente solidarias se adelantan como parte integrante de los compromisos de ayuda mutua entre los propios asociados para responder a servicios de previsión social o colaborar en casos de calamidad familiar; estos programas también se extienden a las comunidades del entorno inmediato de las cooperativas. Los ámbitos o programas propios de estas erogaciones son: auxilios por calamidades, auxilios médicos, auxilios funerarios, auxilios a la comunidad y ayuda en general. Más de 2 millones de Lempiras en promedio anual se destinan al compromiso social.

2.6.5. Otras inversiones de gestión social

Otras actividades de gestión social que realiza tradicionalmente la cooperativa, las cuales pretenden principalmente integrar los grupos sociales que convocan o extienden acciones solidarias y educativas a la familia y la comunidad. Los programas que se atienden por estas erogaciones son: recreación y deportes, auxilios escolares, actividades de extensión cultural a la comunidad, cultura general, investigación y asistencia técnica, otras erogaciones de gestión social. La inversión promedia anual es de 3 millones de lempiras.

2.6.7 Grupos sociales beneficiados con la inversión social

Los afiliados y directivos.

Desde que se conformó la cooperativa, sus primeros fundadores y gestores provinieron de las clases trabajadora. A su interior se manifiestan las más diversas fuerzas sociales, pero especialmente las generadoras de riqueza social: obreros fabriles, empleados de los entes gubernamentales, oficinistas, dependientes comerciales, microempresarios, productores artesanales y manufactureros, trabajadores de oficios independientes, profesionales de la salud, maestros, jóvenes estudiantes, amas de casa, comerciantes de barrio.

Los empleados

Para adelantar sus gestiones económicas y sociales, haciendo posible sus propósitos de mejoramiento de las condiciones de vida de los asociados y la comunidad, contribuyendo a generar desarrollo y bienestar, las cooperativas constituyen un grupo empresarial propulsor de empleo directo. En los últimos 6 años la cooperativa genera empleo directo a más de 140 colaboradores destinando recursos por más de 60 millones de Lempiras

Las comunidades

La concentración de la gestión social: Se detecta claramente que la mayor participación en actividades y recursos para la gestión social que realiza la es para el desarrollo de la comunidad donde opera.

La cooperativa gestiona actividades en colaboración con las empresas de sus afiliados y con convenios municipales.

La cooperativa en su actuar social gestiona las actividades en compromiso con sus afiliados y comunidad en:

1) Promoción Cooperativa: Permite dar a conocer la filosofía, principios y fines de la cooperativa y de la ayuda mutua y de las bondades socio-empresariales de las organizaciones del sector cooperativo a través de campañas que promuevan su modelo social, económico y cultural.

2) Formación: Propende por el desarrollo del sentido de pertenencia del asociado hacia su organización y al sector a través del conocimiento de sus deberes y derechos, logrando su propia identidad y el crecimiento como ser humano.

3) Capacitación: Facilita el desarrollo de habilidades técnicas para que los asociados, administradores y empleados de las cooperativas logren una eficiente y eficaz administración y manejo empresarial.

4) Asistencia Técnica: Permite dinamizar el desarrollo productivo y el mejoramiento continuo en la prestación eficiente y eficaz de los servicios que ofrece la cooperativa, mediante la identificación y utilización adecuada de los recursos de producción, financiación, tecnológicos, etc. de conformidad con su actividad socioeconómica.

5) Investigación: Permite ejecutar acciones tendientes a la generación o producción de los nuevos conocimientos y tecnologías para la proyección de las organizaciones solidarias.

6) Información: Es el proceso mediante el cual se socializan las diferentes actividades, servicios y productos de la organización hacia los públicos interno y externo, buscando fundamentalmente el acceso permanente al reconocimiento de la vida institucional, permitiendo la formación de sentido de pertenencia. La publicidad está comprendida dentro del ámbito informativo y se concibe como el proceso mediante el cual se promueve el portafolio de servicios de la Cooperativa hacia los públicos externos, como mecanismo de mercadeo asociativo, utilizando medios masivos o alternativos de comunicación.

7) Intervención Comunitaria: Como producto del origen mismo de las cooperativas se ha afianzado el proceso de interacción con las organizaciones de las comunidades del entorno inmediato, contribuyendo con ello a formar los tejidos sociales, base fundamental de la construcción de la paz y la convivencia.

8) Promoción del Deporte y la Cultura: Estos dos elementos de la actividad humana, constituyen un conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y

formativos, que caracterizan a una sociedad dada o un grupo social. Le educación cooperativa debe ser entendida en el más sentido de “cultura” -involucrando la práctica deportiva y la formación de instrumentos de esparcimiento físico y mental-, en tanto engloba modos de vida, utilización plena del tiempo libre, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, artes, tradiciones y creencias.

Capítulo III Caso de estudio.

Gestión de los indicadores del balance social.

La importancia del seguimiento de la labor social de la cooperativa con sus afiliados para resolver sus necesidades y con un agregado de compromiso con la sociedad no filiada donde tiene presencia con sus oficinas, se limita a una evaluación de indicadores generados en el balance social. (Aleman, Rivera, & Labrador, Responsabilidad y Balance Social en las Cooperativas, 2008)

En las últimas cinco años se ha tratado de definir diversas técnicas para tratar de evaluar dimensiones de tipo social, así como estratégicos como ser los planteados en el plan estratégico de la cooperativa por la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Sur América, CCC-CA [9](Gestión Filosófica e identidad, Gestión Política, Gestión Estratégica, Gestión Asociativa y Comunitaria, Gestión Empresarial) que escapan a la medición que realiza la contabilidad tradicional.

A partir del proceso de evaluación y en caso de que los administradores de la cooperativa estén comprometidos, se puede producir una mejora, identificando en planes de gestión concretos.

[9] La CCC-CA es una organización autónoma, no gubernamental y sin fines de lucro, concebida como un observatorio y consultora especializada del desarrollo para las organizaciones de la región. Fundada en septiembre de 1980 en Puerto Rico (antecedente en 1957) y desde 1984 estableció su sede en San José, Costa Rica, con Régimen Jurídico como Organismo Internacional con status de Misión Internacional amparado por la Ley 6941 del 2 de enero de 1984, convenio vigente hasta el 10 de febrero de 2014.Ver en apéndice las descripción de la dimensión de cada Gestión

Observado más allá de una gestión sobre el seguimiento y evaluación del Balance Social Cooperativo, el entorno evidencia una necesidad real de llevar a cabo por parte de la cooperativa las relaciones con sus afiliados. (Chomel & Couturier , 2008,p6)

La cooperativa para planifica las acciones sociales generando un diagnóstico como ser, diseño de acciones y actividades, implementación de acciones para el control y seguimiento de las calificaciones del balance social para mantener o mejorar el desarrollo socioeconómico del afiliado. En el apéndice se muestra el significado de cada código.

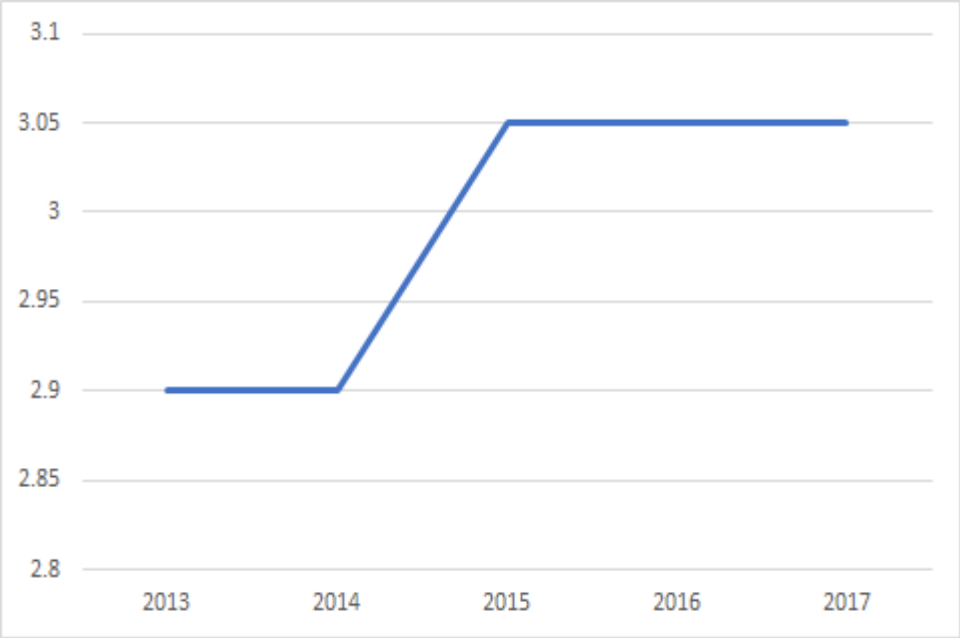
Tabla 14 Indicador BsCoop, Primer principio cooperativo: Membresía abierta y voluntaria

	2013		**2014**		**2015**		**2016**		**2017**	
	2.90		2.90		3.05		3.05		3.05	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P1N101	58.03%	5	61.08%	5	69.13%	5	100.00%	5	100.00%	5
P1N102	40.11%	4	42.22%	4	68.68%	5	50.64%	5	50.64%	5
P1N103	45.77%	4	48.18%	4	65.38%	5	50.37%	5	50.37%	5
P1N104	82.49%	5	86.84%	5	68.09%	5	59.61%	5	59.61%	5
P1N105	6.81%	1	7.17%	1	6.04%	1	5.98%	1	5.98%	1
P1N106	45.56%	2	47.96%	2	44.10%	2	41.71%	2	41.71%	2
P1N107	24.86%	2	26.17%	2	39.03%	3	40.83%	3	40.83%	3
P1N108	37.77%	3	39.76%	3	56.27%	5	46.88%	5	46.88%	5
P1N109	21.41%	1	22.54%	1	26.47%	1	22.10%	1	22.10%	1
P1N110	0.77%	1	0.81%	1	0.89%	1	5.30%	1	5.30%	1
P1N111	85.36%	4	89.85%	4	94.45%	5	274.78%	5	274.78%	5
P1N112	98.96%	5	104.17%	5	66.36%	3	248.86%	3	248.86%	3
P1N113	5.28%	1	5.55%	1	12.93%	1	119.01%	1	119.01%	1

P1N114	921.75%	1	9.70	1	970.26%	1	0.00%	1	0.00%	1
P1N115	73.89%	3	77.78%	3	76.53%	3	105.77%	3	105.77%	3
P1N116	73.89%	3	77.78%	3	76.53%	3		3		3
P1N117	3.23%	2	3.40%	2	9.56%	1	13.63%	1	13.63%	1
P1N118	4.56%	5	4.80%	5	2.77%	5	2.96%	5	2.96%	5
P1N119	4.75%	1	5.00%	1	40.89%	5	23.02%	5	23.02%	5
P1N120	32.57%	5	34.29%	5	3.35%	1	61.36%	1	61.36%	1

Fuente, informe Balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 2 Membresía abierta y voluntaria



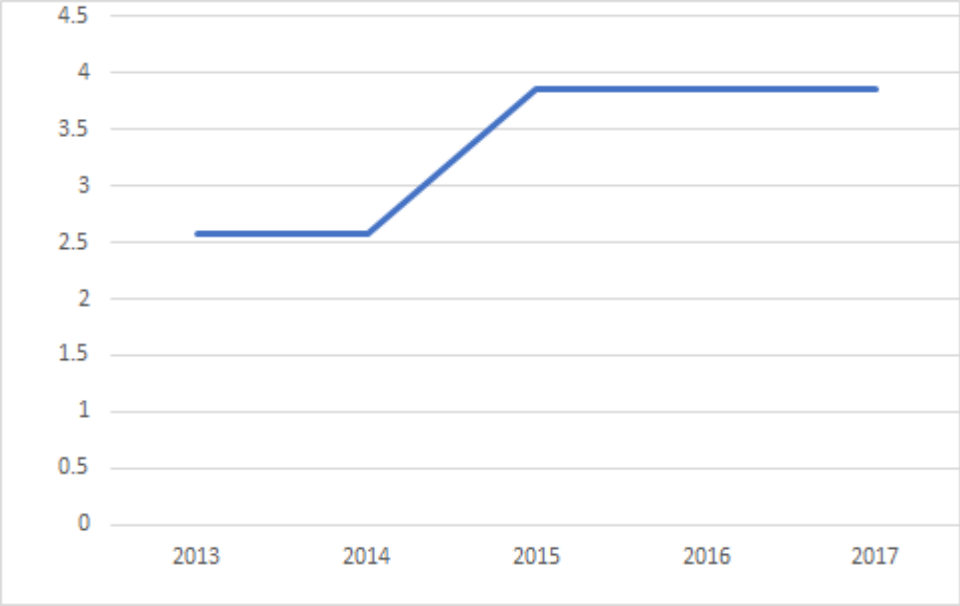
Los datos que se muestran en el indicador del primer principio, la cooperativa mejoró los índices ponderados de 2.9 a 3.05 el cual se mantiene, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 15 Indicador BsCoop, Segundo principio cooperativo: Control democrático de los miembros

	2013		2014		2015		2016		2017	
	2.57		2.57		3.86		3.86		3.86	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P2N101	7.08%	3	7.62%	3	12.15%	5	100.00%	5	100.00%	5
P2N102	7.08%	1	7.62%	1	97.09%	5	78.57%	5	78.57%	5
P2N103	3.39%	1	3.65%	1	92.23%	4	100.00%	4	100.00%	4
P2N104	41.86%	4	45.01%	4	54.37%	5	59.18%	5	59.18%	5
P2N105	46.50%	4	50.00%	4	35.71%	3	35.71%	3	35.71%	3
P2N106	93.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%	1
P2N107	7.90%	4	8.49%	4	10.00%	4	14.29%	4	14.29%	4

Fuente, informe Balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 3 Control democrático de los miembros



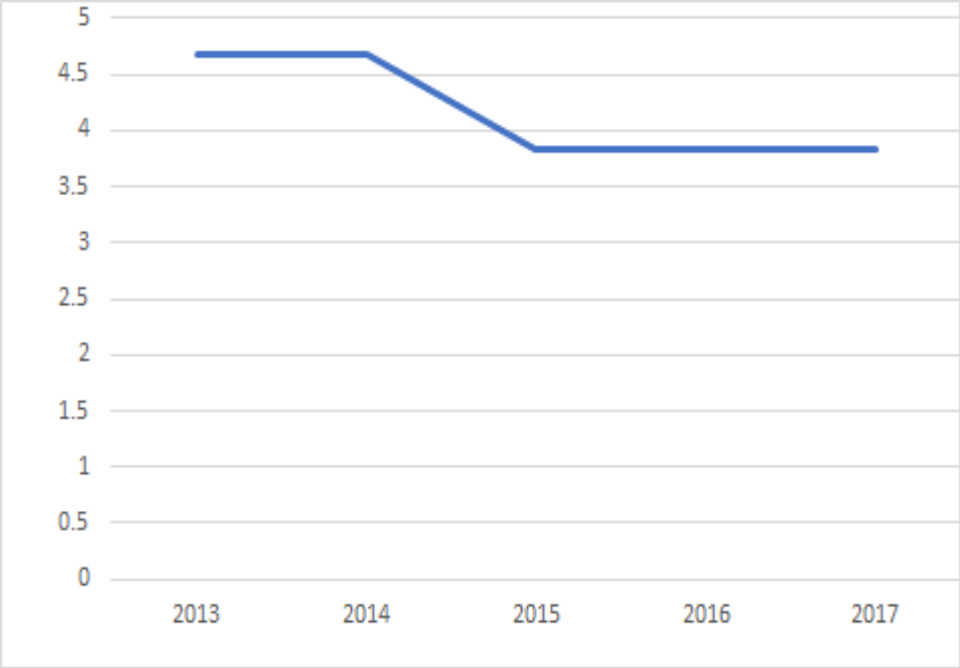
Los datos que se muestran en el indicador del segundo principio, la cooperativa mejoro los índices ponderados de 2.57 a 3.86 el cual se mantiene, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 16 Indicador BsCoop, Tercer principio cooperativo: Participación económica de los miembros

