



**COMPROMISO SOCIAL DE COOPANTEX ANTIOQUIA EN 2015 – 2019
COMPONENTE INTEGRAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
LA REPUTACIÓN CORPORATIVA**

ETAPA I

LEYDY JOHANA OROZCO CARVAJAL

UNIVERSIDAD CATOLICA LUIS AMIGÓ

MEDELLIN

2020



**COMPROMISO SOCIAL DE COOPANTEX ANTIOQUIA EN 2015 – 2019
COMPONENTE INTEGRAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y
LA REPUTACIÓN CORPORATIVA**

LEYDY JOHANA OROZCO CARVAJAL

INFORME DE INVESTIGACIÓN

ASESOR

**DIEGO ENRIQUE ALMANZAR NARANJO
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**UNIVERSIDAD CATOLICA LUIS AMIGÓ
MEDELLIN**

2020

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del Jurado

Medellín, 21 de mayo de 2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios que me guio, dio salud y fortaleza para finalizar esta importante etapa de mi vida, a mi hija Amy, cuya gestación comenzó en el momento que inicie mi carrera como Administradora de Empresas, lo cual me trae gratos recuerdos, y hoy considero nos graduamos juntas como administradoras. Quiero agradecer también a mi esposo, por su apoyo, paciencia y tiempo para que pudiera finalizar con éxito este proceso y a mi amiga Magaly quien me acompaño también en todo este camino recorrido dándome apoyo y fortaleza.

Agradecimientos

Agradezco a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Católica Luis Amigo, a mi asesor en la investigación el profesor Diego Enrique Almanzar Naranjo, docente de los programas Administración de Empresas y Especialización en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Católica Luis Amigó, por su invaluable orientación y acompañamiento constante en el desarrollo de esta investigación, por permitirme profundizar mi conocimiento en el área y aportar al sector solidario, a todo mis profesores del programa de Administración de Empresas de quienes aprendí mucho, y a la universidad de la cual egreso pero con la cual quiero estar siempre vinculada.

TABLA DE CONTENIDO

Glosario	11
1. Planteamiento del problema	13
1.1 Pregunta de investigación	14
2. Objetivo general.....	14
2.1 Objetivos específicos	14
3. Diseño metodológico	15
4. Cronograma de actividades	17
5. Marco conceptual	18
5.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	18
5.1.2 Referentes legales y normativos de RSE en Colombia.....	23
5.1.3 Gestión del Riesgo Reputacional en la RSE	23
5.2.2 El balance social como herramienta de la gestión social en RSE	28
5.2.3 La RSE en el sector solidario	29
5.2.4 Inicio del uso del balance social como herramienta de gestión de los principios solidarios en Fabricato y Enka de Colombia desde 1977	30
5.3. Partes del balance social	32
5.3.1 Variables para medir la aplicación de los siete principios solidarios en el balance social.....	32
5.3.2 Variables para la medir la transferencia solidaria en el balance social	35
5.3.3 Proyecto Educativo Social Empresarial (PESEM) establecimiento de metas y diseño de procesos para lograr el desarrollo en las organizaciones solidarias.....	37
6. Antecedentes en gestión social cooperativa en Colanta, Confiar, Coomeva y Cotrafa	38
6.1 Gestión social en la Cooperativa Colanta	38
6.2 Gestión social en la Cooperativa Confiar	39
6.3 Gestión social en la Cooperativa Coomeva	40
6.4 Gestión social en la Cooperativa Cotrafa	41
7. Marco contextual o delimitación.....	41
7.1 Fundación de Coopantex	41

7.1.2 Reseña histórica	42
7.4 Misión.....	44
7.4.1 Visión	44
7.4.2 Organigrama de Coopantex.....	44
8. Conclusiones	46
9. Recomendaciones y trabajos futuros.....	47
10. Referencias	48
11. Anexos	51
Anexo 1:Encuesta realizada para obtener información del balance social	51
Anexo 2:Encuesta realizada para obtener información de transferencia social	52
Anexo 3:Indicadores del balance social	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Calendario operativo de la investigación.	17
Tabla 2: Principios, instrumentos e indicadores de RSE.	22
Tabla 3: Matriz de impacto de riesgo reputacional.	27
Tabla 4: Principios solidarios y dimensiones del balance social.	33
Tabla 5: Las 41 Variables asociadas a los indicadores del Balance Social.	34
Tabla 6: Las 28 variables asociadas transferencia solidaria.	36
Tabla 7: Valores de las 28 variables asociadas transferencia solidaria.	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:Sostenibilidad en la RSE.....	19
Figura 2: Iniciativas a nivel mundial en RSE.	20
Figura 3:Las 8 áreas de interés de la RSE.....	20
Figura 4: Sellos que garantizan RSE en Colombia.	21
Figura 5:Consecuencias de una mala reputación en las empresas.	24
Figura 6:Componentes del modelo Reprtrack.	25
Figura 7:Elementos de la metodología de MERCOCO.....	26
Figura 8:Procesos de la RSE.	29
Figura 9:Principios solidarios.....	30
Figura 10:Partes del balance social.	32
Figura 11: Transferencia solidaria en el balance social.....	35
Figura 12:Relación del balance social y el PESEM.....	38
Figura 13:Organigrama de Coopantex.	45

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1:Encuesta realizada para obtener información del balance social.....	51
Anexo 2:Encuesta realizada para obtener información de transferencia social	52
Anexo 3:Indicadores del balance social	53

Glosario

Balance Social: es un informe que presenta los datos de impacto social que asume una empresa con sus interesados en general respecto al bienestar y desarrollo social, mediante el análisis de variables asociadas a las dimensiones o principios del cooperativismo en un tiempo de ejercicio actual con respecto al anterior, dando una visión de las acciones realizadas en el mejoramiento social.

Bienestar social: son los factores asociados a la satisfacción humana y personal que influyen en la calidad de vida de las personas en la sociedad.

Cooperativa: es una organización democrática autocontrolada, caracterizada por su forma de economía solidaria propendiendo por el crecimiento y desarrollo de todos sus asociados y colaboradores, en la cual sus miembros definen políticas y toman decisiones con igual derecho de voto.

Desarrollo humano: es el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de vida de los individuos, mediante suplir las necesidades básicas y complementarias para lograr su crecimiento y desarrollo individual.

Indicador social: es un número que estadísticamente está asociado a los atributos de mejoramiento de condiciones de una sociedad, estos pueden ser clasificados en indicadores de impacto, efecto, o cumplimiento.

Principios cooperativos: son los parámetros básicos que rigen las cooperativas y su filosofía como son: libre adhesión y libre retiro, control democrático por los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, capacitación e información, cooperación entre cooperativas e interés por la comunidad.

Proyecto Educativo Social y Empresarial (PESEM): herramienta que permite establecer metas y diseñar procesos que permitan el desarrollo en las organizaciones solidarias.

Responsabilidad social empresarial: es la gestión de las obligaciones financieras, legales, éticas, sociales, económicas y medio ambientales de una cooperativa.

Riesgo reputacional: es el riesgo que corren las organizaciones de perder clientes y la imagen corporativa, haciendo en algunos casos que estas desaparezcan.

Transferencia social: es llevar a los asociados y colaboradores beneficios en productos y servicios, mediante créditos, intereses y ahorro, gracias a los excedentes monetarios del ejercicio financiero tasando en pesos.

Resumen

El compromiso social de las organizaciones solidarias, esta caracterizado por la respuesta a las necesidades que estas satisfacen en sus grupos de interés. La presente investigación describe las dimensiones de los principios solidarios del balance social y el riesgo reputacional en la Responsabilidad Social Empresarial, la cual aborda los procesos balance social, balance medio ambiental, balance ético, balance económico, balance legal y balance financiero.

Describiéndose desde el proceso de balance social, planes, programas, proyectos y estrategias usadas por las cooperativas para dar cumplimiento a este, a la luz de los principios de la economía solidaria mediante el manejo de las 41 variables del balance social, asociadas a las dimensiones de: adhesión abierta y voluntaria, control democrático de los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad,

Además de las 28 variables de transferencia solidaria vinculadas a los conceptos de: auxilios, obsequios entregados, eventos, revalorización de aportes, crédito, ahorros, convenios y otros pedidos por la SUPERSOLIDARIA.

Es así como, se resalta la importancia del balance social porque mediante su buena gestión, no solo se satisfacen las necesidades de los interesados, si no que se impacta positivamente la reputación corporativa de la organización garantizándose una buena imagen, un buen nombre y la permanencia de estas.

Palabras clave

Balance social, transferencia social, responsabilidad social empresarial, reputación corporativa

1. Planteamiento del problema

Una correcta gestión de la RSE trae a las organizaciones ventajas competitivas, mejoramiento de la reputación, atracción y retención de empleados, miembros, clientes o usuarios, mejora la relación con las demás empresas, el estado, los medios de comunicación, los proveedores, pares, clientes y comunidad (Cortes Cañon, Romero López, & Zabala Cordoba, 2012a).

El sector solidario es una forma asociativa que está caracterizado por la aplicación de prácticas solidarias autogestionadas, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro buscando el desarrollo del ser humano facilitando el acceso al sector financiero.

Este en Colombia está regulado por el estado por la Superintendencia de Economía Solidaria, la cual vela por el cumplimiento de las leyes, estatutos establecidos y los propósitos socioeconómicos, y por el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria (DANSOCIAL) el cual coordina el fortalecimiento de las entidades de Economía Solidaria mediante su promoción, planeación, protección y desarrollo (Moreno Martinez, Cardenas Sanchez, & Rojas Castro, 2016).

La presente investigación realiza un diagnóstico del balance social en la Cooperativa Coopantex entre 2015-2019, se tiene como objetivos específicos: la descripción de las dimensiones de los principios en el balance social, el análisis de casos realizados para determinar el cumplimiento de los principios solidarios en el balance social de algunas cooperativas y la identificación del estado de la gestión del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019.

La investigación metodológicamente será de tipo mixta pues desde lo cualitativo se hará descripción de la información de artículos, textos e información publicada por la cooperativa y cuantitativa mediante el análisis de las encuestas como instrumento de recolección de datos y tendrá cuatro (4) fases: Fase I: Descripción de las dimensiones de los principios solidarios en el balance social, Fase II: Identificación de estudios de casos para determinar el cumplimiento de los principios solidarios en el balance social de algunas cooperativas y Fase III: Identificación del estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019.

Lo anterior permite establecer que es importante para la Cooperativa Coopantex, saber cuál es el nivel de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según los componentes y variables de la Supersolidaria, permitiendo identificar oportunidades de mejora que le permitan una mayor competitividad y satisfacción de sus clientes internos y externos mediante el Proyecto Educativo Social y Empresarial (PESEM) estableciéndose metas y diseñando procesos que permitan el desarrollo en la organización solidaria (ASOCOOPH, 2019).

1.1 Pregunta de investigación

¿Qué características ha tenido la gestión de los indicadores del balance social como parte integral de la Responsabilidad Social Empresarial y la reputación corporativa en COOPANTEX Antioquia en el periodo 2015-2019?

2. Objetivo general

Caracterizar la gestión de los indicadores del balance social como parte integral de la Responsabilidad Social Empresarial y la reputación corporativa en COOPANTEX Antioquia en el periodo 2015 – 2019.

En este trabajo se pudo avanzar hasta la parte cualitativa de la investigación. Debido a que cuando se procedía a la parte cuantitativa, se presentó la coyuntura del covid-19, y por tal motivo no se pudo terminar, quedando así esta investigación para una segunda etapa.

2.1 Objetivos específicos

- Describir las dimensiones de los principios solidarios del balance social y el riesgo reputacional en la RSE.
- Describir planes, programas, proyectos o estrategias usadas para el cumplimiento de los principios solidarios en el balance social de algunas cooperativas.
- Identificar el estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019 desde el contexto de la RSE y el riesgo reputacional.

