



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales



Tesis para obtener el título de:

Licenciando en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales

Presenta:

Laura Rocío Tovar Sánchez

Análisis Descriptivo para Medir la Responsabilidad Social en las Cooperativas

de Ahorro y Préstamo

Dirigido por:

Dr. Ignacio Almaraz Rodríguez

ENERO 2017

RESUMEN

El desarrollo de las empresas es muy variante de acuerdo al tipo de personas que las integran y más de quienes las dirigen, se desenvuelven según la ética y propósitos de sus directivos, lo cual puede llevar a que sea una empresa socialmente responsable y que le importe el bienestar de todos los que colaboran para la misma, o simplemente busca el beneficio económico. Hoy en día existen maneras y métodos para analizar y evaluar que tanto interés se tiene por un desarrollo social y económico. En la actualidad hay un gran interés por cuidar el medio ambiente y el bienestar de las personas que trabajan para las mismas y a su vez por su comunidad, son aspectos que encajan en el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la cual es aplicada para un ambiente ético que considera que rendir cuentas es deber de todos los que laboran en las empresas, considerando desde los altos mandos hasta los puestos inferiores. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha emergido con la intención de que las empresas guíen sus operaciones con parámetros éticos, reconoce la transcendencia del rol de la empresa y el compromiso que está tiene con sus colaboradores, sus consumidores, el medio ambiente y la sociedad en pleno. Para tener una noción actual y real de empresas que están en funcionamiento, se elaboró y aplicó un cuestionario a sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a directivos, socios y empleados. Con esto se pretende evaluar las cuatro dimensiones básicas de acuerdo a Carroll; filantropía, legal, ética y económica. Los modelos existentes son para evaluar el desempeño de las cooperativas, pero no solo se conoce la pirámide de Carroll (modelo de los cuatro escalones), sino que también se reconoce el modelo de la intersección de círculos y el modelo de los círculos concéntricos. Las cooperativas no sólo buscan satisfacer las necesidades económicas de los asociados, sino que también los vinculados con aspectos sociales y culturales, ya que es su naturaleza como cooperativas. A partir de esto, es que nace el término de Responsabilidad Social Cooperativa (RSC), porque sus elementos diferenciadores son el ejercicio de sus principios y valores establecidos en el cooperativismo (Doctrina, sistema y movimiento). Por otro la contabilidad de una empresa es indispensable, ya que influyen factores como la ética y responsabilidad económica, el rendir cuentas de contabilidad es primordial para una buena comunicación, por esto es que se creó el modelo de Balance Social. Mientras que la ACI América adoptó en 1998 el modelo de Balance Social Cooperativo (BSCoop), siendo la identidad de las cooperativas. Considerando lo anterior, la investigación realizada tiene como objetivo identificar si las cooperativas de ahorro y préstamo poseen prácticas de Responsabilidad Social y si este concepto es reconocido e interiorizado en sus participantes por medio de un estudio cuantitativo. Para poder dar solución al análisis de la investigación y brindar resultados verídicos, se elaboró y aplicó encuestas a directivos y socios de una caja popular de ahorro y crédito.

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, Responsabilidad Social Cooperativa, Desarrollo Social, Cuidado del Medio Ambiente, Evaluación, Cumplimiento, Cooperativismo, Balance Social Cooperativo.

DEDICATORIA

Toda mi vida educacional y formación personal se las debo a mis padres, ellos quienes me formaron como persona, siempre dándome consejos y apoyándome en todos los aspectos, esforzándose sin importar las circunstancias, mostrando su mejor cara y buscando darnos todo lo necesario para que nosotras como hijas no tuviéramos carencias. En el lapso de mi corta vida considero que soy feliz; tengo amor y apoyo moral, lo cual me lleva a decir que nunca me ha hecho falta nada, y todo es gracias a mis papás.

Como mujer siempre he dicho que mi héroe, es mi papá porque ha sido el mejor, reconozco que fue exigente y en ocasiones creí que era duro, al pasar los años reconocí que él actuaba de esa manera con la finalidad de que yo fuera una persona de bien y con valores, eso si nunca dejo de ser amoroso y atento a pesar de que la mayor parte del año estuviera lejos de nosotras. Mi mamá, la mejor para mí, nos decía que él siempre estaba con nosotras por lo tanto no sentimos tanta su ausencia, ya que cada que podía se comunicaba, así que vuelvo a recalcar que han sido una gran pareja y formaron una familia unida, a mi consideración sencilla con valores y principios, siendo unos grandes padres.

AGRADECIMIENTOS

Es momento de agradecer a todos aquellos que fueron punto clave en mi formación profesional y personal.

Quiero reconocer y expresar lo agradecida que me encuentro con el Dr. Ignacio Almaraz Rodríguez y la Dra. Graciela Lara Gómez, por su apoyo incondicional y motivación, que a pesar del tiempo demorado siempre estuvieron a disposición. Reconozco que son grandes personas tanto en el ámbito profesional y personal, que desde que los conocí se ganaron mi respeto y admiración.

Por ultimo mis agradecimientos a las personas que intervinieron de alguna u otra manera para brindarme su apoyo.

Gracias.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Justificación	1
2. RESPONSABILIDAD SOCIAL, ORIGEN Y TRAYECTORIA	5
2.1. Antecedentes de responsabilidad social corporativa	5
2.2. Diferentes acepciones de la RSC	6
2.3. Prácticas Socialmente Responsables en las Cooperativas	9
2.4. La RSC desde la perspectiva de Organismos Internacionales	13
2.5 Modelos de Responsabilidad Social	16
2.5.1 Modelo de los Cuatro Escalones.....	17
2.5.2. Modelo de los Círculos Concéntricos	18
2.5.3. El Modelo de la Intersección de Círculos.....	20
2.6. La RSC en las cooperativas	21
2.7. El Balance Social desde la Perspectiva de la ACI.....	23
2.8. Otras Propuestas Basadas en el Balance Social.....	24
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Información General de la Cooperativa caso de Estudio.....	31
3.1.1. <i>Historia</i>	31
<i>Misión</i>	32

<i>Visión</i>	32
<i>Colaboradores</i>	32
<i>Socios</i>	33
<i>La asamblea</i>	34
<i>Cooperativismo</i>	35
<i>Servicios</i>	37
<i>Créditos</i>	38
<i>Ahorro</i>	40
<i>Oficinas</i>	45
1.2. Metodología de Trabajo	47
<i>Objetivos</i>	47
<i>Preguntas de Investigación</i>	48
<i>Hipótesis</i>	48
<i>Diseño del instrumento</i>	49
<i>Análisis descriptivo</i>	49
<i>Información demográfica</i>	51
<i>Discusión de resultados</i>	52
<i>Análisis descriptivo de las preguntas seleccionadas</i>	53
Fuente: Elaboración propia.	62
<i>Cumplimiento de objetivos</i>	63

<i>Respuestas a las preguntas de investigación</i>	64
<i>Comprobación y discusión de hipótesis</i>	64
CONCLUSIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXO	71

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 2.1. 1 <i>ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE LA RSC</i>	10
TABLA 2.1. 2 <i>PRINCIPIOS COOPERATIVOS Y RSC</i>	11
TABLA 2.1. 3 <i>PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL</i>	14
TABLA 2.1. 4 <i>LAS CUATRO ACCIONES DE ACUERDO A LA PIRÁMIDE DE CARROLL</i>	17
TABLA 2.1. 5 <i>CLASIFICACIÓN DE BALANCES SOCIALES</i>	26
TABLA 2.1. 6 <i>ESTRUCTURA DE BALANCE SOCIAL COOPERATIVO</i>	29
TABLA 3.1. 1 EJEMPLO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	39
TABLA 3.1. 2 EJEMPLO DE LO APLICADO EN EL AHORRO NORMAL	41
TABLA 3.1. 3 EJEMPLO DE LO APLICADO EN EL AHORRO MENOR.....	42
TABLA 3.1. 4 EJEMPLO DE LO APLICADO EN EL AHORRO CUENTA CORRIENTE.....	43
TABLA 3.1. 5 EJEMPLO DE LO APLICADO EN EL AHORRO DE GARANTÍA.....	45
TABLA 3.2. 1 MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL.....	50
TABLA 3.2. 2 SIGNIFICADO DE LA INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	51
TABLA 3.2. 3 RESULTADOS GLOBALES SOBRE EL ENFOQUE DE LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	54
TABLA 3.2. 4 APOYO ECONÓMICO POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN EN CUESTIÓN DE SALUD.....	56
TABLA 3.2. 5 EXISTENCIA DE FONDOS DE RESERVA PARA PROTECCIÓN DE RECURSOS	56
TABLA 3.2. 6 PROMOCIÓN DE EQUIDAD Y RESPETO.....	58
TABLA 3.2. 7 COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN POR PARTE DE LOS COLABORADORES	59
TABLA 3.2. 8 LA COOPERATIVA EN BUSCA DE RENTABILIDAD	60
TABLA 3.2. 9 LOS REMANENTES DEBERÍAN SER APLICADOS A FONDOS DE RESERVA.....	61
TABLA 3.2. 10 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE HOMBRES Y MUJERES	61

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 2.1. 1</i> PIRÁMIDE DE ARCHIE B. CARROLL	18
<i>FIGURA 2.1. 2</i> MODELO DE LOS CÍRCULOS CONCÉNTRICOS	20
<i>FIGURA 2.1. 3</i> MODELO DE INTERSECCIÓN DE CÍRCULOS	21
<i>FIGURA 3.2. 1. COMPARACIÓN DE ESTIMADORES ESTADÍSTICOS DE TENDENCIA CENTRAL</i>	50
<i>FIGURA 3.2. 2. ANÁLISIS DIFERENCIAL DEMOGRÁFICO</i>	52
<i>FIGURA 3.2. 3. PERCEPCIÓN DE POLÍTICAS HACIA EL MEJORAMIENTO</i>	54
<i>FIGURA 3.2. 4. PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS HACIA UN MEJORAMIENTO POR MEDIO DE POLÍTICAS</i>	55
<i>FIGURA 3.2. 5. APRECIACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS QUE IDENTIFICAN A LAS COOPERATIVAS</i>	57
<i>FIGURA 3.2. 6. RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA</i>	60
<i>FIGURA 3.2. 7. COMPARATIVO ENTRE HOMBRES-MUJERES</i>	62

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ACI	Alianza Cooperativa Internacional
BSCoop	Balance Social Cooperativo
CAT	Costo Anual Total
CCE	Comisión de la Comunidad Europea
CED	Comité para el Desarrollo Económico
CIEREC	Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa (revista internacional)
CURP	Clave Única de Registro de Población
FIPAGO	Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores
IARSE	Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
RSC	Responsabilidad Social Cooperativa
RSC	Responsabilidad Corporativa
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
S.C.L.	Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada
S.C de A.P. de	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de Responsabilidad Limitada
R.L. de C.V.	de Capital Variable
TIIE	Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio
UDIS	Unidades de inversión
WBCD	World bussines council for sustainable development

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), es un fenómeno que ha tomado amplia importancia en las últimas décadas y ha sido objeto de diversos estudios, ha surgido con la intención de que las empresas instruyan sus operaciones con parámetros éticos. Con la RSC se ha reconocido la trascendencia del rol de la empresa y el compromiso que ésta tiene con sus trabajadores, sus consumidores, el medio ambiente y la sociedad en pleno.

Es evidente que el grado de prosperidad en la economía de mercado, es medida, considerando el incremento de la productividad, lo que demanda mayores recursos naturales y menores costos de producción. Ser competitivo requiere incorporarse a la dinámica de un mundo global, donde existen nuevos y dinámicos esquemas de comercio, comunicación, empleo, interacción social y cultural, donde el aspecto económico toma una dimensión de particular importancia. Todo esto provoca que las empresas de hoy deben desempeñar un rol en donde no sólo sean generadoras de bienestar, empleo, inversión y utilicen recursos naturales de una forma planificada sino que también desempeñen un rol dentro de las políticas públicas, en países en donde el estándar de gobernanza y ética sea primordial. De tal forma que las empresas en la actualidad están sometidas a una presión competitiva que las conduce a participar en mercados altamente competidos, esto no es ajeno a las empresas de servicios, mucho menos a las que se dedican a las finanzas populares, como lo son las cooperativas de ahorro y préstamo, que han sido influidas por diversos factores, que han propiciado su adaptación a nuevos contextos financieros.

Por tanto, a través de un estudio cuantitativo, lo que se busca con esta tesis es identificar si las cooperativas de ahorro y préstamo, poseen prácticas de Responsabilidad Social y si este concepto es reconocido e interiorizado en sus participantes.

Las corporaciones argumentan que solo se obligan a rendir cuentas a sus accionistas, específicamente en Estados Unidos, muchos reconocen que su responsabilidad va más allá. En esto existe cierto interés egoísta: hacerlo bien puede ser bueno para la compañía, hacerlo mal se expone a pleitos en la empresa que pueden resultar muy caros. Como parte de eficacia empresarial las empresas integran la Responsabilidad Social. La mentalidad de muchas corporaciones y de las personas que laboran para ellas ha cambiado por las aportaciones del movimiento de RSE, además se han elaborado instrumentos que garanticen que las empresas se ajusten a sus ideales; por ejemplo, se han desarrollado herramientas contables que autoricen trazar el recorrido de las aportaciones a la comunidad y al cuidado del medio ambiente, lo cual hace notar a las empresas y reflexionar un poco más sobre las consecuencias de sus acciones (Stiglitz, 2006).

De tal manera, que de acuerdo con Dahlsrud (2006) se cuenta con diversas definiciones de RSC que se refieren al concepto como un fenómeno que debe incluir el análisis de las empresas, considerando para ello el estudio de cinco dimensiones: ambiental, social, económico, partes interesadas y voluntarios. Por lo cual se pone de manifiesto que hoy en día las empresas deben desempeñarse dentro de un marco de valores éticos, contribuyendo al desarrollo económico, a la par que incrementan la calidad de vida de sus empleados y sus familias; preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de desigualdades sociales.

