

**“PRÁCTICAS DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD EN LAS EMPRESAS
MICROFINANCIERAS EN COLOMBIA”
EL BALANCE SOCIAL Y LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA SOLIDARIOS**

ANYELA ACEVEDO

CRISTHIAN ROMERO

**UNIVERSIDAD ICESI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
SANTIAGO DE CALI
NOVIEMBRE 30 DE 2011**

**“PRÁCTICAS DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD EN LAS EMPRESAS
MICROFINANCIERAS EN COLOMBIA”
EL BALANCE SOCIAL Y LA GESTIÓN SOCIAL EN LA COOPERATIVA SOLIDARIOS**

ANYELA ACEVEDO

CRISTHIAN ROMERO

TRABAJO DE GRADO

**DIRECTORA
MERCEDES FAJARDO ORTIZ**

**UNIVERSIDAD ICESI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
SANTIAGO DE CALI
NOVIEMBRE 30 DE 2011**

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	4
1. INTRODUCCION	5
2. JUSTIFICACION	6
3. OBJETIVOS	7
3.1 General	7
3.2 Especificos	¡Error! Marcador no definido.
4. BALANCE SOCIAL	8
5. VENTAJAS DEL BALANCE SOCIAL	9
6. MODELO DEL BALANCE SOCIAL	10
I AREA INTERNA:	10
II AREA EXTERNA:	10
III CAMPO VARIABLE INDICADOR	11
7. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL BALANCE SOCIAL	13
8. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL BALANCE SOCIAL.	15
9. BREVE RESEÑA DE LA COOPERATIVA SOLIDARIOS	17
• MISION	17
• VISION	17
10. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL BALANCE SOCIAL	19
10.1 BALANCE SOCIAL 2006	20
10.2 BALANCE SOCIAL 2007	22
10.3 BALANCE SOCIAL 2008	25
10.4 BALANCE SOCIAL 2009	27
10.5 BALANCE SOCIAL 2010	32
11. METODOLOGIA	36
12. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES	37
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
14. ANEXOS	39

RESUMEN

Actualmente se pueden encontrar estudios referentes sobre la responsabilidad social y balance social que hacen parte de la base de estudio de este trabajo en general y de su marco teórico. Este estudio se desarrolla con el fin de proporcionar un mejor entendimiento acerca de cómo las empresas, en especial las cooperativas, desean mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, de sus familiares y demás personas de la comunidad. A su vez, es muy importante que las cooperativas utilicen el balance social, como una herramienta para comunicar a la sociedad todos los diferentes aportes en materia de recursos humanos, entre otros, que permiten crecer y desarrollarse. De esto se desprende que la información que se brinde tenga un impacto ya sea interno (empleados y proveedores) y/o externo (la sociedad, inversores y accionista)

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un trabajo de campo a la Cooperativa Solidarios, en donde se pudo evidenciar la necesidad de diseñar una base de datos en Excel para facilitar la sistematización de las diferentes actividades que vienen realizando durante el período.

Palabras Clave: Balance Social, Responsabilidad Social, Cooperativa, Gestión Social.

ABSTRACT

Actually, can be found studies on social responsibility and social balance, some of these were used to be part of the study base of this work in general and its theoretical framework. Therefore throughout this investigation was to these references.

This study was developed to provide a better understanding of how cooperative companies especially want to improve the quality of life for their workers, their families and others. In turn, it is important that cooperatives use the social balance as a tool to communicate to society all the different contributions in human resources that enable growth and development. It follows that the information offered has an impact either internally (employees and suppliers) and / or external (society, investors and shareholders).

Given the above, we performed fieldwork Solidarity Cooperative, where he observed the need to design a database in excel for them would be easier to systematize the different activities being carried out.

Key words: Social Balance, Social Responsibility, Cooperative, Social Management.

1. INTRODUCCION

Uno de los elementos más importantes o incluso el más importante dentro de las organizaciones es el elemento humano, ya que además de realizar las labores técnicas, se encarga de tomar decisiones que permiten el desarrollo y la evolución de las mismas en la sociedad o a través de las cuales se logra un proceso de adaptación rápido y continuo ante las necesidades cambiantes de los consumidores y los mercados.