3. Diseño metodológico

La investigación será de tipo descriptivo y tendrá enfoque mixto, pues desde lo cualitativo se hará consulta y análisis de los principios solidarios del balance social, transferencia social y el riesgo reputacional en la RSE, así como de planes, programas, proyectos o estrategias usadas en el balance social por cooperativas; y desde lo cuantitativo mediante el análisis de los datos de encuestas(encuesta para medición del balance social y encuesta para medición de la transferencia social) a realizar en la cooperativa Coopantex para caracterizar la gestión de los indicadores del balance social y determinar cómo impactan la reputación corporativa de la cooperativa.

Características de la investigación:

Tipo de investigación: descriptivo.

Enfoque de la investigación: mixto (cualitativo y cuantitativo)

Fuentes de Información: artículos, trabajos de grado, anexos, circulares, libros, páginas web y encuestas.

Variables: se analizarán las 42 variables asociadas al balance social y las 28 variables de transferencia social requeridas por SUPERSOLIDARIA en los periodos 2015-2019. Ver tabla 5 y tabla 6

Indicadores: para determinar los indicadores en cada periodo se usarán las ecuaciones de los 42 indicadores según la circular externa No. 09 resolución expedida el 21 de febrero de 2020 por SUPERSOLIDARIA. Ver Anexo 3.

Población: gerentes de las cuatro (4) oficinas de la cooperativa Coopantex Antioquia (Bello - Sede barrio Obrero, Medellín - Edificio Coltejer, Rionegro - Centro Comercial San Nicolas, Sabaneta- Centro Comercial Mayorca).

Instrumento a utilizar: Encuesta usando formulario Google forms.Ver Anexo 1 y Anexo 2.

Análisis de datos: análisis descriptivo de cada una de las variables usando

Herramientas para procesamiento y análisis de los datos: PSPP y Microsoft Excel.

Análisis de resultados: se hará un análisis por cada indicador obtenido de cada una de las variables periodo a periodo identificando su comportamiento, para realizar recomendaciones al respecto.

Confidencialidad en el tratamiento de los datos: la información producto del análisis de los datos se tratará en completa confidencialidad, mediante acuerdo entre la Universidad Católica Luis Amigó y la Cooperativa Coopantex.

Se tendrá las siguientes tres (3) fases:

Fase I: Descripción de las dimensiones de los principios solidarios del balance social en la RSE y el riesgo reputacional

Establecimiento de las dimensiones de los principios solidarios para determinar las dimensiones, componentes y variables usadas por la Supersolidaria en el periodo 2015-2019, mediante búsqueda en el sitio web de la Supersolidaria y bases de datos electrónicas.

Fase II: Descripción de planes, programas, proyectos o estrategias usadas para el cumplimiento de los principios solidarios en el balance social de algunas cooperativas.

Búsqueda de balances sociales de cooperativas Colanta, Confiar, Coomeva y Cotrafa, así mismo se usarán artículos científicos de bases de datos electrónicas como EBSCO, JSTOR, SCIENCE DIRECT, SCOPUS y SPRINGER,

Fase III: Identificación del estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019

Diseñar y realizar encuesta a los gerentes para diagnosticar el mejoramiento de los indicadores del balance social y la transferencia solidaria.

Realizar análisis del balance social de Coopantex con referencia en las 42 variables para el balance social y las 28 variables para transferencia social, definidas por la Supersolidaria en el periodo 2015-2019.

4. Cronograma de actividades

La tabla 1 muestra las actividades que tendrá el proyecto y el tiempo dedicado a cada una de ellas entre 2019-2 y 2020-1 permitiendo alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos en el tiempo determinado para ello.

Tabla 1: Calendario operativo de la investigación.

Actividad	2019-2	2019-2	2020-1	2020-1
	Sept- oct.	Nov	Feb – Abril	Mayo
Describir las dimensiones de los principios solidarios en el balance social y su impacto en la reputación corporativa.	x	x		
Describir las dimensiones de la transferencia solidaria según Supersolidaria Identificar estudios de casos para determinar actividades realizadas en cumplimiento de los principios solidarios en el balance social de algunas cooperativas.			x	
Elaboración de encuestas de balance social y transferencia social. Realizar encuesta y analizar los datos del estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019.				x

Fuente: Elaboración Propia

5. Marco conceptual

El presente capítulo contiene las definiciones asociadas al sector solidario permitiendo el entendimiento del contexto asociado a este como lo son sector solidario, principios solidarios, riesgo reputacional, responsabilidad social empresarial y sus referentes legales y normativos en Colombia.

5.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Es necesario que las empresas de capital al igual que las de economía social y solidaria se involucren en el desarrollo sostenible de los seres humanos y su entorno; respondiendo con sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales frente a los grupos de interés con una interacción y relación armónica de las empresas que garantice llenar sus expectativas contribuyendo al desarrollo sostenible y creando valor para todo el sistema (Cueto Fuentes, Arboleda Álvarez, Zabala Salazar, & Echeverry Correa, 2018).

Los estados que deseen hacer sostenible el desarrollo económico tienen que crear condiciones para distribuir la riqueza, mediante la propuesta de políticas que protejan el trabajo decente y compartan el valor agregado con los productores de riqueza, dando incentivos a las empresas que adopten posiciones avanzadas de responsabilidad social (Álzate Cárdenas, Zabala Salazar, & Cueto Fuentes, 2018).

Las responsabilidades de los gobiernos en el desarrollo tiene gran incidencia en el desarrollo de las cooperativas, el desafío es convencerlos de apoyarlas como elemento para satisfacer las necesidades del sector para lograr prosperidad en tiempos de depresión (Zabala Salazar, 2016) y como esboza el Libro Verde de la Unión Europea hacer que las empresas voluntariamente se integren a las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interesados (Peña Cuervo, 2018).

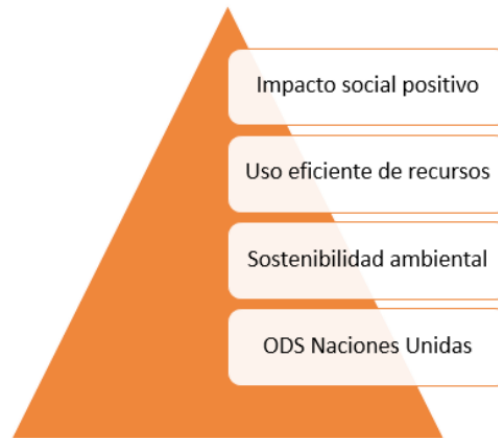
Cuidando el medio ambiente adoptando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lograr un mundo mejor en el cual el gobierno, las empresas y los ciudadanos cuiden y administren los recursos con la orientación de disminuir las brechas de desigualdad, inequidad y devolviendo al planeta lo que este brinda (FENALCOSOLIDARIO, 2016).

Es así como, la RSE son el conjunto de procesos y actividades desarrolladas en las organizaciones para mitigar el impacto social y empresarial que sus operaciones generan en el entorno, involucrando integrando varias dimensiones como son gestión ambiental, gestión humana, relaciones públicas y administración financiera con respecto a los grupos de interés (Buitrago Henao, Buitrago Uribe, & Henao Sepulveda, 2016).

Las actividades de la RSE no son actividades de filantropía, más bien son programas o proyectos y prácticas con criterios estratégicos que beneficien a la empresa, los grupos de interés y el entorno donde se opera. Es así como, el desarrollo de la RSE en el sector solidario se ve afectada por factores como carencia de recursos económicos, y la no claridad en acciones socialmente responsables y en la identificación de fortalezas, debilidades, objetivos, programas e iniciativas (Vargas Montealegre & León Moreno, 2019).

Aportando como muestra la figura 1 en la sostenibilidad mediante la disminución de las desigualdades económicas y sociales, preocupándose por el disminuir el desarrollo a costa de la destrucción de los recursos naturales, la contaminación del medio ambiente y la pobreza, acercando las empresas a su conversión en “Empresas 4.0”, haciendo uso eficiente de los recursos naturales, comprometiéndose con la sostenibilidad ambiental y la construcción social (Orozco Carvajal & Arboleda Mazo, 2018).

Figura 1: Sostenibilidad en la RSE.



Fuente (Orozco Carvajal & Arboleda Mazo, 2018).

Debido a que las empresas como sistema económico no solo tienen obligaciones con los accionistas, sino también obligaciones sociales con su grupo de interesados desde lo financiero, legal, medio ambiente, ético, humano y social. En Colombia existen entidades como la Corporación Fenalco Solidario la cual respalda el compromiso con la Responsabilidad Social y tiene autoridad para certificar y estando adheridos a las principales iniciativas mundiales como lo son: Global Reporting Initiative (GRI), the Global Compact, Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía y Forum Empresa Red de RSE de las Américas como muestra la figura 2.

Figura 2: Iniciativas a nivel mundial en RSE.



Fuente (FENALCOSOLIDARIO, 2019)

Es así como el Certificado de Responsabilidad Social es un compromiso que adquieren las organizaciones con sus grupos de interés y las prácticas sociales, ambientales y económicas, dicha certificación se centra en las siguientes ocho (8) áreas de interés: medio ambiente, estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, empleados y accionistas como muestra la figura 3 (FENALCOSOLIDARIO, 2019).

Figura 3: Las 8 áreas de interés de la RSE.



Fuente (FENALCOSOLIDARIO, 2019)

Para las organizaciones obtener el reconocimiento por la implementación de RSE se convierte en una oportunidad, permitiéndoles reforzar su imagen, mejorando su credibilidad y lealtad con sus grupos de interés incluyendo la sociedad, creando valor añadido para los

clientes, creciendo financieramente, reduciendo costos operacionales y mejorando imagen y reputación(Cortes Cañon, Romero López, & Zabala Cordoba, 2012b).

Existiendo como se muestra en la figura 4 otras certificaciones en RSE en Colombia además del certificado de Fenalco Solidario como ISO 26000, Sello Ambiental Colombiano y a nivel internacional Fairtrade International, Rainforest Alliance, SA 8000 y GLOBALG.A.P(LAREPUBLICA, 2018).

Así como otras normas y estándares de responsabilidad social como: Norma RS10. AENOR, Norma SGE 212008 Forética, Norma SA8000:2008 Social Accountability International y las guías Memorias de sostenibilidad GRI y el Informe de progreso del Global Compact(Rodríguez, Ortíz, & Pulgarin Jiménez, 2016).

Figura 4: Sellos que garantizan RSE en Colombia.



Fuente (LAREPUBLICA, 2018)

Varias empresas para abordar la RSE usan el Global Reporting Initiative(GRI) el cual considera los aspectos: gobierno, compromisos, participación de los grupos de interés, desempeño económico, desempeño ambiental, desempeño social, derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, este les permite responder a exigencias de organismos internacionales como muestra la tabla 2, siendo además una herramienta para generar competitividad mediante la gestión de la RSE según las metas definidas a corto, mediano y largo plazo, mediante el uso de instrumentos para comprender el estado actual y así generar lineamientos e indicadores inspirados en los principios de la RSE cuyo objetivo es poner en marcha actividades y programas que permitan

mejorar en RSE (Raufflet, Velázquez, & Molinar, 2012), mediante la realización de actividades para dar respuesta a sus grupos de interés, presentando resultados en lo financiero, económico, social y medio ambiental (Acuña, Araque, & Rosero, 2014).

Tabla 2: Principios, instrumentos e indicadores de RSE.