Para la tesis, se retoma uno de los modelos más conocidos de RSC que es la Pirámide de Cuatro Elementos de Carroll (1991). El autor plantea la pirámide para englobar las expectativas de la sociedad en cuanto a las responsabilidades de las empresas, delimitándolas en términos de cuatro niveles o categorías: responsabilidades económicas, que se refiere a la generación de utilidades; legal, que se vincula con la obediencia a las leyes; la ética, que es la práctica responsable de hacer las cosas bien y de la mejor manera; y, finalmente la filantrópica, que se refiere al apoyo o contribución de las empresas con la sociedad, es decir retribuirle en cierta medida a través de beneficios, de los daños o perjuicios que se deriven de sus actividades.

Se estima que la RSC es una práctica que de manera frecuente se realiza en el sector privado, particularmente en las grandes empresas, las cuales la incluyen en su toma de decisiones con un doble propósito: obtener beneficios económicos y acrecentar su reputación atendiendo las críticas de sus grupos de interés. Sin embargo, la inclusión de pequeñas y medianas empresa significarían un logro importante, ya que éstas aportan su participación en el ámbito local.

Coexistiendo con el sector público y privado, se sitúa el sector social de la economía que incorpora empresas y otras organizaciones, que si bien es cierto pueden tener objetivos económicos, además de una importante función social a beneficio de sus asociados; tal es el caso de las cooperativas, las cuales buscan cumplir con su finalidad económica siendo rentables, pero que además poseen una tendencia natural a lo social, con lo que se percibe el compromiso con sus socios y con las comunidad.

El tema de la RSC puede ser abordado para su estudio a partir de numerosas variantes, a efecto de conocer si en el contexto de las empresas sociales, exclusivamente

de las cooperativas, existe algún modelo en la práctica de la responsabilidad social en tales organizaciones.

Esta investigación se centra en evaluar dentro de una sociedad cooperativa las cuatro dimensiones básicas de acuerdo a Carrol (2008) siendo: la filantropía, legal, ética y económica. Fue diseñado un instrumento de evaluación el cual fue validado con el índice de consistencia interna o Alfa de Crombach para posteriormente aplicarlo en los niveles directivos y operativos de la entidad sujeta de estudio y con la base de datos obtenida al realizar el análisis estadístico de tipo descriptivo e inferencial.

2. RESPONSABILIDAD SOCIAL, ORIGEN Y TRAYECTORIA

2.1. Antecedentes de responsabilidad social corporativa

De acuerdo a los relatos y lo descubierto en fundamentos de la Responsabilidad Corporativa (RSC) se remontan a finales del XIX, resultado de la Revolución Industrial, se practicaba el trabajo infantil y existían condiciones poco humanas para los trabajadores (Fonteneau, 2003). En ese período las fábricas eran la raíz de diversos problemas sociales, como conflictos laborales, la proliferación de barrios miserables, pobreza y explotación de menores y mujeres.

Gordon (1999) señala, que otras prácticas pueden ser ubicadas del siglo XVIII, desde los aportes de Robert Owen (1771-1858) quien fue uno de los reformadores sociales más influyentes de su tiempo y pionero del socialismo británico moderno. Después de vivir en Manchester por ocho años y hacerse rico, en 1799 Owen se encargó de la administración de las fábricas de New Lanark, que posteriormente adquirió junto con sus socios, en la empresa anhelaba implantar un régimen laboral más humano que facilitase el cambio de carácter y la dignidad de los trabajadores, con la finalidad de que la comunidad se transformara en una entidad bien gobernada y organizada de acuerdo con sus ideales. Entre las mejores prácticas que introdujo, se encuentran: fijó la edad mínima para el trabajo de los menores, la reducción de la jornada de trabajo, dispuso un sistema de gobierno local y abrió un almacén de consumo destinando los rendimientos al financiamiento de la escuela de la aldea y dictó medidas de higiene para los hogares y las calles. Para Owen la educación era primordial, pues creía que influía positivamente en la formación de las personas.

Carroll (2008) sugiere que el origen del concepto tiene una larga historia, pero esencialmente es un tema que surge y toma forma a partir de 1950. Por su parte, Hopkins (2004) señala que desde Adam Smith a la Gran Depresión de la RSC de las empresas no fue considerada como un asunto importante, sin embargo coincide que es durante la mitad del siglo XX que cobra importancia.

2.2. Diferentes acepciones de la RSC

La empresa es una institución social cuya conducta no se establece solo en la zona privada, sino que afecta a un gran número de personas y colectivos. Freeman (1984) sostiene que la responsabilidad social de la empresa debe limitarse a cumplir las reglas básicas de la sociedad, encarnadas en la Ley y en las costumbres morales. Sin embargo, hace poco tiempo, unos años atrás en el Libro Verde (2007) publicado por la Unión Europea donde se propone comprender por responsabilidad social la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Ganuzá (2012) asiente que hay dos elementos específicos para determinar si la gestión de la empresa es socialmente responsable; en primer lugar, la empresa se interesa no solamente por los intereses propios de los accionistas sino de los agentes involucrados con las actividades que desarrolla la empresa, entre ellos, los consumidores, los trabajadores, la sociedad en general, proveedores, el sector público, entre otros (Stakeholders). En segundo lugar, deben tomarse en cuenta las acciones socialmente responsables, las que exigen regulaciones de protección al medio ambiente, la protección de los consumidores, los derechos de los trabajadores entre otras adicionales. Para Suárez y Lara (2012) las empresas, en cuanto a la sustentabilidad

destacan la tutela del medio ambiente, incluyendo además, las prácticas de transparencia y empleo digno. Identificar los problemas sociales que son importantes para los agentes interesados o *stakeholders* y, buscando el beneficio estratégico que dan satisfacción a su audiencia, continuamente utilizando herramientas como la mercadotecnia, realizando campañas que les sirva para aminorar las críticas públicas cuando ellas tengan lugar.

Alrededor de la RSC se han manifestado tendencias como la inversión *socialmente responsable o inversión RSC*, que de acuerdo con Lydenberg (2000) nace en Estados Unidos, teniendo su principal impulso en 1970, para posteriormente en la década de 1990, inicia a extenderse hacia Europa y Japón. Actualmente, este ejercicio recibe numerosas acepciones: en el Reino Unido se le denomina *inversión ética*, en países de Europa se le conoce como *inversión sostenible e inversión de triple resultado o triple-bottom line*, mientras que en Japón se le conoce como *eco-inversión* que Lafuente, et al., (2003) aseguran que se vincula con lo social, el medio ambiente y el análisis financiero, que supone el reforzamiento de los derechos de propiedad de los inversores. Por tanto, ahora los inversionistas tienen la opción de elegir invertir en compañías con características sociales y ambientales, rechazando aquellas que operan en sectores o actividades que dañan a la sociedad, como las industrias que producen armas, tabaco, energía nuclear, industrias, entre otras.

En esta época, también se incorporan otros ejercicios como el comercio justo y los productos verdes o ecológicos, divulgándose de esta manera el consumo responsable que integra aspectos sociales, medioambientales y éticos en el proceso de la selección del producto o marca. Otras propuestas inician en los albores del siglo XXI, identificando propuestas que asocien la ventaja competitiva con la RSC, en este sentido Porter y

Kramer (2002, 2006) quienes señalan que la filantropía está en declive, sin embargo, puede tomarse como una ventaja competitiva para las empresas. Consideran que a menudo las prácticas filantrópicas se utilizan para las relaciones públicas, publicidad o para cualquier actividad relacionada con la mercadotecnia, la tendencia ahora es producir una convergencia de intereses, es decir, las empresas se benefician con las prácticas responsables a favor de la sociedad. Por tanto, se propone el nexo entre filantropía y contexto competitivo, a fin de poder identificar en dónde y cómo deben aplicarse las donaciones corporativas.

Actualmente, destaca el rol social de las corporaciones, por medio de su contribución a una economía próspera, al generar empleo, invertir capital, hacer negocio y adquirir bienes; pero además han venido sustentando su actuación en materia de RSC a partir de cuatro conceptos: la sustentabilidad, la reputación, la obligación moral y la licencia para operar. El compromiso moral tiene que ver con ser buen ciudadano, esto quiere decir, *“lograr el éxito comercial de tal forma que honren los valores éticos y respeten a las personas, las comunidades y el ambiente natural”* (p. 5); por su parte la sustentabilidad enfatiza la tutela del medio ambiente, incluye las prácticas de transparencia y empleo digno; la licencia para operar se muestran de manera concreta los problemas sociales que son importantes para los *stakeholders*; y, finalmente con la reputación, se busca un beneficio estratégico, para dar satisfacción a su audiencia, regularmente se hacen campañas de mercadotecnia para atenuar las críticas en caso de crisis (Porter y Kramer, 2006).

Morillo (2008) indica que el concepto de la RSC es identificado continuamente con las grandes empresas, pero se reconoce que es imposible aplicarlo a todo tipo de

organizaciones, ya sea pública o privada, con fines de lucro o no, incluyendo las pequeñas y medianas empresas, así como las cooperativas. Se considera que no deben existir problemas entre las estrategias empresariales que buscan la maximización de utilidades y sus acciones socialmente responsables; se dice que *“las empresas pueden hacerlo bien y hacer el bien”* (p.5).

2.3. Prácticas Socialmente Responsables en las Cooperativas

Para la Alianza Cooperativa Internacional (ACI Américas, 2013), la RSC no es un descubrimiento nuevo para las cooperativas. Desde sus inicios, estas organizaciones han tomado en cuenta que sus acciones benefician a la gran mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que opera. Sobre esto opinan los mismo los autores como Server y Capó (2009) quienes señalan que entre los objetivos de las cooperativas se busca satisfacer no sólo las necesidades sociales de los asociados, sino además los vínculos con aspectos sociales y culturales, afirman que la Comisión Europea ya había manifestado que tales organizaciones han mantenido una larga tradición en conjuntar la viabilidad económica con la responsabilidad social, que en suma es la naturaleza de las cooperativas y que dicha práctica es posible, iniciando del dialogo con los *stakeholders* y una dirección más participativa.

Una definición sugerida de Responsabilidad Social Cooperativa por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria *“Un estilo de gestión, que basado en la fortaleza de los principios del cooperativismo, refuerza su compromiso con la democracia, la transparencia, el cuidado de la gente y del ambiente; atravesando toda*

la cadena de valor y aportando a la construcción de un nuevo modelo de gobierno y sociedad” (IARSE, 2007, p. 7).

Para la ACI la *Responsabilidad Social Cooperativa*, es la expresión que distingue ese elemento diferenciador de las organizaciones que integran como parte de su estrategia un sentido económico, donde prevalece la identidad que se refleja en los valores y principios que en ella se ejercen. Tales elementos diferenciadores se describen enseguida (ACI Américas, 2013):

Tabla 2.1. 1 *Elementos diferenciadores de la RSC*

<ul style="list-style-type: none"> • La Responsabilidad Social Cooperativa existe en la misma esencia de las entidades cooperativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Las cooperativas actúan sin la mirada juiciosa del entorno porque han nacido de las comunidades y no practican una forma particular de responsabilidad social empresaria, sino que son por y en sí mismas socialmente responsables.
<ul style="list-style-type: none"> • La Responsabilidad Social Cooperativa está enmarcando en los valores y principios genuinos y esenciales del cooperativismo como doctrina, sistema y movimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • En el cooperativismo se trata de otra forma de producir y de distribuir la riqueza, al igual que en el desarrollo sostenible, se busca la equidad y la participación.
<ul style="list-style-type: none"> • Debe fijarse un límite al crecimiento, como se expresa en la idea cooperativa de la reserva intocable: el financiamiento debe estar al servicio de los socios y de la comunidad en la actualidad y en el futuro.
<ul style="list-style-type: none"> • En el cooperativismo se trata de otra forma de producir y de distribuir la riqueza, al igual que en el desarrollo sostenible, se busca la equidad y la participación.

Fuente: Elaboración propia.

Numerosos autores (Server y Capó, 2009; Mozas y Puentes, 2010; Belhouari et al., 2005) creen que los Principios Cooperativos corresponden claramente a las actividades socialmente responsables, lo que orienta a las organizaciones a poseer una ventaja competitiva que las distingue del resto de las empresas. En este mismo sentido, Server y Capó (2009) proponen que los principios cooperativos poseen grandes similitudes con las Responsabilidad Social, excepto por la participación económica de los asociados y la autonomía e independencia, los principios se exponen a continuación.

Tabla 2.1. 2 *Principios cooperativos y RSC*

Principios cooperativos	RSC (Comisión Europea)
1. Adhesión voluntaria y abierta	Naturaleza voluntaria de la RSC.
2. Gestión democrática por parte de los asociados.	Transparencia y credibilidad de las actividades de RSC.
3. Participación económica de los asociados.	
4. Autonomía e independencia.	
5. Educación, formación e información.	Transparencia y credibilidad de las actividades de RSC.
	Enfoque equilibrado de la RSC en el ámbito económico, social y medioambiental, así como para los intereses de los consumidores.
6. Cooperación entre cooperativas.	
7. Interés por la comunidad.	Localización de la acción comunitaria en actividades en las que la intervención de la comunidad aporte

	un verdadero valor añadido.
	Enfoque equilibrado de la RSC en los ámbitos económico, social y medioambiental, así como para los intereses de los consumidores.
	Atención a las necesidades específicas de las pequeñas y medianas empresas. Respeto de los acuerdos e instrumentos internacionales existentes.

Fuente: Server y Capó (2009, p. 18).

Carrasco (2005) coincide en que los principios y valores van en el mismo sentido que las prácticas socialmente responsables, donde la ética juega un rol central, primordialmente en las cooperativas del sector financiero, en las cuales han aparecido los denominados productos financieros éticos, centrados en los fondos de inversión que significa una novedosa forma de canalizar el ahorro, demostrando que la rentabilidad económica es compatible con la responsabilidad social. Sin embargo, señala que las empresas alinean sus estrategias a un enfoque de responsabilidad social, en una dirección utilitarista, ya que con ello obtienen ventajas competitivas; por lo que la autora propone a las cooperativas como el resto de las empresas tienen que integrar a sus estrategias un enfoque utilitarista, pero destaca que el estudio y aplicación real de los principios y valores de la cooperativa contribuirán al avance de las RSC.