	2013		2014		2015		2016		2017	
	4.67		4.67		**3.83**		3.83		3.83	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P3N101	57.57%	5	61.25%	5	5	65.17%	5	66.30%	5	28
P3N102	35.81%	5	38.09%	5	5	28.63%	5	26.96%	5	29
P3N103	30.34%	3	32.28%	3	3	25.88%	2	46.88%	2	30
P3N104	4.38%	5	4.66%	5	5	2.28%	5	3.55%	5	31
P3N105	0.12%	5	0.13%	5	5	-3.98%	1	1.55%	1	32
P3N106	3948.00%	5	42	5	5	4200.00%	5	2200.00%	5	33

Fuente, informe Balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 4 Participación económica de los miembros



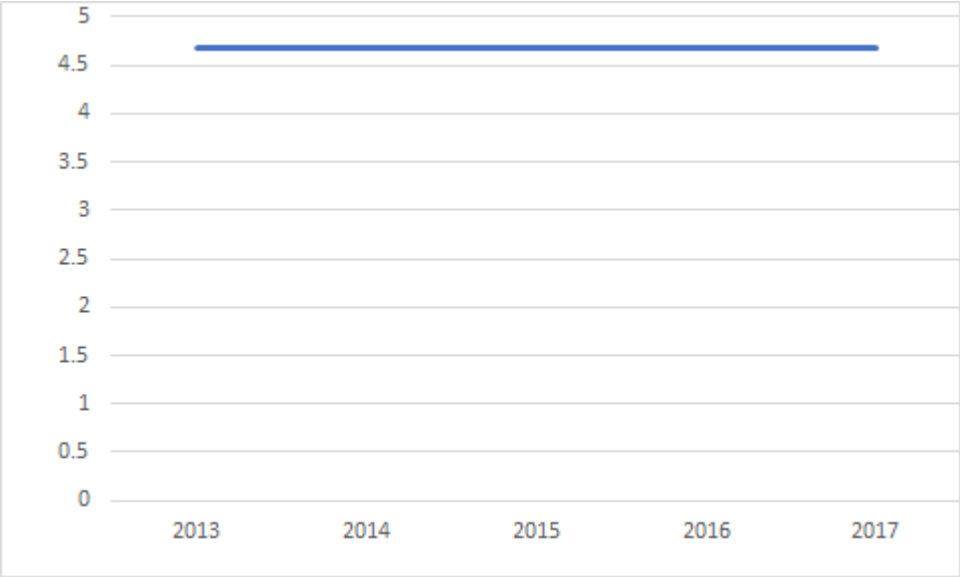
Los datos que se muestran en el indicador del tercer principio, la cooperativa bajo los índices ponderados de 4.67 a 3.83 el cual se mantiene, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 17 Indicador BsCoop, Cuarto principio cooperativo: Autonomía e independencia

	2013		2014		2015		2016		2017	
	4.67		4.67		4.67		4.67		4.67	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P4N101	76.00%	4	80.00%	4	80.00%	4	100.00%	4	100.00%	4
P4N102	3.93%	5	4.13%	5	1.86%	5	4.23%	5	4.23%	5
P4N103	84.45%	5	88.89%	5	87.26%	5	82.56%	5	82.56%	5

Fuente, informe balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 5 Autonomía e independencia



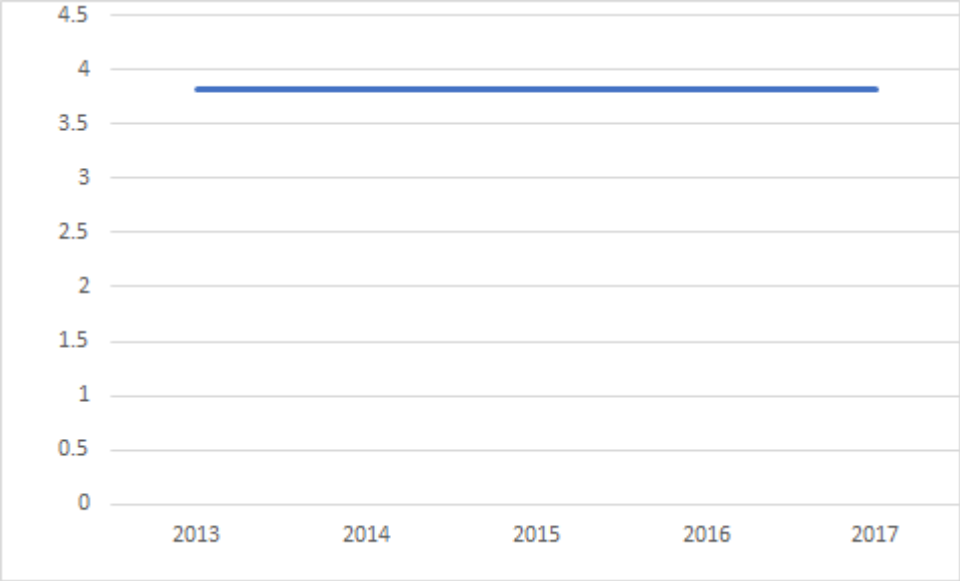
Los datos que se muestran en el indicador del cuarto principio, la cooperativa mantiene los índices ponderados de 4.67, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 18 Indicador BsCoop, Quinto principio cooperativo: Educación formación e información.

	2013		2014		2015		2016		2017	
	3.83		3.83		3.83		3.83		3.83	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P5N101	97.00%	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P5N102	96.17%	5	98.14%	5	0.00%	1	48.55%	1	48.55%	1
P5N103	63.39%	2	64.68%	2	73.42%	3	71.33%	3	71.33%	3
P5N104	98.00%	5	100.00%	5	83.17%	5	64.79%	5	64.79%	5
P5N105	75.93%	5	77.48%	5	87.94%	5	80.19%	5	80.19%	5
P5N106	39.20%	1	40.00%	1	75.00%	4	100.00%	4	100.00%	4

Fuente, informe Balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 6 Educación formación e información



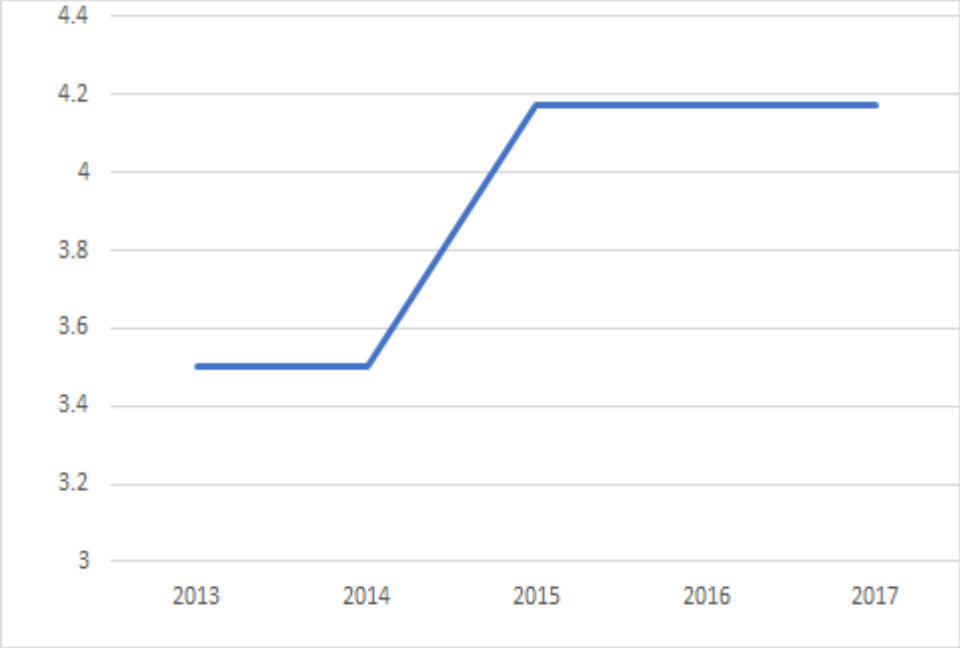
Los datos que se muestran en el indicador del quinto principio, la cooperativa mantiene los índices ponderados de 3.87, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 19 Indicador BsCoop, Sexto principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas.

	2013		2014		2015		2016		2017	
	3.50		3.50		4.17		4.17		4.17	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P6N101	62.00%	3	66.67%	3	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P6N102	62.00%	3	66.67%	3	172.73%	5	100.00%	5	100.00%	5
P6N103	1.00%	5	1.07%	5	3.82%	5	0.74%	5	0.74%	5
P6N104	1.32%	1	1.42%	1	-5.53%	5	-5.52%	5	-5.52%	5
P6N105	7.80%	5	8.39%	5	75.00%		0.00%		0.00%	
P6N106	82.54%	4	88.75%	4	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5

Fuente, informe Balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 7. Cooperación entre cooperativas



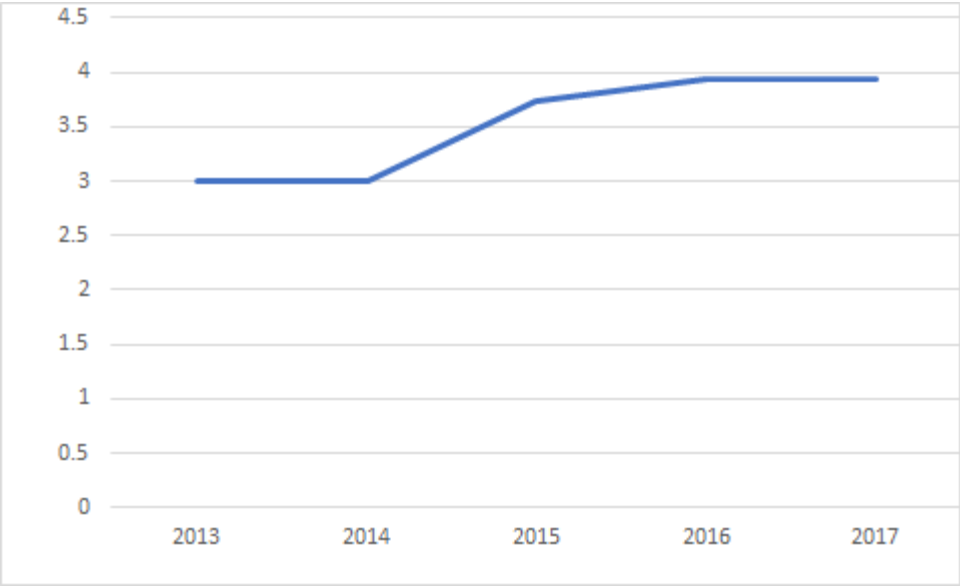
Los datos que se muestran en el indicador del sexto principio, la cooperativa mejoro los índices ponderados de 3.50 a 4.17 el cual se mantiene, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 20 Indicador BsCoop, Séptimo principio Cooperativo: Compromiso con la comunidad

	2013		2014		2015		2016		2017	
	3.00		3.00		3.74		3.94		3.94	
Código	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**	**Resultado**	**Calificación**
P7COMN101	39.83%	1	41.67%	1	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P7COMN102	70.51%	4	73.75%	4	79.72%	4	92.26%	4	92.26%	4
P7COMN103	47.80%	1	50.00%	1	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P7COMN104	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	1
P7COMN105	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	1	12.50%	1	12.50%	1
P7COMN106	669.20%	5	7	5	500.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P7COMN107	35.33%	3	36.96%	3	10.57%	1	15.64%	1	15.64%	1
P7COMN108	15.16%	1	15.86%	1	15.86%	1	0.03%	1	0.03%	1
P7COMN109	-38.92%	5	-40.71%	5	-40.01%	5	-55.52%	5	-55.52%	5
P7COMN110	71.70%	4	75.00%	4	75.00%	4	100.00%	4	100.00%	4
P7COMN111	47.80%	1	50.00%	1	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P7GOBN101	60801.60%	1	L. 636.00	1	0.00%	5	0.00%	5	0.00%	5
P7GOBN102	95.60%	5	1	5	600.00%	5	600.00%	5	600.00%	5
P7GOBN103	95.60%	4	1	4	100.00%	4	0.00%	4	0.00%	4
P7GOBN104	191.20%	5	2	5	200.00%	5	200.00%	5	200.00%	5
P7AMBN101	191.20%	5	2	5	100.00%	5	100.00%	5	100.00%	5
P7AMBN102							77.49%		77.49%	
P7PROVN101	66.81%	5	69.89%	5	69.89%	5	80.00%	5	80.00%	5
P7PROVN102	77.01%	5	80.56%	5	80.56%	5	100.00%	5	100.00%	5

Fuente, informe balance social CACEENP, adaptación de la tabla por Erwin Vega

Ilustración 8 Compromiso con la comunidad



Los datos que se muestran en el indicador del séptimo principio, la cooperativa mejoro los índices ponderados de 3.0 a 3.94 el cual se mantiene, siendo la misión una calificación de 5. En cada uno de los códigos se muestra la calificación obtenida.

Tabla 21 Resumen de calificación por principio cooperativo

			CALIFICACIÓN				
Ref.	**Principios Cooperativos**	**Optimo**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
P1	ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	5	2.9	2.9	3.05	3.05	3.05
P2	CONTROL DEMOCRÁTICO	5	2.57	2.57	3.86	3.86	3.86
P3	PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS	5	4.67	4.67	3.83	3.83	3.83
P4	AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	5	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67
P5	EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	5	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83
P6	COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS	5	3.5	3.5	4.17	4.17	4.17
P7	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	5	3	3	3.74	3.74	3.74
PI	PÚBLICO INTERNO	5	2.27	2.27	3.36	3.36	3.36
GES	GESTIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA	5	3.17	3.17	3.17	3.17	3.17

Fuente, informe balance social CACEENP

Tabla 22 Resumen de calificación por dimensión

Ref.	Dimensión	Optimo	2013	2014	2015	2016	2017
EC	DIMENSIÓN ECONÓMICA	5	2.5	2.5	0.25	0.25	0.25
FS	SUPLEMENTO FINANCIERO	5	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33
LA	DIMENSIÓN SOCIAL	5	2.36	2.36	1.64	1.64	1.64
HR	DERECHOS HUMANOS	5	2.5	2.5	4.5	4.5	4.5
PR	PRODUCTOS	5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
SO	SOCIEDAD	5	2.86	2.86	2.14	2.14	2.14
EN	MEDIO AMBIENTE	5	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67
		Promedio:	2.39	2.39	2.15	2.15	2.15

Fuente, informe Balance social CACEENP.

Desarrollo de la cooperativa y afiliados.

Con los indicadores del Balance Social mostrados en cada uno de los principios y las calificaciones en cada resumen, la cooperativa ejerce su responsabilidad social empresarial dando el seguimiento desde el momento que se realiza el plan estratégico en todas sus áreas de gestión. (Soler Romero & Hernnades Peña, 2017,2)

Tabla 23 Responsabilidad social

Responsabilidad social	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Presupuesto responsabilidad social / ingresos año anterior	0.40%	1%	1%	1%	1%

Fuente, Base de datos CACEENP.

Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales. Los prestamos son otorgados en relación al aporte y capacidad de pago del

afiliado se busca promover, fortalecer, desarrollar el buen uso de los prestamos desarrollando productos que se adecuen a su necesidad y tasas de intereses[10] uniformes para todos sin importar el monto solicitado. (Banco Central de Honduras , 2010)

Tabla 24 Créditos

Tasa de interés	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Máxima	19%	19%	19%	19%	19%
Mínima	15%	15%	12%	12%	12%
Ponderada	16.45%	15.91%	15.72%	15.72%	15.72%
Plazos meses					
Máximo	240	240	240	240	360
Mínimo	1	1	0.25	0.25	0.25
Cuotas de Prestamos en Lempiras					
Máxima	28,694	45,027	38,538	59,256	62,300
Mínima	500	300	600	500	100

Fuente: Base de datos de Cooperativa CACEENP.

La cooperativa busca integrar en forma equitativa los servicios y productos que ofrece para todos los afiliados.

La promoción de ahorro se encuentra orientada no sólo como actividad captadora y pago de intereses[11] en los ahorros sino como mecanismo de educación del afiliado hacia la administración adecuada de sus ingresos personales y familiares, incentivando en él hábitos de economía y orden, con el propósito de elevar su nivel de vida económico y social. (CACEENP, 2008) (Banco Central de Honduras , 2010)

---

[10] **Tasa de interés activa**: Es aquella que las instituciones del sistema financiero cobran por los préstamos que conceden a los agentes económicos.

[11] **Tasa de interés pasiva**: es la que las instituciones del sistema financiero pagan sobre los depósitos de los agentes económicos

Tabla 25 Ahorros

Tasa de interés	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Máxima	13.0%	13.0%	12.5%	11.5%	11.0%
Mínima	4.0%	3.0%	3.0%	3.0%	3.0%
Ponderada	11.54%	11.5%	10.64%	10.54%	10.52%
Plazos meses					
Máximo	60	60	60	60	60
Mínimo	1	1	1	1	1
Cuotas					
Máxima permitida sobre capital institucional	20%	20%	20%	20%	30%
Mínima mensual en Lps.	10	100	100	100	100

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad en general, el ingreso es libre y el retiro es voluntario no se imponen condiciones discriminatorias de ninguna naturaleza, el actuar de los afiliados es regulado por los estatutos de la cooperativa y la Ley de Cooperativas. (Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento)

Tabla 26 Asociados

Asociados	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Hombres	52%	53%	51%	52%	52%
Mujeres	38%	38%	39%	40%	41%
Menores a 16 años	10%	9%	10%	8%	7%
Cuota de Ingreso en Lempiras	15	15	30	50	50
Aporte mensual en Lempiras	40	40	100	100	100

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

La participación en relación a género es de un 52% hombres y 41% mujeres involucrando a jóvenes con una participación del 7% de la membresía en el año 2017

La autogestión y autonomía de la cooperativa la realiza a través de los fondos gestionados a través de los ahorros que los afiliados depositan, y el patrimonio obtenido de las aportaciones y reservas institucionales, adicional redescuenta fondos del Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda

Tabla 27 Fondos para autogestión

Fondos	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Externos	2.66%	2.30%	2.30%	3.10%	4.50%
Ahorros	46.73%	49.28%	45.30%	42.80%	42.50%
Aportaciones	27.71%	27.70%	30.80%	34.00%	32.00%
Reservas	19.91%	17.67%	16.50%	16.00%	15.00%

Fuente: Base de datos de Cooperativa CACEENP.

Participación económica solidaria, y distribución equitativa de excedentes, la cooperativa estimula la iniciativa individual, colectiva y la solidaridad a través de sus productos de ahorro y crédito que son sus actividades principales contribuyendo a que los afiliados hagan uso de los beneficios tanto del ahorro como de los préstamos.

La participación de los afiliados en la actividad económica a través de los prestamos es en relación con los afiliados con créditos con el total de afiliados

Tabla 28 Participación económica, créditos

Genero	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Hombres	24%	21%	23%	26%	25%
Mujeres	18%	17%	18%	19%	19%
Total, Participación económica	**45%**	**41%**	**41%**	**45%**	**44%**

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

La participación económica de los afiliados en los préstamos del 44% en el año 2017.

La participación de los afiliados en la actividad económica a través de los ahorros es en relación a los afiliados con ahorros con el total de afiliados, considerándose participación los que mantiene una cuenta sin estar activa.

Tabla 29 Participación económica aportaciones

Genero	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Hombres	58%	56%	59%	58%	59%
Mujeres	42%	44%	41%	42%	41%
Total Participación económica	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

Los Excedentes[12] son los saldos que resultan a favor de la cooperativa de sus operaciones al final de cada ejercicio se distribuyen así: un 10% para reserva legal un 40% para constitución de reservas y el restante 50% se distribuye a los afiliados de los cuales el 30% se capitaliza a sus aportaciones y el 70% se entrega en efectivo. (Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento), (Estatutos CACEENP Ltda. , 2011) (ASADEM, 2011)

Tabla 30 Excedentes

Distribución del excedente	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Excedente Generado	100%	100%	100%	100%	100%
Reserva legal	10%	10%	10%	10%	10%
Capital Institucional	71%	66%	40%	40%	40%
* Excedente a distribuir	**19%**	**24%**	**50%**	**50%**	**50%**
Repartición del *excedente a distribuir					
Capitalizado a las aportaciones	30%	30%	30%	30%	30%
Entregado en efectivo	70%	70%	70%	70%	70%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

[12] Los excedentes son el resultado de las actividades financieros y un beneficio que reciben todos afiliados a la cooperativa. Generalmente al ir finalizando el año se acerca la época en que se entregaran a sus asociados la retribución de lo ganado durante el año por mantener su dinero en CACEENP y utilizar sus demás servicios financieros.

Educación[13], capacitación y comunicación entre los afiliados es una prioridad de la cooperativa. Es obligación de la junta directiva dar cumplimiento a este principio. (Freire, 2007)

Tabla 31 Educación cooperativa

Educación	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
capacitación / ingreso año anterior	3%	3%	4%	4%	3%
Miembros voluntarios Capacitados / total miembros voluntarios	7%	15%	19%	31%	42%
Empleados Capacitados / total empleados	100%	100%	100%	100%	100%
Asociados capacitados / total asociados					
Adultos	1.30%	1.30%	1.80%	2.30%	2.60%
Jóvenes	0%	1.40%	2.20%	3.20%	5.60%
Niños	3%	3%	4.50%	6%	11%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental la cooperativa brinda apoyo a las necesidades económicas, sociales y culturales, dentro de un marco de equidad, solidaridad, ayuda mutua con responsabilidad social y ambiental. (Elorriaga, 2001)

Tabla 32 Responsabilidad social

Responsabilidad social	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Presupuesto responsabilidad social / ingresos año anterior	0.40%	1%	1%	1%	1%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

[13] Sólo en la educación puede nacer la verdadera sociedad humana y ningún hombre vive al margen de ella. Por consiguiente, la opción se da entre una ―educación‖ para la ―domesticación‖ alienada y una educación para la libertad.

Indicadores que evidencien haber propiciado la apertura de espacios de participación para la juventud y las mujeres en igualdad de oportunidades, la gobernabilidad [14] la establece La asamblea general ordinaria que elige a sus directivos conforme a la establecido en la Ley de Cooperativas de Honduras y los Estatutos internos, la cooperativa cuenta con 7 miembros directivos y un suplente, cinco hombres y tres mujeres, adicional se cuenta con comités auxiliares. (Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento)

Tabla 33 Gobernabilidad

Gobernabilidad	**Año 2013**	**Año 2014**	**Año 2015**	**Año 2016**	**Año 2017**
Asistentes asamblea General Ordinaria/ total de afiliados	15%	16%	17%	17%	18%
Total voluntario por genero / total voluntarios					
Hombres	60%	57%	64%	60%	46%
Mujeres	40%	43%	36%	40%	54%
Formación de nuevos lideres	0.10%	0.10%	0.40%	0.80%	0.80%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

Crecimiento de la cooperativa, el rendimiento financiero que ha mostrado la cooperativa permite un crecimiento sostenible mostrado en los indicadores que la cooperativa

[14] **ARTÍCULO 119-F.-** En adición a lo dispuesto en el Artículo 28 de la presente Ley, para ser miembros de la Junta Directiva de cooperativas de ahorro y crédito, es aplicable lo siguiente:
a) Para aquellas con activos mayores a Quinientos Millones de Lempiras (L.500,000,000.00) por lo menos tres (3) de sus miembros deben acreditar ante el Consejo Nacional Cooperativas (CONSUCOOP), conocimiento y experiencia en el negocio financiero y/o cooperativo; Supervisor de
b) Para aquellas con activos entre Cien Millones de Lempiras (L.100,000,000.00) y Quinientos Millones de Lempiras (L.500,000,000.00) por lo menos dos (2) de sus miembros, y,
c) Para aquellas con activos menores a Cien Millones de Lempiras (L.100, 000,000.00) por lo menos uno (1) de sus miembros.

genera a través de la medición del sistema PERLAS[15] (GITMAN, 2009) (WOCCU, 2009). Este crecimiento muestra la expansión en otras ciudades como San Pedro Sula y San Lorenzo Valle.

El crecimiento que la cooperativa ha permitido se inaugure nuevos puntos de servicio para la atención de los afiliados.

Tabla 34 Puntos de servicio

Oficinas	Año Inauguración de Oficina	Ciudad
Ventanilla recinto Portuario	1979	Puerto Cortes
Principal	1995	Puerto Cortes
Filial Porvenir	2010	Puerto Cortes
Filial San Pedro Sula	2012	San Pedro Sula.
Ventanilla Super Barato 1	2012	Puerto Cortes
Ventanilla Super Barato 2	2013	Puerto Cortes
Filial San Lorenzo Valle	2013	San Lorenzo Valle
Incorporación Cooperativa COMSALIL	2015	Villanueva
Incorporación Cooperativa Hanes Choloma	2016	Choloma
Incorporación Cooperativa Jasper Choloma	2016	Choloma

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

[15] Básicamente, PERLAS es un “sistema de alerta rápida” que genera información gerencial. P = Protección, E = Estructura financiera eficaz, R = Tasas de rendimiento y costos, L = Liquidez , A = Calidad de Activos, S = SEÑALES DE CRECIMIENTO

Los puntos de servicio brindan toda la atención en relación a los ahorros y préstamos y otros servicios, en horarios extendidos de lunes a sábado hasta la 7 de la noche y domingos a las 12 del mediodía en el caso de las ventanillas.

Los Activos, Pasivos y Patrimonio que la cooperativa mantiene se incrementan en concordancia con el crecimiento de la cooperativa y la influencia de la partición económica de sus afiliados.

Tabla 35 Crecimiento de activos, pasivos y patrimonio

Crecimiento	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Activos	45.34%	9.12%	24.06%	20.10%	16.60%
Pasivos	90.18%	11.01%	18.23%	16.69%	19.12%
Patrimonio	15%	6.93%	31%	23.80%	14.05%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP

El Crecimiento de la membresía es mostrado cuando las personas ingresan a la cooperativa para cubrir alguna necesidad de ahorro y préstamo, pero al terminar o no cumplirse esta necesidad opta por retirarse de la cooperativa.

Tabla 36 Crecimiento de membresía

Genero	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Hombres	15.21%	8.29%	37.60%	18.74%	12.63%
Mujeres	18%	10%	57%	35%	18%
Jóvenes	-10.89%	8.61%	20.69%	18.66%	13.41%
Crecimiento total de la membresía	13.83%	8.88%	44.08%	26.04%	15.21%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP

La cartera de créditos es el mayor activo productivo de la cooperativa su crecimiento contribuye a mayor generación de ingreso. Los prestamos son otorgados para diferentes destinos con tasa competitivas, siendo estas las más bajas del sector financiero y cooperativo. (CNBS, 2011)

Tabla 37 Crecimiento cartera créditos

Cartera de créditos	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Crecimiento	19.71%	11.27%	33.46%	31.54%	11.90%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

La cartera de créditos ha disminuido en relación al crecimiento de años anteriores a consecuencia de factores externos como la privatización de la Empresa Nacional Portuaria.
Los fondos obtenidos de los ahorros son colocados en préstamos e inversiones para obtención de un margen financiero que le permita continuar con la intermediación y crecimiento de sostenible de la cooperativa. (CACEENP, 2008)

Tabla 38 Crecimiento cartera de ahorros

Cartera de Ahorros	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Crecimiento	108.99%	9.20%	20.17%	10.60%	15.33%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

La cartera de ahorros muestra un crecimiento del 109% el año 2013 debido al suceso de la privatización de la Empresa Nacional Portuaria.

El rendimiento, solvencia, liquidez, morosidad y costo operativo es mostrado en los indicadores que la cooperativa genera a través de la medición del sistema PERLAS (GITMAN, 2009)

Tabla 39 Indicadores financieros

Indicadores Financieros	**Año 2013**	**Año 2014**	**Año 2015**	**Año 2016**	**Año 2017**
Solvencia	127.70%	124.08%	122.72%	122.38%	121.50%
Liquidez	58.04%	27.81%	42.85%	28.27%	27.72%
Rendimiento sobre prestamos	16.10%	15.21%	13.71%	16.13%	16.67%
Morosidad	8.64%	7.64%	5.15%	2.97%	3.41%
Costo financiero ahorro	5.77%	10.66%	9.11%	9.20%	9.04%
Costo Operativo	5.19%	5.00%	4.90%	5.46%	5.29%
Excedente	1.73%	1.69%	2.44%	2.02%	3.12%

Fuente: Base de datos de cooperativa CACEENP.

Los resultados de los indicadores muestran que la cooperativa ha mantenido rendimientos que le permite el desarrollo sostenible.

1.1 Marco regulatorio.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros es la encargada de supervisar las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; y otras instituciones financieras y actividades, determinadas por el Presidente de la República en Consejo de Ministros; además vigilará que las instituciones supervisadas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

La Comisión Nacional de Banca y Seguros supervisa a 87 instituciones.

Tabla 40 Instituciones financieras de Honduras

	Instituciones Financieras	Cantidad
1	Bancos Comerciales	15
2	Bancos Estatales	2
3	Sociedades Financieras	10
4	Oficinas de Representación	1
5	Banca de segundo piso	1
6	Instituciones de Seguro	12
7	Procesadoras de tarjeta de Crédito	4
8	Fondo Privado de pensiones	4
9	Fondo Públicos de pensiones	5
10	Bolsa de Valores	1
11	Casas de Bolsa	7
12	Almacenes Generales de Deposito	5
13	Casas de Cambio	3
14	Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras	5
15	Centrales de Riesgo Privadas	2
16	Sociedades Clasificadoras de Riesgo	4
17	Sociedades Remesadoras de Dinero	5
18	Administradora de Fondo de Garantía Recíproca	1
	Total	**87**

Fuente Comisión Nacional de Bancos y Seguros

En la estructura de las instituciones supervisadas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros las cooperativas se encuentran en otras instituciones donde las regulación es a través del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, CONSUCOOP.

El Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, (CONSUCOOP) es la institución descentralizada del Estado, autónoma y con patrimonio propio, que tiene a su cargo la aplicación de la legislación Cooperativa y autoridad de control de los entes cooperativos, se rige por esta Ley y demás Leyes que por su naturaleza y similitud le apliquen. (Congreso Nacional , 2014,p21)

Algunas de las normativas prudenciales descritas en el artículo 48 de la Ley de Cooperativas son:

a) Normas para la Evaluación y Clasificación de Inversiones;

b) Normas para la Evaluación y Clasificación de Cartera de Créditos;

c) Normas relacionadas con el cumplimiento de indicadores financieros y de gestión para evaluar el desempeño financiero de estas;

d) Normas relacionadas con Gobierno Cooperativo;

e) Normas relacionadas con la administración integral de riesgos;

f) Normas relacionadas con la administración de tecnologías de información y comunicaciones;

g) Normas para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento del terrorismo;

h) Normas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención de las reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas:

i) Normas relacionadas con el Balance Social.