Nivel	Definición	Ejemplo
Principios	Prácticas o conductas aceptables	<p>Pacto Mundial (derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción).</p> <p>Directrices de la OCDE (revelación, empleo y relaciones industriales, medio ambiente, combate a la corrupción, interés de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia, impuestos).</p> <p>Principios CERES (biosfera, recursos naturales, residuos, energía, riesgo, productos y servicios seguros, ambiente, grupos de interés, reportes ambientales).</p>
Instrumentos	Lineamientos para obtener una mejor comprensión del estado de la RSE en la organización	<p>Global Reporting Initiative (económico: presencia en el mercado, impactos económicos, ambiental: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, efluentes y residuos, productos y servicios, cumplimiento y transporte, social: cuestiones laborales, derechos humanos, relación y transparencia con la comunidad, ciclo de vida y comunicación de los productos).</p> <p>Estándar AA1000 (evaluar, evidenciar, fortalecer la calidad del informe de sustentabilidad).</p> <p>Estándar ISO26000 (gestión corporativa, derechos humanos, prácticas laborales, ambiente, operaciones justas, consumidores y desarrollo de la comunidad).</p>
Indicadores	Herramienta para realizar control, monitoreo y evaluación de las actividades y programas de RSE implementadas.	<p>ETHOS (valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad).</p> <p>SA8000 (justicia social y derechos de los trabajadores).</p>

Fuente: (Raufflet et al., 2012)

5.1.2 Referentes legales y normativos de RSE en Colombia

En Colombia el senado de la republica mediante la ley 70 de 2010 ha dado lineamientos para la aplicación de la RSE, mediante un comportamiento voluntario socialmente responsable, mediante la definición de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones(Cano Vásquez & Zuluaga Bedoya, 2013).

Además, existen entidades que promueven la aplicación voluntaria de la RSE como la OCDE, la ONU mediante el Pacto Mundial de la ONU, ACOPI, ANDI, CCRE y la Confederación Colombiana de Consumidores.

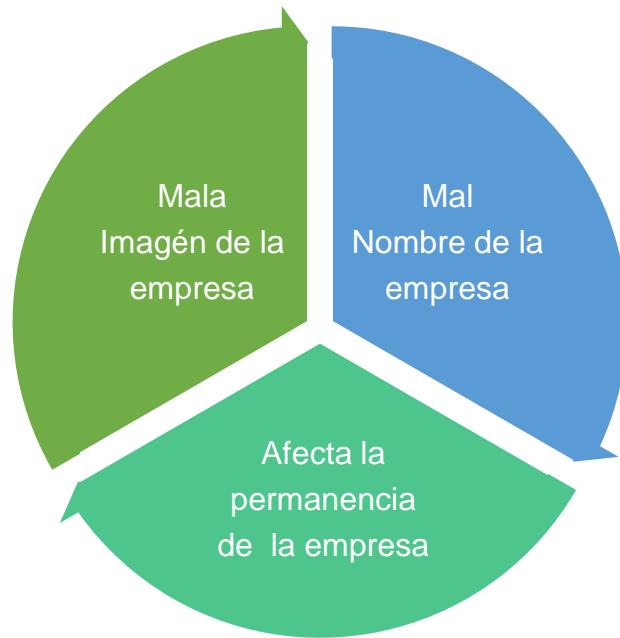
También existe el Centro Colombiano de RSE, el ICONTEC quien mediante el Grupo Técnico GT 180 que define la RSE como "es el compromiso voluntario y explicito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; la cual permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo de las disposiciones legales"(Cortes Cañon et al., 2012a).

5.1.3 Gestión del Riesgo Reputacional en la RSE

La gestión del riesgo reputacional inicio a partir de casos de crisis reputacional como las sufridas por empresas como: Enron, Tyco, Parmalat y Arthur Andersen, lo que afecto su imagen ante los clientes internos y externos y afecto sus beneficios económicos y sociales (Rodríguez Martin, De la rue Cruz, & Castro Barbosa, 2013).

El riesgo reputacional como se muestra en la figura 5 tiene cada vez más importancia para las empresas, pues una mala gestión de este tiene implicaciones y genera consecuencias que desmejoran la imagen, nombre y permanencia de las empresas con respecto sus grupos de interés, convirtiéndose en una preocupación constante para juntas directivas, gerentes, directores y presidentes, quienes desean mejorar en procesos de transparencia (Gómez-Correa & Gonzalez-Perez, 2016).

Figura 5: Consecuencias de una mala reputación en las empresas.



Fuente: (Gómez-Correa & Gonzalez-Perez, 2016)

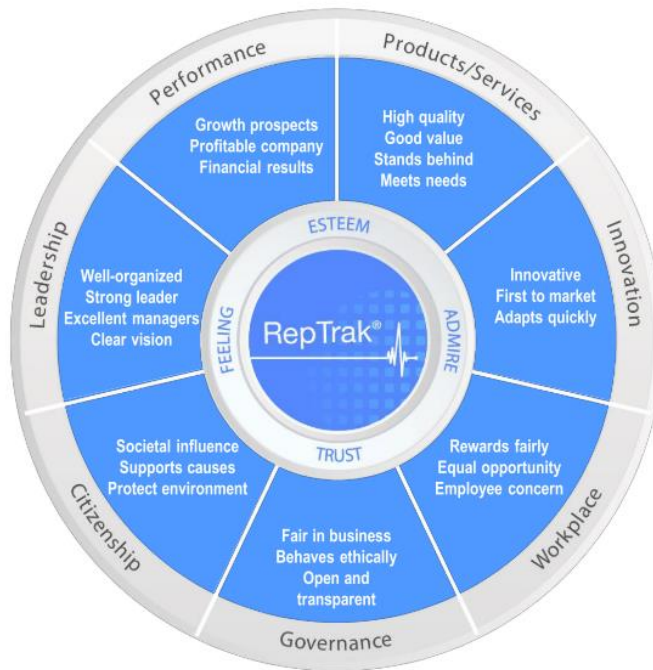
El riesgo reputacional puede ser el origen o la causa de riesgos como el financiero, legal, operacional y estratégico, requiriéndose para su medición metodologías, herramientas, modelos o prácticas como el estándar NTC ISO 31000:2009, Risk Focus de Marsh Risk Consulting o el Marco Integral de Riesgos Corporativos también conocido como COSO II del Committee of Sponsoring Organizations, que lo permitan medir y controlar los factores internos y externos para realizar una correcta gestión de la reputación como un recurso intangible que genera ventajas competitivas y sostenibilidad en el tiempo; y evita pérdida de clientes, económicas y financieras (Gómez-Correa & Gonzalez-Perez, 2016).

5.1.4 Organizaciones calificadoras del riesgo reputacional

En la actualidad existen organizaciones que califican el riesgo reputacional de las empresas como el Reputation Institute (RI) y el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO). Estas dos usan como instrumento de evaluación modelos para establecer cuáles son las mejores empresas a nivel nacional e internacional en la gestión de su riesgo reputacional.

Como muestra la figura 6, en el caso del RI, se utiliza un modelo llamado Reprack (Reputation Institute, 2019), en el cual examina el vínculo emocional de los grupos de interés con sus percepciones de las siguientes siete (7) dimensiones: Oferta de productos y servicios, Innovación, entorno de trabajo, ciudadanía y medio ambiente, integridad y ética, liderazgo y resultados financieros.

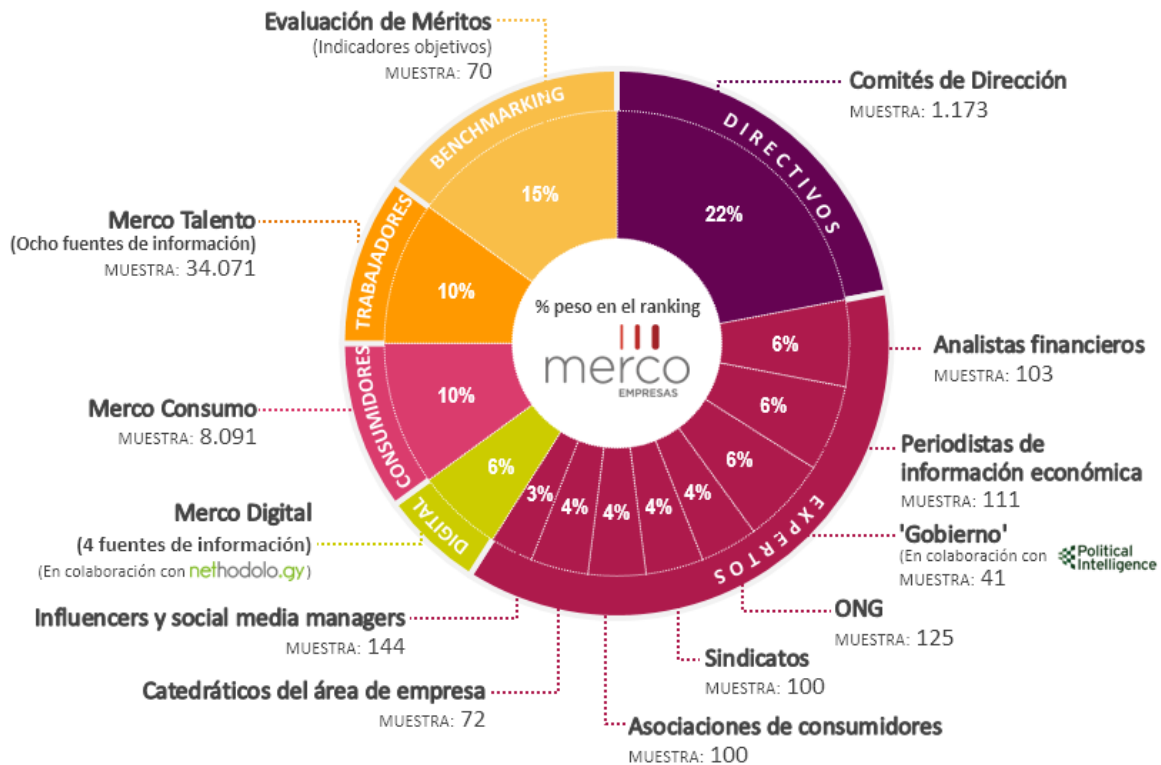
Figura 6:Componentes del modelo Reprack.



Fuente: (Reputation Institute, 2019)

La figura 7 muestra como MERCO, usa una metodología teniendo en cuenta directivos, expertos, medios digitales, consumidores, trabajadores y benchmarking(MERCO, 2020).

Figura 7: Elementos de la metodología de MERCO.



Fuente: (MERCÓ, 2020)

La tabla 3 muestra calificación, nivel de impacto y riesgo reputacional, elementos a tener en cuenta en la gestión del riesgo reputacional mediante el establecimiento de una métrica para valorar el impacto que establezca riesgos como: noticias desfavorables en redes internacionales, pérdidas de socios estratégicos, disminución de la calificación favorable del riesgo; noticias nacionales, afectación con los grupos de interés, penalización por organismos internacionales; inconformidades en redes sociales y publicidad nociva para la imagen de la empresa; noticias en medios regionales que afecten la reputación; noticias en medios locales y afectación a grupos de interés (Sánchez Ramírez & Jiménez Alfaro, 2018), lo que está asociado a la atracción y retención de talento.

Tabla 3: Matriz de impacto de riesgo reputacional.

Calificación	Nivel de impacto	Riesgo reputacional
5	Severo	Malas noticias en redes internacionales, pérdidas de socios estratégicos, disminución de la calificación favorable del riesgo
4	Mayor	Malas noticias nacionales, afectación con los grupos de interés, penalización por organismos internacionales
3	Moderado	inconformidades en redes sociales y publicidad nociva para la imagen de la empresa
2	Menor	Malas noticias en medios regionales que afecten la reputación;
1	Insignificante	Malas noticias en medios locales y afectación a grupos de interés.

Fuente: (Sánchez Ramírez & Jiménez Alfaro, 2018).

5.2.1 Gestión del riesgo reputacional en SUPERSOLIDARIA desde el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARTLAFT)

En Colombia para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos operativos asociados a las actividades de las organizaciones adscritas a Supersociedades, Superfinanciera y Supersolidaria, es usado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARTLAFT); este fue desarrollado por la empresa Infolaft - Lozano Consultores Ltda., en conformidad la normatividad en lavado de activos y financiación del terrorismo: la ley 599 de 2000 Artículo 323 sobre lavado de activos (código penal: tipificación de delitos de lavado de activos), la cual fue modificada por la ley 1121 de 2006 (financiación del terrorismo) y ley 986 de 2005 (protección de víctimas por secuestro) y los artículos 102 a 107 del estatuto orgánico del sistema financiero.