En contraste, evidencias empíricas en empresas cooperativas del sector eléctrico de Venezuela, donde se hace ver que la responsabilidad social no es manifestación de los

valores cooperativos. Se demostró, entre otras circunstancias que las cooperativas no participan en el desarrollo social y no fijan planes vinculados con el impacto social en la comunidad entre otras, además de que no se realizan actividades en favor de la comunidad (Caracciolo, 2009).

2.4. La RSC desde la perspectiva de Organismos Internacionales

La World Business Council for Sustainable Development (WBCD) con sede en Suiza propone una definición de RSC, argumentando que es “*el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida*” (en Correa, et al, 2004, p. 15). Para hablar de responsabilidad social es necesario analizar los modelos de relación y los procesos de toma de decisiones que deben tener lugar en la empresa, para garantizar que su gestión responde a las demandas de la sociedad en las que está integrada.

Diversos organismos han propugnado por la aplicación de normas centradas a que las empresas tengan una conducta apegada a prácticas socialmente responsables, como son:

8. La Organización de las Naciones Unidas (ONU), ha propuesto el *Pacto Mundial*.
9. La Comisión de la Comunidad Europea (CCE), que establece los lineamientos respectivos en el *Libro Verde*.
10. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), que publicó *la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales*.

11. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, que dio a conocer las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*.

12. La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), que reconoce en los principios y valores, la práctica de la *Responsabilidad Social Cooperativa*.

La propuesta de Naciones Unidas contenido en el Pacto Mundial (2000), es seguramente la más difundida en el ámbito internacional. En el documento se incluyen diez principios básicos, desarrollados en cuatro temas generales que toda compañía socialmente responsable debe observar. Se debe tener en cuenta los puntos vitales que involucran aspectos como el medio ambiente, derechos humanos, normas laborales y lucha contra la corrupción, el fundamento de dichos principios esta soportado en compartir los beneficios de la mundialización e inyectar en el mercado mundial los valores y practicas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas (Tabla 3).

Tabla 2.1. 3 *Principios del Pacto Mundial*

Derechos Humanos	Normas Laborales
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

	<p>5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil y</p> <p>6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>
<p>Medio Ambiente</p> <p>7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;</p> <p>8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental, y</p> <p>9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.</p>	<p>Lucha contra la corrupción</p> <p>10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>

Fuente: Pacto Mundial (2000).

Actualmente, numerosas cooperativas se han integrado al Pacto Mundial, entre ellas puede notarse al Grupo Cooperativo Cruz Azul (México), Cooperativas Kairós, Consum Cooperativa, Gredos San Diego, COATO y FEIRACO (España), Caja de Compensación Familiar de Comfenalco Valle del Cauca, Grupo Cooperativo Coomeva (Colombia), entre otras más.

2.5 Modelos de Responsabilidad Social

Hoy en día, diversas empresas se proclaman como socialmente responsables y por otra parte los estudios del tema proponen diversos modelos conceptuales, también surgen propuestas de evaluación al desempeño de la empresa y certifican el impacto social logrado. Carroll (1979) plantea que una adecuada definición deben contener cuatro tipos de responsabilidades: económicas, legales, éticas y discrecionales. Sugieren entonces que: *“La responsabilidad social de las empresas abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento del tiempo dado”* (p. 500).

La definición se plantea en cuatro niveles en cuanto a su importancia, la primera de ellas se refiere a la responsabilidad económica, reconociendo la naturaleza económica de la empresa y su función en la producción de bienes y servicios que la sociedad demanda; la segunda es la responsabilidad legal, que incluye el cumplimiento de las leyes y regulaciones; le sigue la responsabilidad ética, que contempla el cumplimiento de actividades y conductas no contempladas en las leyes, y finalmente, la responsabilidad discrecional, que se vincula con la filantropía y se refiere a ejercicios sociales voluntarias no requeridas por la ley, ni exigidas por la sociedad, por ejemplo; crear programas para la atención de adictos, realizar actividades filantrópicas, entre otras dirigidas al beneficio de la comunidad (Carroll, 1979).

2.5.1 Modelo de los Cuatro Escalones

Como se ha mencionado, la propuesta de Archie B. Carroll diferencia las cuatro acciones de las empresas para el fomento de la RSC, estas son:

Tabla 2.1. 4 *Las cuatro acciones de acuerdo a la pirámide de Carroll*

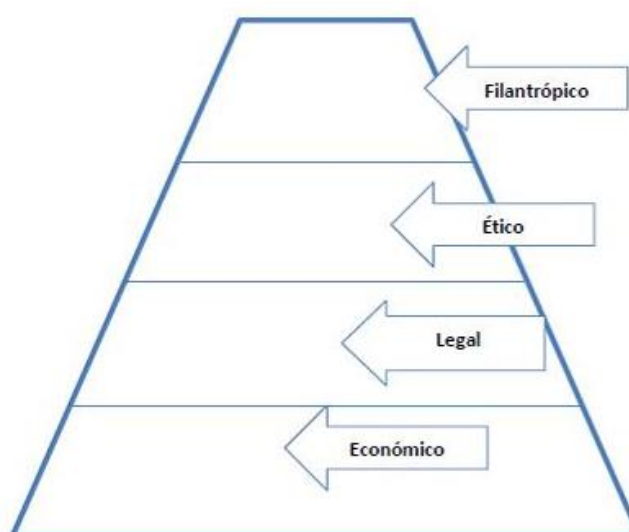
Responsabilidad Económica	Se busca la rentabilidad de la empresa a favor de los accionistas, proporcionar fuentes de trabajo adecuadas y producir servicios de calidad para los consumidores.
Responsabilidad Legal	Se busca cumplir con las legislaciones vigentes y las reglas ya establecidas en el ámbito en el que la empresa se desarrolla.
Responsabilidad ética	Se refiere a la directriz que la empresa debe seguir para hacer lo correcto, por lo que debe evitarse cualquier daño a terceros. Lo importante es señalar que la ética se ha convertido en una dimensión propia de la empresa como la respuesta a las necesidades del sistema económico y empresarial; cuyo objetivo básico es explicar, justificar y aplicar los recursos morales en la empresa.
Responsabilidad Filantrópica	Debe contemplarse la entrega de contribuciones voluntarias (en dinero o tiempo) que beneficien a la sociedad.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a lo que cree Geva (2008), es el *modelo de la pirámide de cuatro escalones* que es el más reconocido (Figura 1), en él se pretende abarcar las expectativas de la sociedad en cuanto a la responsabilidad del negocio, precisándose en términos de categorías. De acuerdo al modelo, existe cuatro clases de responsabilidad social que constituyen la responsabilidad social corporativa: económico, legal, ético y filantrópico. Según Carroll, el empleo de una pirámide para representar el modelo conceptual de RSC

se piensa para describir que la responsabilidad total del negocio abarca los diferentes componentes, que vistos juntos, constituyen el conjunto. La pirámide sugiere una graduación de las prioridades de RSC, se basa en el nivel fundamental, desde la de mayor importancia, que es la responsabilidad económica a la no menos importante pero si ocupando el último escalón la filantrópica. Este modelo caracteriza las presiones sociales que se imponen ante el sector empresarial, las responsabilidades filantrópicas, que son voluntarias.

Figura 2.1. 1 Pirámide de Archie B. Carroll



Fuente: Elaboración propia.

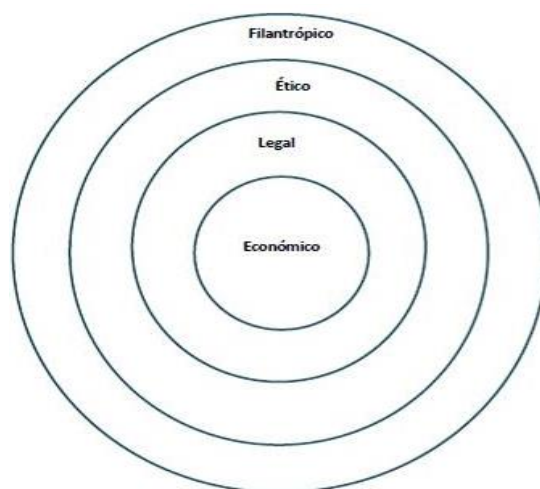
2.5.2. Modelo de los Círculos Concéntricos

El *modelo de los círculos concéntricos* (Figura 2) es otra propuesta que surgió después de una declaración publicada en 1971 por el Comité para el Desarrollo Económico (CED), siendo este una asociación americana de los líderes de negocios. En esta declaración el comité dio a conocer la idea general que los contratos sociales no sólo son

factibles, sino moralmente necesarios, y que el negocio tiene que adoptar un punto de vista más amplio y humano respecto a su función en la sociedad (Geva, 2008).

En la forma en que se ve al negocio el modelo de los círculos concéntricos es similar al de la pirámide siendo la base su responsabilidad social, de igual manera es similar la intersección de círculos en que acentúa las correlaciones entre las diferentes responsabilidades sociales. El modelo de círculos concéntricos abraza e impregna las responsabilidades económicas de la base con las responsabilidades económicas. Los dos círculos internos representan la responsabilidad de la base del negocio, incluye las obligaciones básicas de la eficiente ejecución de las funciones y productos económicos, de los trabajos y del desarrollo económico; el círculo intermedio, ético, abarca la responsabilidad de ejercitar la función económica con conocimientos sensibles de normas éticas básicas, así como el cambio de valores y de prioridades sociales. Por último, el círculo externo, establecido para las cuestiones filantrópicas, considera las responsabilidades que el negocio debe asumir para trabajar activamente en la mejora del ambiente social (Geva, 2008).

Figura 2.1. 2 Modelo de los círculos concéntricos

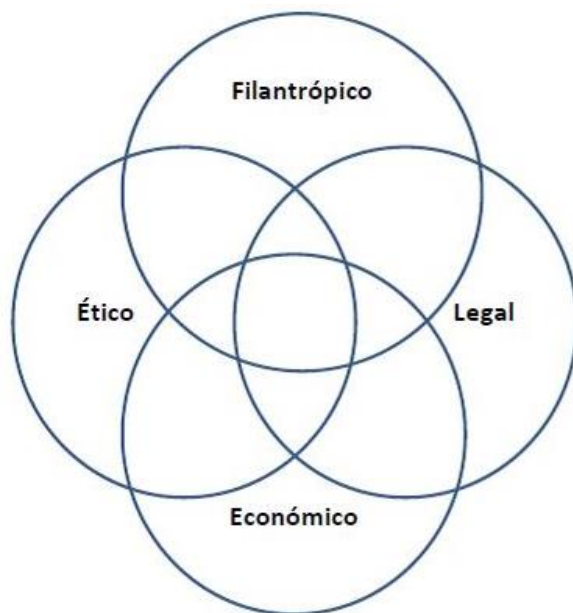


Fuente: Elaboración propia.

2.5.3. El Modelo de la Intersección de Círculos

Geva (2008) retoma el *modelo de intersección de círculos* (Figura 3) que fue propuesto por Schwartz y Carroll; el modelo se establece en contraste con el modelo piramidal en dos aspectos; en el primero se reconoce la posibilidad de correlaciones entre dominios de RSC, mientras que en el segundo se rechaza la orden jerárquica de la importancia. El modelo de intersección de círculos no es solamente una elección de asuntos contingente externamente relacionados; se afirma que las diversas responsabilidades tienen un interacción dinámica una con otra, y que la responsabilidad corporativa total debe avanzar en armonía, de manera que se resuelvan los conflictos que puedan existir entre ellas; por lo que la responsabilidad económica no es necesariamente la más fundamental.

Figura 2.1. 3 Modelo de intersección de círculos



Fuente: Elaboración propia.

2.6. La RSC en las cooperativas

Mugarra (2001) señala que el Balance Social surge en 1973, cuando Raymond Bauer y Dan Fenn aseguran que las empresas debían incluir alguna forma de contabilidad sobre su actuación como empresa en las áreas no económicas. De 1965 a 1985 varios estudiosos de la importancia del desempeño social en las cooperativas, realizaron aportaciones para definir indicadores que permitan intervenir en la actividad social de este tipo de organizaciones. A continuación se mencionan diversas contribuciones:

1. En 1965 Antoine Antoni introduce la práctica del balance cooperativo, que se aplica a las afiliadas de la *Confédération Générale des Sociétés Coopératives Ouvrières de Production*.
2. En 1978 en la cooperativa suiza Migros se introducen los balances sociales.
3. En 1976 se ubican trabajos de Raymond Louis en la Organización Internacional del Trabajo, quien destaca la necesidad de una contabilidad cooperativa.
4. En 1980 Marcel Laflamme y Jean-Louis Bergeron, propusieron un *balance socio-cooperativo* que incluye un diagnóstico interno sobre el clima laboral y otro externo, además de incorporar un plan de mejora.
5. En 1985 un grupo de trabajo Social Audit Task Force, propone indicadores cualitativos y cuantitativos.
6. En 1984 los argentinos Gerardo Martínez y Alfredo Bialakowsky proponen un balance social, que contempla cuentas sociales de activo y pasivo, al que denominaron *Estado analítico del Efecto Social*.
7. En 1984 el brasileño José Odelso Schneirder propone un cuadro de indicadores para las cooperativas. En ese sentido, se tiene el trabajo de Diva Benevides que utiliza indicadores sociales basados en principios cooperativos.
8. En 1985 Rudolf Cujes reconoce la relevancia de que las cooperativas establezcan objetivos y planifiquen más allá de lo económico.
9. En 1976 en Europa el Kölner Bank uno de los bancos cooperativos más grandes de Alemania publica su balance social, basado en la contabilidad por objetivos.
10. En 1985 el Banco Bilbao suspende la publicación de su balance social, por no considerarla una actividad estratégica.