La vigencia de las normativas mejoraran los controles en los servicios y productos que ofrecen las cooperativas, promoviendo la cultura financiera en los afiliados, esto abre un camino a la exigencia de información financiera como ser rendimientos y costos totales de los ahorros y prestamos, así mismo la Ley de Cooperativas le permite al afiliado estar en más de cooperativa y sumado a la rigurosa labor con los mercados financieros, las cooperativas están en busca de la innovación es sus productos así de cómo mejorar los beneficios para mantener la fidelidad de sus afiliados.

1.2 Beneficios de ser afiliado.

Las tasas activas y pasivas de cooperativa que se establecen para sus productos financieros contribuyen a mejorar la condición económica de los afiliados, estas por ser mejores que el mercado financiero. (Congreso Nacional , 2004, p22)

Tabla 41 Tasas máximas y ponderadas del sistema Bancario

TASAS ANUALES DE INTERÉS MÁXIMAS SOBRE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO EN MONEDA NACIONAL[1/] (En porcentajes)		PROMEDIO PONDERADO DE LAS TASAS ANUALES DE INTERÉS NOMINAL SOBRE PRÉSTAMOS DEL SISTEMA BANCARIO EN MONEDA NACIONAL (En porcentajes)	
Período	Activa 2/ Préstamos	Período	Activa Préstamos
dic-12	63.13	dic-12	19.24
dic-13	57.74	dic-13	20.28
dic-14	55.92	dic-14	20.65
dic-15	57.43	dic-15	20.02

Fuente: Información reportada mensualmente por el Sistema Bancario a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

[1/] Promedio Simple de Bancos Comerciales y Asociaciones de Ahorro y Préstamo (Popular, Asociación de Ahorro y Préstamo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, S.A., reportó información hasta el 7-02-08, inclusive).

[2/] En el caso de la tasa de interés activa máxima incluye productos como ser: préstamos, sobregiros y tarjetas de crédito, entre otros.

Tabla ajustada para presentación por Erwin Vega

Los datos de las tasas activas no incluyen la del Banco Azteca que se considera por aparte siendo esta un 127%

Tabla 42 Tasas máximas y ponderadas del sector cooperativo

TASAS ANUALES DE INTERÉS MÁXIMAS SOBRE PRÉSTAMOS DEL SECTOR COOPERATIVO[1/] (En porcentajes)		PROMEDIO SIMPLE DE INTERÉS SOBRE PRÉSTAMOS DEL SECTOR COOPERATIVO[1/] (En porcentajes)	
	Activa		Activa
Período	Préstamos	Período	Préstamos
dic-12	38.00	dic-12	19.10
dic-13	38.00	dic-13	19.10
dic-14	36.00	dic-14	17.77
dic-15	34.00	dic-15	17.01

Fuente: Información reportada recopilada de los estados financieros publicados en los sitios web de cada cooperativa

[1/] Se colocan las mismas tasas para los años 2013 y 2012 por tener única referencia del 2013

Tabla ajustada para presentación por Erwin Vega

Tabla 43 Tasas máximas y ponderadas del sector CACEENP

TASAS ANUALES DE INTERÉS MÁXIMAS SOBRE PRÉSTAMOS CACEENP[1/] (En porcentajes)		PROMEDIO SIMPLE DE INTERÉS SOBRE PRÉSTAMOS DEL SECTOR COOPERATIVO (En porcentajes)	
	Activa		Activa
Período	Préstamos	Período	Préstamos
dic-13	19	dic-13	16.45
dic-14	19	dic-14	15.91
dic-15	19	dic-15	15.72
dic-16	19	dic-16	15.72
dic-17	19	dic-17	15.72

Fuente: Base de datos CACEENP

Tabla ajustada para presentación por Erwin Vega

Estas diferencias en tasas que son beneficios para los afiliados de las cooperativas no son aprovechados por la mayoría de las personas ni por las mismas cooperativas por la falta de innovación que las limita a cuantificar los beneficios, a realizar las gestiones financieras y por ende la inclusión de más personas a que gocen de los beneficios que ofrecen las cooperativas.

Los afiliados participan en la actividad económica de la cooperativa haciendo uso de los servicios y productos que ofrece la cooperativa para cubrir alguna necesidad económica que le faciliten la actividad financiera, económica y social, así como las demás actividades que organice la cooperativa. Los servicios y productos son en lempiras y dólares a tasas y costos preferenciales para todos los afiliados en relación a la presentada por el sistema financiero bancario.

Los productos son;

a) En Ahorros: Aportaciones, a la vista, programados, a plazo fijo, y ahorro para menores.
b) En préstamos según la garantía; Hipotecarios, prendarios, fiduciarios, Automáticos y Microcréditos.
c) En servicios; Múltiples (salud, educación, comunicación, alimentación, hogar), cobro de energía eléctrica, cobro agua, recargas telefónicas, pago remesas, transferencias nacionales e internacionales.

Los beneficios entregados por la cooperativa están orientados en la filosofía de los siete principios cooperativos,

Primer Principio: Membrecía abierta y voluntaria, Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa;

Segundo Principio: Control democrático de los miembros, Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones

Tercer Principio: Participación económica de los miembros, Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membrecía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membrecía;

Cuarto Principio: Autonomía e independencia, Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Quinto Principio: Educación, formación e información, Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo;

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas, Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales; y,

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad; Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad y la protección del medio ambiente, a través de

políticas aceptadas por sus miembros, promoviendo la gestión responsable de los recursos naturales para garantizar el equilibrio ecológico y el bienestar humano. (Congreso Nacional Honduras , 2014, p51-53)

Al 31 de diciembre del 2016 la cooperativa cuenta con 21,000 afiliados y entrego en concepto de beneficios a sus afiliados a razón de participación económica en los ahorros, educación, responsabilidad social y excedente social la suma de L.115.95 millones.

Tabla 44 Datos de los montos en beneficios entregados por la cooperativa, en Lempiras

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Afiliados	50,692,828	84,484,489	95,186,477	111,681,997	134,128,553
Gobernabilidad	2,699,280	3,125,823	4,656,755	6,115,218	8,128,816
Colaboradores	21,589,830	23,853,147	31,957,411	47,571,998	53,473,084
Proveedores	14,018,438	19,718,806	23,562,026	29,316,665	29,677,549
Estado	4,006,946	7,556,611	8,383,401	11,682,189	15,080,179
TOTAL BENEFICIOS	93,007,322	138,738,875	163,746,069	206,368,068	240,488,181

Fuente propia, extraída de estados financieros publicados por la cooperativa.

Capítulo IV Propuesta

Análisis de los resultados.

Para realizar un análisis descriptivo de frecuencia se hace uso de la distribución de frecuencias. “Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”:

A continuación, se estudia algunos resultados de la encuesta: Apéndice 7

¿La planificación que establece la cooperativa en sus actividades garantiza el cumplimiento de los principios cooperativos?

El 62% de los encuestados respondieron que están de muy de acuerdo; un 38% respondieron que están de acuerdo que la cooperativa planifica sus actividades para el cumplimiento de los principios cooperativos. Los porcentajes muestran que la mayor parte de los encuestados manifestaron que si se planifica para el cumplimiento de los principios cooperativos.

¿Los afiliados al pertenecer a la cooperativa mejoran su nivel educativo?

El 59% de los encuestados respondieron que están Muy de acuerdo; un 36% de los encuestados respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 5.0% en desacuerdo; que mejoran su nivel educativo. Los porcentajes muestran que la mayor parte de los encuestados manifestaron que al pertenecer a la cooperativa mejoran su nivel educativo.

¿Existe capacitación sobre beneficios que ofrece la cooperativa en los créditos?

El 57% de los encuestados respondieron que están Muy de acuerdo; un 34% respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 9% manifestaron que están en desacuerdo; que existe capacitación sobre beneficios que ofrece la cooperativa en los créditos. Los porcentajes muestran que la mayor parte de los encuestados manifestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

¿Se identifica el desarrollo social que aporta la cooperativa a la comunidad?

El 62% de los encuestados respondieron que están Muy de acuerdo; un 38% de los encuestados respondieron que están de acuerdo; que identifica el desarrollo social que aporta la cooperativa a la comunidad. Los porcentajes muestran que la mayor parte de los encuestados manifestaron que están muy de acuerdo que la cooperativa participa en el desarrollo de la comunidad

4.1 Fuentes de información directa.

La información se obtuvo de los afiliados que están en la actividad operativa y direccional de la cooperativa que conocen los proyectos y planes estratégicos así mismo son usuarios de los servicios que se brindan, del total de 100 encuestados, el 10% o 10 encuestados son Directivos, el 20% o 20 encuestados son miembros de comité, el 70% o 70 encuestados son empelados. La encuesta fue realizada al momento de presentarse a las oficinas de la cooperativa. Apéndice 8

Tabla 45 Cargos dentro de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Miembros Directivo	10	10	10	10
	Miembros de comités	20	20	20	30
	Gerentes	8	8	8	38
	Jefes	12	12	12	50
	Asistentes/auxiliares	50	50	50	100

Fuente de la estructura organizacional de la cooperativa CACEENP.

4.2 Análisis de datos descriptivo

Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla. Las distribuciones de frecuencia pueden completarse agregando los porcentajes de casos en cada categoría, los porcentajes válidos y los porcentajes acumulados. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Batista, Metodologia de la investigación , 2010, p287)

La desviación estándar es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Esta medida se expresa en las unidades originales de mediación de la distribución. Se interpreta en relación con la media. Cuanto mayor sea la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación estándar

La desviación estándar de los datos descriptivos se analiza a través del programa SPSS por cada pregunta de la encuesta, apéndice 3

Se observa que la desviación mayor de la variable balance Gestión Balance Social corresponde a la pregunta, ¿Existe apoyo reciproco entre afiliados y la cooperativa para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes?; Que tiene una desviación estándar de 0.985 que indica el valor en que los datos se alejan de la media aritmética. Este valor aunque es el mayor observado sigue siendo considerable con respecto al rango de la escala que va de 1 hasta 5. En forma general entre menor sea la desviación con respecto a su media aritmética, mejor será la apreciación en cuanto al estudio en cuestión pues esto indica que los datos están agrupados en las cercanías de la media.

Se observa también que la desviación mínima obtenida es de 0.490 que corresponde a la pregunta: ¿Existe conflicto de interés al momento de brindar un servicio o producto de la

cooperativa?; este valor indica que las respuestas obtenidas se desvían de la media un valor pequeño en relación a las demás preguntas.

Tabla 46 Estadísticos descriptivos gestión balance social

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Existe apoyo reciproco entre afiliados y la cooperativa para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes?	100	1	3	1.83	.985
¿Existe conflicto de interés al momento de brindar un servicio o producto de la cooperativa?	80	1	2	1.39	.490

De la variable de desarrollo del afiliado se observa que la desviación mayor corresponde a la pregunta, ¿Se desarrollan programas de educación financiera en relación a las deudas que sean eficaces para lograr la independencia financiera del afiliado?; que tiene una desviación estándar de 1.123 que indica el valor en que los datos se alejan de la media aritmética. Este valor aunque es el mayor observado sigue siendo considerable con respecto al rango de la escala que va de 1 hasta 5. En forma general entre menor sea la desviación con respecto a su media aritmética, mejor será la apreciación en cuanto al estudio en cuestión pues esto indica que los datos están agrupados en las cercanías de la media.

Se observa también que la desviación mínima obtenida es de 0.494 que corresponde a la pregunta: ¿Es activa la participación económica de los afiliados con la cooperativa?; este

valor indica que las respuestas obtenidas se desvían de la media un valor pequeño en relación a las demás preguntas.

Tabla 47 Estadísticos descriptivos desarrollo del afiliado

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Se desarrollan programas de educación financiera en relación a las deudas que sean eficaces para lograr la independencia financiera del afiliado?	100	1	4	2.01	1.12
¿ Es activa la participación económica de los afiliados con la cooperativa?	100	1	2	1.41	.494

4.3 Análisis correlacional

Correlación de pearson: Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. (Sampieri , Fernandez Collado , & Batista Lucio , 2010,p312) El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones de la otra, con los mismos participantes o casos. Apéndice 10

El coeficiente *r* de pearson puede variar de - 1.00 a + 1.00 donde: -1.00= correlación negativa perfecta; +1.00 correlación positiva perfecta.

Nivel de significancia: es un nivel de probabilidad de equivocarse y que fija de manera a priori el investigador. Existen dos niveles convenidos en ciencias sociales; a) el nivel de significancia de 0.05 b) el nivel de significancia de 0.01. (Sampieri , Fernandez Collado , & Batista Lucio , 2010,p312)

Variable gestión del balance social

Los niveles de correlación de la variable balance social con sus indicadores, son positivos en su totalidad, con una correlación fuerte en su mayoría con la excepción del indicaron interés colectivo.

Ambos asteriscos (**) indican que hay una correlación significativa y los niveles de significancia de 0.00 indica que se cuenta con un 99% de confianza en que la correlación sea positiva y 1% de probabilidad de error.

Tabla 48 Correlaciones gestión balance social

		Gestions	Panif	Control	Seguimiento
Gestions	Correlación de Pearson	1	.992**	.997**	.994**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Panif	Correlación de Pearson	.992**	1	.987**	.975**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Control	Correlación de Pearson	.997**	.987**	1	.987**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Seguimiento	Correlación de Pearson	.994**	.975**	.987**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Variable desarrollo del afiliado

Los niveles de correlación de crecimiento con sus indicadores son positivos en su totalidad, con una correlación fuerte con la excepción del indicador activos.

Ambos asteriscos (**) indican que hay una correlación significativa y los niveles de significancia de 0.00 indica que se cuenta con un 99% de confianza en que la correlación sea positiva y 1% de probabilidad de error.

Tabla 49 Correlaciones desarrollo del afiliado

		Desarrollo	Economico	Educativo	Socials
Desarrollo	Correlación de Pearson	1	.967**	.954**	.985**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Economico	Correlación de Pearson	.967**	1	.850**	.973**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Educativo	Correlación de Pearson	.954**	.850**	1	.903**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Socials	Correlación de Pearson	.985**	.973**	.903**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis.

La comprobación de hipótesis se realizó por medio de prueba de paramétrica de hipótesis en el sistema estadístico SSPS analizando el coeficiente de Pearson y el nivel de significancia que determina el porcentaje de confianza de que una correlación sea verdadera. Las hipótesis analizadas fueron:

H1: La gestión del balance social crea o provoca un desarrollo en los afiliados de la cooperativa

Tabla 50 Prueba correlacional hipótesis 1

Correlaciones

		Gestión	Crecimiento
Gestión	Correlación de Pearson	1	.928**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Desarrollo	Correlación de Pearson	.928**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La gestión del balance social y el desarrollo del afiliado, tienen un coeficiente de correlación de Pearson de .928 cuyo nivel es positivo muy fuerte con una significancia de .000.

Los resultados indican que el nivel de confianza es mayor al 90% y con un nivel de error que es mucho menor que el 0.05 permitido, la correlación es muy fuerte mostrando que los efectos son considerables por lo cual esta hipótesis se acepta.

Esto indica que la cooperativa CACEENP aunque esté orientada a cumplir los principios del cooperativismo muestra que la gestión del balance social influye en un porcentaje positivo muy fuerte en el desarrollo del afiliado por percibirse que la cooperativa por ser su identidad y finalidad social debe contribuir al desarrollo sostenible de sus afiliados.

La cooperativa surge como una empresa colaborativa para el desarrollo de los afiliados que se asocian para lograr cubrir sus necesidades básicas de financiamiento, ahorro, educación, aporte social etc.