El sistema de información detecta riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo que en el caso del sector solidario puedan ser generados por: asociados, canales de distribución y jurisdicción, analizándose información como: número de asociados por sector contra volumen de operaciones, número de asociados contra volumen de productos por segmento, oficinas/sucursales contra asociados y operaciones y riesgo de jurisdicciones (SUPERSOLIDARIA, 2019b).

Lo que permite gestionar el riesgo reputacional y proteger el prestigio de las cooperativas, como por ejemplo el que pueda ser causado por el riesgo de contagio, asociado a operaciones sospechosas en el cual la organización se ve afectada por dichas operaciones no legales de sus asociados; evitando así, procesos legales y pérdida de clientes, aumentando la imagen y confianza de los asociados y la sociedad en las organizaciones (INFOLAFT, 2020).

5.2.2 El balance social como herramienta de la gestión social en RSE

La RSE como muestra la figura 8 incluye un conjunto de procesos, siendo precisamente en la dimensión humana que se entiende las obligaciones sociales como balance social del cual las empresas deben realizar un informe de gestión social, lo que permite ver el alcance o impacto social como un proceso del conjunto de procesos que comprende la RSE, el cual debe ser gestionado usando el proceso administrativo, realizándose análisis de dicha gestión periodo a periodo.

Es así como el balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar cuantitativa y cualitativamente la gestión social de una cooperativa, buscándose el desarrollo y bienestar mediante el análisis de gestión social en un año determinado con respecto al anterior o anteriores en planes, proyectos, estrategias y programas.

Los informes de RSE son usados para publicar y difundir las políticas y actividades para afrontar las exigencias del mercado, informar los interesados del estado de los compromisos, consolidar la confianza en la empresa mediante la motivación, retención de trabajadores, reducción de conflictos, la legitimización ante los clientes, obtener el permiso de operación y facilitar la gestión de la RSE en la empresa (Navarro, 2013).

Figura 8: Procesos de la RSE.



Fuente: Elaboración propia

5.2.3 La RSE en el sector solidario

El sector solidario es una forma asociativa que está caracterizado por la aplicación de prácticas solidarias autogestionadas, democráticas y humanistas sin ánimo de lucro, buscando el desarrollo del ser humano y facilitando el acceso al sector financiero.

Entendiendo el sector solidario como un conjunto de personas donde el poder pertenece a todas los individuos o asociados de la organización donde el poder no reposa en el administrador, sino más bien este es un coordinador, el cual está sincronizando el grupo en sus tareas para que puedan alcanzar sus objetivos (Beltrán Ríos & López Giraldo, 2018).

Existiendo en Colombia regulación y promoción de sector solidario por parte del estado como la Superintendencia de Economía Solidaria (SUPERSOLIDARIA), la cual vela por el cumplimiento de las leyes, estatutos establecidos y propósitos socioeconómicos y el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria (DANSOCIAL) el cual coordina el fortalecimiento de las entidades de Economía Solidaria mediante su promoción, planeación, protección, desarrollo (Moreno Martínez et al., 2016)

5.2.4 Inicio del uso del balance social como herramienta de gestión de los principios solidarios en Fabricato y Enka de Colombia desde 1977

El balance social es un instrumento de gestión para planear, organiza, dirigir, registrar, controlar y evaluar cuantitativa y cualitativamente el desempeño social de la organización en un periodo determinado con relación a unas metas establecidas con antelación; facilitando el éxito organizacional, convirtiéndose en una ventaja competitiva y una variable importante de supervivencia de la empresa (Román, 2008).

En Colombia el Balance Social toma fuerza en 1977 cuando en Antioquia las empresas FABRICATO y ENKA de Colombia, realizaron el primer informe de balance social, luego le siguieron COMFAMA, SURAMERICANA, SIMESA, entre otras orientadas por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI).

Esta última asociación elaboro en 1979 elaboró la primera propuesta de Balance Social basándose en el modelo francés, luego la ANDI y la OIT diseñaron en 1985 el Manual de Balance Social para Colombia como una herramienta administrativa para medir el impacto social(Chams Sanmartín, 2003).

El Balance Social Solidario permite tener un estado de la gestión social de las cooperativas, mediante la medición del cumplimiento de los siete principios cooperativos a nivel internacional como muestra la figura 9 y la tabla 4 (SUPERSOLIDARIA, 2019b), estos estando definidos en las siguiente dimensiones:

Figura 9:Principios solidarios.



Adaptado de (SUPERSOLIDARIA, 2019b)

Primer principio (adhesión abierta y voluntaria, segundo principio (control democrático de los asociados), tercer principio (participación económica de los asociados), cuarto principio

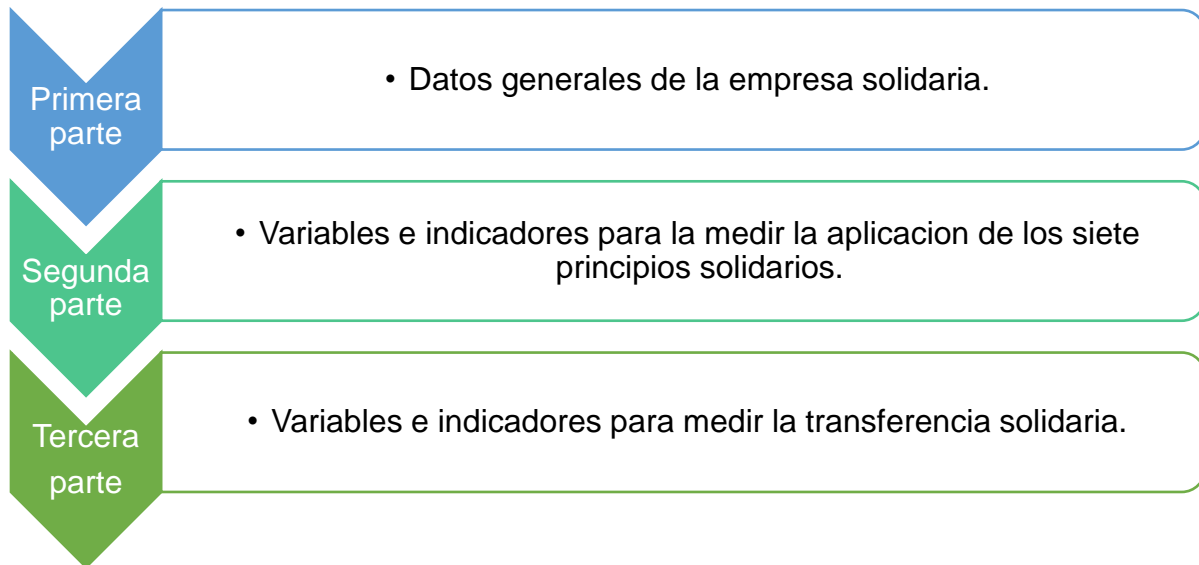
(autonomía e independencia), quinto principio: (educación, formación e información), sexto principio (cooperación entre cooperativas) y séptimo principio (compromiso con la comunidad), los cuales se convierten en componentes asociados a indicadores de gestión del balance social.

El Balance social es un proceso de evaluación comparativa entre varios periodos de tiempo representados en años, los cuales tienen un estado o inventario inicial con respecto a un estado proyectado de mejoramiento en los indicadores asociados a variables relacionadas con necesidades de los grupos de interés: alianzas para el desarrollo y bienestar humano, proyectos sociales, proyectos culturales, proyectos ambientales, proyectos educativos y proyectos políticos, entre otros los cuales permiten medirse con indicadores de logro que para evaluar y cuantificar el impacto social de la organización (SUPERSOLIDARIA, 2019a).

5.3. Partes del balance social

Para la elaboración del balance social, la Supersolidaria ha definido un formato el cual tiene tres partes como se muestra en la figura 10: datos generales de la organización, variables e indicadores para la medición de los siete principios, variables e indicadores para la medición de la transferencia solidaria(SUPERSOLIDARIA, 2019b).

Figura 10:Partes del balance social.



Fuente: (SUPERSOLIDARIA, 2019b)

5.3.1 Variables para medir la aplicación de los siete principios solidarios en el balance social

En conformidad con la Supersolidaria la tabla 5 muestra las 41 variables asociadas a cada una de las 7 dimensiones de los principios solidarios los cuales tienen en cuenta los grupos de interés y que deben evaluar convirtiendo los principios solidarios en prácticas:

Tabla 4: Principios solidarios y dimensiones del balance social.

Principio solidario	Dimensión de los principios solidarios
1	Adhesión abierta y voluntaria.
2	Control democrático de los asociados.
3	Participación económica de los asociados.
4	Autonomía e independencia.
5	Educación, formación e información.
6	Cooperación entre cooperativas.
7	Compromiso con la comunidad.

Adaptado de (SUPERSOLIDARIA, 2019b)

Los cuales se convierten en componentes y variables asociadas a los indicadores de gestión del balance social permitiendo medir y evaluar el impacto en los grupos de interés y están asociados a los principios solidarios mostrados en la figura 9.

Tabla 5: Las 41 Variables asociadas a los indicadores del Balance Social.

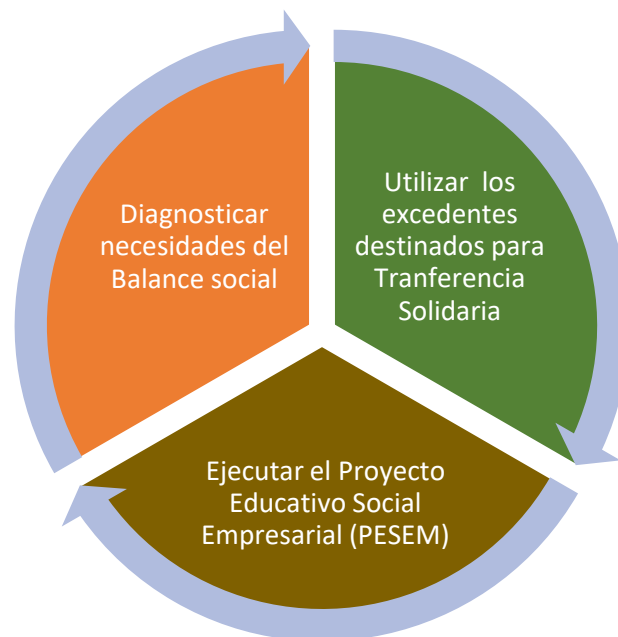
Principio	Dimensión	Variable	Descripción
Primer principio	Adhesión abierta y voluntaria	1	Número de asociados que ingresaron en el año
		2	Número de asociados que se retiraron en el año
		3	Retiro voluntario
		4	Sanción
		5	Fallecimiento
		6	Otro
Segundo principio	Control democrático de los asociados	7	Número de asociados activos para participar en la Asamblea General Ordinaria
		8	Porcentaje de asistentes a la última Asamblea General Ordinaria sobre el total de asociados activos
		9	Porcentaje promedio de asistentes a Asambleas Extraordinarias sobre el promedio de asociados activos
Tercer principio	participación económica de los asociados	10	Número de comités existentes en la entidad
		11	Número de asociados que participan en los comités existentes
Cuarto principio	Autonomía e independencia	12	Apoyo a programas de vivienda (diferentes de crédito)
		13	Apoyo a programas de salud (diferentes de crédito y seguridad social obligatoria)
		14	Apoyo a programas culturales
		15	Apoyo a programas de seguros
		16	Apoyo a programas de alimentación (diferentes de crédito)
		17	Apoyo a programas de vestuario (diferentes de crédito)
		18	Apoyo a programas de fomento empresarial (diferentes de crédito)
		19	Apoyo a entidades sin ánimo de lucro
		20	Apoyo a programas deportivos
		21	Apoyo a programas de jubilación (diferentes a los obligatorios)
		22	Apoyo a programas de guardería
		23	Otros programas sociales
		24	Total de programas sociales
Quinto principio	Educación, formación e información	25	Materiales para educación formal en programas diferentes a los establecidos por el Decreto 2880
		26	Subsidios para educación formal en programas diferentes a los establecidos por el Decreto 2880
		27	Becas para educación formal en programas diferentes a los establecidos por el Decreto 2880
		28	Educación cooperativa
		29	Capacitación técnica
		30	Charlas y conferencias de tipo general
		31	Otros programas educativos
		32	Total de programas educativos diferentes a los establecidos por el decreto 2880
Sexto principio	Cooperación entre cooperativas	33	Apoyo a programas de sensibilización ambiental
		34	Apoyo a programas de reducción de emisiones
		35	Apoyo a programas de producción limpia
		36	Apoyo a programas de protección de áreas o zonas geográficas
		37	Programa de certificación ISO 14001 (SGA): 0=No, 1=Si, 2=En tramite
Séptimo principio	Compromiso con la comunidad	38	Número de entidades de base a las que la entidad se encuentra asociada
		39	Número de organismos económicos de segundo grado a los que pertenece
		40	Numero de organismos gremiales de segundo grado a los que pertenece
		41	Numero de organismos gremiales de tercer grado a los que pertenece

Fuente (SUPERSOLIDARIA, 2019b)g

5.3.2 Variables para la medir la transferencia solidaria en el balance social

La transferencia solidaria como se muestra en la figura 11 es el proceso mediante el cual los asociados y su familia reciben beneficios o ahorros provenientes de los excedentes por usar los servicios y productos de la cooperativa, representados en beneficios de tasa de interés, créditos, tarifas de servicio y descuentos(COOPTENJO, 2019) mediante la ejecución del Proyecto Educativo Social Empresarial (PESEM)(ASOCOOPH, 2019)

Figura 11: Transferencia solidaria en el balance social.