11. Desde 1988 la cooperativa de consumo inglesa Co-operative Retail Services, da seguimiento a sus objetivos sociales a través de la publicación de sus balances sociales.
12. Desde 1991 la Associazione Nazionale delle Cooperative di Consumatori de Italia, agrega a su balance económico, un balance social que integra destinada a socios, consumidores, trabajadores, sociedad civil y movimiento cooperativo.

2.7. El Balance Social desde la Perspectiva de la ACI

De acuerdo a Tous y Ciruela (2005), la ACI Américas adoptó en 1998 un modelo de Balance Social Cooperativo (BSCoop) que se basa en la identidad de las cooperativas. Por medio de dicho modelo, se mide el cumplimiento de los siete Principios Cooperativos constituidos por la ACI, con él se trata de que las cooperativas adopten el sistema como parte de sus informes anuales.

El Balance Social Cooperativo es definido por la ACI Américas (2013) como: *“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.”* (p. 1).

Surge como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados, esencialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el

cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y sus principios cooperativos.

La elaboración del Balance Social permitirá a las cooperativas contar con:

1. Un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad.
2. Una evaluación en la relación entre los beneficios sociales y el éxito en los negocios.
3. Una herramienta estratégica de: gestión, evaluación sistemática y comunicación.

La ACI Américas (2013) cree que cumpliendo con los aspectos relacionados con el balance social, es posible obtener fuentes de financiamiento, ganar el aprecio de la comunidad y en consecuencia al mercado y fortalecerse institucionalmente. Es por ello, que se considera valioso obtener la certificación que la ACI otorga. Entre otros aspectos, con el balance social propuesto se evalúa el análisis de la inversión en:

- Asuntos medioambientales.
- Asuntos culturales y deportivos.
- Asuntos de mejora en el nivel de vida del asociado y su familia.

2.8. Otras Propuestas Basadas en el Balance Social

Apoyado en los principios del Pacto Mundial, en 2007 el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE, 2007) publicó los *Indicadores de Responsabilidad Social para las Cooperativas de Usuarios/Asociados*, que pretende

medir los valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa, aspectos relacionados con el público interno, el medio ambiente, proveedores, usuarios/asociados, comunidad y gobierno y sociedad. A continuación las siete directrices de la Responsabilidad Social Cooperativa (p. 16):

- 1° Adopte valores y trabajo con transparencia
- 2° Valore al personal de la cooperativa
- 3° Aporte siempre más al medio ambiente
- 4° Apoye siempre a proveedores
- 5° Proteja e involucre a usuarios/asociados
- 6° Promueve a su comunidad
- 7° Comprométase con el bien común

Otros autores sugieren modelos de RSC basados en la propuesta del balance social, por ejemplo, Tous y Ciruela (2005) proponen un *Modelo General de Responsabilidad Social* que acota la importancia de los principios y valores cooperativos. Se centra en el ambiente interno, resaltando el rol de los socios y trabajadores; y, del ambiente externo, donde incluye a la sociedad, el medio ambiente y a los agentes externos.

Por su parte, Belhouari et al., (2005) señalan que en los últimos años se han realizado iniciativas para la adopción, evaluación y comunicación de los elementos relacionados con las prácticas socialmente responsables en las empresas de la economía social; en una de ellas se habla de la creación en mayo de 2004, del Grupo Europeo del Balance Social que pretende adelantarse en el desarrollo de metodologías de la evaluación para las empresas europeas. Otra iniciativa se desenvuelve en el marco de

CIRIEC Internacional, pretendiendo generar nuevos instrumentos de evaluación social donde se reconozca la diversidad de los grupos de interés.

Por otro lado de acuerdo a Fernández, Geba, Montes y Schaposnik (1998) *“Consideran Balance Social al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad”* (p.11). El uso del Balance social es para razonar y realizar propuestas que ayuden a mejorar y formular ideas claras en cualquier organización, beneficiando a directivos, trabajadores, sindicatos, estado, universidades y público en general.

En su trabajo Fernández et al. (1998) mencionan que hay una clasificación de Balances sociales plasmados a continuación:

Tabla 2.1. 5 *Clasificación de balances sociales*

Según el destinatario	<ul style="list-style-type: none"> -Balances sociales internos: informan a directivos y trabajadores (agentes sociales internos). -Balances sociales externos: informan a la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc. Balances sociales mixtos: destinatarios ambos colectivos.
Según su utilidad o finalidad	<ul style="list-style-type: none"> -Instrumentos de relaciones públicas: para lograr una mejor imagen de la empresa. -Instrumentos de información empresarial: reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos con los que la empresa se relaciona. -Instrumentos de gestión social integrada: incluye etapas de planificación y control.

Según el nivel de participación en la elaboración	<ul style="list-style-type: none"> -Balances sociales unilaterales: la labor recae en un solo agente, los directivos de la empresa. -Balances sociales con participación parcial: se incorpora a otros agentes (trabajadores o representantes). -Balances sociales multilaterales: participa un número indeterminado de agentes sociales (por la variedad de enfoques y necesidades es difícil concluir algo práctico).
Según la obligatoriedad legal	<ul style="list-style-type: none"> -Balances sociales obligatorios por ley -Balances sociales voluntarios
Según el sector al que pertenece el ente	Se les distingue en balances sociales públicos y privados.
Según la cantidad de unidades de medida empleadas	Se les llama unidimensionales o multidimensionales. Algunas variables pueden traducirse en dinero, en horas, en cantidades físicas, etc.
Según la objetividad de sus mediciones	Se les diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos.
Según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional	<ul style="list-style-type: none"> Se les clasifica en contables y no contables. -Modelos que presentan el enfoque de la contabilidad patrimonial -Modelos que ofrecen enfoques diversos e incorporados a otras unidades de medida además de la monetaria

Fuente: Elaboración propia.

Fernández et al. (1998) concluyen que Balance Social Cooperativo “*es el informe que surge del sistema de información socioeconómica de la cooperativa. Su finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad asumida y ejercida por la misma, en concordancia con su propia identidad*” (p.19). Con el Balance social surge la oportunidad de plasmar la contribución social que obtuvieron a favor de asociados, empleados, otras cooperativas, federaciones entre otras, observando que es

una herramienta indispensable de información sistemática de los esfuerzos realizados por la cooperativa.

Fernández et al. (1998) sugieren que es una necesidad un modelo tipo Balance Social Cooperativo porque las cooperativas dan a demostrar que:

- Permite la autoevaluación por parte de las cooperativas
- Pone de manifiesto la evolución operada en la cooperativa a través del tiempo
- Facilita la comparación entre distintas cooperativas
- Evita que se manipule la información
- Ofrece información socioeconómica homogénea

Fernández et al. (1998) proponen un modelo de Balance Social Cooperativo como herramienta de información empresarial el cual tiene la finalidad de poner en manifiesto la identidad cooperativa, brindar información sobre responsabilidad social asumida y ejercida por la cooperativa, favorecer la planificación, presupuestación y control social a nivel micro como macroeconómico y definir los beneficios de la cooperación. A su vez la propuesta de Balance Social Cooperativo no es cercano a los modelos contables convencionales o patrimoniales dándole un enfoque de contabilidad por objetivos, de esta manera se tiene que tener muy en cuenta y fijos sus objetivos y metas deben de ser concretas, evaluables, realistas, alcanzables y cuantificables al período propuesto.

El alcance al que se visualiza es para que la propuesta de Balance Social Cooperativo sea aplicable a todo tipo de cooperativas, permitiendo adaptaciones cuando los eventos así lo requieran. La estructura del Balance Social Cooperativo Integral se muestra a continuación:

Tabla 2.1. 6 *Estructura de balance social cooperativo*

Balance Social Cooperativo
<ul style="list-style-type: none"> – Estructura socio-laboral – Cuadro con indicadores cuantitativos de cumplimiento de los principios cooperativos – Información complementaria: <ul style="list-style-type: none"> Notas Anexos: Anexo I. Identidad cooperativa Otros Anexos – Fundamentos y pautas de elaboración
Informe Social Interno
<ul style="list-style-type: none"> – Cuadro con indicadores cualitativos de cumplimiento de los principios cooperativos – Información complementaria <ul style="list-style-type: none"> Notas Anexos: Anexo I. Identidad Cooperativa Anexo II. Cuestionario de la encuesta para asociados Anexo III. Cuestionario de la encuesta para trabajadores Otros anexos – Fundamentos y pautas de elaboración

Fuente: Elaboración propia.

El balance social maneja una estructura Cabra (2001) en la cual por lo menos se deben presentar dieciocho requisitos mínimos de acuerdo a Parra Luna (1980):

- Significación teórica, totalidad, selectividad, jerarquía, operatividad. Concentración, escalonamiento. Validez, simplicidad, facilidad, ambigüedad, aregatividad,

ponderación, homogeneidad, unidireccionalidad, cooperatividad, objetividad, y, polivalencia.

Se sugiere que se realice una selección de los puntos anteriores ya que algunos de ellos tienen más relevancia que otros, después de la selección formarlos por jerarquía, al proyectarlos debe ser en forma piramidal enfocándose en los niveles superiores. En un sistema se deben manejar elementos precisos, claros y que permitan ser comparables esto quiere decir que se debe dejar a un lado los términos ambiguos, ya que se pueden prestar a interpretaciones diferentes, los términos poco claros serán excluidos.

Considerando lo anterior Cabra (2001) concluye que el Balance Social *“es un instrumento de comunicación idóneo de las fundaciones con las Administraciones (Protectorados, la Agencia Tributaria y los Centros directivos sectoriales correspondientes), sus beneficiarios presentes o futuros, con sus benefactores (donantes y voluntarios), la comunidad donde se inserten sus acciones de interés general y la sociedad en última instancia, para justificar el adecuado cumplimiento de su función de interés general, constituyendo asimismo un instrumento de planificación y posterior evaluación de las actividades desarrolladas”* (p.57).

En las cooperativas el balance social es concebido desde la ACI como una herramienta que contempla el aspecto social y económico. Para algunos estudiosos en el tema creen que se trata de un modelo, otros sugieren que se trata de una metodología y algunos otros sólo de indicadores de gestión de las cooperativas.

En este mismo sentido, Mugarra (2001) considera que parecía que el interés por el balance social se ha disuelto, pero no es así, ya que ahora se utilizan aproximaciones a la gestión empresarial y en el ámbito cooperativo la herramienta se sigue utilizando.

3. METODOLOGÍA

3.1. Información General de la Cooperativa caso de Estudio

3.1.1. Historia

Era en el año de 1960 en la ciudad de San Pedro, y como todos los años, los ciudadanos se preparaban para realizar la ya tradicional peregrinación al Tepeyac. San Pedro era una ciudad de 60,000 habita¹ntes, donde ellos conocían las necesidades de sus semejantes y la preocupación de uno congregaba a varios, muchos estaban organizados en sindicatos, clubes y grupos de ayuda mutua.

Una de las instituciones de más arraigo y tradición era la Pía Unión de Peregrinos de a Pie al Tepeyac, cuyos miembros fueron motivados por el jesuita Oliver López Gutiérrez, oriundo de Clavellinas, San Pedro, para hacer realidad el amor social cristiano, según el mensaje del papa Pío XII, da inicio con la familia, que en los días de la peregrinación sufría penurias. El día 3 de febrero de 1961 se celebró formalmente la primera junta a la que asistieron 26 personas que ahorraron ese día \$141.00 y se comprometieron a estudiar lo que es el Cooperativismo y los estatutos de las Cajas Populares. Fue hasta el 5 de junio de 1961 cuando se constituyó formalmente como una sociedad cooperativa en la asamblea de los 26 socios fundadores. La primera y natural sede de la Caja fue el anexo de la iglesia de la Congregación, pues ahí estaban las oficinas de la “Pere”, y el lugar estaba destinado por voluntad del Sr. Obispo Eduardo Frías Cobián, como centro de promoción de obras sociales, donde la Caja Popular

¹ La información de la cooperativa es ficticia, a efecto de conservar la confidencialidad.

Esperanza convivió con otras cajas, con el objetivo común y solidario de promover la cultura del ahorro popular y el destino de ellos para la producción y el consumo, en exclusiva de los mismos socios.

Caja la Esperanza fue la primera que se abrió a la sociedad en general y buscando una imagen pública laica, no ligada con la tutela religiosa.

Misión

La Caja Popular Esperanza, es una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, cuya finalidad es:

- Fomentar el ahorro
- Otorgar préstamos
- Impulsar el trabajo productivo y,
- Educar a sus socios con base en los principios y valores universales del cooperativismo.

Visión

Ser reconocidos por la sociedad como: la mejor cooperativa por contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes.

Colaboradores

Los empleados de nuestra cooperativa reciben el nombre de socios colaboradores, ya que para poder trabajar en ésta, deben primeramente ser socios de la misma.

Dentro de la Cooperativa hay diferentes actividades y profesionistas en cada una de sus áreas que van desde: Cajas, Educación, Crédito, Cobranza, Contabilidad, Compras, Archivo, Mantenimiento, Recursos Humanos, Sistemas, Auditoria Interna, Gerentes y Cajeros.

Socios

Los Socios son todas aquellas personas mayores de edad que están inscritas en la Cooperativa y que tienen cubierta su parte social.

La calidad de Socio se da a todas aquellas personas que se han inscrito a nuestra Cooperativa de manera voluntaria, que han cubierto su parte social y que participan activamente en las actividades y operaciones de la institución como por ejemplo: ahorrando, solicitando préstamos, asistiendo a las Asambleas y participando en talleres, eventos y festivales.

Derechos de los Socios

- Participar en la Asamblea General y en la toma de decisiones.
- Ser elegible para dirigir la cooperativa.
- Participar en los eventos que organiza la Cooperativa.
- Utilizar los servicios que te ofrece la Cooperativa.
- Obtener créditos de acuerdo a tu ahorro y tu capacidad de pago.
- Presentar iniciativas para mejorar el funcionamiento de la Cooperativa.
- Mantenerse informado de la situación financiera de la Cooperativa.