Es por esta razón que durante los últimos siglos se ha generado la aparición de técnicas administrativas orientadas al estudio de las necesidades y la calidad de vida de los trabajadores, de tal forma que a partir de estos se puedan tomar medidas que contribuyan a mejorar esas condiciones y generar motivaciones adicionales, que finalmente van a permitir un desempeño óptimo en las tareas que les son asignadas. Una de estas técnicas es el balance social.

2. JUSTIFICACION

Para las organizaciones es de vital importancia establecer métodos que permitan el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de sus trabajadores, de tal forma que se sientan estimulados para ejecutar sus tareas respectivas cada vez con la mayor disposición posible. Para poder lograr esto, primero hay que hacer estudios orientados hacia el análisis de dichas condiciones.

En este caso se pretende recopilar información relacionada con la cooperativa Solidarios, y facilitar herramientas que permitan el desarrollo de un balance social sobre esta empresa, cuyos resultados le van a permitir a sus directivos tomar decisiones que finalmente estarán encaminadas hacia el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores.

3. OBJETIVOS

3.1 General

- Construir una herramienta de gestión para la presentación del Balance Social de la Cooperativa Solidarios.

3.2 Específicos

- Conceptualizar el Balance social en las empresas solidarias.
- Recopilar el balance social del 2006 al 2010 de la Cooperativa Solidarios y construir una herramienta de gestión para la presentación del balance social.
- Diseño de la implementación de una base de datos para gestionar el balance social en la Cooperativa Solidarios.

4. BALANCE SOCIAL

El Balance Social es una técnica de administración de personal, la cual a través de una encuesta de opinión, permite analizar la calidad de vida de los trabajadores, y evaluar los resultados obtenidos por las políticas de personal aplicadas en la empresa.

El Balance Social permite dar a conocer la situación general de la Empresa, su historia; la responsabilidad social, evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; dar a conocer su aporte al desarrollo de una región o ciudad, Identificar las características socio demográficas de su equipo humano, necesidades, carencias y satisfactorias.

A su vez, permite realizar el diagnostico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y recanalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

Como herramienta de gestión empresarial, el balance social le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones. Además le permite disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.

5. VENTAJAS DEL BALANCE SOCIAL

Según la O.I.T (organización internacional del trabajo) “El balance social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida”.

- Brinda información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales.
- Permite racionalizar los recursos con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.
- Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre.
- El balance social es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa y sectorial.
- Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
- El balance social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.

6. MODELO DEL BALANCE SOCIAL

El modelo presentado en 1987 por la asociación nacional de industriales (ANDI), la organización internacional del trabajo (OIT) y la cámara junior de Colombia (CJC), está estructurado así:

I AREA INTERNA:

Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

- ❖ **Características socio-Laborales:**
 - ◆ Demografía
 - ◆ Absentismo
 - ◆ Rotación del Personal
 - ◆ Jornada Laboral
 - ◆ Salarios y Prestaciones
 - ◆ Relaciones Laborales.
- ❖ **Servicios Sociales de la Empresa al Personal:**
 - ◆ Salud
 - ◆ Riesgos Profesionales
 - ◆ Fondos de Pensiones
 - ◆ Caja de Compensación
 - ◆ Fondos de Empleados o Cooperativa
 - ◆ Vivienda
 - ◆ Alimentación
 - ◆ Transporte
 - ◆ Servicios Especiales
- ❖ **Integración y Desarrollo del Personal:**
 - ◆ Información y Comunicación
 - ◆ Desarrollo Personal
 - ◆ Capacitación
 - ◆ Educación
 - ◆ Campañas Educativas
 - ◆ Tiempo Libre

II AREA EXTERNA:

Se refiere al cumplimiento de la responsabilidad social con los demás públicos con que se tiene relación, clasificándolos en tres campos.

- ❖ **Relaciones primarias:**
 - ◆ Familia del Trabajador
 - ◆ Jubilados
 - ◆ Accionistas
 - ◆ Canales de Distribución
 - ◆ Consumidor Final
 - ◆ Competencia
 - ◆ Acreedores
 - ◆ Proveedores
- ❖ **Relaciones con la comunidad:**
 - ◆ Comunidad Local
 - ◆ Sociedad
 - ◆ Sector Publico
- ❖ **Relaciones con otras instituciones:**
 - ◆ Gremios
 - ◆ Medios de Información.
 - ◆ Universidades e Instituciones de Investigación.