Fuente: Elaboración propia

Como muestra la tabla 6 la transferencia solidaria en el balance social aborda los beneficios directos con los conceptos: auxilios, obsequios entregados, eventos y revalorización de aportes, en el caso de los beneficios indirectos se abordan los conceptos: crédito, ahorros, convenios y otros.

Tabla 6: Las 28 variables asociadas transferencia solidaria.

Beneficio	Concepto	Variable	Descripción
Beneficios directos	Auxilios	1	Auxilios de educación
		2	Auxilios de salud
		3	Auxilios de calamidad
		4	Auxilios de defunción
		5	Fallecimiento
		6	Otros auxilios
	Obsequios Entregados	7	Regalo de navidad
		8	Regalo de cumpleaños
		9	Detalles fechas especiales
		10	Otros obsequios entregados
	Eventos	11	Capacitación
		12	Actividades de bienestar y recreación
		13	Otros eventos
	Revalorización de aportes	14	Revalorización de aportes
Beneficios indirectos	Crédito	15	Diferencial de tasa interés aplicada a los créditos
		16	No cobro por el estudio del crédito
		17	No cobro de las consultas a las centrales de riesgo
		18	No cobro de la póliza de vida grupo deudores
	Ahorros	19	Diferencial de tasa de interés aplicada a los ahorros
	Convenios	20	Diferencial de precios con el mercado de turismo
		21	Diferencial de precios con el mercado de medicina prepagada
		22	Diferencial de precios con el mercado de boletería y eventos
		23	Diferencial de precios con el mercado de vehículos
		24	Diferencial en otros convenios
	Otros	25	No cobro del 4x1.000
		26	Otro
		27	Otro
		28	Otro

Fuente (SUPERSOLIDARIA, 2019b)

A la vez cada una de las 28 variables debe tener los valores: beneficio (\$), costo mercado, transferencia, asociados beneficiados y beneficio x asociado como muestran la tabla 5 y la tabla 7.

Tabla 7: Valores de las 28 variables asociadas transferencia solidaria.

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA
 FORMATO TRANSFERENCIA SOLIDARIA

Razón Social _____
 Período de Análisis _____

Concepto		Beneficio (\$)	Costo Mercado *	Transferencia	Asociados Beneficiados	Beneficio x Asociado
1	Beneficios Directos					
1,1	Auxilios					
1.1.1	Auxilios de educación					
1.1.2	Auxilios de salud					
1.1.3	Auxilios de calamidad					
1.1.4	Auxilios de defunción					
1.1.5	Otros auxilios					
1,2	Obsequios Entregados					
1.2.1	Regalo de navidad					
1.2.2	Regalo de cumpleaños					
1.2.3	Detalles fechas especiales					
1.2.4	Otros obsequios entregados					
1,3	Eventos					
1.3.1	Capacitación					
1.3.2	Actividades de bienestar y recreación					
1.3.3	Otros eventos					
1,4	Revalorización de aportes					

Fuente (SUPERSOLIDARIA, 2019b)

5.3.3 Proyecto Educativo Social Empresarial (PESEM) establecimiento de metas y diseño de procesos para lograr el desarrollo en las organizaciones solidarias

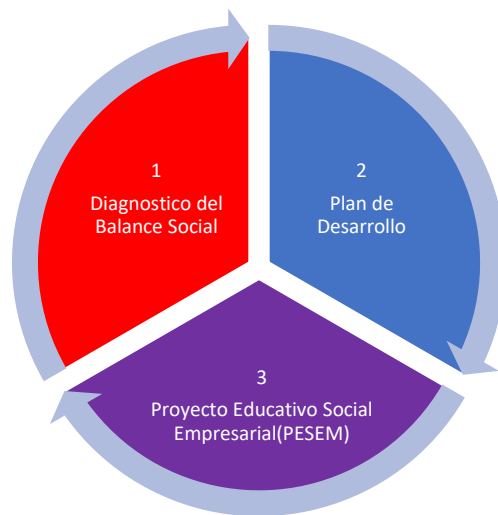
Una vez se obtiene el diagnóstico del balance social de una organización solidaria y se han identificado las necesidades, se realizan el Plan de Desarrollo (se establecen elementos contextuales de que se debe hacer) y el PESEM (se definen en detalle que hacer, como hacerlo, con que hacerlo, hasta donde hacerlo y por cuanto tiempo hacerlo), estableciéndose estrategias, programas, proyectos, actividades e indicadores para la solución de las necesidades mediante el uso de los recursos de transferencia solidaria.

Estableciéndose metas viables mediante la creación de procesos y programas que dinamicen el desarrollo de las organizaciones solidarias mediante la realización de procesos de investigación, promoción, formación, capacitación y asistencia técnica, buscándose el mejoramiento de la calidad de vida de los interesados, lo que incluye el mejoramiento en la gestión administrativa de los procesos y la competitividad de la cooperativa.

Como muestra la figura 12 el PESEM es una herramienta de gestión social que facilita el uso óptimo del talento, los recursos y el tiempo, en la búsqueda del mejoramiento continuo a la luz de los principios solidarios. Siendo útil para saber el estado social de la cooperativa, el impacto social de esta, estimulando su intervención en el desarrollo de la comunidad, creando conciencia social en los asociados, mejorando la calidad de vida de los asociados y estructuración de eventos de capacitación.

En la construcción del PESEM debe tener participación de asociados, trabajadores administración, consejo de administración o junta directiva, junta de vigilancia o comité de control social, comité de educación y demás comités. Permitiendo así que todos conozcan los indicadores cualitativos y cuantitativos a alcanzar en cada uno de los proyectos diseñados para evaluarlos continuamente (ASOCOOPH, 2019).

Figura 12:Relación del balance social y el PESEM.



Adaptado de (ASOCOOPH, 2019).

6. Antecedentes en gestión social cooperativa en Colanta, Confiar, Coomeva y Cotrafa

A continuación, se muestran varios casos de cooperativas como: Cooperativa Colanta, Cooperativa Confiar, Cooperativa Coomeva y Cooperativa Cotrafa, empresas solidarias en las cuales se hace diagnóstico de la gestión de la RSE a la luz de los principios de la RSE en su balance social 2018, permitiendo identificar planes, programas, proyectos o estrategias usadas para implementar RSE, así abordando oportunidades de mejora en algunos factores que permiten mejorar el impacto social en los grupos de interés

6.1 Gestión social en la Cooperativa Colanta

Para Colanta la gestión social es un elemento importante de su misión solidario, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones laborales, fortalecimiento de conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados, hábitos de vida saludables, prevención de la accidentalidad y promoción de la integración familiar; mediante la creación de proyectos de vida para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores que conducen al aumento en la competitividad y productividad de la cooperativa, generando bienestar social.

Realizándose programas y actividades desde Gestión Humana como parte del plan estratégico de la organización en 2018:

- Charlas en formación financiera teniendo la siguiente cantidad de asistentes por municipio: Santa Rosa de Osos (420), Funza (900), para un total de 1320 asistentes.
- Planes de formación en: Enfermedades cardiovasculares y cuidados del sistema circulatorio, Prevención consumo sustancias psicoactivas, Divulgación Política de Convivencia Laboral, Seguridad Vial, Autocuidado, Socialización del reglamento de higiene y seguridad en el trabajo. Matriz de peligros y riesgos, Investigación de accidentes de trabajo, Administración del tiempo y del espacio: Orden y Aseo, Divulgación matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, Estilos de vida saludable: Alimentación Saludable, Extintores, físico-química del fuego, valoración del riesgo, Sistema vital básico y primeros auxilios, Empoderamiento y responsabilidad, Matriz de requisitos legales, Manejo de estrés laboral, Gestión y Evaluación del Desempeño Laboral, Información exógena, Reglamento de Ahorros, Procesos de Ahorros: Red Coopcentral, Programación con Indesing para impresos y La Web, Seminario Seguridad Informática, Educación Financiera, Conversatorio IRL, Congreso de Riesgo para el Sector Solidario, Procesos de ahorros, Contratación laboral, actualización normativa, liquidación de salarios, nómina y prestaciones sociales.
- Familia y tiempo libre.
- Chequera emocional.
- Auxilios educativos.
- Inversión en educación básica por municipios.
- Fondo de solidaridad.
- Comité de convivencia laboral.
- Comité paritario de seguridad y salud.
- Brigadas de emergencias (COLANTA, 2018).

6.2 Gestión social en la Cooperativa Confiar

Mediante el informe de control social se trazó un plan de trabajo aprobado para el periodo 2017-2019 para fortalecer su dimensión social, cultural, política y ambiental en cuanto a:

- Control Social a la gestión asociativa para la inclusión y de acceso a los servicios con solidaridad: Política de acceso e inclusión, Monitoreo el ejercicio de los derechos y deberes de los asociados, Cumplimiento del Acuerdo de Bienestar de Asociados, Sorteo de Viviendas y Mejoras, Inversión auxilios educativos y asignación de Becas, En Recreación.
- Control Social a la gestión de los procesos formativos que garanticen la sostenibilidad Institucional: Política Sostenibilidad. Participación, Verificar el cumplimiento de las

políticas de Educación y Cultura Cooperativa y Solidaria, Recomendaciones en Educación.

- Control Social a la Gestión de Participación y la Gobernabilidad: Política de Participación y Gobernabilidad, Elección de delegados/as.
- Control Social a la Gestión del Pensamiento Solidario: Identidad Cooperativa. Difusión del pensamiento y cultura solidaria.
- Autocontrol a la Gestión de la Junta de Vigilancia: Administración democrática(CONFIAR, 2018).

6.3 Gestión social en la Cooperativa Coomeva

En el balance social de 2018 Coomeva muestra trabajo en los siguientes componentes asociados a los interesados externos e internos:

Interesados externos:

- Procesos educativos en educación cooperativa.
- Gestión de alianzas.
- Gestión sostenible de proveedores.
- Programa gente pila Coomeva.
- Asociación abierta y voluntaria.
- Compromiso con los jóvenes.
- Compromiso con la equidad de género.
- Gestión ética.
- Participación y gestión democrática.
- Recreación, cultura y deporte.
- Gestión sostenible de proveedores.
- Gestión ambiental responsable.
- Cooperación entre cooperativas.