Obligaciones de los socios

- Pagar los aportes al capital (parte social).
- Ahorrar regularmente la mayor cantidad posible para crear un patrimonio personal e incrementar el fondo común del cual se harán los créditos, éste concepto es fundamental para el fortalecimiento y crecimiento de la cooperativa.
- Cumplir con las normas y reglamentos establecidos legalmente en la cooperativa.
- Asistir y participar en las Asambleas Generales donde se toman las máximas decisiones.
- Interesarse en el funcionamiento de la cooperativa como socio propietario de ella.

La asamblea

Es la autoridad máxima de la cooperativa, está formada por todos los socios quienes son dueños de la cooperativa y que a su vez eligen a los siguientes representantes a través de la misma Asamblea. Las decisiones que se tomen en la Asamblea son inapelables y obligan a todos los socios incluyendo a los ausentes y disidentes, en ella se contemplan 3 puntos muy importantes: información, planeación y elección.

Para la asamblea

Sólo el socio que asista a la asamblea tendrá derecho al voto para participar en la toma de decisiones. No se admitirá a otra persona en representación del socio.

Cooperativismo

Definición de Cooperativa

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democrática controlada. Cuando trabajamos en la cooperación, y todos participamos con libertad e igualdad, se llama Cooperativismo.

El Cooperativismo es un sistema que establece una opción democrática para la organización empresarial y el desarrollo integral de las personas, con base en la solidaridad y el respeto mutuo.

Principios del Cooperativismo

Los principios y valores son elementos distintivos de las organizaciones y empresas cooperativas.

– Primer principio: Membresía 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 membresía 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. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto).

– Tercer principio: La 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 membresía.

– 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, entrenamiento 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 beneficiarios 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.

– Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Servicios

Caja Popular Esperanza ofrece, además del ahorro y préstamo, servicios para su beneficio como lo son el pago de servicios, talleres y becas escolares. Además, nos preocupamos por la seguridad del ahorro de todos los socios ofreciendo protección al ahorro y préstamo como beneficios adicionales, así como también descuentos y convenios con algunos establecimientos en esta ciudad.

Requisitos de Ingreso

Para ser socio se requiere:

- ✓ Original y copia del Acta de nacimiento
- ✓ Original y copia de Identificación oficial vigente (por ambos lados)
- ✓ Original y copia de clave única de registro de población (CURP)
- ✓ Original y copia de un comprobante de domicilio (actual)
- ✓ Cubrir el valor de la parte social obligatoria de \$700.00 moneda nacional (setecientos pesos 00/100 moneda nacional)

- ✓ Abrir la cuenta de Ahorro con un depósito mínimo de \$10.00 moneda nacional (diez pesos 00/100 moneda nacional)
- ✓ Presentar los datos de dos referencias personales (nombre, domicilio y teléfono)

Para ser ahorrador menor:

Para que un menor de edad pueda abrir una cuenta de ahorro es necesario:

- ✓ Ser inscrito por su padre o tutor, los cuales deben ser socios de la sociedad cooperativa
- ✓ Original y copia del acta de nacimiento
- ✓ Original y copia de su clave única de registro de población (CURP)
- ✓ Se apertura con un ahorro mínimo de \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 moneda nacional)

Créditos

El servicio de créditos que ofrece nuestra Cooperativa es único y exclusivamente para Socios y su finalidad es aumentar el poder adquisitivo, elevar el nivel de vida e impulsar el trabajo productivo.

Crédito normal

Este crédito está destinado para cubrir cualquier tipo de gastos del socio (finalidad: gastos personales, compra o reparación de automóvil, bienes muebles, otros créditos de consumo, pago de tarjetas de crédito, ayuda para gastos funerarios, etcétera.)

Reciprocidad: 1, 2, 3, 6, 9, 12 y hasta 15 tantos.

Intereses:

Tabla 3.1. 1 *Ejemplo de otorgamiento de crédito*

Reciprocidad	1	2	3	6	9	12	15	Tantos
Interés ordinario sobre	0.8	1.1	1.4	1.6	1.7	1.8	1.9	Tasa fija mensual
Saldos insolutos (%)	9.6	13.2	16.8	19.2	20.4	21.6	22.8	Tasa fija anual
Interés monetario (%)	19.2	26.4	33.6	38.4	40.8	43.2	45.6	Tasa fija anual
CAT promedio sin IVA	10.2	14.2	18.4	21.3	22.7	24.2	25.7	Tasa fija anual

Fuente: Elaboración propia.

Fecha de cálculo del CAT: 6 de febrero de 2015

CAT: costo anual total

IVA: impuesto al valor agregado

CAT promedio sin IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente.

Cálculo realizado para un crédito de un monto de \$35, 000.00 a un plazo de 36 meses.

Tasa de interés moratoria: será dos veces la tasa de interés ordinaria.

Plazo máximo: 72 meses con un esquema de pago mensual sobre saldos insolutos.

Ventajas y beneficios:

- Recepción de pagos en cualquier sucursal.
- Sin penalización por pagos anticipados.
- Disposición inmediata parcial o total del monto autorizado.

- La contratación del seguro deudor corre a cargo de la cooperativa.

Requisitos:

- Identificación oficial vigente del socio.
- Acta de matrimonio civil (si aplica).
- Comprobantes de ingreso correspondientes a 1 mes.
- Comprobante de domicilio: agua, luz, teléfono no mayor de tres meses.
- Firmar autorización para consulta en alguna de las sociedades de información crediticia (buró de crédito y/o círculo de crédito).
- En su caso, aval (es) con solvencia económica.
- Depositar ahorro solicitado de acuerdo al monto del crédito.

Ahorro

El Ahorro representa la fuerza económica del socio; mientras más ahorro tenga, mayor será su seguridad en casos de imprevistos, además, por su ahorro puede ganar intereses.

El ahorro cooperativo es voluntario y se puede retirar en cualquier momento siempre y cuando no se tenga préstamo. Es la cantidad de dinero que el socio separa de sus ingresos y deposita para incrementar su patrimonio

Ahorro normal

Propósito: Permite al socio la seguridad y manejo de sus depósitos en una cuenta accesible que le permita retiros inmediatos de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Rendimiento: tasa anual variable, conforme al valor de la TIIE a 28 (veintiocho) días, mismo que se calculará de manera mensual considerando el valor de la TIIE del último día del mes, conforme a las publicaciones que se realicen en el Diario Oficial de la Federación, los cuales se capitalizarán mensualmente en la propia cuenta, dicha tasa se aplica sobre el promedio de los saldos diarios del periodo.

Tabla 3.1. 2 *Ejemplo de lo aplicado en el ahorro normal*

	Tasa de interés, antes de impuestos	GAT, antes de impuestos	GAT REAL, antes de impuestos
Ahorro normal	3.10%	3.14%	-0.32%

Fuente: Elaboración propia.

GAT = a la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales para fines informativos y de comparación.

GAT real = a la ganancia anual total descontando la inflación estimada para fines informativos y de comparación.

Del 1 al 30 de septiembre de 2016.

Ahorros protegidos por el Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (FIPAGO) por hasta 25,000 (veinticinco mil) unidades de inversión (UDIS), en términos de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Requisitos:

- Ser socio de la Cooperativa.
- Apertura de cuenta \$10.00 (diez pesos, 00/100 moneda nacional).

Unidad monetaria utilizada: Peso Mexicano.

Nota: No cobramos comisiones.

Ahorro menor

Propósito: Crear en los menores de edad el hábito del ahorro, fomentar una cultura desde temprana edad, así como promover en el infante los principios y valores del cooperativismo. Está dirigido a hijos de Socios menores de 18 años.

Rendimiento: tasa anual variable, conforme al valor de la TIIE a 28 (veintiocho) días, mismo que se calculará de manera mensual considerando el valor de la TIIE del último día del mes, conforme a las publicaciones que se realicen en el Diario Oficial de la Federación, los cuales se capitalizarán mensualmente en la propia cuenta, dicha tasa se aplica sobre el promedio de los saldos diarios del periodo.

Tabla 3.1. 3 *Ejemplo de lo aplicado en el ahorro menor*

	Tasa de interés anual, antes de impuestos	GAT, antes de impuestos	GAT real antes de impuestos
Ahorro menor	3.10%	3.14	-0.32

Fuente: Elaboración propia.

GAT = a la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales para fines informativos y de comparación.

GAT real = a la ganancia anual total descontando la inflación estimada para fines informativos y de comparación.

Del 1 al 30 de septiembre de 2016.

Ahorros protegidos por el fideicomiso del fondo de supervisión auxiliar de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de protección a sus ahorradores (FIPAGO) por hasta 25,000 (veinticinco mil) unidades de inversión (UDIS), en términos de la ley para regular las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.

Requisitos:

Ser hijo de socio.

Apertura de cuenta \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 moneda nacional).

Se apertura por el padre o tutor, socio de la cooperativa.

Retiros: el menor de edad solo podrá realizar retiros de dinero a través de su tutor, los cuales se podrá entregar a éste hasta el cien por ciento de la cantidad depositada, en días y horas hábiles sin necesidad del periodo de espera, de acuerdo a la disponibilidad de la cooperativa, y podrán ser entregados en efectivo o mediante cheque nominativo.

Ahorro cuenta corriente

Propósito: ofrecer al socio un instrumento financiero que le brinde seguridad y manejo de acuerdo a sus necesidades. No es propósito crear un patrimonio.

Rendimientos: no genera rendimientos.

Tabla 3.1. 4 *Ejemplo de lo aplicado en el ahorro cuenta corriente*

	Tasa de interés anual, antes de Impuestos	GAT, antes de impuestos	GAT real, antes de impuestos
Ahorro en cuenta CTE.	0.00%	0.00%	-3.36%

Fuente: Elaboración propia.

GAT = a la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales para fines informativos y de comparación.

GAT real = a la ganancia anual total descontando la inflación estimada para fines informativos y de comparación.

Del 1 al 30 de septiembre de 2016.

Ahorros protegidos por el fideicomiso del fondo de supervisión auxiliar de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de protección a sus ahorradores (FIPAGO) por hasta 25,000 (veinticinco mil) unidades de inversión (UDIS), en términos de la ley para regular las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.

Requisitos:

Ser socio de la cooperativa

Ahorro de garantía

Propósito: ser un instrumento de depósito que garantiza el otorgamiento de un crédito, de disponibilidad al término del plazo de éste, por lo que se constituye formalmente de dicho depósito en una garantía liquidada a favor de la cooperativa.

Rendimiento: tasa anual variable, conforme al valor TIIE a 28 (veintiocho) días, mismo que se calculará de manera mensual considerando el valor TIIE de último día de mes, conforme a las publicaciones que se realicen en el diario oficial de la federación, los cuales se capitalizarán mensualmente en la propia cuenta, dicha tasa se aplica sobre el promedio de los saldos diarios del periodo.

Tabla 3.1. 5 *Ejemplo de lo aplicado en el ahorro de garantía*

	Tasa de interés anual, antes de Impuestos	GAT, antes de impuestos	GAT real, antes de impuestos
Ahorro en garantía	2.10%	2.12%	-1.31%

Fuente: Elaboración propia.

GAT = a la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales para fines informativos y de comparación.

GAT real = a la ganancia anual total descontando la inflación estimada para fines informativos y de comparación.

Ahorros protegidos por el fideicomiso del fondo de supervisión auxiliar de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de protección a sus ahorradores (FIPAGO) por hasta 25,000 (veinticinco mil) unidades de inversión (UDIS), en términos de la ley para regular las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.

Requisitos:

Ser socio de la cooperativa

Se apertura con el monto requerido para el otorgamiento de cualquier línea de préstamo.

Oficinas

Caja Popular Esperanza, cuenta actualmente con 4 oficinas y 6 receptoras de atención a nuestros Socios, las cuales se encuentran ubicadas en puntos estratégicos y de mayor accesibilidad. La primera oficina tuvo varias sedes pero quedó de manera definitiva en la calle de Independencia, número 50, Colona centro, Ciudad de San Pedro, Estado de Querétaro, siendo mejor conocida como Oficina Centro (matriz).

Oficina Centro (matriz)

La Oficina Centro cuenta con un Salón Socio Cultural donde se lleva a cabo cursos, talleres, reuniones, asambleas, eventos cooperativos, clausuras de talleres, presentaciones audiovisuales, etcétera. Las instalaciones cuentan con 2 patios; el primero es un pequeño jardín con una fuente que data desde sus inicios y es parte de la construcción original. En este espacio coinciden las oficinas de Contabilidad, Formación Cooperativa y Mantenimiento. El segundo patio es más amplio y cuenta con un jardín; da acceso a los departamentos de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Compras, Archivo, Educación, Crédito, Cobranza y nuestra cabina, la cual transmite las 24 horas de manera continua.

Cuenta con los departamentos de:

- ✓ Archivo
- ✓ Auditoría
- ✓ Cajas
- ✓ Compras
- ✓ Contabilidad
- ✓ Crédito y cobranza
- ✓ Educación
- ✓ Formación cooperativa
- ✓ Gerencia
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Recursos humanos

✓ Sistemas

El consejo de Administración sesiona también en ésta oficina.

1.2. Metodología de Trabajo

La presente investigación se planeó en 5 etapas:

1. Estructuración del Proyecto.- Planteamiento de alcances, objetivos y metodología a seguir para llevar a cabo la investigación.
2. Diseño y validación del instrumento.
3. Investigación de Campo.- En esta etapa se realizó la aplicación de 47 cuestionarios a ejecutivos, socios y empleados de la sociedad cooperativa en estudio.
4. Recopilación y análisis de información.- Usando como herramienta la estadística descriptiva se realizó el análisis de las preguntas de mayor relevancia dentro del cuestionario, sobre todo las enfocadas a la función social y a la rentabilidad de la organización social sujeta de estudio.
5. A partir de los datos obtenidos en la etapa anterior, se da lugar al cumplimiento de objetivos generales y específicos, así como las preguntas de investigación.