III CAMPO VARIABLE INDICADOR

Características socio demografía estado civil laborales

En esta medida, las empresas deben definir indicadores que le aporten información para controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto y eliminar aquellos que no aporten información.

- ✓ **EFICIENCIA:**
Grado de aprovechamiento de los recursos. Hacer las cosas correctamente.
- ✓ **EFICACIA:**
Grado de satisfacción del cliente (interno y externo) a través del producto o servicio (proyectos, programas). Hacer lo correcto.
- ✓ **EFFECTIVIDAD:**
Satisfacción del cliente con la óptima utilización de los recursos. Hacer lo correcto, correctamente.
- ✓ **IMPACTO:**
Evaluar el costo beneficio generado de acuerdo con los objetivos de cada programa, proyecto actividad.

Para cada indicador se debe definir un rango de gestión para el control y evaluación y diseñar su mediación haciendo los ajustes que sean necesarios de forma que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones ejemplo:

Campo: características socio-laborales

Variable: ausentismo

Indicador: accidente de trabajo

Rango de gestión: 0-3 (cero a tres) accidentes por millón hora trabajadas

Resultado: 5 accidentes por cada millón de horas

Acciones: como resultado está por encima del rango de gestión, es necesario tomar acciones inmediatas para reducir o eliminar de ser posible las causas.

Se debe tener en cuenta que hay indicadores a nivel operativo y que estratégico y que no todos se publican en el balance social, pues hacen parte de la actividad misma de la empresa y no del cumplimiento de la responsabilidad social. De igual forma la empresa puede crear indicadores cuando el entorno en el que se desarrollan afectan de una forma u otra su actividad, la de sus trabajadores o la de su comunidad en general.

Un indicador debe dar valor agregado a la información, en consecuencia, a la hora de definirlo se debe tener en cuenta por lo menos:

- Que la información que se recoge sea útil, suficiente y real.
- Que las fuentes sean confiables.
- Que la información se recoja oportunamente para tomar decisiones de control o evaluación.
- La información para facilitar su proceso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente. Hoy en día, más del 80% de la información esta sistematizada.
- Finalmente se trata de presentar resultados, sino analizar los mismos en el marco de una política social y unos objetivos sociales.

7. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL BALANCE SOCIAL

Para la implantación del Balance Social en una empresa, es necesario que exista una serie de condiciones que hagan factible su realización como un proceso continuo de gestión.

- **Estructuración de una política social.**

El reconocimiento de la Responsabilidad Social como una filosofía de la empresa, conlleva a la estructuración de una Política Social que fije parámetros dentro de los que se desarrollen las acciones tendentes al cumplimiento de su Responsabilidad Social interna y externa. Si esta política no existe la empresa deberá comenzar por definirla, aceptarla y respaldarla, pues de lo contrario el Balance Social será simplemente un informe y no una herramienta de gestión empresarial que le permita planificar y ejecutar acciones coherentes con su propia realidad y la de su entorno.

- **Apoyo de la alta gerencia.**

Sólo con la aceptación de la Política Social y con el apoyo y compromiso de la Alta Gerencia es factible realizar un Balance Social. Si no existe este apoyo, el Balance Social será sólo un programa aislado y sin continuidad en el tiempo y, por lo tanto, tampoco cumplirá con los objetivos de información, concertación y planificación.

- **Existencia de una estrategia corporativa integral.**

El Balance Social como programa corporativo debe estar integrado a la estrategia empresarial y debe contemplar objetivos, planes y presupuesto, de tal manera que no se convierta en un proyecto aislado sino que forma parte de las actividades de la empresa.

Para que el Balance Social cumpla verdaderamente con sus objetivos es necesario el compromiso de toda la organización, puesto que al ser un programa corporativo requiere la participación y la colaboración de todos los trabajadores de la empresa.

- **Conocimiento y contenido del Balance.**

La empresa no se puede limitar a conocer el concepto sino el contenido del mismo, su justificación y su razón de ser. En la medida en que se conozca su contenido y sus ventajas, mayor podrá ser el compromiso de la Organización y de la Alta Gerencia.

De este conocimiento se desprende la necesidad e importancia del Balance Social para que éste se realice por convencimiento y no solo por imagen.

- **Definición de objetivos y metas.**

Con base del conocimiento de la realidad de la empresa, ella debe retornar la información que posee sobre su Política y Programas Sociales, para definir los objetivos y metas de su Balance Social; estas metas deben ser realistas y se recomienda en lo posible consultarlas con los sectores involucrados.