Además, también para los interesados internos presento indicadores en Educación, entrenamiento e información mediante los siguientes programas:

- Multiplicación de orgullo: formación en servicios, índice ambiente laboral
- Compromiso con tu felicidad (Programa de bienestar: bolsa de beneficios de estudio y crecimiento profesional, vivienda, vacaciones, alimentación y transporte).

- Promovemos tus oportunidades (Programa Altos Potenciales e identidad cooperativa): capacitación colaboradores, subsidios educativos y movilidad de talentos claves.
- Impulsamos tu liderazgo (Programa de desarrollo de equipos de alto desempeño y liderazgo): capacitación de colaboradores en el programa (COOMEVA, 2018)

6.4 Gestión social en la Cooperativa Cotrafa

Según el balance social en 2018 Cotrafa trabajo en los siguientes componentes:

- Fondo de educación de educación superior en becas para Universidad Nacional, Universidad de Antioquia y Escuela Superior Tecnológica Débora Arango.
- Formación de asociados con el fondo de educación de asociados.
- Fondo de solidaridad para proyectos asociativos.
- Apoyos sociales, auxilios estudiantiles, educación financiera y fomento a la música.
- Comité de educación.
- Cuadernos escolares para niños y jóvenes de diferentes localidades donde se encuentra la cooperativa.
- Diversos proyectos con los excedentes del 2016 (COTRAFA, 2018)

7. Marco contextual o delimitación

La investigación se realizará en la cooperativa Coopantex, para lo cual se tomara información pública del sitio web de esta, abordándose su fundación, reseña historia, misión, visión, sedes y organigrama, así mismo se realizarán dos encuestas como instrumento para obtener datos del balance social y la transferencia social.

7.1 Fundación de Coopantex

COOPANTEX fue fundada el 19 de Julio de 1963 por 103 Asociados de la empresa Pantex, en 1978 se construyó su primer edificio permitiendo el crecimiento de esta. En 1983 se creó la Fundación Educativa Coopantex, para beneficio en educación superior, programas sociales y culturales.

Tiene actualmente 48.000 asociados y cuenta con 62 de funcionamiento en el sector solidario prestando servicios financieros con productos y servicios sociales para sus ahorradores y asociados, tiene 53 oficinas ubicadas en Antioquia (Bello, Medellín, Sabaneta y Rionegro) y Bogotá.

7.1.2 Reseña histórica

1947: Oficina Fondo Económico Pantex

En el año 1947 se constituyó el Fondo Económico de Pantex, con el apoyo de los directivos, del personal administrativo y del personal de producción de la empresa textiles panamericanos S.A PANTEX. Sus oficinas siempre estuvieron en la empresa. Sus ejecutivos de ese entonces fueron base fundamental para la creación del Fondo Económico.

7.1.3 1963: Nace la Cooperativa de trabajadores de Pantex

“Coopantex” fue fundada el 19 de Julio de 1963 por 103 Asociados de la empresa Pantex, cada uno aportó \$10.00 para un capital inicial de \$1.030 y hoy 55 años después tenemos un capital de \$47.000 millones. Desde el mismo momento de su fundación tuvo el apoyo de los directivos de la compañía Pantex, quienes formaron parte del primer Consejo de Administración provisional. Se destaca al Doctor Antonio García Piedrahita quien fue el pionero, el gestor y el fundador de la Cooperativa.

7.1.4 1978: Construcción primer edificio Coopantex

En 1978 se convirtió en realidad el sueño de los fundadores de tener un moderno edificio, con un área de 2.100 metros cuadrados y cuatro pisos; como parte de la celebración de los 15 años. Este proyecto le abrió a Coopantex espacio importante para su dimensión.

7.2.1 1983: Creación Fundación Educativa Coopantex

El nacimiento de la Fundación Educativa fortaleció las bases y los cimientos de Coopantex en su proyección social, con la misión permanente de promover la educación y la cultura. Gracias a la celebración de los 20 años de Coopantex se creó la fundación para beneficio en educación superior, programas sociales y culturales.

7.2.2 1985: Compra de casas

Para continuar con el desarrollo y crecimiento se adquieren varias casas contiguas a la sede, esta inversión se realizó para construir el segundo edificio, con el fin de unir las dos construcciones. Estas propiedades se adquirieron a un costo razonable y se aprovechó el ofrecimiento de los propietarios en vender sus propiedades a Coopantex.

7.2.3 1992: Apertura de la segunda sede en Medellín

Esta oficina se abrió en el sexto piso del edificio Fabricato, con un área de ochenta metros cuadrados y así empezamos a descentralizar a Coopantex. Podemos decir que fue una nueva etapa del crecimiento de la Cooperativa.

7.2.4 1993: Inauguración del segundo edificio Coopantex

Con el desarrollo y crecimiento de Coopantex, por su número de asociados, volumen de operaciones y por su expansión inauguramos este nuevo edificio, con un área de 6.200 metros cuadrados en 5 pisos y un sótano. Este moderno edificio es modelo del Cooperativismo Antioqueño y colombiano. Esta gran obra es reconocida por su diligencia empresarial y la diligencia Cooperativa. Con la celebración de los 30 años y la inauguración del nuevo edificio se abrió una nueva etapa en la historia de Coopantex.

7.3 2005: Apertura oficina Sabaneta

El crecimiento, el desarrollo y la proyección de Coopantex siguen avanzando y fue así como en el año 2005 abrió su tercera oficina en el Sur del Valle de Aburra en el Municipio de Sabaneta, centro comercial Mayorca, con un área de 235 metros cuadrados

7.3.1 2008: Apertura oficina Rionegro

Coopantex se proyectó para tener oficinas en zonas estratégicas de Medellín y Antioquia y fue así como en febrero de 2008, se abrió la cuarta oficina en el Oriente Antioqueño, en el centro comercial San Nicolás de Rionegro, con un área de 200 metros cuadrados

7.3.2 2010-2012: Inversión en tecnología

A partir del 2010 se hicieron importantes inversiones para adquirir equipos de comunicación de última tecnología. Fue un aporte importante para que los asociados se conectaran con la institución de una forma ágil y segura.

7.3.3 2015: Modernización de oficinas

En el año 2015 se trasladaron a la tercera etapa del Centro Comercial Mayorca con una moderna oficina de 220 m², con tecnología de punta. Este mismo año trasladamos la oficina de Medellín a un área más amplia para brindar un mejor servicio.

7.3.4 2019: Seguimos avanzando

Uno de los años más importantes en la historia de Coopantex no solamente por el desarrollo y crecimiento sino también por el volumen de operaciones. El aumento de asociados, el aumento de créditos, el crecimiento de las captaciones y de los seguros. Hoy estamos ocupando un puesto muy importante a nivel de Antioquia y Colombia. Hoy Coopantex tiene una excelente imagen por la calidad de sus servicios y por sus modernas oficinas. La confianza y el respeto de nuestros 48.000 asociados han sido fundamentales en el desarrollo y crecimiento.

7.4 Misión

Coopantex, se preocupará por la permanente promoción del hombre, basados en el desarrollo del espíritu solidario como fuente de mejoramiento de su calidad de vida, mediante acciones enmarcadas en el cumplimiento cabal de las leyes del Estado, de la sociedad y del cooperativismo.

Buscará la eficiencia del servicio con el fin de dar mejores oportunidades de promoción a sus asociados y a la comunidad en general, con servicios en el campo educativo, deportivo, recreativo, cultural, comercial, financiero y productivo.

7.4.1 Visión

Coopantex será líder en el campo cooperativo de tal manera que se constituya en la mejor opción para producir, administrar y distribuir bienes y servicios que produzcan un alto nivel de satisfacción, tanto de sus asociados como de la comunidad en general, enmarcando todas las actividades que demande su diaria gestión en la idoneidad(COOPANTEX, 2019).

Sedes:

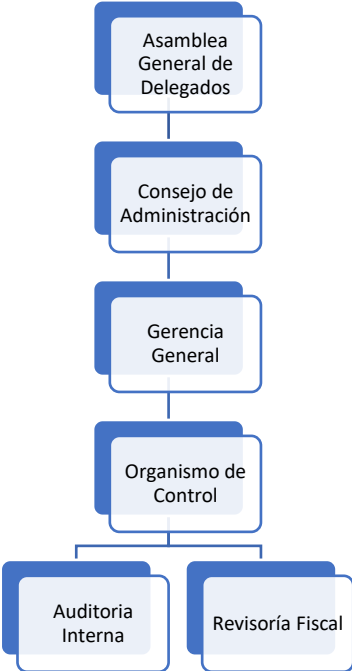
Coopantex tiene sedes en los siguientes lugares:

- Sede principal Bello (Carrera 50 A N 37 - 31 barrio San José Obrero).
- Sede Medellín (Edificio Centro Coltejer Local 207).
- Sede Sabaneta (Centro Comercial Mayorca Mega Plaza - Local 5009).
- Sede Rionegro (Centro Comercial San Nicolás local 3351).

7.4.2 Organigrama de Coopantex

Coopantex tiene la siguiente estructura orgánica, la cual se muestra en la figura 13 y fue extraída del informe de gestión de 2018.

Figura 13: Organigrama de Coopantex.



Fuente: (COOPANTEX, 2019)

8. Conclusiones

El sector solidario en Colombia ofrece servicios a gran cantidad de asociados, facilitándoles beneficios representados en programas sociales, además de productos y servicios los cuales mejoran la calidad de vida de los asociados y los empleados, basándose en los principios solidarios. por lo cual, cualquier esfuerzo en la mejora del sector solidario, generara un impacto social positivo, ayudando a brindar mejores oportunidades de crecimiento en educación, deporte, recreación, cultura, vivienda, comercio y finanzas a sus asociados y a la comunidad.

Una buena gestión del balance social permite a las organizaciones del sector solidario mediante el monitoreo de las 41 variables de los indicadores de los principios solidarios, satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, igualmente minimiza el riesgo reputacional, evitando un impacto insignificante, menor, moderado, mayor o severo, y garantiza un buen nombre e imagen de la organización, favoreciendo su permanencia y competitividad en el sector solidario, permitiéndole continuar ejerciendo su misión.

Los informes de Responsabilidad Social Empresarial permiten a las organizaciones solidarias, dar a conocer a sus interesados el estado de sus obligaciones sociales en los conceptos de balance social, balance medio ambiental, balance ético, balance económico, balance legal y balance financiero; consolidando la confianza, la retención de empleados, la motivación y la legitimización ante sus asociados.

El balance social tuvo sus inicios en Antioquia en 1977 con las empresas ENKA de Colombia y Fabricato, seguidas por Simesa, Suramericana y Comfama, es un instrumento para planear, organizar, dirigir, controlar, evaluar y registrar de forma cuantitativa y cualitativa, la gestión social de las organizaciones del sector solidario, confrontándolas con su estado actual y el nivel de sus compromisos, permitiendo en ellas un mejoramiento continuo en conformidad con su misión y visión.

El entendimiento y apropiación de los principios solidarios de adhesión abierta y voluntaria, control democrático de los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad, por todos los integrantes del grupo de interesados de las cooperativas, permite un mejor entendimiento de la organización y una autoevaluación constante de su quehacer diario.

La transferencia solidaria permite que los asociados y sus familias obtengan beneficios directos e indirectos, producto de los excedentes, representados en auxilios, obsequios, eventos y revalorización de aportes, créditos, ahorros y convenios entre otros tipos, dicha transferencia es medida mediante 28 variables las cuales permiten su gestión periodo a periodo.

Debido a la actual pandemia del COVID 19, no se pudo realizar la actividad de la investigación “Realizar encuesta y analizar los datos del estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019” asociada al objetivo específico “Identificar el estado de la gestión de los indicadores del balance social en Coopantex en el periodo 2015-2019 desde el contexto de la RSE y el riesgo reputacional”.