Objetivos

General:

Identificar el nivel de Responsabilidad Social Corporativa dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.

Específicos:

1. Identificar el compromiso social dentro de la cooperativa de ahorro y crédito sujeta de estudio.
2. Evaluar la importancia que tienen los aspectos financieros en una organización de tipo social.
3. Identificar la congruencia entre los factores sociales y rentables en la cooperativa sujeta de estudio.

Preguntas de Investigación

Para la realización de este proyecto de investigación fueron contempladas las siguientes preguntas:

- ¿Existe una cultura con enfoque social en la empresa sujeta de estudio?
- ¿Hay identidad de los directivos, socios y empleados hacia la organización?
- ¿Los directivos de la empresa sujeta de estudio le dan una mayor importancia a los aspectos de tipo económico que los de tipo social?
- ¿Existe diferencia entre hombres y mujeres sobre la percepción de los aspectos sociales y financieros?

Hipótesis

H1: La organización sujeta de estudio de tipo social le da una mayor importancia al aspecto social que al económico.

H2: Hay divergencia por parte de los directivos de la sociedad cooperativa en estudio entre los aspectos sociales y económicos.

H3: Existe congruencia entre lo que se dice y se hace dentro de la sociedad cooperativa.

Diseño del instrumento

Basándose en el marco teórico de referencia el instrumento fue diseñado con 31 ítems de tipo temático con escala Likert de 5 opciones, de los cuales 7 ítems fueron para medir la dimensión filantrópica, 7 la legal, 9 la ética y 8 la económica. Además se incluyeron 9 reactivos demográficos con preguntas cerradas.

Validación del instrumento

Se aplicaron 10 cuestionarios en una población con perfil ejecutivo, que es donde se llevó a cabo la investigación. El instrumento fue validado en la prueba piloto obteniendo un Índice de Consistencia Interna o Alfa de Crombach total de 0.871.

Análisis descriptivo

Para llevar a cabo este análisis los datos de los 47 cuestionarios contestados por los participantes se capturaron en Excel determinando los estimadores estadísticos de tendencia central para cada dimensión. En la tabla 1 se muestran las medias aritméticas y desviación estándar, es necesario señalar que entre más se acerque el promedio a 1* se tendrá mayor tendencia hacia adoptar un pensamiento filosófico filantrópico, de aspectos legales y éticos, así como un comportamiento y pensamiento económico.

Tabla 3.2. 1 *Medidas de tendencia central*

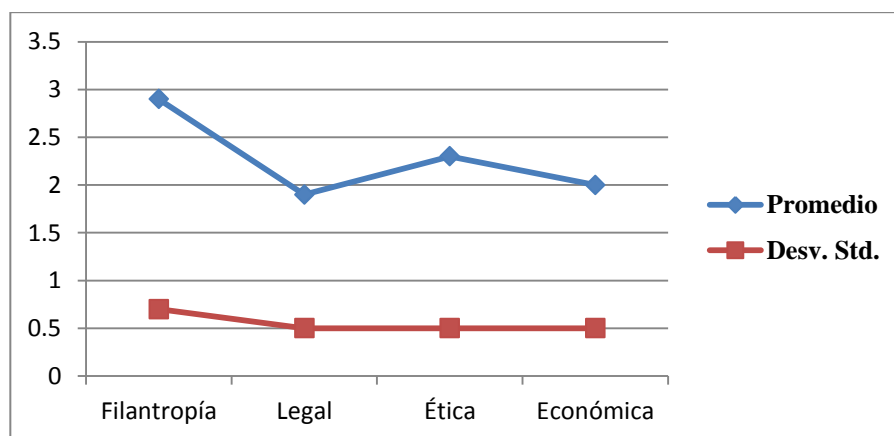
	Promedio	Desviación estandar
Filantropía	2.90	0.70
Legal	1.90	0.50
Ética	2.30	0.50
Económica	2.00	0.50

Fuente: Elaboración propia con información de los datos obtenidos.

*Nota: De acuerdo al planteamiento de las preguntas en el instrumento de evaluación; valores cercanos a 1 se tiene un pensamiento o filosofía hacia esa dimensión y, caso contrario, entre más se aleje el participante se identifica menos o no está muy de acuerdo con ese aspecto.

Para tener una noción más certera y visible de los resultados arrojados en la tabla anterior se ilustran gráficamente en la siguiente ilustración.

Figura 3.2. 1. Comparación de estimadores estadísticos de tendencia central



Fuente: Elaboración propia.

Como puede observar en la figura 1 la dimensión más alejada del valor de 1 y que presenta una mayor desviación estándar es la filantropía. El valor más bajo lo tiene la dimensión legal con una media aritmética de 1.9. En cuanto a la desviación estándar las dimensiones Legal, Ética y Económica tienen el mismo valor lo que significa que existe

una uniformidad de los datos, no así en cuanto a su comportamiento o pensamiento filosófico de los participantes de cada dimensión puesto que sus valores de las medias aritméticas son diferentes, aunque muy cercanos.

Información demográfica.

En el instrumento de evaluación se plantearon, adicionales a los 31 items de las dimensiones, nueve preguntas de tipo general o demográfico con la intención de conocer el perfil socio-económico de los participantes, preparación académica, ingresos, entre otros. En la siguiente tabla muestran los más importantes.

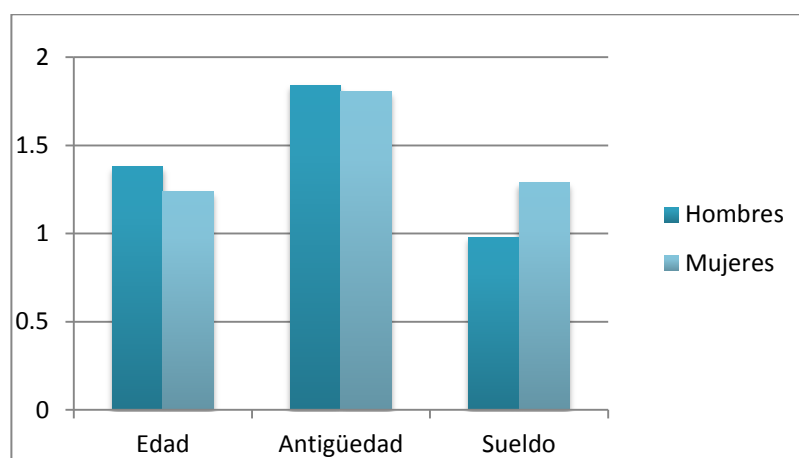
Tabla 3.2. 2 *Significado de la información demográfica*

	Edad	Tipo de actividad	Antigüedad	Estudios	Nivel de ingresos
Hombres					
Promedio	31-40 años	Gerencia/socio	6-10 años	Título Prof.	\$11,000-19,000
Desviación estandar	1.381	1.524	1.842	1.143	0.980
Mujeres					
Promedio	31-40 años	Supervisión	6-10 años	Estudios incompleto	\$11,000-19,000
Desviación estandar	1.237	1.839	1.803	1.453	1.287

Fuente: Elaboración propia.

En la investigación participaron 24 hombres y 23 mujeres. No existen diferencias significativas entre género, más que en el tipo de actividad que desempeñan y el nivel de estudios. Para una mejor apreciación de los datos recabados mencionados anteriormente, se muestran a continuación (Figura 2).

Figura 3.2. 2. Análisis diferencial demográfico



Fuente: Elaboración propia.

Como puede apreciarse la variación es muy mínima en cuanto a la edad y antigüedad, se muestra un poco más de diferencia en el aspecto de ingresos algo no muy concordante ya que de acuerdo a los resultados las mujeres tienen nivel de estudios inferior al de los hombres, algo no muy visto en otras organizaciones.

Discusión de resultados

Debido al alcance del presente trabajo y con el objetivo de realizar un análisis descriptivo representativo de los aspectos sociales y económicos fueron seleccionadas 9

preguntas para evaluar el nivel de compromiso social y de rentabilidad de la cooperativa de acuerdo al pensamiento entre directivos, socios y empleados de la organización. El cuestionario completo está compuesto por 31 preguntas que evalúan las cuatro dimensiones de la pirámide de Carrol (2008) que son la filantropía, legal, ético y económico.

Análisis descriptivo de las preguntas seleccionadas

Pregunta 5. ¿Las políticas de la organización se enfocan al mejoramiento educativo y cultural de los trabajadores y sus familias?

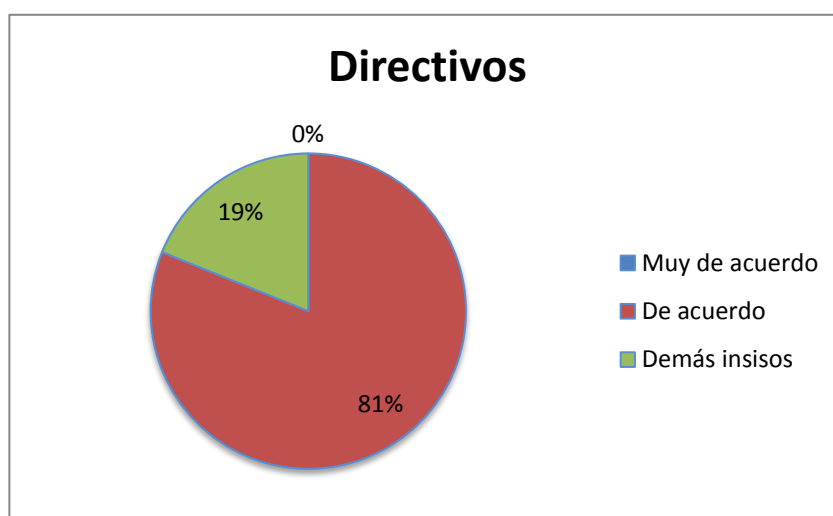
- El 81.8% de los encuestados a nivel directivo respondieron estar de acuerdo en esta pregunta, ninguno contestó estar muy de acuerdo. Respecto a los empleados el 40 % contestó estar de acuerdo y el 20 % muy de acuerdo. Para una mejor visualización de los resultados obtenidos se plasman en la figura 3.
- El promedio global de esta pregunta para los directivos fue de 2.78 con una desviación estándar de 1.19 contra 2.67 y 1.35 respectivamente. Estadísticamente los directivos tienden a estar menos de acuerdo en esta pregunta aunque los empleados presentan una mayor variabilidad de los datos con respecto a los primeros, se ilustra a continuación.

Tabla 3.2. 3 *Resultados globales sobre el enfoque de las políticas de la organización*

	Promedio	Desviación estandar
Directivos	2.78	1.19
Empleados	2.67	1.35

Fuente. *Elaboración propia.*

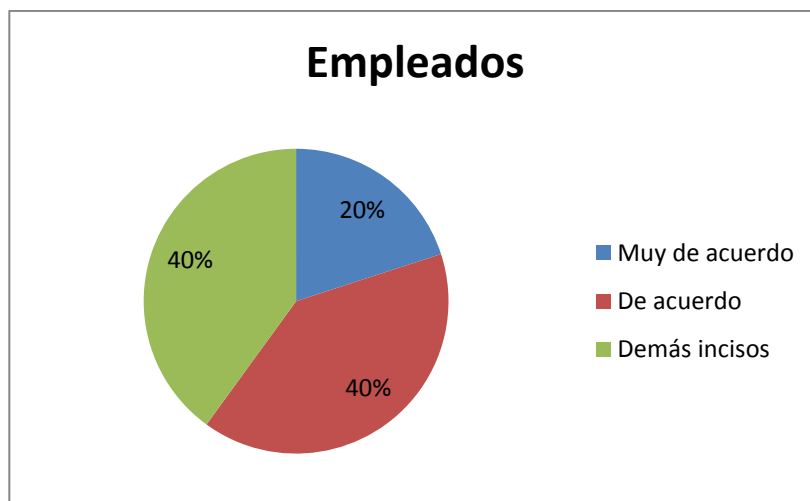
Figura 3.2. 3. *Percepción de políticas hacia el mejoramiento*



Fuente: *Elaboración propia.*

En base a los resultados se puede observar que los directivos están conformes con lo que se tiene establecido en las políticas de la cooperativa, y consideran que son funcionales para un aporte en el aspecto cultural y educacional de sus trabajadores y familias.

Figura 3.2. 4. Percepción de los empleados hacia un mejoramiento por medio de políticas



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los empleados se tiene una noción muy variante ya que se podría decir que un 60% considera que sí se les considera para un desarrollo, en cambio el restante que es 40% no lo percibe así o simplemente no quisieron opinar y tal vez lo dejaron como opción de no sé.

Pregunta 7. ¿La organización apoya financieramente actividades relacionadas con el cuidado de la salud de sus integrantes y personas que no pertenezcan a la organización?

- En esta pregunta solo tres de nueve directivos estuvieron de acuerdo el resto de ellos estuvieron en desacuerdo. Respecto a los empleados 5 de 15 respondieron estar de

acuerdo. Es decir guardan la misma proporción los directivos y empleados en esta pregunta.

-

Tabla 3.2. 4 *Apoyo económico por parte de la organización en cuestión de salud*

Descripción	De acuerdo	Desacuerdo	Total
Directivos	3	6	9
Empleados	5	10	15
En porcentaje			
Directivos	33%	66.67%	0%
Empleados	33%	66.67%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 13. ¿Se cuenta con fondos de reserva para la protección de los recursos de los ahorradores?

- Cinco de nueve directivos contestaron estar muy de acuerdo y 4 de acuerdo.
- En cuanto a los socios 4 de 19 socios que participaron la encuesta contestaron que están muy de acuerdo y nueve de ellos respondieron estar de acuerdo. En forma global el 68.4% de los socios confían en que sus ahorros están respaldados.
- Respecto a los empleados 11 de 15 estuvieron de muy de acuerdo es decir el 73% de ellos considera que existen los fondos de reserva para proteger los ahorros de los socios.