Para la implantación del Balance Social se requiere compromiso y decisión por parte de la alta dirección y conocimiento y participación en el tema de todas las partes.

8. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL BALANCE SOCIAL.

Para elaborar e implementar el Balance Social como herramienta de gestión se deben realizar como mínimo los siguientes pasos. Es necesario aclarar que el orden no es estricto, que éste depende de cada empresa y que los pasos se pueden realizar simultáneamente, pues estos no definen establecida duración de tiempo.

- **Definir y planificar políticas y acciones**
El cumplimiento de la responsabilidad social debe responder a un plan estratégico y a un Plan Social, no puede ser producto de acciones aisladas a través de prácticas informales o inversiones en programas comunitarios.
- **Hacer un diagnóstico de la realidad interna.**
El Informe Social constituye el diagnóstico social en un periodo determinado y debe ser tan amplio como la adopción de su responsabilidad social.
- **Definir objetivos sociales.**
Estos permiten vislumbrar hacia donde se debe dirigir la empresa definiendo programas y proyectos específicos. Los define cada área y los aprueba la Dirección.
- **Asignar responsabilidades.**
Es necesario estructurar un equipo de trabajo interdisciplinario que se haga responsable de elaborar e implementar esta herramienta.
- **Definir el plan de trabajo.**
El equipo de trabajo debe definir qué información hay, qué se puede medir, cómo medirlo, cómo informarlo, hacer un cronograma de actividades, asignar recursos y todo respaldado por la Alta Dirección.
- **Capacitación.**
Es necesario capacitar el equipo de trabajo para hablar el mismo lenguaje en términos de conocimiento de Política Social y de Responsabilidad Social de la empresa, el concepto de Balance Social como herramienta de gestión y los programas y proyectos con los diferentes públicos con los que se relaciona la empresa.
- **Diseñar modelo o adecuar modelo.**

De acuerdo con los objetivos sociales cada empresa debe definir las variables y los indicadores, según se mencionó antes, para controlar y evaluar su gestión social, independientemente de si va a publicar o no el Balance Social.

Las variables que se presentan en este manual son una guía flexible a cada empresa y pueden o no ser ampliadas por éstas según su entorno y la dinámica que éstas manejen.

- ***Diseñar flujos de información.***

De acuerdo con las variables y los indicadores establecidos, se deben definir las fuentes de información, el responsable de la recolección, la tabulación y la presentación

- ***Análisis de la información.***

La información que procede de los indicadores no son datos aislados, debe ser analizada y evaluada frente al cumplimiento de las metas sociales propuestas.

9. BREVE RESEÑA DE LA COOPERATIVA SOLIDARIOS

Solidarios fue constituida el 29 de agosto de 1964 por iniciativa de algunos profesores de la Universidad del Valle Cali (Colombia), con el nombre de CANAPRO-VALLE (Casa Nacional del Profesor Seccional Valle). En 1976 cambió su nombre por el de Solidarios Asociación Cooperativa Multiactiva de vínculo abierto. En 1986, cambió a Cooperativa Financiera, alcanzando cobertura en los departamentos del Valle, Cauca, Risaralda y Nariño con 31 oficinas.

Tras la crisis vivida por el sector solidario en los años noventa, la Superintendencia Bancaria ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de la Cooperativa, con el objeto de administrarla. Posteriormente, ordena la Liquidación Forzosa Administrativa de la Cooperativa y adelanta el proceso a través del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el cual termina el 02 de agosto de 2004, una vez puesto a disposición de los asociados el activo neto partible.

A partir de esa fecha y por decisión de la Asamblea General de Asociados del 17 de mayo de 2004, se tramitó ante las Entidades del Estado correspondientes, la reactivación de la Cooperativa como un Ente de Aporte y Crédito. La Asamblea de Delegados, celebrada el 27 de noviembre de 2004, determinó el cambio de razón social de la Cooperativa, así como el cambio de su naturaleza, de Cooperativa Financiera a Cooperativa Multiactiva de Aporte y Crédito.

La Cooperativa Multiactiva de Aporte y Crédito Solidarios, inicia sus operaciones, como tal, el 01 de junio de 2005, con un Patrimonio de cinco mil quinientos cuarenta millones ciento quince mil pesos (\$5.540.115.000).