9. Recomendaciones y trabajos futuros

Es necesaria la formación de Administradores con una fuerte visión y entendimiento del sector solidario como actor de la economía social y solidaria, para fortalecer dicho sector en el país con un énfasis solidario y no capitalista, entiendo aun así que estas organizaciones deben ser sostenibles en su operación y además ser rentables para sus asociados.

Se hace necesaria la creación de un curso en los programas de Administración de Empresas y Especialización en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Católica Luis Amigo, que aborde en su carta descriptiva y proyecto docente el desarrollo de competencias de los estudiantes en balance social y transferencia social.

Se recomienda la publicación del presente trabajo de investigación como trabajo de grado, artículo, libro o cartilla que, desde la Universidad Católica Luis Amigó, permita impactar la gerencia del sector solidario y sus interesados.

La presente investigación queda abierta para continuar trabajando en ella, recomendándose retomarla desde la línea de investigación de Economía Solidaria del Grupo de Investigación ECOSOL en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, actualizándola mediante la aplicación de nuevos cambios, según lo solicitado a las organizaciones del sector solidario por la SUPERSOLIDARIA.

10. Referencias


- Acuña, G. L. E., Araque, A. J. A., & Rosero, V. O. G. (2014). *Responsabilidad social empresarial: Una mirada desde la teoría y la praxis empresarial* (Primera Ed). Ibagué: Universidad del Tolima.
- Álzate Cárdenas, M. del S., Zabala Salazar, H. E., & Cueto Fuentes, E. N. (2018). *Panorama de políticas públicas para la economía social y solidaria en Medellín con relación a experiencias de otros países de Europa y América Latina*. (C. Orrego Moscoso, Ed.) (Primera). Medellín: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó.
- ASOCOOPH. (2019). Consultoria PESEM y Balance Social Asociación de Cooperativas y Empresas Solidarias del Huila. Retrieved November 23, 2019, from <https://asocoph.coop/consultoria-pesem-y-balance-social/>
- Beltrán Ríos, J. A., & López Giraldo, J. A. (2018). *Evolución de la Administración*. (C. Orrego Moscoso, Ed.). Medellín: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó.
- Buitrago Henao, A., Buitrago Uribe, M., & Henao Sepulveda, B. (2016). *Relación entre las prácticas de responsabilidad social empresarial y la pobreza en países de América Latina*. Universidad Católica Luis Amigó.
- Cano Vásquez, C. E., & Zuluaga Bedoya, E. E. (2013). *La Responsabilidad Social en una obra de infraestructura pública desde el stakeholder comerciantes*. Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chams Sanmartín, Y. (2003). *Balance social de las microempresas de la confección, herrería y carpintería de las comunas 14 y 15 de la zona suroccidental de Cartagena de Indias: un modelo administrativo enfocado al desarrollo socio económico de la comunidad*. Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar.
- COLANTA. (2018). *Colanta Informe de gestión 2018*. Medellín.
- CONFIAR. (2018). *Confiar Informe de gestión 2018*. Medellín.
- COOMEVA. (2018). Balance social 2018 Coomeva. Retrieved October 29, 2019, from <http://e.issuu.com/embed.html#4478034/69016616>
- COOPANTEX. (2019). Cooperativa Coopantex. Retrieved September 29, 2019, from <https://coopantex.coop/>
- COOPTENJO. (2019). Tranferencia solidaria. Retrieved October 3, 2019, from <https://www.cooptenjo.com/publicaciones/43399/transferencia-solidaria/>
- Cortes Cañon, Á. M., Romero López, G., & Zabala Cordoba, N. (2012a). *Documento referencia para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas*. Universidad EAN.
- Cortes Cañon, Á. M., Romero López, G., & Zabala Cordoba, N. (2012b). *Documento referencial para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas*. Universidad EAN.

- COTRAFA. (2018). *Gestión y balance social Cotrafa 2018*. Medellín.
- Cueto Fuentes, E. N., Arboleda Álvarez, O. L., Zabala Salazar, H., & Echeverry Correa, F. J. (2018). *Una década de economía social y solidaria en Colombia. Análisis de la producción investigativa y académica 2005 - 2015. Colecciones Digitales Uniminuto* (Primera). Bogotá, Colombia: Colecciones Digitales Uniminuto. Retrieved from <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/7235>
- FENALCOSOLIDARIO. (2016). *Manual de Introducción a la Responsabilidad Social. Corporación Fenalco Solidario Colombia*. Bogotá, Colombia. Retrieved from https://fenalcosolidario.com/sites/default/files/manual_de_responsabilidad_social_2017_.pdf
- FENALCOSOLIDARIO. (2019). Promovemos la sostenibilidad, articulando los Objetivos de Desarrollo Sostenible para generar la convicción de contribuir con el país. Retrieved November 22, 2019, from <https://www.fenalcosolidario.com/>
- Gómez-Correa, O. L., & Gonzalez-Perez, M. A. (2016). *Gestión del riesgo reputacional en las grandes empresas de la ciudad de Medellín (Colombia): Un estudio de casos*. Universidad EAFIT.
- INFOLAFT. (2020). Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARTLAFT). Retrieved April 5, 2020, from <https://www.infolaft.com/>
- LAREPUBLICA. (2018). Los siete sellos que garantizan la responsabilidad social de las empresas. Retrieved November 22, 2019, from <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/los-siete-sellos-que-garantizan-la-responsabilidad-social-de-las-empresas-2613300>
- MERCO. (2020). Variables de la metodología MERCO. Retrieved March 22, 2020, from <https://www.merco.info/co/que-es-merco>
- Moreno Martinez, C. P., Cardenas Sanchez, O., & Rojas Castro, Jessica L. (2016). *Proyecto final cooperativa multiactiva COMDEAPASOP seccion ahorro y credito*. Universidad Santo Tomas.
- Navarro, G. F. (2013). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica* (Primera Ed). Mexico D.F.: ESIC.
- Orozco Carvajal, L. J., & Arboleda Mazo, W. H. (2018). Desarrollo sostenible y responsabilidad social empresarial (RSE): un panorama integrador desde lo ambiental, social, tecnológico y económico. *Unaciencia Revista de Estudios e Investigaciones*, 11(20), 22–26. <https://doi.org/10.35997/runacv11n20a4>
- Peña Cuervo, D. M. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España*. Universidad Nacional de Colombia.
- Raufflet, E., Velázquez, L. M., & Molinar, M. (2012). *Responsabilidad social empresarial* (Primera Ed). Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson.
- Reputation Institute. (2019). *Winning in the New Reputation Economy 2019 Global RepTrak*. Boston, Massachusetts, USA. Retrieved from https://ri.reputationinstitute.com/hubfs/Global_2019_FINAL_March7.pdf

- Rodríguez, G. M., Ortiz, W. A., & Pulgarin Jiménez, M. (2016). *Modelo de gestión de la responsabilidad social en la empresa Semcipetrol Ltda.* Universidad Católica Luis Amigó.
- Rodríguez Martin, D. N., De la rue Cruz, E., & Castro Barbosa, N. M. (2013). *Informe Medición de Impacto de la Proyección Social Desarrollada en Modalidad de Grado Monitores Solidarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas 2017 -2018.* Universidad Cooperativa de Colombia.
- Román, C. Y. (2008). *Responsabilidad social y balance social en organizaciones colombianas* (Primera Ed). Medellín: Editorial Universidad Católica Luis Amigó.
- Sánchez Ramírez, W. A., & Jiménez Alfaro, R. S. (2018). *Modelo de apetito de riesgo en las Cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.* Universidad EAFIT. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10784/13075>
- SUPERSOLIDARIA. (2019a). ¿Qué es el Balance social? Retrieved October 2, 2019, from <http://www.supersolidaria.gov.co/es/faq/17-que-es-el-balance-social>
- SUPERSOLIDARIA. (2019b). *Indicadores para medición del balance social.* Bogotá.
- Vargas Montealegre, A. R., & León Moreno, D. A. (2019). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector solidario en Ibagué, Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 27(1), 141–150.
- Zabala Salazar, H. (2016). *Economía agraria y asociatividad cooperativa en Colombia.* (C. Orrego Moscoso, Ed.), *Fondo Editorial Luis Amigo* (Primera). Medellín: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.1088/1464-4258/11/1/015706>

11. Anexos

Anexo 1: Encuesta realizada para obtener información del balance social



UNIVERSIDAD CATÓLICA
LUIS AMIGO

Encuesta de aplicación de los principios solidarios en el balance social - periodo 2015-2019

La presente encuesta permite identificar la aplicación de los siete principios solidarios en el balance social, esta tiene en cuenta las 7 dimensiones de los principios solidarios: adhesión abierta y voluntaria, control democrático de los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad; mediante la evaluación de las 41 variables asociadas a los indicadores del balance social requeridos por la Supersolidaria para el cálculo de los indicadores del balance social.

***Obligatorio**

Seleccione el periodo de análisis para el cual se realizara esta encuesta *

Elige ▼

Dimensión Adhesión abierta y voluntaria

Elaboración Propia

Anexo 2: Encuesta realizada para obtener información de transferencia social



UNIVERSIDAD CATÓLICA
LUISAMIGO

Encuesta de transferencia solidaria en el balance social - periodo 2015-2019

La presente encuesta es realizada para identificar la transferencia solidaria en el balance social - periodo 2015-2019 la cual se encuentra asociada a los conceptos Beneficios directos y Beneficios indirectos, discriminados de la siguiente:
Beneficios directos: auxilios, obsequios entregados, eventos y revalorización de aportes.
Beneficios indirectos crédito, ahorros, convenios y otros.

***Obligatorio**

Seleccione el periodo de análisis *

Elige ▼

Beneficios directos - Auxilios

Auxilios de educación - Valor beneficio entregado (miles de \$) *

Elaboración propia

Anexo 3: Indicadores del balance social

PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Asociados activos	<p>Identificar el porcentaje de asociados que hacen uso de los productos y servicios de la organización.</p> <p>Asociado activo: es aquel que siendo hábil posee uno o más productos, excluyendo los de aportes y ahorro permanente, por ser obligatorios y, además, hayan realizado una transacción u operación en los últimos 6 meses. (No tomar en cuenta participaciones en actividades de bienestar social).</p>	$\frac{\# \text{ asociados activos}}{\text{asociados hábiles}} * 100$	<p>La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.</p>
Participación democrática asociados	<p>Mide el nivel de participación y el compromiso de los asociados en asambleas.</p>	$\frac{\# \text{ asociados asistentes a la asamblea}}{\text{total asociados hábiles}} * 100$	<p>Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.</p>
Participación	<p>Mide el nivel de participación de los asociados</p>	<p># de asociados que votaron para la</p>	<p>Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados.</p>

democrática delegados	en la última elección. (votaciones para designar delegados).	elección de delegados / total hábiles para votación * 100	Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.
Diversidad democrática	Identifica la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas. Antigüedad promedio de los asociados: es el promedio del número de asociados ponderado por su antigüedad en la organización. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	# votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total votantes potenciales * 100	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.
Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	Identifica la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control. Antigüedad promedio de los asociados: es el promedio del número de asociados ponderado por su antigüedad en la organización.	# integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.

Equidad de género en asamblea	Identifica el nivel de inclusión de género en los procesos de participación democrática de la organización solidaria, en asamblea. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	# integrantes mujeres en asamblea / total integrantes asamblea* 100	Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.
Equidad de género en órganos de dirección, administración y control	Identifica el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria, en los órganos de dirección, administración y control	# integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control / total de integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.
Población joven en asamblea	Identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización solidaria, en asamblea. (aplica para cualquier tipo de asamblea: de asociados o de delegados).	# integrantes en asamblea con edad <= 35 años / total integrantes en asamblea	Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.
Población		# integrantes en órganos de dirección, administración y	Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección,

joven en órganos de dirección, administración y control	Identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización solidaria, en los órganos de dirección, administración y control	control con edad <= 35 años / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.
---	--	---	--

PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social. Asociado hábil: es quien cumple los estatutos y está al día en sus aportes sociales.	$\frac{(\# \text{ asociados hábiles vinculados en el período} - \# \text{ asociados hábiles retirados en el período})}{\text{asociados hábiles totales al inicio del período evaluado}} * 100$	Identificar el índice de asociados hábiles de la organización. El cumplimiento del pago de aportes sociales es una evidencia del compromiso con la organización; una manera de expresar su participación, apoyando la misión de la organización solidaria y su adhesión a los logros de los objetivos.