La responsabilidad social es parte de la esencia misma de la cooperativa, es convicción, coherencia y compromiso. La cooperativa nace siendo socialmente responsable y se convierte parte de la base para el desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

Partiendo de este reconocimiento, los programas de desarrollo social que se implementan en un contexto heterogéneo enmarcado por problemas estructurales como la pobreza, la desigualdad y la marginación deberían comenzar por ser más abiertos a la participación de la sociedad y a la coordinación entre ámbitos de gobierno, lo que implica concretar las estrategias descentralizadoras. (Cervantes & Alejo, 2014)

Es por ello por lo que la cooperativa debe mantenerse con gestiones sociales mediante las herramientas que le permitan conocer sus mejoras.

También queda claro que la cooperativa no se puede gestionar como una empresa privada. Mas aún, esa gestión democrática y eficiente, juntamente con la propiedad colectiva de los medios de producción, y la aplicación de los valores y principios del cooperativismo, dan una ventaja competitiva muy importante, que no sólo la debemos aprovechar, sino también difundir. (Banco Credicoop, 2016)

Esto para cumplir con el propósito de gestionar el desarrollo de los afiliados de la cooperativa.

H2: La planificación del balance social provoca mayor desarrollo en la participación económica del afiliado.

Tabla 51 prueba correlacional hipótesis 2

		Interescolectivo	Carteradecreditos
Planificación	Correlación de Pearson	1	.955
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Participación económica	Correlación de Pearson	.0955**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La gestión del balance social y su elemento planificación y el desarrollo económico, tienen un coeficiente de correlación de Pearson de 0.955 cuyo nivel es positivo muy fuerte con una significancia de .000.

Los resultados indican que el nivel de confianza es mayor al 90% y con un nivel de error que es mucho menor que el 0.05 permitido, la correlación es muy fuerte mostrando que los efectos son considerables, por lo cual esta hipótesis se acepta.

Esto indica que la cooperativa CACEENP, aunque esté orientada a cumplir los principios cooperativos y en este análisis el de participación económica muestra que la relación con el

desarrollo de los afiliados influye en un porcentaje positivo muy fuerte por la percepción que está orientada al sector de la economía social.

Tabla 52 Resumen predictoras hipótesis 2

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.955[a]	.912	.911	1.46200

a. Variable dependiente: Economico

b. Variables predictoras: (Constante), Panif

El cuadro anterior muestra nuevamente el coeficiente de correlación y además se observa el valor R cuadrado que es el coeficiente de determinación, el cual indica que el indicador de Planificación queda explicado en un 91.12% por la participación económica.
El error estándar entre este par de variables es de 1.46. El indicador muestra un nivel de influencia que su tendencia es a creciente.

Los datos muestran que la cooperativa sin lugar a duda constituye un instrumento de la economía social, donde sus afiliados constituyen el movimiento económico y así mismo su desarrollo al participar de forma activa en la cooperativa.

De ahí la importancia de estimular una verdadera participación económica, es decir, una que vaya más allá de la mera asistencia a los comicios, se trata de la conformación de redes sociales que planteen alternativas y medidas concretas para la solución de problemas que afectan las necesidades económicas de los afiliados para el logro de objetivos que interesan a la cooperativa, convirtiéndose así en mecanismo para profundizar la mejora en condiciones económicas y que están sean sustentables. (Fernandez M. E., 2006)

Ahora bien, para que exista participación es necesaria la capacitación, la formación de los miembros de la cooperativa, lo que permitirá que “asuman sus responsabilidades y puedan dar lugar a un ejercicio democrático del poder. Sin formación profunda y continua no hay avance

y progreso en el proceso participativo, pues la carencia de formación comporta crea limitaciones a la hora de tomar decisiones. Lo que observaremos en los resultados de la hipótesis número tres.

H3: El control del balance social crea un mayor desarrollo en la educación de los afiliados.

Tabla 53 Prueba correlación hipótesis 3

Correlaciones

		Asociaciónyretirovoluntario	Membresía
Control Balance Social	Correlación de Pearson	1	.806**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Educación	Correlación de Pearson	.806**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El Control del Balance Social y la educación para los afiliados, tienen un coeficiente de correlación de Pearson de 0.806 cuyo nivel es correlación positivo considerable con una significancia de .000.

Los resultados indican que el nivel de confianza es menor al 90% y con un nivel de error que es mucho menor que el 0.05 permitido, la correlación es positivo considerable por lo cual esta hipótesis se acepta.

Esto indica que la cooperativa CACEENP aunque esté orientada a cumplir los principios cooperativos y en este análisis el de educación muestra que la relación con el desarrollo de los

afiliados influye en un porcentaje positivo considerable por la imagen que se percibe de la inclusión y contribución al crecimiento de los afiliados

Tabla 54 Resumen predictoras hipótesis 3

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.806[a]	.649	.646	3.23947

a. Variable dependiente: Educativo

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

El cuadro anterior muestra nuevamente el coeficiente de correlación y además se observa el valor R cuadrado que es el coeficiente de determinación, el cual indica que el indicador de control queda explicado en un 64.6% por el indicador educación.
El error estándar entre este par de variables es de 3.23, el indicador muestra un nivel de influencia que su tendencia es a creciente.

Los resultados, tal y como lo muestran los datos anteriormente, es de destacar numerosas actividades de formación, educación e información dirigidas principalmente a los afiliados y a la comunidad vinculados a CACEENP. Así lo muestran el hecho de que se realicen actividades que fomentan la cultura formación cooperativa, como congresos, cursos, seminarios, talleres.

La apuesta por la educación repercute directamente en la toma de decisiones, puesto que esas personas que la reciben son capaces de distinguir de entre las posibles alternativas las

mejores opciones, valorar la gestión de la cooperativa y definitivamente decidir con mayor libertad y conocimiento.

La educación, formación e información equilibra los intereses de los afiliados, les da la capacidad de tomar decisiones y asumir riesgos. En definitiva, los socios pueden estar más involucrados con un mayor conocimiento sobre los problemas de la cooperativa. (Ortega, 2011)

H4: El seguimiento del balance social provoca mayor desarrollo social en los afiliados.

Tabla 55 Prueba correlacional hipótesis 4

		Autogestióny autonomia	Pasivo patrimonio
Seguimiento Balance Social	Correlación de Pearson	1	.924**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Contribución social	Correlación de Pearson	.924**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El seguimiento del balance social y la contribución social, tienen un coeficiente de correlación de Pearson de .924 cuyo nivel es positivo muy fuerte con una significancia de .000

Los resultados indican que el nivel de confianza es mayor al 90% y con un nivel de error que es mucho menor que el 0.05 permitido, la correlación es fuerte mostrando que los efectos son considerables, por lo cual esta hipótesis se acepta.

Esto indica que la cooperativa CACEENP aunque esté orientada a cumplir los principios cooperativo y en esta análisis el de contribución social, muestra que la relación con el

desarrollo del afiliado influye en un porcentaje positivo muy fuerte por considerar que con sus asociados contribuye al mejoramiento de la sociedad.

Tabla 56 Resumen predictoras hipótesis 4

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.924[a]	.854	.852	1.35728

a. Variable dependiente: Socials

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

El cuadro anterior muestra nuevamente el coeficiente de correlación y además se observa el valor R cuadrado que es el coeficiente de determinación, el cual indica que el indicador de control queda explicado en un 85.4% por el indicador educación.

El error estándar entre este par de variables es de 1.357, el indicador muestra un nivel de influencia que su tendencia es a creciente.

El resultado muestra que la forma se adecúa especialmente a las personas altamente cualificadas y con un gran sentido de la responsabilidad social en la cooperativa.

Esto abre la puerta a una gran iniciativa para crear las redes de relaciones que permitan no sólo la consolidación de la cooperativa, sino que se presenten además como un desarrollo positivo, para fomentar el crecimiento de nuevas empresas cooperativas, capaces de responder a las nuevas necesidades de la sociedad.

En la actualidad se desarrolla actividades sociales para fomentar la participación de la comunidad, siendo la tradición histórica de la cooperativa y puede convertirse en un vivero de nuevas iniciativas orientadas hacia una sociedad que desarrolle más que un compromiso social un desarrollo sostenible y que, si quiere ser realmente sostenible, debe ser más solidaria. (ROELANTS, Crecimiento cooperativo para el siglo 21 , 2013)

Capítulo V Aportes y Discusión.

El efecto de la gestión del balance social en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa CACEENP es positiva muy fuerte lo que quedó demostrado con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Tal como lo plantea. (Aleman, Rievera, & Labrador, 2008) Balance social es toda actividad que desarrolla la cooperativa con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus asociados y trabajadores contratados, así como de la comunidad en la cual está insertada, dando respuesta a las expectativas y derechos generados con estos sectores con los cuales se relaciona con el compromiso de su crecimiento y desarrollo integral

De acuerdo a lo expuesto anteriormente del compromiso social por la labor que brinda la cooperativa CACEENP, aunque la cooperativa desarrolla una importante labor social con sus afiliados cubriendo las necesidades socioeconómicas, sociales como: aportes económicos y bienes a centros de rehabilitación, hogares de ancianos y niños, fundaciones, institutos educativos, patronatos, hospitales, desarrollo de campañas de salud, aportes culturales y educativos como: desarrollo de actividades para incentivar las habilidades en arte y pintura, música, educación técnica, cocina, formación de líderes, natación, etc., y que de esta manera se vincula y se compromete con la resolución de los problemas de la comunidad donde tiene oficinas así como de la comunidad en general creando comités especiales que puedan contribuir a la integración de la cooperativa con la comunidad y que esta sea participativa para crear un beneficio que permita un desarrollo económico, social y cultural para la comunidad, y ;

Según lo expuesto por (Cuñat Gimenez & Coll Serrano, 2007) La cooperativa representa una empresa en el que los objetivos económicos y empresariales se integran con otros de carácter social, consiguiendo de esta forma un crecimiento económico basado en el empleo, la equidad social y la igualdad. Como toda empresa, la cooperativa busca,

obviamente, obtener rentabilidad por la actividad realizada, pero además la fórmula cooperativa ofrece, frente a la empresa capitalista, una serie de ventajas derivadas de un modelo propio de organización interna, así como de los principios y valores en los que basa su filosofía.

A lo expuesto anteriormente y en cuanto a la influencia de la gestión del balance social en el desarrollo del afiliado queda demostrado que el efecto es positivo por el hecho que la cooperativa genera importante actividad económica y social con sus afiliados y comunidad, el compromiso social es parte de la identidad de la cooperativa lo que ha integrado en su accionar estos temas y los medioambientales al negocio financiero, como en los ahorros, la cooperativa mantiene tasas de interés altas al promedio del sistema financiero pero la participación de los afiliados para el ahorro debe ser más participativa, en los créditos la cooperativa en forma responsable establece tasas de interés muy por debajo del sistema financiero para que el afiliado tenga acceso a los préstamos y así lograr cubrir sus necesidades crediticias el cual debe ser mejor aprovechado por los afiliados, además brinda otros serbios financieros para los afiliados y no afiliados pueden hacer uso de ellos como: pago de remesas, trasferencias nacionales e internacionales, el cobro de servicios públicos y microcréditos, etc., que le permita generar oportunidades en que las relaciones sean más dinámicas y estrechas con los grupos o público de interés como ser los afiliados, proveedores y todo el que utilice sus servicios y productos.

El desarrollo del afiliado es prioridad en las cooperativas y está dirigida a un público en general demostrando la inclusión social para que toda persona pueda ser afiliado a la cooperativa y que participe de los servicios y productos que se brindan, esta se percibe como cooperativa para determinada empresa o grupo social y;

Por ello la gestión del balance social causa un efecto positivo en el desarrollo del afiliado en la cooperativa CACEENP.

El desarrollo de los afiliados en la cooperativa CACEENP.

Anup Dash, sociólogo indiano con una larga experiencia en los sistemas de evaluación de impacto, sostiene que el viejo y estancado concepto de crecimiento tal como se entiende en la actualidad tendrá que ser desafiado desde otros puntos de vista como el medio ambiente, el bienestar y la inclusión, así como la gobernanza democrática, proporcionando una oportunidad de oro para el desarrollo de un enfoque innovador. Argumenta que las cooperativas pueden desempeñar un papel fundamental en este avance, pero señala que todavía son muy frágiles para asumir este reto y que necesitan renovar su caja de herramientas, si quieren estar a la vanguardia de la gran transformación. argumenta que el movimiento cooperativo debe trabajar con urgencia sobre un sistema de contabilidad social bien articulado y sobre la i + d en innovación y excelencia organizativa, lo que requerirá una mayor colaboración entre investigadores y empresarios, a fin de generar un nuevo marco teórico en el que el crecimiento en general, y el crecimiento de las cooperativas en particular, serán analizados y evaluados.

La cooperativa tiene todo que ganar al fomentar el debate sobre un modelo alternativo de crecimiento y de desarrollo. de hecho, es justo decir que, para adquirir una base social, este debate requiere la contribución activa de ambos actores.

Para Pierre Laliberte (2013) un primer pequeño paso podría ser el desarrollo de indicadores de crecimiento y desarrollo adecuados. Lo que medimos afecta a lo que hacemos, y nuestros indicadores de progreso económico deben estar en consonancia con nuestros valores colectivos. Los indicadores de crecimiento actuales están considerados de manera general como inadecuados para la tarea. ¿Qué indicadores reflejarían mejor

debate, la cooperativa también se beneficiarían al convertirse en agentes de desarrollo más directos y activos, lo que les brindaría una herramienta para alcanzar su misión. este debate, por supuesto, tendría que abordar de frente el tema de las relaciones entre sindicatos y cooperativas, y las desavenencias que a menudo surgen en el ámbito de la representación de los trabajadores.

Así mismo para Claudia Sánchez (2013) Bajo no hay duda de la necesidad de, por un lado, dejar atrás el debate sobre las cooperativas enmarcado en fundamentos teóricos obsoletos y, por el otro, de incorporarse a la investigación y los debates teóricos actuales. En primer lugar, vamos a concentrarnos en el concepto del desarrollo económico y empresarial.

Aunque algunos siguen manteniendo el crecimiento económico rápido como objetivo principal, tal como Jagdish Bhagwati lo ha defendido en su reciente enfrentamiento con otro economista indio y premio nobel, Amartya Sen, instituciones como la OCDE han reconocido por lo menos desde 2000 las limitaciones del concepto de crecimiento e intentado superarlas. Sin embargo, el crecimiento seguía siendo su principal objetivo y el desarrollo sostenible era entendido como un complemento, vinculado a cuestiones de gobernanza.

Hoy en día, está comenzando a tomar fuerza un cambio de políticas que anuncia otro cambio, que lleva más tiempo, pero está igualmente en camino, un cambio teórico que sitúa la cooperación en el centro de nuestro futuro de la teoría neoclásica y el modelo de Solow en el que el cambio tecnológico es exógeno, hemos ingresado en un período de neo-institucionalismo y de la teoría del crecimiento endógeno que incluye rendimientos crecientes a escala y el espíritu empresarial, mientras los mercados se definen ahora por su información imperfecta, la competencia imperfecta, las redes de conocimiento y los modelos de negocios centrados en la cooperación.