- **MISION:** Solidarios es una cooperativa legalmente constituida, que genera acciones encaminadas a propiciar oportunidades que permitan el desarrollo integral sostenible de sus asociados, funcionarios, familia, organizaciones sin ánimo de lucro y comunidad mediante la prestación de beneficios económicos, culturales y sociales.
- **VISION:** Para el año 2014, Solidarios se proyecta como Cooperativa especializada de Ahorro y Crédito con 9.000 Asociados, con el 90% de ellos activos a través de los productos y servicios; con presencia en el Suroccidente y Eje Cafetero Colombiano, fomentando oportunidades de bienestar, crecimiento y Democracia a sus Asociados y su Núcleo familiar, con una

Administración dinámica, responsable, integrada y comprometida con los principios y fines de la Economía Solidaria, generando confianza y solidez

La Cooperativa Solidarios con el Objetivo de mejorar la calidad de vida de sus Asociados brindo cursos de fomento y desarrollo dictado por bancoldex a los microempresarios; emprendimiento innovador dictado por el SENA, y otros cursos en Bisutería, arreglos navideños y fomi.

10. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DEL BALANCE SOCIAL

Como herramienta de gestión que constituye el Balance Social, todas las organizaciones deben definir el contenido de la información que se quiere divulgar, los públicos a los cuales va dirigida y la finalidad de la misma.

En general, anualmente las empresas presentan el Informe Social conjuntamente con el Informe Financiero, pero periódicamente deben presentarse resultados de la gestión social para su análisis y evaluación.

La publicación del Balance Social debe comprender al menos los siguientes aspectos:

- **Introducción y presentación.**

En ella se debe hacer énfasis en cómo concibe la empresa su Responsabilidad Social y cuál es la Política Social que la sustenta, lo que implica divulgar los valores o credo institucional así como los objetivos sociales.

- **Informe Social.**

Es la presentación de los resultados, analizando los mismos frente a periodos anteriores para ver cuál ha sido el comportamiento de las Variables y los Indicadores. Se debe hacer énfasis en el análisis del resultado más que en la cifra, combinando datos con análisis cualitativo y cuantitativo cruzando indicadores de acuerdo con los objetivos de la empresa. Como informe de gestión que es, la empresa no se puede limitar en este informe a presentar solo los resultados que le sean convenientes y mucho menos, a magnificar los programas que realiza. El Informe Social debe comprender las acciones que realiza la empresa en el Área interna y en el Área externa como fue definido anteriormente, pero además, debe incluir el alcance y el impacto de estas acciones en sus trabajadores y en la comunidad.

- **Cuadro de Balance.**

Las empresas han comenzado a presentar conjuntamente el Informe Social complementado con el Cuadro de Balance, el cual resume el proceso de planificación y control de la gestión social. En el cuadro de Balance Social se muestran las variables y los indicadores sobre los cuales la empresa establece metas para el periodo y el comportamiento de las mismas presentándolo a la Alta Dirección para evaluar su ejecución.

- **Conclusiones y recomendaciones.**

Todo proceso de planificación conlleva una evaluación de los resultados alcanzados para planear el siguiente periodo. Igual sucede con el Balance

Social. Una vez concluido el periodo, se deben evaluar los resultados para establecer correctivos y hacer las recomendaciones necesarias para que la empresa pueda tomar decisiones sobre su gestión social para el siguiente periodo.

10.1 BALANCE SOCIAL 2006

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APORTES Y CRÉDITO SOLIDARIOS

APORTES A LA SOCIEDAD

En desarrollo de los principios e ideologías inherentes a la Economía Solidaria, la Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios, ha incorporado dentro de sus estatutos como objeto social, el promover el mejoramiento económico, cultural y social de sus asociados, a través de las actividades propias del ejercicio cooperativo. Para tal efecto, solidarios administrativamente se ha vinculado a través de dos frentes a saber:

1. Financiación De Medios De Producción.

Dentro del ejercicio 2006, la Cooperativa consciente de satisfacer necesidades sociales básicas, como la creación de empleo entre otras, ha contribuido en el proceso de desarrollo social progresivo a través de la financiación de los medios de producción, lo cual ha permitido vincular de manera fructífera sectores, personas o estratos sociales que en principio se encontraban marginados o sobre los cuales se había negado el acceso a los medios productivos y de financiación.