<p>Actividad transaccional</p>	<p>Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.</p>	<p># total transacciones / total asociados</p>	<p>La participación voluntaria y responsable de los asociados puede verse a través del volumen de transacciones al año frente al total de asociados, esto soporta el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.</p>
<p>Equidad de género en número de operaciones</p>	<p>Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.</p>	<p># operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100</p>	<p>Identificar la diversidad edad en el crecimiento de la base social que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.</p>
<p>Relevo generacional</p>	<p>Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.</p>	<p># asociados vinculados en el período con edad <= 30 años / total asociados vinculados en el período * 100</p>	<p>Identificar la diversidad edad en el crecimiento de la base social que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.</p>
<p>Nivel de satisfacción de asociados</p>	<p>Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización. Es el resultado cuantitativo de la medición realizada a través de métodos</p>	<p>porcentaje de satisfacción de asociados</p>	<p>Evidenciar el compromiso de la organización solidaria por mantener una relación a largo plazo con sus asociados midiendo la calidad de los servicios prestados a través de mecanismos de evaluación</p>

especializados.	formales.
-----------------	-----------

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar. Ahorro voluntario: Incluye el ahorro a la vista y los CDAT, no tiene en cuenta el ahorro permanente dado que es obligatorio estatutariamente. Ahorro a la vista: actividad mínima de 6 meses CDAT: se considera producto activo	$\frac{\# \text{ asociados con al menos un producto de ahorro voluntario activo}}{\text{total asociados}} * 100$	Evidenciar la gestión de la organización solidaria para incentivar el ahorro voluntario en sus asociados, a través de la promoción de una cultura de ahorro y la gestión financiera para el desarrollo económico de sus asociados.
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	$\frac{\# \text{ operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV}}{\text{total operaciones desembolso de crédito en el período}} * 100$	Las organizaciones solidarias son agentes genuinos de inclusión financiera y otorgan crédito a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional. Se busca evaluar el nivel de operaciones de crédito concedidas con montos

			moderados cuyas necesidades son atendidas por la organización.
Equidad de género en volumen de negocio	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante monto de aportes sociales recibidos durante el año. (de acuerdo con la actividad de la organización). Volumen de negocio promedio: montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año + monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	volumen de negocio promedio hombres / volumen de negocio promedio mujeres	Promover la igualdad de género es fundamental para acelerar el desarrollo sostenible. Garantizar el acceso a los servicios ofrecidos por la organización solidaria de forma igualitaria permite generar procesos de participación basados en la no discriminación.
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	# operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100	La inclusión financiera de mujeres es un foco importante de la gestión en las organizaciones solidarias. Se busca identificar el nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres.
Capital institucional	Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un	aportes amortizados + reserva protección de aportes + fondo para amortización de aportes + donaciones y auxilios / total activos *	Evidenciar las políticas con que cuenta la organización solidaria para fortalezcan su capital institucional, lo que permite una mejor estructura financiera y mayores recursos propios de apalancamiento para el

	asociado en particular, sino a todos.	100	desarrollo del objeto social.
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).	$\left[\frac{\text{ejecución de fondos sociales del período analizado} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período analizado} - \text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior}}{\text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior}} \right] \times 100$	Identificar que la organización solidaria cumpla con el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades en beneficio de sus asociados, supliendo necesidades comunes.
Cobertura de programas y beneficios sociales	Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.	$\frac{\# \text{ asociados beneficiados de programas y actividades sociales}}{\text{Total de asociados}} \times 100$	Evaluar en qué medida los asociados aprovechan los beneficios, programas y actividades sociales efectuados por cuenta propia, convenios y alianzas con instituciones y/o empresas, en aquellos servicios distintos a los no financieros.

Rentabilidad social	<p>Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.</p> <p>Total de beneficios recibidos por los asociados: sumatoria de (diferencial tasa activa * saldo cartera de créditos) + (diferencial tasa pasiva * saldo depósitos) + costos y gastos incurridos en el periodo en favor de los asociados + excedente del ejercicio).</p> <p>Diferencial de tasas: es la diferencia entre la tasa promedio propia de la organización frente a la tasa promedio propia del mercado.</p>	$\frac{\text{total beneficios}}{\text{total aportes sociales}} * 100$	<p>Identificar la rentabilidad obtenida a partir del aporte social, tomando en cuenta los beneficios financieros y sociales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.</p>
---------------------	---	---	--

FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Participación de la educación, formación e información.	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	$\frac{\text{gastos en educación, formación e información}}{\text{total gastos}} * 100$	Las organizaciones solidarias deben brindar educación y entrenamiento a sus asociados, directivos y empleados. Se busca identificar el nivel de compromiso con este principio, a través de la implementación de iniciativas de educación, formación e información.
Cobertura en	La educación, formación e información a los	# asociados que participaron en por lo	Evidenciar la gestión y compromiso de la organización para lograr

procesos de educación, formación e información para asociados	asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	menos una de las actividades de educación, formación e información/ total asociados * 100	participación activa de los asociados en los procesos de educación, formación e información, contribuyendo de esta forma, con el desarrollo integral de las personas.
Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos. Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comité de apelaciones, y los comités de apoyo. (o quien haga sus veces de acuerdo con el tipo de organización según el ente de control).	Sumatoria directivos participantes / total directivos convocados* 100	La iniciativa de capacitación también responde a principios y estándares internacionales de gestión y ética organizacional. Busca dar información sobre la efectividad de la cooperativa en la implementación de iniciativas de capacitación y el nivel de ejecución de la política de mejoramiento de miembros de los cargos directivos.
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los empleados, con la finalidad de alcanzar mejores destrezas en sus funciones asignadas.	Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100	Los procesos de educación, formación e información constituyen uno de los pilares de fortalezas del capital humano. Permite ofrecer servicios de mayor calidad y oportunidades de hacer crecer y consolidar la gestión de la organización.

<p>Difusión cooperativa y solidaria</p>	<p>Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.</p>	<p>total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos * 100</p>	<p>La responsabilidad de la organización debe estar enfocada en hacer conocer la naturaleza y los beneficios del modelo económico solidario, valores, principios, así como sus realizaciones prácticas en el país y en el mundo.</p>
<p>Crecimiento de inversión en educación, formación e información.</p>	<p>Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.</p>	<p>(gastos en educación, formación e información período analizado - gastos en educación, formación e información periodo anterior) / gastos en educación, formación e información periodo anterior * 100</p>	

PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	$\frac{\text{total obligaciones financieras}}{\text{total activo}} * 100$	<p>Las cooperativas deben financiarse fundamentalmente con recursos propios provenientes de los asociados y en menor medida de otras fuentes, sin embargo, se puede recurrir a endeudamiento externo para objetivos específicos. Se busca medir la proporción de activos totales, financiados con recursos externos.</p>
Concentración de depósitos	<p>Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.</p> <p>Porcentaje de asociados con 80% de depósitos, se determina de la siguiente manera: 1.- Se clasifican los asociados con depósitos desde el monto mayor hasta el monto menor. 2.- Se suman los depósitos hasta llegar a un valor igual o ligeramente superior al 80% del total de depósitos. 3.- Se verifica cuantos asociados disponen de ese monto total, y 4.- Qué porcentaje representa del total de ahorradores.</p>	$\frac{\text{asociados con 80\% de depósitos}}{\text{Total ahorradores}}$	<p>Las organizaciones solidarias deben procurar diversificar la captación entre sus asociados, entre distintos sectores económicos y mercados geográficos. Evitar la concentración entre pocos depositantes en términos de montos, resulta fundamental para la disminución de los riesgos de solvencia de la organización.</p>
	<p>Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.</p> <p>Porcentaje de asociados con 80% de créditos,</p>	$\# \text{ asociados con 80\%}$	<p>El papel de la organización solidaria en la democratización del crédito es una contribución fundamental en la</p>

Concentración de créditos	se determina de la siguiente manera: 1.- Se clasifican los asociados con créditos desde el monto mayor hasta el monto menor. 2.- Se suman los créditos hasta llegar a un valor igual o ligeramente superior al 80% del total	de créditos/Total de deudores	inclusión financiera. Muestra los esfuerzos para desconcentrar la colocación de créditos y beneficiar a una base amplia de asociados que
	de créditos 3.- Se verifica cuantos asociados disponen de ese monto total, y 4.- Qué porcentaje representa del total de deudores.		califiquen en el marco de endeudamiento responsable.
Indicador de patrocinios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100	Es natural que las organizaciones solidarias establezcan relaciones con otras entidades de diversa naturaleza y puedan celebrar con ellas acuerdos relacionados con sus actividades en lo que reciban beneficios económicos, sin embargo, es imprescindible que las organizaciones solidarias mantengan su libertad, garantía de la conservación de su especialidad y de su derecho a controlar su propio destino.
Cultura de buen gobierno	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	# cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100	Evidencia que las políticas de descentralización de decisiones están normalizadas y actualizadas; considerando que existen documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades / total de gastos *100	Materializar el compromiso con el desarrollo de la comunidad en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales, en torno a determinados objetivos comunes y de beneficio colectivo.
Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria / total valor desembolsos de créditos en el período * 100	Las organizaciones de economía solidaria son agentes genuinos de inclusión financiera y contribución a la generación de valor social y público. El objetivo es identificar si la orientación de sus productos y servicios atiende necesidades sociales de la comunidad.
Créditos para fines productivos	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100	Identificar si la orientación de productos y servicios atiende actividades productivas básicas en los rubros de servicios, producción agropecuaria, comercio y manufactura, permitiendo evidenciar el quehacer del modelo económico solidario como actor relevante en el desarrollo de economías locales.

		erogaciones o	
--	--	---------------	--

<p>Acciones para el medio ambiente</p>	<p>Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.</p>	<p>contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades* 100</p>	<p>Identificar la inversión en actividades realizadas vinculadas a programas o proyectos cuyos objetivos sean abordar desafíos ambientales.</p>
<p>Promoción proveedores locales</p>	<p>Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia. Proveedores: se consideran proveedores quienes suministran bienes y servicios en forma habitual, en cumplimiento de las normas de la organización.</p>	<p># de proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100</p>	<p>La influencia que una organización solidara puede tener sobre la economía local se extiende más allá de los empleos directos y el pago de salarios e impuestos, puede atraer inversiones adicionales de forma indirecta apoyando a las empresas locales vinculándolas como proveedores.</p>

PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	PROPÓSITO
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	$\frac{\text{obligaciones financieras con el sector solidario}}{\text{total obligaciones financieras}} * 100$	Identificar la participación de otras instituciones del sector solidario, en el fondeo de la organización que permita dar cumplimiento a su objeto social y económico.
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	$\frac{\text{inversiones en el sector solidario}}{\text{inversiones totales}} * 100$	Evidencia el compromiso de las organizaciones solidarias por el crecimiento económico del sector, permitiendo de esta forma cerrar circuitos económicos.
Contribuciones voluntarias para el sector solidario	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	$\frac{\text{valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario}}{\text{total de gastos}} * 100$	El nivel de inversión en las diferentes actividades en el marco de alianzas con otras organizaciones solidarias constituye la materialización de los acuerdos de cooperación con las mismas y con organismos de integración.
Economías de escala generadas	Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la	$\frac{\text{valor economías generadas en alianza con el sector solidario}}{\text{costo real sin alianzas}}$	A partir de las diferentes alianzas de cooperación generadas con otras organizaciones del sector solidario se busca generar mayores beneficios en función de los asociados, permitiendo además

	institución.	* 100	cerrar circuitos económicos y contribuyendo al desarrollo económico.
--	--------------	-------	--