Tabla 3.2. 5 *Existencia de fondos de reserva para protección de recursos*

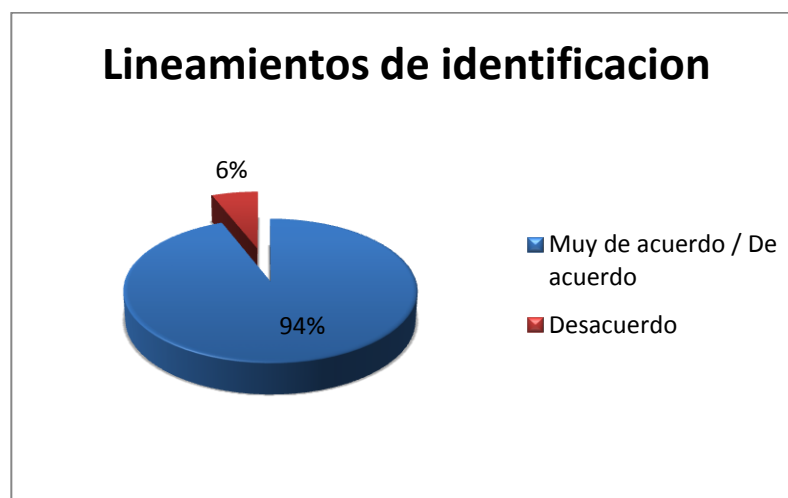
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Total
Directivos	5	4	9
Socios	4	9	19
Empleados	11	4	15

Fuente. Elaboración propia.

Pregunta 15. Los principios y valores de la cooperación son los lineamientos que identifican a las cooperativas como socialmente responsables.

- Solo un directivo manifestó estar en desacuerdo con esta pregunta.
- Respecto a los socios también solo uno manifestó estar en desacuerdo, es decir, el 95% están de acuerdo o muy de acuerdo con este planteamiento.
- Al igual que las preguntas anteriores un solo empleado manifestó estar en desacuerdo.
- En términos generales el 94% de los integrantes de esta cooperativa consideran que los principios y valores cooperativos son concordantes con la RSC.

Figura 3.2. 5. Apreciación de los lineamientos que identifican a las cooperativas



Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia que tanto directivos, socios y empleados consideran que los principios y valores cooperativos son determinantes para que una cooperativa se

identifique como socialmente responsable ante cualquier organización y la sociedad.

Pregunta 17. La organización promueve la equidad y respeto entre sus integrantes.

- El 100% de los directivos considera que la equidad y el respeto es un valor que se promueve dentro de la organización.
- Solamente un socio y un empleado manifiestan no estar de acuerdo en este planteamiento.
- En términos generales el 96% de los integrantes de esta organización consideran que se promueve la equidad y respeto.
-

Tabla 3.2. 6 *Promoción de equidad y respeto*

	Muy de acuerdo/ de acuerdo	Desacuerdo
Directivos	100%	0%
Socios	94.74%	5.26%
Empleados	93.34%	6.66%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 22. ¿El personal atiende a los lineamientos de la misión y visión de la cooperativa?

- 2 de 19 socios respondieron estar muy de acuerdo y 12 estar de acuerdo.

- 7 de 15 empleados contestaron estar muy de acuerdo con esta pregunta, igual número contestaron estar de acuerdo, es decir 14 de 15 empleados atienden los lineamientos de la misión y visión de la cooperativa.
- El promedio de las respuestas de los socios es de 2.06 y 1.67 el de los empleados, recordemos que entre más se acerque a 1 mayor será el conocimiento de la misión y visión de la cooperativa. Es decir los empleados están más familiarizados y comprometidos con la cooperativa.

-

Tabla 3.2. 7 *Compromiso con la organización por parte de los colaboradores*

	Socios	Empleados
Promedio	2.06	1.67

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 24. La cooperativa busca la rentabilidad en favor de los socios y trabajadores.

- El 100% de los directivos opina que la organización debe tener como objetivo la rentabilidad de esta.
- El 95% de los socios, es decir, de los 19 socios que participaron en la investigación solo uno manifiesta no estar de acuerdo en que se busca la rentabilidad de la organización.
- Respecto a los empleados uno de ellos considera estar en desacuerdo y otro completamente en desacuerdo que dentro de la organización se busque la rentabilidad de ella.

Tabla 3.2. 8 *La cooperativa en busca de rentabilidad*

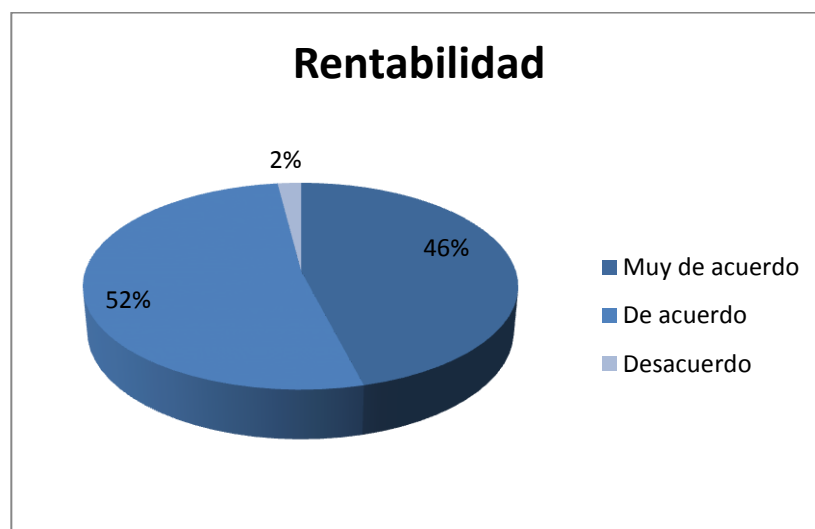
	Muy de acuerdo/ de acuerdo	Desacuerdo	Completamente desacuerdo
Directivos	100%	0%	0%
Socios	95%	5%	0%
Empleados	86.68%	6.66%	6.66%

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 29. La cooperativa es rentable.

- A excepción de un socio el resto de los participantes considera que la cooperativa es rentable, es decir el 98% de los integrantes. De estos el 46% está muy de acuerdo y el 52% manifiesta estar de acuerdo.

Figura 3.2. 6. Rentabilidad de la cooperativa



Fuente: Elaboración propia.

Se puede notar que los socios consideran que la cooperativa se encuentra en una posición idónea para poder competir ante otras empresas y que se tiene seguridad el ser parte de la misma.

Pregunta 31. Los remanentes anuales deben ser aplicados a fondos de reserva para el crecimiento de la cooperativa

- 3 de 9 directivos respondieron estar muy de acuerdo. 5 respondieron estar de acuerdo. Solo uno de ellos respondió no estar de acuerdo en que los remanentes sean aplicados para el crecimiento de la cooperativa.

Tabla 3.2. 9 *Los remanentes deberían ser aplicados a fondos de reserva*

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Total
Directivos	3	5	1	9

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra los promedios y desviaciones estándar de las respuestas de cada una de las preguntas seleccionadas entre hombres y mujeres.

Tabla 3.2. 10 *Análisis comparativo entre hombres y mujeres*

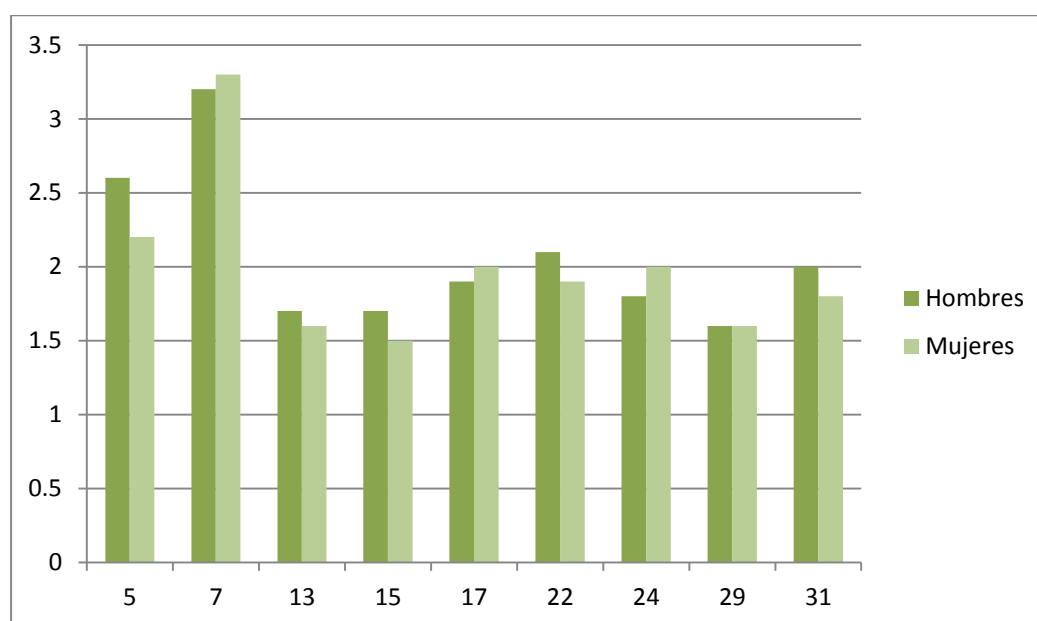
	P5	P7	P13	P15	P17	P22	P24	P29	P31
	Hombres								
Prom.	2.6	3.2	1.7	1.7	1.9	2.1	1.8	1.6	2.0
DE	1.2	0.9	0.7	0.7	0.8	0.7	0.7	0.7	1.0
	Mujeres								
Prom.	2.2	3.3	1.6	1.5	2.0	1.9	2.0	1.6	1.8
DE	1.0	1.1	0.7	0.9	1.0	0.8	0.9	0.6	0.6

Fuente: Elaboración propia con información de base de datos.

Como se puede observar no hay diferencias significativas entre las respuestas que dieron los hombres y mujeres a cada una de las preguntas seleccionadas. A excepción de la desviación estándar de la pregunta 31 en donde existe una mayor variabilidad de las respuestas en los hombres con respecto a las mujeres puesto que la desviación estándar para los primeros es de 1.0 y para las mujeres de 0.6, es decir son más uniformes o menos variables las respuestas de estas. Esta pregunta es sobre el uso y aplicación de los remanentes.

En la siguiente figura se muestra el comparativo entre las respuestas que arrojaron entre hombres y mujeres.

Figura 3.2. 7. Comparativo entre hombres-mujeres



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que no hay una diferencia significativa entre género, ya que por ejemplo en la pregunta cinco que es *¿Las políticas de la organización se enfocan al mejoramiento educativo y cultural de los trabajadores y sus familias?*; los hombres tienen un promedio de 2.6 y las mujeres de 2.2, esta pregunta es la que muestra mayor diferencia entre los dos sexos.

Cumplimiento de objetivos.

1. Identificar el compromiso social dentro de la cooperativa de ahorro y préstamo sujeta de estudio.

En base a las respuestas de la pregunta 5 existe evidencia estadística para afirmar que la sociedad cooperativa tiene un compromiso social con sus miembros, ya que más del 80% de los participantes afirmaron estar de acuerdo en que la organización tiene políticas para el mejoramiento educativo y cultural de sus trabajadores, sin embargo, de acuerdo a la pregunta 7 no existen apoyos económicos para mejorar la salud de sus integrantes, según la percepción de los encuestados.

2. Evaluar la importancia que tiene los aspectos financieros en una organización de tipo social.

Según las respuestas de las preguntas 13, 24, 29 y 31 que están enfocadas a evaluar los aspectos financieros de la organización, esta le da una alta importancia a los aspectos económicos y consideran que la cooperativa es rentable.

3. Identificar la congruencia entre los factores sociales y rentables en la cooperativa sujeta de estudio.

En base a los resultados obtenidos en las preguntas de tipo social y económico seleccionadas no existe evidencia para afirmar que existe congruencia absoluta entre ambos factores puesto que hay una mayor tendencia hacia los resultados financieros que los de tipo social.

Respuestas a las preguntas de investigación

- *¿Existe una cultura con enfoque social en la empresa sujeta de estudio?*
Solo existe de tipo parcial en los aspectos educativos, sin embargo en los de apoyo a la salud de los trabajadores es deficiente.
- *¿Hay identidad de los directivos, socios y empleados hacia la organización?*
En base a las respuestas de la pregunta 15 y 22 sí existe identidad de los miembros hacia las políticas organizacionales de la cooperativa.
- *¿Los directivos de la empresa sujeta de estudio le dan una mayor importancia a los aspectos de tipo económico que los de tipo social?*
De acuerdo a las preguntas 13, 24, 29 y 31 sí existe evidencia que afirme la tendencia hacia una mayor cultura financiera y menor cultura social dentro de la organización.
- *¿Existe diferencia entre hombres y mujeres sobre la percepción de los aspectos sociales y financieros?*
No hay diferencia. Ver tabla 3.

Comprobación y discusión de hipótesis

H1: La organización sujeta de estudio de tipo social le da una mayor importancia al aspecto social que al económico.

Se rechaza.

H3: Hay divergencia por parte de los directivos de la sociedad cooperativa en estudio entre los aspectos sociales y económicos.

Se acepta.

H4: Existe congruencia entre lo que se dice y se hace dentro de la sociedad cooperativa.

Se rechaza.

CONCLUSIONES

El entorno actual ha obligado a las cooperativas a funcionar como pequeños bancos siguiendo los lineamientos establecidos por políticas públicas enfocadas hacia un capitalismo perverso haciendo a un lado la función social de organizaciones públicas y privadas en donde la maximización de los recursos y beneficios es el eje principal. Al ser empresas pequeñas no muy consideradas en el giro sin darles la importancia que merecen han sido utilizadas por personas ambiciosas y poco éticas, llegando a la estafa, es decir, robando a todas aquellas personas que en su momento han creído en ellas y por lo tanto manchando su imagen haciendo ver a las cooperativas o cajas populares como poco confiables. Al pasar de los años, en la actualidad ya existen lineamientos que las amparan y protegen pero se siguen dando casos de extorción aunque no podemos señalarlas como únicas, los bancos también son expuestos a estas circunstancias. Por lo expuesto anteriormente se consideró hacer esta investigación para tener una noción sobre la percepción de las personas cercanas a las cooperativas de ahorro y préstamo.