También en este sentido las cooperativas tienen una interesante ventana de oportunidades pues pueden, dependiendo del contexto al que se enfrenten, ser capaces de satisfacer simultáneamente las exigencias económicas, sociales y medioambientales que las empresas de capital no pueden abarcar. la cooperativa, compuesta por un grupo de personas asociadas libremente, es sin duda alguna la respuesta adecuada a esta nueva etapa en la que estamos obligados a comprender mejor la realidad de los profundos cambios sociales y económicos que la globalización y la consiguiente crisis mundial han puesto de manifiesto. por consiguiente y en este contexto, las empresas cooperativas resultan vitales para reforzar las relaciones internas en una sociedad cambiante, propiciar la creación de valor para la comunidad y aumentar, al mismo tiempo, su resiliencia ante posibles choques externos. (Sanchez Bajo , 2013)

La cooperativa se preocupa por el ambiente social desde sus mismos orígenes. No es sólo el deseo de satisfacer una necesidad lo que anima a la cooperativa que, siendo asociación de personas, gestiona de forma democrática una empresa de propiedad conjunta de esas mismas personas que voluntariamente quieren formar parte de esta, sino que, además tratan de modificar la sociedad en la que viven y las circunstancias no deseables de la misma.

La empresa cooperativa, que pretende acomodar su actividad a unos valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad y ética, a través de la honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación social de sus socios, se conduce mediante el cumplimiento de los conocidos principios cooperativos.

En efecto, en primer lugar, la cooperativa presenta una dimensión que atiende a la persona y su beneficio toda vez que se trata de una reunión de personas que comparten unos intereses y que pretenden realizarlos, pero inmediatamente esa realización se llevará a cabo entre todos y no de cualquier forma, sino a través de una empresa que pretende exhibir unos valores determinados y para ello va a actuar siguiendo unos principios.

Y son los principios los que presentan el modelo de empresa que es una cooperativa. En esta empresa se participa de forma voluntaria como indica el primer principio, la puerta está abierta para entrar y para salir. La empresa se gestiona democráticamente, cada socio tiene un voto, con independencia de cualquier otra consideración, según el segundo principio.

El tercer principio indica que el capital de la cooperativa lo aportan los socios, si bien el interés que reciban en su caso será limitado, desvinculado del beneficio empresarial.

El beneficio, en la medida en que se reparta entre los socios, se distribuirá en proporción a sus operaciones con la cooperativa y, en ningún caso, en función del capital aportado.

El quinto principio de educación obliga a atender la educación de carácter general y la formación de carácter profesional a socios y sus empleados para que avancen en su propio crecimiento intelectual y en el ejercicio de su trabajo. Al mismo tiempo propone la información de la naturaleza y beneficios de la cooperación a la sociedad, especialmente a los jóvenes y líderes de opinión. Y en este principio se empieza a observar una dimensión del cooperativismo de mayor alcance, que mira a la sociedad para trasladarle los beneficios de la cooperación, lo que también sucederá con los últimos principios cooperativo. (Martinez Charterina, 2014)

Siempre cumpliendo con la filosofía, sus valores y principios la cooperativa implemento actividades sociales y educativas al firmar convenios con empresas que permitieran que la cooperativa se proyectara con la sociedad.

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Afiliados	50,692,828	84,484,489	95,186,477	111,681,997	134,128,553
Gobernabilidad	2,699,280	3,125,823	4,656,755	6,115,218	8,128,816
Colaboradores	21,589,830	23,853,147	31,957,411	47,571,998	53,473,084
Proveedores	14,018,438	19,718,806	23,562,026	29,316,665	29,677,549
Estado	4,006,946	7,556,611	8,383,401	11,682,189	15,080,179
TOTAL BENEFICIOS	93,007,322	138,738,875	163,746,069	206,368,068	240,488,181

Con todas las actividades sociales que desarrolla la cooperativa siempre la contribución al desarrollo social es importante desde la participación económica, la educación y contribución social a los afiliados a la cooperativa, mostrando así que los resultados de la investigación son acertados en que la gestión del balance social tiene una influencia positiva en el desarrollo del afiliado y su actividad solidaria.

Se le llama Solidaria, no porque se realicen acciones de limosna o de dar simplemente por el hecho del sentimiento de compasión, sino más bien se trata de trabajar juntos por

objetivos comunes. Al respecto se distinguen tres tipos de solidaridades: la solidaridad con los seres humanos, con la naturaleza y con la cultura. La solidaridad humana se centra en la reproducción de las bases para crear nuevos empleos, nueva ocupación, para satisfacer la necesidad de trabajo de quienes se incorporan al mercado laboral, es decir la solidaridad con las generaciones futuras, a su vez que reconoce los valores y principios morales como fundamentales para el desarrollo de las actividades humanas tales como: reciprocidad, cooperativismo, ayuda mutua, etc. La solidaridad con la naturaleza, ya que la Economía Social Solidaria se preocupa y se ocupa de la reproducción y conservación de la naturaleza, ya que atiende a su renovación tal y como dicta el Desarrollo Sustentable. Solidaridad con la cultura, pues parte del patrimonio cultural, de las creaciones humanas sin atentar contra la identidad de los pueblos sino más bien fomentándola. (Vasquez Hernandez, 2016)

Capítulo VI Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

8.1 Conclusiones

La gestión de balance social tiene influencia positiva muy fuerte en el desarrollo de los afiliados de la cooperativa, mostrado en los resultados de la hipótesis y dando respuesta al objetivo general de la investigación sobre la influencia de la gestión del balance social en el desarrollo del afiliado, esto en cada uno de los principios cooperativos que integran los indicadores del balance social y es esta investigación la participación económica, educación y compromiso social

La gestión en su elemento planificación tiene una correlación fuerte con la participación económica mostrado en los resultados de la hipótesis uno y dando respuesta al objetivo dos de la investigación sobre la influencia de la gestión del balance social en la participación económica del afiliados, a razón de una excelente vía de promoción del desarrollo individual y colectivo, y que se crea una forma de participación económica de los

afiliados alcanzando la resolución de los problemas económicos y sociales, los afiliados obtienen beneficios considerable en las tasas y plazo en ahorros y créditos así como un retorno que son los excedentes, la participación del afiliado se considera muy importante para el crecimiento de la cooperativa.

La participación de los afiliados debe ser también para la inclusión de más personas a la cooperativa esto porque, aunque propicia una mejor imagen en la parte empresarial como en su rol en la comunidad los afiliados deben estar interesados en la inclusión de las personas para la obtención de beneficios.

La gestión en su elemento control tiene una correlación positiva considerable mostrado en los resultados de la hipótesis dos y dando respuesta al objetivo dos de la investigación sobre la influencia de la gestión del balance social en la educación del afiliado.
Los resultados muestran que la cooperativa mantiene una relación comprometida a la superación de los afiliados.

La educación es por ley una de las prioridades que la cooperativa mantiene, más de ser obligatoria es esencial para que el beneficio de ser capacitado sea contribución al desarrollo del afiliado, la cooperativa invierte más de 15 millones de lempiras al año para llevar educación a los afiliados.

La gestión en su elemento seguimiento tiene una correlación de un nivel positivo muy fuerte mostrado en los resultados de la hipótesis tres y dando respuesta al objetivo tres de la investigación sobre la influencia de la gestión del balance social en el compromiso social con el afiliado.
Esto por las actividades sociales que realiza la cooperativa con la ejecución de planes de proyección social y ambiental con sus afiliados y comunidad como ser campañas de salud, becas a estudiantes, ayuda a patronatos y centros educativos, ayuda a los ancianos o adultos mayores etc., todo esto provoca una aceptación de la sociedad a conocer más de la cooperativa CACEENP.

La cooperativa ejecuta sus plan de negocios contribuyendo a la sociedad con los aportes económicos y con la participación de los comités de gobernabilidad que desarrollan las actividades de responsabilidad social propiciando el cumplimiento de los principios cooperativos, estas actividades contribuyen a la participación de los afiliados y comunidad en las actividades sociales, su contribución es muy fuerte al generar una participación económica que evidencia el crecimiento y desarrollo del afiliado, caso demostrado en los resultados de las hipótesis.

8.2 Recomendaciones

Las actividades de contribución social que se ejecutan deben estar más integradas al desarrollo de los afiliados como el crecimiento sostenible de la cooperativa, dando cumplimiento así a los principios cooperativos que deben estar estrechamente relacionados con la contribución social y el crecimiento sostenible de la cooperativa, afiliados y sociedad. Así los indicadores que presenta el balance social se asociaran y serán analizados con el desarrollo de los afiliados y el crecimiento de la cooperativa para que ambas variables aporten al ciclo de la gestión del balance social y el desarrollo del afiliado como aporte a la contribución social, por lo tanto el informe financiero y social se deben analizar en forma conjunta para establecer que indicadores del informe financiero se deben corregir y que indicadores del balance social deben mejorar para el desarrollo de los afiliados. De continuar analizándose los informes por separado la contribución social puede ser considerada como una filantropía sin un objetivo de crecimiento.

Como prospectiva estratégica para el crecimiento sostenible se debe considerar otros negocios y elementos diferentes para lograr los objetivos integrales entre los afiliados y la cooperativa para la expansión y crecimiento como ser preparación de negocios empresariales.

al mismo tiempo, el propósito de este documento no es ni de proporcionar la respuesta perfecta ni de predeterminar las herramientas, sino sugerir senderos que nos permitan imaginar un futuro compartido por un lado y medir el crecimiento por el otro, además de abogar por más debate e investigación tanto en el movimiento cooperativo como entre el movimiento

cooperativo y otros actores económicos sobre este tema. Con ese espíritu se proporciona material e ideas para avanzar en el debate, haciendo votos para su promoción en todos los organismos y entidades del movimiento cooperativo internacional a todos los niveles. (Bianchi, 2013)

La innovación permite buscar nuevas formas de aprovechar el potencial creativo de una organización y conseguir que todos sus integrantes aporten lo mejor de sí mismos; es una mejora planificada, que surge como consecuencia de necesidades detectadas en el sistema o en las personas involucradas. La necesidad impulsa el cambio que da lugar a un proceso innovador. A través de la innovación se pueden reinventar nuevas formas de entender y mejorar el trabajo (Bellón, 2009, pág. 52)

El uso de los sistemas de información será necesario para el desarrollo de una aplicación dentro de un software para hacer más eficiente la gestión del balance social para obtener un proceso más eficiente para mostrar el desarrollo de los afiliados y entregar de una forma personalizada la contribución de la cooperativa a cada afiliado como se muestra en la tabla siguiente.

Ilustración 9 Comprobante individual de beneficio al desarrollo del afiliado

CACEENP LTDA

Comprobante de beneficos

Codigo	**16454**			
Nombre	**Juan Perez**			
	Participacion economica			
Cuenta Numero	**Ahorros ;**	Inteses generado	Benficio en relación al sector financiero	
16	Aportaciones	23,600	+	6,890
145	Ahorro retirable	2,244	+	1,100
1124	Ahorro navideño	1,869	+	950

APENDICE

1) Descripción de los códigos de los indicadores del balance social

1.1) Membresía voluntaria y abierta

No.	Código	Nombre	Observaciones

1	P1N101	% afiliados activos	Afiliado activo, es la persona que cumple con el valor de las Aportaciones estatutarias en el período de análisis
2	P1N102	% afiliadas activas mujeres	Afiliada activa, es la persona que cumple con el valor de las Aportaciones estatutarias en el período de análisis.
3	P1N103	% afiliados activos con crédito	Afiliado activo con crédito vigente, al día en sus pagos
4	P1N104	% afiliados activos con cuentas de ahorro	Afiliado que tiene algún tipo de ahorro retirable con excepción del valor de Capitalizacion para créditos y aportaciones.
5	P1N105	% ahorrantes menores	Ahorrante menor es la persona con menos de 16 años de edad.
6	P1N106	% ahorro voluntario (captaciones)	Ahorro voluntario (captaciones) : Saldos contables de las cuentas de captación: depósitos a la vista + depósitos a plazo - depósitos pignorados, a la fecha de corte.
7	P1N107	% cartera de crédito mujeres	Saldo de cartera concedida a mujeres.
8	P1N108	% afiliadas mujeres con crédito vigente	Crédito vigente, al día en sus pagos.
9	P1N109	% de créditos < = 30% PIB per cápita	PIB per cápita Producto interno bruto per cápita: es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período. Su cálculo es realizado por una entidad gubernamental (Banco Central)
10	P1N110	% de créditos con cuotas mensuales < = 1% PIB per cápita	Cuota mensual, valor a ser pagado por el afiliado como la amortización mensual de su crédito. Producto interno bruto per cápita: es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período. Su cálculo es realizado por una entidad gubernamental (BCH).
11	P1N111	monto promedio de préstamo por producto a nivel consolidado	Segmentos de crédito: Consumo, Vivienda, Transporte - Vehículo, Comercio, Producción, Salud, Educación
12	P1N112	monto promedio de préstamos concedidos por primera vez a los afiliados, por segmento de crédito (nivel consolidado)	Afiliados nuevos: afiliados con primer préstamo otorgado en el periodo de análisis por segmento de crédito
13	P1N113	monto promedio de préstamos a mujeres por segmento de crédito	Crédito orientado a mujeres, por segmento de crédito a nivel consolidado
14	P1N114	Distribución (valores concedidos) y concentración (# de operaciones) por segmento de crédito en el período de análisis	Existirán 2 gráficos de pastel: valores y # de operaciones. Durante el periodo de análisis.
15	P1N115	% de la colocación por segmento de crédito, por filial	Existirán tantos gráficos de pastel como oficinas existentes. Durante el periodo de análisis.
16	P1N116	Distribución de cartera por producto	Información contable/sistema informático en la que se evidencia la distribución de la cartera bruta (cartera neta + provisiones) por producto financiero, los 5 productos de mayor participación.
17	P1N117	% deserción de afiliados	Porcentaje de afiliados que han salido de la cooperativa durante el periodo de informe
18	P1N118	Relación de cuota de ingreso con respecto a salario Mínimo mensual	Cuota de ingreso, es la aportación de afiliado para abrir una cuenta de ahorros: valor requerido por la cooperativa para ser considerado afiliado de conformidad con su normativa interna, incluye la aportación mas otros importes cobrados al momento de abrir la cuenta.
19	P1N119	% afiliados activos con ingresos menores al valor de la canasta básica	Canasta básica urbana: valor monetario mensual necesario para la adquisición de bienes y servicios básicos por una familia tipo, definido por el Banco Central.

20	P1N120	% afiliados nuevos con ingresos menores al valor de la canasta básica	afiliados nuevos: afiliado ingresado durante el periodo de análisis

1.2) Control democrático de los miembros

No.	Código	Nombre	Observaciones
1	P2N101	% asistencia de afiliados en asamblea general o asambleas sectoriales	El indicador mide el nivel de participación de afiliados en la asamblea general o asambleas sectoriales.
2	P2N102	% asistencia de delegados en asamblea general	Nivel de participación de los delegados en las asambleas legalmente convocadas
3	P2N103	% de afiliados / delegados que participan en elecciones como electores	Mide el nivel de participación de afiliados / delegados en la última elección para designar sus delegados / directivos que constan en el registro de afiliados habilitados que cumplan requisitos según manual de gobernabilidad
4	P2N104	% mujeres delegadas	Porcentaje de mujeres dentro de la plana de delegados a la Asamblea
5	P2N105	% mujeres en las Juntas Directiva y Vigilancia	Porcentaje de mujeres dentro de las Juntas Directiva y Vigilancia. Incluir principales y suplentes.
6	P2N106	% de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Indicador que mide la representatividad de la comunidad local en las instancias de representación de los afiliados en la cooperativa: Junta Directiva y Vigilancia. Incluir principales y suplentes
7	P2N107	Composición de los órganos de gobierno y colaboradores, desglosado por género, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Órganos de gobierno: Junta Directiva y de vigilancia y Comités; Indicadores de diversidad: Género: Hombre/Mujer; Grupos de edad: Menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50.

1.3) Participación económica de los miembros

No.	Código	Nombre	Observaciones
1	P3N101	% Aportación (capital social)co respecto al patrimonio total	Peso porcentual de capital social (cuenta contable) sobre el total del patrimonio de la cooperativa, saldos a la fecha de corte.
2	P3N102	% reservas voluntarias (aprobadas por Asamblea General) al patrimonio total	Evidencia de política de incremento del patrimonio institucional de la cooperativa y mejoramiento de solvencia institucional, saldos a la fecha de corte.
3	P3N103	Reservas legales con relación al total de afiliados	Relación de total de reservas legales para el número total de afiliados. Mide el porcentaje de participación acumulado durante los años de vida de la cooperativa.
4	P3N104	Tasa de interés pasiva ponderada	Tomar en consideración la tasa pasiva ponderada de las captaciones de los afiliados y nivel de inflación anualizada, establecido por el Banco Central, vigentes a la fecha de corte. A la tasa de interés pasiva ponderada restar la tasa de inflación anualizada.
5	P3N105	Cobertura de gastos administrativos con relación al margen financiero	Evidencia la sostenibilidad financiera de la cooperativa; ingresos financieros menos egresos financieros. MARGEN FINANCIERO
6	P3N106	Promedio de transacciones de los afiliados en el periodo de análisis	Evidencia el nivel de transaccionalidad de los afiliados en la cooperativa durante el periodo de análisis. Las transacciones a considerar son: depósitos y retiros en cuentas de ahorros, apertura y cancelaciones de DPF

1.4) Autonomía e independencia

No.	Código	Nombre	Observaciones
1	P4N101	Política de niveles de aprobación de créditos y captaciones	Evidencia de política de descentralización de decisiones; considerando que existe una estructura que ampara su adecuada aplicación
2	P4N102	% endeudamiento externo en relación al activo total	Endeudamiento externo: saldo de préstamos con costo de instituciones financieras u otras fuentes de recursos a la fecha de corte
3	P4N103	% concentración por fuentes de fondeo	Distribución del saldo de las cuentas del pasivo que se consideran como fuentes de fondeo, como captaciones de los afiliados a la vista y a plazo, y endeudamiento externo. Relacionadas con el total de ACTIVOS

1.5) Educación formación e información

No.	Código	Nombre	Observaciones
1	P5N101	% de empleados, miembros de las Juntas Directiva y de Vigilancia, Delegados y/o Comités y afiliados; capacitados.	Capacitación, son todos los eventos realizados por los empleados y externos a la institución. Indicador que mide el nivel de ejecución de la política de mejoramiento de competencias de los empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia, Delegados y/o Comités y afiliados de la cooperativa. La capacitación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los cargos de los capacitados. Datos a la fecha de corte.
2	P5N102	% de cumplimiento de presupuesto de capacitación empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia , Delegados y/o Comités y afiliados	Nivel de inversión ejecutada con respecto a su planificación
3	P5N103	% cumplimiento de horas de capacitación requeridas por estatuto	Capacitación se refiere a: Todo tipo de formación profesional e instrucción, Licencias de estudios pagadas que la cooperativa concede a sus empleados, Formación o educación realizada fuera de la cooperativa pagada total o parcialmente por la cooperativa
4	P5N104	% de empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia y Comités formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la cooperativa.	Dividido por empleados, miembros de las Juntas: Directiva y Vigilancia y Comités
5	P5N105	Porcentaje de afiliados que recibieron cualquier tipo de iniciativa de formación cooperativa.	Iniciativas de formación cooperativa incluyen actividades a través de: talleres, charlas, boletines, información en página web.
6	P5N106	% de afiliados que recibieron cualquier tipo de iniciativa para mejorar la educación financiera.	Educación financiera: La capacidad de entender conceptos de gestión financiera y de comprender y dar opiniones bien fundadas con respecto al uso de productos y servicios financieros. Iniciativas sobre educación financiera: Este indicador podría incluir actividades relacionadas con:- el uso de la página Web de la cooperativa, - publicaciones sobre educación financiera, - cursos de formación o seminarios, - actividades iniciadas conjuntamente con organizaciones externas (ej.: grupos comunitarios, etc. Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.

1.6) Cooperación entre cooperativas

No.	Código	Nombre	Observaciones

1	P6N101	% de cumplimiento del # de alianzas planificadas con otras cooperativas de ahorro y crédito y/o FACACH	Incluir cualquier tipo de alianza, financiera y no financiera determinada en el POA
2	P6N102	# de eventos en alianza con otras cooperativas de ahorro y crédito y/o FACACH	Incluir cualquier tipo de alianza, financiera y no financiera determinada en el POA
3	P6N103	% Fondeo procedente de cooperativas de ahorro y crédito	Identifique el saldo de en cuentas de ahorros y DPF con otras cooperativas. Identifique el peso porcentual de este saldo con respecto al total de las captaciones de ahorros y DPF. Datos a la fecha de corte.
4	P6N104	Relación de tasa de interés ponderada del fondeo con otras cooperativas de ahorro y crédito, con respecto a la tasa de interés ponderada de otras fuentes de endeudamiento externo	Porcentaje, Evidencia costo de fondeo con cooperativas. Identifique tasas de interés de cada financiamiento de origen de cooperativa. Determine la tasa ponderada de fondeo proveniente de cooperativas y compárela con la tasa ponderada proveniente de otras fuentes externas de fondeo con costo (CFN, BEV, otros organismos nacionales o internacionales).
5	P6N105	% de ahorro por economía de escala por acciones de integración con otras cooperativas de ahorro y crédito (Adquisiciones, proveedores, eventos de capacitación)	Compare la diferencia entre la contratación de manera individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones cooperativas. Identifique beneficios adicionales
6	P6N106	% de participación en organismos de integración	Participación en las actividades de FACACH, nivel de importancia para la cooperativa en participar o no con su ente de integración.

1.7) Compromiso con la comunidad

No.	Código	Nombre	Observaciones
1	P7COMN101	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción, determinados en el POA	Indique las prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción del cliente, tales como:• Frecuencia de los estudios de satisfacción del cliente, • Requisitos estándar respecto a la metodología de los estudios, y • Mecanismos que tienes los clientes para hacer llegar sus opiniones. Indique los resultados o conclusiones clave de los estudios (basados en muestras estadísticamente relevantes) llevados a cabo durante el período objeto del informe, relativos a información sobre: • La cooperativa como tal, • Una categoría principal de productos o servicios, o • Lugares significativos donde se realizan operaciones.
2	P7COMN102	% de satisfacción de servicios financieros, parámetros determinados en el POA	Especificar el % de satisfacción de afiliados-clientes con respecto a los servicios financieros ofertados por la cooperativa
3	P7COMN103	# Convenios con otras instituciones que prestan otros servicios para afiliados, determinados en el POA	Otros servicios: salud, descuentos en instituciones comerciales, etc.
4	P7COMN104	Cobertura en comunidades donde no existen otras instituciones de servicios financieros	Se refiere al porcentaje de puntos de atención físicos (oficinas- ventanillas) en comunidades donde no existe presencia física de otras organizaciones que presten servicios similares, no considerar la Banca Publica, con respecto al total de puntos de atención
5	P7COMN105	Puntos de atención a afiliados en comunidades rurales	Canales no convencionales de atención en comunidades rurales
6	P7COMN106	# de beneficios dirigidos a afiliados en ámbitos distintos a servicios financieros	Seguro médico, odontológico, becas estudiantiles, cursos vacacionales, seguro de vida, gastos funerarios, maternidad, otros.
7	P7COMN107	% de crédito para necesidades sociales (vivienda, salud, educación) definidas en el reglamento de crédito, sección concentración de cartera.	Identificación de saldo de cartera bruta (cartera neta+ provisiones) correspondiente a productos destinados a necesidades sociales por destino de crédito

8	P7COMN108	% de crédito para necesidades productivas definidas en el reglamento de crédito, sección concentración de cartera.	Identificación de saldo de cartera bruta de micro crédito y PYMES (cartera neta+ provisiones) correspondiente a productos destinados a necesidades productivas, ya sean de sectores de servicios, producción o comercio
9	P7COMN109	Relación tasa de interés efectiva vs tasa máxima (por segmento de crédito) ponderada.	Comparación entre la TEA promedio de los préstamos concedidos por la cooperativa durante el periodo de análisis con respecto a la tasa de interés máxima permitida por el Banco Central.
10	P7COMN110	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas con capacidades especiales.	Este indicador se centra en las iniciativas para mejorar el acceso a las personas con capacidades especiales, iniciativas implementadas específicamente para eliminar barreras. A efectos de este indicador, debería hacerse referencia a personas con capacidades especiales que aún están consideradas capaces de gestionar sus propios asuntos financieros.
11	P7COMN111	Iniciativas para apoyar el mejoramiento de la salud de la comunidad en general en relación con enfermedades graves. Identificados en el POA	Control de riesgo: Prácticas que intentan limitar la exposición y transmisión de enfermedades. Enfermedades graves tales como: VIH/SIDA, diabetes, cáncer de mama, enfermedades osteomusculares, estrés, epidemias causadas por desastres naturales.
12	P7GOBN101	Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	El nivel de incumplimiento legal y normativo (CONSUCOOP, CNBS, DEI, GOBIERNOS LOCALES, MUNICIPALIDADES); dentro de la cooperativa ayuda a indicar la capacidad de la dirección para asegurar que las operaciones se ajusten a ciertos parámetros de desempeño. Desde un punto de vista económico, asegurar el cumplimiento legal ayuda a reducir el riesgo financiero provocado directamente por las multas, o indirectamente por los impactos sobre la reputación. La fortaleza del historial de cumplimiento de una cooperativa puede afectar también a su capacidad para ampliar las operaciones u obtener autorizaciones.
13	P7GOBN102	Mecanismos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por la normativa de transparencia de información	Se debe evidenciar la política de transparencia de la cooperativa en cuanto a tasas de interés, requisitos, procedimientos, costos al afiliado por los servicios, etc.
14	P7GOBN103	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Indique el valor monetario de la ayuda económica recibida durante el período de análisis, esta ayuda puede ser: créditos fiscales; subvenciones; becas de investigación; premios con dotación económica; excención de regalías; ayudas financieras de organismos de crédito.
15	P7GOBN104	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Desarrollo de políticas públicas: Actividades organizadas o coordinadas para influir en la formulación de políticas gubernamentales. Actividades de lobby se refiere a los intentos de persuadir o influenciar a personas que ocupan cargos políticos, o que son candidatos a dichos cargos, para promover políticas y/o influir en el desarrollo de la legislación o las decisiones políticas. En este indicador se hace referencia a grupos de presión ante cualquier nivel gubernamental (incluso del gobierno local) o ante instituciones internacionales, como por ejemplo las acciones a través de instituciones de integración
16	P7AMBN101	Iniciativas de reciclaje	Descripción de iniciativas de reciclaje de materiales utilizados en el proceso de generación de productos y servicios.
17	P7AMBN102	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Este indicador describe la contribución de la cooperativa informante a la conservación de la base de recursos y sus esfuerzos para reducir la intensidad de uso de materiales e incrementar la eficiencia de la economía. Estos son objetivos expresos del Consejo de la OCDE y de diversas estrategias nacionales de sostenibilidad. En el caso de instituciones financieras el uso de energía eléctrica, agua, combustible, reciclaje de equipos tecnológicos, muebles y enseres, etc. el indicador deberá visibilizar el ahorro de cada uno de los rubros durante el periodo de medición (los que apliquen).
18	P7PROVN101	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares de filiales	La influencia que una cooperativa puede tener sobre la economía local se extiende más allá de los empleos directos y el pago de salarios e impuestos. Una cooperativa puede atraer inversiones adicionales en la economía local de forma indirecta, si apoya a las empresas locales a través de su cadena de proveedores. Proveedores locales: Son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la cooperativa informante (es decir, no se realiza un pago internacional al proveedor). La definición geográfica del término “local” puede variar, ya que en algunas circunstancias las ciudades y regiones de un país, o incluso países de pequeño tamaño pueden considerarse razonablemente “locales”.

19	P7PROVN102	% de proveedores calificados en función de criterios relativos a la aplicación de las buenas prácticas laborales.	Enlistar los procedimientos integrados para la calificación de proveedores que cumplen con buenas prácticas laborales.

2) Gestión Organizacional Cooperativa
Sus Dimensiones y Conceptualización

Dimensión	Concepto
Gestión Filosófica e Identidad	La organización cooperativa debe contar con actividades claramente definidas para la comunicación, educación, promoción y aplicación de los valores y principios cooperativos, tanto entre los asociados como la comunidad en la que se desenvuelve. Así como también, la divulgación entre los asociados de los objetivos que dan razón a la existencia de la organización. Comprende la doctrina, la misión, la visión y los valores de gestión.
Gestión Política	Entendida esta como el análisis de la estructura política, roles y estructura de poder, capacidad para integrar las dimensiones empresarial y social, definición de políticas, mecanismos de participación, procesos de toma de decisiones, mecanismos de información y comunicación y establecimiento de relaciones internas y externas
Gestión Estratégica	Observa la forma cómo se estudia y analiza el contexto político, económico, financiero, social y cultural, en que gravita la cooperativa y la forma cómo se determinan y se ponen en práctica las acciones estratégicas de la organización
Gestión Asociativa y Comunitaria	Comprende las acciones que realiza la organización para crear y fomentar la identidad y el sentido de pertenencia del grupo humano y la comunidad a la que pertenece a partir de los valores y principios cooperativos. Implica la integración, la participación, la equidad, la educación y la responsabilidad social en sus alcances económicos, sociales y ambientales.
Gestión Empresarial	Está determinada por las actividades que garantizan la operación y rentabilidad del negocio asegurando la estabilidad de la organización cooperativa. Tiene en cuenta los procesos de dirección, relaciones, comercialización, control, rendición de cuenta, generación de bienes y servicios al asociado y a la comunidad.

3) Instrumento de medición

Encuesta

Instrucciones: a continuación se le presentan una serie de preguntas. Marque con una (X) la respuesta que usted considere considere conveniente según los criterios de selección (A,B,C,D,E).

Tome en cuenta que no hay respuestas equivocadas o malas, favor conteste con honestidad, sus respuestas son confidenciales y se utilizaran con el único objetivo de investigación educativa.

A Muy de acuerdo <==========> Siempre
B De acuerdo <==========> La mayoría de las veces si
C Ni de acuerdo ni en desacuerdo <=====> Algunas veces si algunas veces no
D En desacuerdo <==========> La mayoría de las veces no
E Muy en desacuerdo <==========> Nunca

No.	Preguntas	A	B	C	D	E
	GESTION					
	PLANIFICACION					

4) **Estadísticos descriptivos**

4.1) Desviación estándar Gestión Balance Social y Desarrollo del afiliado

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿La cooperativa gestiona sus actividades de acuerdo con su objeto social y su finalidad, satisfaciendo las necesidades comunes de los asociados?	100	1.00	3.00	1.7800	.97006
¿La planificación que establece la cooperativa en sus actividades garantiza el cumplimiento de los principios cooperativos?	100	1.00	3.00	1.4500	.55732
¿Existe conflicto de interés al momento de brindar un servicio o producto de la cooperativa?	100	1.00	2.00	1.3900	.49021
¿Existe apoyo reciproco entre afiliados y la cooperativa para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes?	100	1.00	3.00	1.8300	.98530
¿Las actividades de la cooperativa se ejecutan en el contexto ético, económico, educativo y social. Útil para los afiliados y comunidad?	100	1.00	3.00	1.4300	.53664
¿Los afiliados al pertenecer a la cooperativa mejoran su calidad de vida?	100	1.00	3.00	1.4200	.51601

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Se cuenta con planes de evaluación del Balance social del progreso de los afiliados?	100	1.00	3.00	1.8300	.97499
¿Se cuenta con indicadores para evaluar la actividad social de la cooperativa con los afiliados y comunidad?	100	1.00	3.00	1.4300	.53664
¿Se cuenta con planes de evaluación del progreso de los afiliados en el desarrollo de la comunidad?	100	1.00	2.00	1.4100	.49431
¿Se evalúa si existe preferencia con afiliados de determinada empresa o estatus económico?	100	1.00	3.00	1.7900	.96708
¿La cooperativa cumple con el seguimiento adecuado del Balance Social que le permita identificar el mejoramiento económico del afiliado?	100	1.00	2.00	1.4200	.49604
¿La cooperativa cumple con el seguimiento adecuado del Balance Social que le permita identificar el mejoramiento social del afiliado?	100	1.00	2.00	1.4000	.49237

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.