Actualmente las cooperativas de mayor tamaño se han convertido en pequeños bancos que siguen los lineamientos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores teniendo que aplicar políticas financieras que afectan los rendimientos de sus socios ahorradores y encarecen el valor del dinero en los créditos que otorgan. Por otro lado, protegen a sus socios sobre posibles fraudes que se cometan en pequeñas cooperativas de ahorro y préstamo. En México, como en otros países, no se ha logrado un crecimiento sostenido y sustentable de cooperativas, ya sean de tipo financiero o productivo, más bien han tenido cierta tendencia a su desaparición por causas diversas. Sería interesante realizar un estudio al respecto para identificar los factores que contribuyen al fracaso de estas organizaciones de tipo social y poder hacer planteamientos a las existentes para evitar su desaparición.

En la investigación realizada se planteó como objetivo general identificar el nivel de responsabilidad social corporativa dentro de una cooperativa de ahorro y préstamo, para obtener los resultados se aplicaron cuestionarios a directivos, socios y empleados de la cooperativa que participo en esta muestra, 10 fueron los cuestionaros aplicados a

ejecutivos, el instrumento fue validado en la prueba piloto obteniendo un índice de consistencia interna o Alfa de Crombach total de 0.871.

En cuanto al alcance del presente trabajo y con el propósito de elaborar un análisis descriptivo representativo de los aspectos sociales y económicos fueron seleccionadas 9 preguntas para evaluar el compromiso social y de rentabilidad de la cooperativa. Las dimensiones a evaluar son cuatro, tomando como referencia la pirámide de Carroll (2008) la filantrópica, legal, ético y económico por medio de un cuestionario con 31 preguntas.

En base a lo seleccionado para una comprensión más profunda de los resultados se pudo conocer que la cooperativa se preocupa más por la parte social que por la económica, con la pregunta 5 se evidencia estadísticamente que la sociedad cooperativa tiene un compromiso social con sus miembros ya que más del 80% de los participantes afirmaron estar de acuerdo en que la organización tiene políticas para el mejoramiento educativo y cultural. Por otro lado en las preguntas 13, 24, 29 y 31 las respuestas de los participantes dan a conocer que consideran que es rentable la cooperativa ya que estas preguntas fueron las enfocadas para evaluar los aspectos financieros de la organización.

Contrario a lo que se dice se encontró que el nivel de ingresos entre hombres y mujeres es el mismo, lo cual se puede observar en la tabla 3.2.2 y en la figura 3.2.2 en donde a pesar que, de acuerdo a este estudio, el género femenino tiene menor nivel académico que los hombres, algo poco visto en otras organizaciones lo cual causa impresión y curiosidad ya que usualmente las mujeres se quejan de ser poco valoradas en cuanto se refiere a la parte laboral.

Para concluir con este proyecto se puede decir que la cooperativa sujeta a estudio ha sido evaluada de acuerdo a ideas y percepciones de personas cercanas las cuales opinan que no hay una diferencia de importancia en los aspectos sociales y económicos, y se permitió conocer que si existe divergencia por parte de los directivos de la sociedad cooperativa entre aspectos sociales y económicos, y por lo cual se puede decir que es difícil afirmar que exista congruencia entre lo que se dice y hace dentro de la sociedad cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACI Américas (2013 a). *Balance social cooperativo*. Recuperado el 15 de mayo de 2013, desde: <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo,468>.
- ACI Américas (2013). *Responsabilidad Social Cooperativa*. Recuperado el 30 de abril de 2013, desde: <http://www.aciamerías.coop/Responsabilidad-social-cooperativa-220>
- Carroll, A.B. (2008). *A history of corporate social responsibility. Concepts and practices*. En Crane, A., McWilliams, A., Matten, A., Moon, J., Siegel, D. Corporate Social Responsibility. United States: Oxford.
- Correa, M. E., Flynn, Sh. y Amit, A. (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Serie: Medio ambiente y desarrollo, núm. 85. CEPAL: Santiago de Chile. Recuperado el: 13 de enero de 2013, desde: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/14904/lcl2104.pdf>.
- Cabra, M. A. (noviembre, 2001). *Propuesta de balance social para fundaciones* (p. 57). Obtenido el 10 de agosto del 2016, desde <https://core.ac.uk/download/pdf/7071365.pdf?repositoryId=153>.
- Dahlsrud, A. (2006). How corporate social responsibility is defined: an analysis to 37 definitions. En Wiley inter science. Consultado en: www.interscience.wiley.com.
- Fernández, L.L., Geba, N., Montes. V. y Schaposnik, R. (1998). *Balance social cooperativo integral* (p.11-20). 10 de agosto del 2016, desde http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/43955/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Fonteneau, G. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa: Previniendo sus implicaciones sociales*. Recuperado el: 16 de abril de 2013, desde: <http://www.jussemper.org/Inicio/Resources/RSCimplicacionessoc.pdf>. Fecha de consulta: 05 de mayo de 2013.

- Ganuzo, J.J. (2012). *La responsabilidad social corporativa y el bienestar social. Cómo promover estrategias empresariales socialmente responsables*. CREI. Recuperado el: 20 de abril de 2013, desde: http://www.crei.cat/files/filesOpuscle/36/120321092822_ESP_30_CAST.pdf.
- Geva, A. (2008). "Three models of corporate social responsibility: interrelationships between theory, research, and practice" *Business & Society Review*, 113 (1), 2008, 1-42.
- Gordon, P. (1999). Robert Owen (1771-1858) en *Perspectivas: revista trimestral de educación comparada* (París, UNESCO: Oficina Internacional de Educación), vol. XXIV, Números 1-2, 1993, págs. 279-297. Recuperado el: 23 de marzo de 2013, desde: http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/archive/publications/ThinkersPdf/owens.pdf.
- Hopkins, M. (2004). *Corporate Social Responsibility: An issues paper. Working paper No. 27*. Recuperado el: 10 de marzo de 2013, desde: http://www.ilo.int/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---integration/documents/publication/wcms_079130.pdf.
- IARSE (2007). *Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios* (versión 1). Argentina: Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria.
- Lafuente, A., Viñuales, V., Pueyo, R. y Llaría, J. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas*. España: Fundación Alternativas. Recuperado el: 20 de abril de 2013, desde: http://www.falternativasrsc.org/files/docs/2de6_31-05-05_sDocumentosfinalizadosI013.pdf.
- Lydenberg, S. D. (2000). *La inversión socialmente responsable: pasado, presente y futuro. Foro sobre Economía y Responsabilidad Social Empresarial*. 18 de diciembre de 2000. Zaragoza, España. Recuperado el: 16 de marzo de 2013, desde: <http://www.fiare.org/privado/gestorarchivos/biblioteca/econom%C3%ADa%20solidaria/La%20inversi%C3%B3n%20socialmente%20responsable.pdf>.

Server I. R.J. y Capó Vicedo, J. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis*. Repercusiones en las Sociedades Cooperativas. CIRIEC-ESPAÑA, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, No. 65, agosto 2009, pp. 7-31.

STIGLITZ, J.E. (2006). *Cómo hacer que funcione la globalización*. 1ª ed. México: Editorial Taurus.

ANEXO

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD COOPERATIVA

INTRODUCCIÓN

Gracias por tomarse el tiempo para contestar este cuestionario. Su esfuerzo es importante y de gran ayuda para la investigación.

La información colectada podrá ayudar a su compañía y a otras organizaciones a implementar el desarrollo sustentable para garantizar el futuro de estas.

PROPÓSITO

Este cuestionario le solicita a usted información concerniente a aspectos relacionados con el cuidado de medio ambiente, desarrollo social y economía del entorno. El cuestionario está diseñado para identificar y determinar la responsabilidad social en las organizaciones.

En este cuestionario no hay respuestas buenas, ni malas siempre y cuando reflejen auténticamente su forma de pensar. Sus respuestas serán confidenciales.

La calidad y exactitud de la información proporcionada depende de usted. Por favor tómese su tiempo para leerla y responder honestamente cada una de los enunciados

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario le pide que lleve a cabo una evaluación de los principales aspectos que conforman la responsabilidad social y que pudieran tener influencia en

el futuro de su organización. En la 2da sección le solicita información general demográfica solo para fines estadísticos. Sírvase completar el cuestionario punto por punto.

Para calificar cada ejemplo, lea el enunciado, después marque con una X a la calificación que usted considera que va más acorde a la realizada del entorno y organización en la que usted se desarrolla.

Parte I.

1. La cooperativa contrata personal con capacidades diferentes (tercera edad o algún tipo de discapacidad)

___Muy frecuentemente ___Frecuentemente ___No sé ___Casi nunca
___Nunca

2. Dentro de las políticas de la cooperativa se tiene considerado la ayuda a asociaciones civiles y a grupos vulnerables de la población (gente de la tercera edad, discapacitados, fundaciones, etc.)

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

3. Se involucra a los socios, directivos y trabajadores en las actividades de apoyo a la comunidad, como trabajo voluntario, siembra de árboles, etc.

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

4. Se cuenta con mecanismos que permitan conocer las iniciativas para apoyo a la sociedad, que sean generadas por los participantes en la cooperativa.

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

5. Las políticas de la organización se enfoca al mejoramiento educativo y cultural de los trabajadores y sus familias

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

6. La organización apoya financieramente la interacción con la comunidad mediante actividades culturales, recreativas y ecológicas.

___Muy frecuentemente ___Frecuentemente ___No sé ___Casi nunca
___Nunca

7. La organización apoya financieramente actividades relacionadas con el cuidado de la salud de sus integrantes y personas que no pertenezcan a la organización.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

8. La cooperativa da cumplimiento a la normatividad vigente en materia ambiental

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

9. Se cumple con la normatividad en materia de seguridad social en favor de los trabajadores.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

10. Se dispone de normas para evitar cualquier tipo de acoso o discriminación entre los socios y trabajadores de todos los niveles de la empresa.

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

11. La organización aplica los recursos necesarios para el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

12. La cooperativa hace públicos sus resultados financieros.

___Muy frecuentemente ___Frecuentemente ___No sé ___Casi nunca
___Nunca

13. Se cuenta con fondos de reserva para la protección de los recursos de los ahorradores.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

14. La cooperativa se encuentra autorizada para realizar sus actividades de ahorro y préstamo.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

15. Los principios y valores de la cooperación son los lineamientos que identifican a las cooperativas como socialmente responsables

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

16. Los directivos toman decisiones, acciones o prácticas de carácter social-ambiental, que son visibles dentro y fuera de la empresa

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

17. La organización promueve la equidad y respeto entre sus integrantes.

___ Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en desacuerdo

18. La empresa cuenta con un código de conducta, que se conoce en todos los niveles de la empresa

Muy de acuerdo De acuerdo No sé En desacuerdo Muy en desacuerdo

19. Los principios y valores cooperativos se difunden entre los socios, trabajadores, comunidad, gerentes y directivos.

Muy frecuentemente Frecuentemente No sé Casi nunca Nunca

20. Se contratan empresas de outsourcing (subcontratación) para la realización de algunas operaciones de la empresa.

Muy frecuentemente Frecuentemente No sé Casi nunca Nunca

21. La cooperativa realiza acciones de apoyo a la comunidad o actividades de carácter social o ambiental

Muy frecuentemente Frecuentemente No sé Casi nunca Nunca

22. El personal atiende a los lineamientos de la misión y visión de la cooperativa

Muy de acuerdo De acuerdo No sé En desacuerdo Muy en desacuerdo

23. El personal conoce los indicadores y objetivos estratégicos de la organización

Muy de acuerdo De acuerdo No sé En desacuerdo Muy en desacuerdo

24. La cooperativa busca la rentabilidad en favor de los socios y trabajadores.

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

25. Proporcionar fuentes de trabajo adecuadas es una de las funciones de la cooperativa.

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

26. Una de las funciones de la cooperativa es producir servicios de calidad para los socios.

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

27. Entre las políticas de la cooperativa, se contempla el mejoramiento económico de sus trabajadores.

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

28. La política salarial de la empresa ofrece más incentivos que los que establece la Ley

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

29. La cooperativa es rentable

___ Muy de acuerdo ___ De acuerdo ___ No sé ___ En desacuerdo ___ Muy en desacuerdo

30. El personal que labora en la organización es productivo en su trabajo (genera ingresos para la cooperativa)

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en
desacuerdo

31. Los remanentes anuales deben ser aplicados a fondos de reserva para el crecimiento
de la cooperativa

___Muy de acuerdo ___De acuerdo ___No sé ___En desacuerdo ___Muy en
desacuerdo

Parte 2. Información General

1. Sexo. Masculino Femenino

2. Edad: a) 21-30 años b) 31-40 c) 41-50 d) 51-60 e) Más de 61

3. Estado civil:
a) Soltero b) Casado c) Divorciado d) Viudo e) Unión libre

4. Tipo de actividad que desempeña:
 Dirección (directivo)
 Socio
 Gerencia (gerente general, gerente de sucursal, etc.)
 Supervisión (jefe o coordinador de departamento.)
 Empleado (trabajador de apoyo, cajeros, secretaria, etc.)
 Otro: especificar _____

5. Área de desempeño:

6. Antigüedad en la empresa:
 Menos de 1 año. 1-2 años 3-5 años
 6- 10 años 11-15 años Más de 15 años

7. Máximo nivel de educación:
 Título de escuela secundaria o equivalente
 Preparatoria o Carrera técnica

____ Estudios universitarios incompletos

____ Título Profesional

____ Estudios de postgrado incompletos

____ Título de Maestría

____ Título de doctorado

8. Su pareja trabaja?:

Si _____

No _____

9. Nivel de ingresos mensuales, (incluya los de su pareja)

- a) Menos de \$5,000 b) \$6,000-10,000 c) \$11,000-19,000 d) \$20,000- 29,000 e)
de \$30,000-\$39,000 f) Más de \$40,000