¿Los afiliados al pertenecer a la cooperativa mejoran su condición económica?	100	1.00	2.00	1.4100	.49431
¿Se preparan programas que incentiven al afiliado a un control de sus créditos?	100	1.00	3.00	1.4400	.53786
¿Se preparan programas que incentiven al afiliado a una cultura de ahorro?	100	1.00	3.00	1.8200	.97835
¿ Es activa la participación económica de los afiliados con la cooperativa?	100	1.00	2.00	1.4100	.49431
¿ Promueve la cooperativa el desarrollo de los afiliados comerciantes?	100	1.00	3.00	1.4500	.53889
¿Los intereses de los prestamos se ajustan responsablemente ayudando a la economía del afiliado?	100	1.00	3.00	1.8200	.97835
¿Se desarrollan programas de captación de fondos que sean eficaces para lograr la independencia financiera del afiliado?	100	1.00	4.00	1.9400	1.06192
¿Los afiliados al pertenecer a la cooperativa mejoran su nivel educativo?	100	1.00	4.00	1.9300	1.06605

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.

¿Se desarrollan programas de educación financiera en relación a las deudas que sean eficaces para lograr la independencia financiera del afiliado?	100	1.00	4.00	2.0100	1.12362
¿Existe capacitación sobre beneficios que ofrece la cooperativa en los créditos?	100	1.00	4.00	1.9900	1.11460
¿Existe capacitación sobre beneficios que ofrece la cooperativa en los ahorros?	100	1.00	4.00	1.9900	1.11460
¿Existe capacitación sobre beneficios que ofrece la cooperativa en los excedentes ?	100	1.00	4.00	1.9800	1.11898
¿Los afiliados al pertenecer a la cooperativa mejoran su compromiso social?	100	1.00	4.00	1.9100	1.05500
¿Se realizan campañas de interés público en la comunidad, como campañas de salud?	100	1.00	3.00	1.4300	.53664
¿Apoya a instituciones a través de donaciones y financiamiento de proyectos?	100	1.00	4.00	1.9200	1.07007
¿Cree usted que al abrir nuevas filiales la cooperativa las personas tendrán mayor oportunidad inclusión financiera.	100	1.00	3.00	1.4300	.53664

Bibliografía

Martínez Pineda, J. M. (2013). Identificación de factores de crecimiento de las mipymes diagnosticadas en la asignatura de Diagnóstico Empresarial. *PUNTO DE VISTA*, 127-150, P137.

. (International Accounting Standards Committee Found, N. 2. (2010, B1696). *NIIF.* London : IASC Foundation Publications Department.

Agirre, Amaia. (2001, p101). Los principios cooperativos “atractores” de la gestión eficiente: su medición. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93-113.

Aguero, J. (2007). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICA. *Vision de futuro*, 1-27.

Aguirre, A. (2001, p105). Los principios cooperativos atractores de la gestion eficiente. *Revista de economia Publica, Social y Cooperativa*, 93-113.

Aleman , A., Rivera, C., & Labrador , O. (2000,p13). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9-19.

Aleman, J., Rievera, C., & Labrador, O. (2008). *Ciencias sociales*, 9-19.

Aleman, J., Rivera, C., & Labrador, O. (2008). Responsabilidad y Balance Social en las Cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9 a la 19.

Aleman, J., Rivera, C., & Labrador, O. (2008). Responsabilidad y Balance Social en las Cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9 a la 19.

Alianza Cooperativa Internacional, ACI. (06 de 06 de 2015). *Balance Social*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de aci.americas.coop: http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394

Arias, M. D. (1996, p60). *El credito Bancario en Costa Rica .* San Jose, Costa Rica: Publicaciones de la UNED .

Avila Baray , H. L. (2006, p23). *Introduccion a la metodologia de la investigación.* Chihuhua, Mexico: Eumed.NET.

Banco Central de Honduras . (18 de 10 de 2010). *Tasa de interes activa*. Recuperado el 18 de 12 de 2014, de BCH.HN: http://www.bch.hn/faq_economicas.php

Banco Credicoop. (2016). *Balance Social Cooperativo.* Buenos Aires, Argentina: Banco Credicoop.

Barba Ballas , D., & Gavilanez Vega, M. (19 de Mayo de 2016). Gestion Social en las Cooperativas de Ahorro y Credito. (U. UNEMI, Ed.) 4- 9.

Barba Bayas , D., & Gavilanez Vega, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 30-38.

Belen , A., Lopez, P., & Canto, C. (2000). Las cooperativas en el marco de la teoria de la agencia. *Red de revistas Cientificas de America Laina, El Caribe, España y Portugal*, 169 - 188.

Bermúdez, L. T., & Rodriguez, L. F. (2013, p103). *Investigacion en la gestion empresarial.* Bogota, Colombia : Ecoe Ediciones .

Bianchi, P. (2013). Revisitando el futuro, Crecimiento cooperativo para el siglo XXI . *CICOPA, ACI* , 8-56.

Cabra de Luna , M. A. (2001, p59). Propuesta de balance social para fundaciones. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 51-58.

CACEENP. (2013). *Politica de excedentes.* Puerto Cortes : caceenp .

CACEENP. (2015). *Manual de responsabilidad social .* Puerto Cortes : CACEENP.

CACEENP, M. A. (2008). *Reglamento de ahorros .* Puerto Cortes.

Capron , M. (2008). Intereses, límites y perspectivas de un nuevo instrumento de autoevaluación de las organizaciones: el balance social cooperativo. *CIRIEC*, 11-15.

Capron, M. (2001, p87). Intereses, límites y perspectivas de un nuevo instrumento de autoevaluación de las organizaciones: el balance social cooperativo. *Revista de Economía Pública, Social yCooperativa*, 79-92.

Carrasco, I. (2015). La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas. *CIRIEC*, 10-18.

Casado, J. C. (2002). *Alta Fidelidad, técnicas e ideas operativas para lograr la lealtad del cliente a través del servicio.* España: ESIC.

Cervantes, A. I., & Alejo, L. E. (2014). Gestión y Estrategia. *Administracion, Universidad Autonoma Metropolitana*, 54-144.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración .* Mexico : McGraw-Hill Interamericana .

Chomel, C., & Couturier , J. (2008,p6). EL procedimiento del Balance Social Cooperativo. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 169-187.

CNBS. (10 de 2011). Recuperado el 12 de 09 de 2012, de http://ftp.cnbs.gov.hn/circulares/CNBS2011/C193_2011.pdf

Comision Nacional de Bancos y Seguros . (2011, p3). Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Credito . *Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Credito*, 11.

Congreso Nacional . (2004, p22). *Ley del Sistema Financiero .* Tegucigalpa: ENAG.

Congreso Nacional . (2014). *Ley de Cooperativas y su Reglamento.* Tegucigalpa: OIM Editorial S.A de C.V.

Congreso Nacional . (2014,p21). *Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento .* Tegucigalpa: ENAG .

CONSUCOOP. (2015, p10B). NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR MEDIO DE Filiales y ventanillas. *LA GACETA*, 54-81.

cooperativa ACCOVI de RL. (2005). *Libro Cooperativo .* San Vicente: Comite de Educación .

Correa Jaramillo, J. G. (2007). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y BALANCE SOCIAL. *Semestre economico*, 87-102.

Cuñat Gimenez , R., & Coll Serrano, V. (2007). Contribuyen las cooperativas de reciente creación al desarrollo Local. *GAYAPA,* , 8-29, 23.

De Sagarra, A., & Spalding, C. (2002, p27). *Soporte para la Movilizacion de Ahorros, Diciplinas financieras par las Cooperativas de Ahorro y credito.* Panama: IMPRESORA PACIFICO S.A.

Dewey, J. (2004). *Democracia y educación .* Madrid : MORATA, S.L .

Diaz Garcia, S. (2013). Lo humano en la Teoria de las Organizaciones . *Visión Gerencial*, 45-57.

Diaz Narváez , V. P. (2009, p182). *Metodologia de la investigación cientifica y bioestadistica .* Santiago, Chile : RIL editores. .

Elorriaga, A. M. (2001). Balace social un reto para las cooperativas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 25-50.

Escribano, G. (2010). Teorias del Desarrollo económico. *UNED*, 12-46 .

Estatutos CACEENP Ltda. . (2011). *ESTATUTOS.* Puerto Cortes.

Fernandez, L., & Geba, N. (2000,p19). Un modelo argentino basado en la identidad cooperativa. *Balance Social Cooperativo Integral*, 1 a 72.

Fernandez, M. E. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de ciencias sociales (RCS)* , 237- 253 .

Freire, P. (2007). La educación como práctica de la Libertad. En P. Freire. Montevideo: Siglo XXI S, A de C.V.

Gandarillas, J. G. (2012). *Vizualizando el Futuro.* La Paz, Bolivia: Scorpion.

Garrido , J. (2012, p93). *Visualizando el futuro .* La Paz, Bolivia: MICRO SMALL.

GITMAN, L. J. (2009). Principios de Administracion Financiera .

Gomez Lopez , L. (2007). HUMANISMO Y GESTIÓN HUMANA. *ELEUTHERA* , 6-22.

Gonzales Gil, G. F. (2015). *Balance Social Como Herramienta Gerencial.* Aragua: Universidad de Carabobo.

GRACE, D. (2011, p84). *Ley Modelo para cooperativas de ahorro y credito.* Mexico: World Council of Credit Unions.

Hernandez Sampieri , Roberto ; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Maria del Pilar. (2010, p245). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Iborra, M., Dasi, A., Dolz, C., & Ferrer, C. (2003,p115). *FUndamentos de direccion de empresas.* Valencia,: PARAINFO.

Icart Isern, M. T., Gallego, C. F., & Pulpón Segura, A. (2006, p34). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una Tesina.* Barcelona, España: Graficas Rey S.L.

International Acconting , S. (2009, p18). *NIIF para las PYMES.* London,: IASCF, IASB.

International Accounting Standards Committee Found. (2010, B1695). *NIIFF.* London : IASC Foundation Publications Department.

J. M., & Jaramillo , J. L. (2005). Valor Percibido por el Cliente como una herramienta para el analisis competitivo. *AD-MINISTER Universidad*, 97-113.

Jaramillo Correa, J. G. (2007,). Evolucion Historia de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social . *Semestre Economico*, 16, p94.

Lasserre, G. (2008). *El Hombre Cooperativo.* Bogota, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento. (2014).

Manzano Martin , M. I., & Robles Paramino, M. P. (2016). *La Importancia del Balance Social como Intrumneto de Gestión.* Valladolid: Universidad Valladolid.

Marcuello Servos , C., & Saz Gil , M. I. (2008). Los principios cooperativos facilitadores de la innovacion. *REVECO, Revista de estudios cooperativos*, 59-79, 61.

Martinez Charterina, A. (2014). LAS COOPERATIVAS Y SU ACCIÓN SOBRE LA SOCIED. *Redalyc* , 6-17.

Martinez, J. C. (2008). Puntos Fuertes y Debiles de las Cooperativas desde un concepto amplio de Gobierno. *REVESCO*, 65-93, 21 .

Montes , V. L. (2009). El Balance Social una Importante Herramienta de Gestión. *Instituto de Estudios Cooperativos*, 4-12. Recuperado el 26 de 03 de 2018

Moral , A. M. (2000, p28). La fidelidad del socio como indicador de la eficiencia empresarial en la sociedad cooperativa. *CIRIEC, España* , 23-50 .

Ortega, C. P. (2011). ¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? . *CIRIEC*, 22-32.

Ressel, A. B. (5 de septiembre de 2012). El Balance Social y su Importancia Como Instrumento de Medición . *RULESCOOP*, 8-19.

Reyes, G. (2009). TEORÍAS DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL ARTICULACIÓN CON EL PLANTEAMIENTO DE DESARROLLO HUMANO. *Tendencias* , 22-26.

Rissotto, H. (2013). El balance social y la gestión de las empresa. *UCA* , 18-25.

Rivas Bonet, M. (Noviembre de 2001). El balance social como instrumento para la evaluación de la acción social en las entidades no lucrativas. *CIREC, Revista de economia Publica, Social y Cooperativa*, 115-147.

Rivera, C., Aleman, J., & Labrador, O. (2008,p15). Responsabilidad y balance social en las empresas cooperativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 9-19.

Rivera, R. (2007). *Los derechos e intereses colectivos .* Bogota: Editorial ABC.

ROELANTS, B. (2013). Crecimiento Cooperativo para el siglo XXI. *CICOPA*, 9-56.

Rojo, J. M. (2006). Analisis descriptivo y exploratorio de datos . *Laboratorio de estadistica* , 1- 56.

Rubi, L. V. (2003,p96). *Glosario de terminos financieros,c ontables, administrativos, computacionales y legales. .* Distrito Federal, Mexico : Plaza y Valdes S.A de CV. .

Sampieri, R., & Fernandez, C. (2003, p10). *Metodologia de la investigacion .* Distrito Federal, Mexico : Mc Graw- Hill Interamericana .

Sanchez Bajo , C. (2013). Crecimiento Cooperativo para el siglo XXI. *CICOPA, ACI*, 15-16.

Sanchez, M. R. (2001, p10). *La Econonia Cooperativa como alternativa empresarial.* Mancha: Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha.

Sanz , M. d. (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa. *CIRIEC-España*, 33-51.

Sárraga, A., & Spalding, C. (2002, p 27). *Soporte para la movilización de ahorro, Disciplinas Financieras para Cooperativas de Ahorro y Credito.* Panama: IMPRESORA PACIFICO, S.A .

Soler Romero, J. A., & Hernnades Peña, D. A. (2017,2). Aspectos en común entre Responsabilidad Social Empresarial y cooperativismo. *Facultad de las Ciencias administrativas y contables de la Universidad De La Salle, Bogotá, Colombia*, 21.

Stanton , W., Etzel, M., & Walker, B. (2010, p175). *Fundamentos del Marketing .* Mexico: McGarwHill.

Tormo, F. S. (2002, p218). La identidad cooperativa como garantia de futuro . *Revista Economica Publica, Social y Cooperativa*, 215-242.

Vasquez Hernandez, M. (2016). Las Sociedades Cooperativas, una expresión de Economía Social Solidaria . *Economia y Sociedad* , 7-22.

Vega, E. R. (2015). *Cartera de creditos .* Puerto Cortes: CACEENP.

Vega, E. R. (2015). *Interes Colectivo.* Puerto Cortes: CACEENP.

WOCCU. (2009). En D. C. Richardson. Madison, Wisconsin, 52701 USA: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

WOCCU. (2011, p79). *Ley Modelo para la cooperativas de ahorro y credito .* Mexico: World Council Of Credit Unions.

Zabala Salazar, H. (2009). *PROPUESTA DE MODELO TEÓRICO Y METODOLÓGICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOCIAL Y CONSTRUCCIÓN DEL BALANCE SOCIAL PARA EL COOPERATIVISMO ANTIOQUEÑO.* Antioquia: ASOCIACIÓN ANTIOQUEÑA DE COOPERATIVAS.