En merito de lo expuesto, transcribimos algunos testimonios de vida, que ratifican lo citado en este año:

- ✓ **Reinerio Obando**
- ✓ **Beatriz Roció Villamil**
- ✓ **Mario Patiño Ramírez**
- ✓ **Darío Galván Suarez**

2. Convenios Sociales Que Buscan El Mejoramiento Del Entorno Familiar.

Dentro de esta misma filosofía social, la Cooperativa realizó los convenios que a continuación se detallan, tendientes a facilitar el acceso del Asociado a la educación, recreación y adquisición de productos básicos; como pilares del mejoramiento económico, social y cultural de la familia núcleo fundamental de la sociedad.

- ✓ **CUA Corporación Universitario de los Andes:** Brinda en el departamento del Valle del Cauca la prestación de servicios de educación no formal, a los Asociados de la Cooperativa y su núcleo familiar, así:

- Capacitación en Áreas técnicas
- Capacitación en Idiomas
- Diplomados
- Cursos de Capacitación en Sistemas

Descuentos especiales de acuerdo con la forma de pago de Asociado.

- ✓ **Comfamar:** Brinda en todo el municipio de Buenaventura la prestación de servicios de capacitación, recreación

10.2 BALANCE SOCIAL 2007

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APORTES Y CRÉDITO SOLIDARIOS

1. Convenios

La Cooperativa en concordancia con los lineamientos de nuestra Planeación Estratégica y con ideales de apoyo para desarrollar un modelo social progresista, amplió sus convenios interinstitucionales, tendientes a brindar al Asociado y a su núcleo familiar un mejoramiento económico y social en los campos de la educación, la salud, la recreación y la adquisición de productos básicos.

ENTIDAD	MUNICIPIO	BENEFICIOS
INSTITUTO DE SEGURO SOCIAL	Cobertura Nacional	Descuento por nomina a pensionados, por concepto de aportes y créditos.
EMISADENT	Tumaco - Nariño	Descuento entre el 5% y el 20% en odontología.
OPTICA FRANCISCO SAN	Pasto - Nariño	Descuento entre el 20% y el 50%.
ORAL ESTETIC	Cali - Valle	Descuento del 10%.
ORTHOPLAN	Valle y Pereira	Descuento del 10%.
INSTITUTO DE EDUCACION PROFESIONAL	Cali - Valle	Descuento del 10%.
MONOPACIFICO	Buenaventura	Descuento del 3% en compras de contado o crédito.
SISTEMAS EXPERTOS	Samaniego - Nariño	Descuento del 5%.
BIOS - LABORATORIO CLINICO	Cali - Valle	Descuento del 10% en exámenes de nivel I, II Y III, así como en campañas de salud.
VIAJES VERSALLES	Pereira - Risaralda	Descuento entre el 7% y el 10%.

2. Capacitaciones Y Brigadas Especiales

La Administración en aras de lograr una mayor participación de los Asociados, lleva a cabo diferentes actividades en los campos de salud y capacitación, con programación de eventos y brigadas especiales contando con la colaboración de Profesionales idóneos, quienes nos brindaron su apoyo invaluable.

Destacamos a continuación algunas de estas actividades que congregaron e integraron a Asociados, Funcionarios y Directivos en los diferentes escenarios organizados:

- **Capacitaciones Asociados año 2007**

AGENCIA	EVENTO - ENTIDAD	No. DE ASOCIADOS
Pasto	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	15
Buenaventura	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	22
Tumaco	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	25
Ipiales	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	10
Samaniego	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	12
Popayán	Curso básico en Economía Solidaria - Sena	18

- **Capacitaciones Funcionarios – Administración año 2007**

AGENCIA	EVENTO - ENTIDAD	FUNCIONARIOS Y DIRECTIVOS
Cali – Pampalinda	Liderazgo Transformador – Escuela Latinoamérica de Liderazgo	Sede Administrativa, Agencia Cali, Punto Atención Floralia.
Cali – Pampalinda	Salud Ocupacional Manejo del Estrés, investigación accidentes e incidentes de trabajo – La Equidad A.R.P.	Sede Administrativa, Agencia Cali, Punto Atención Floralia.
Cali – Pampalinda	Gobierno Corporativo – Horwath Colombia – Revisoría Fiscal	Consejo de Administración.
Cali –	Gestión de Empresas de	Consejo de Administración.

Pampalinda	Economía Solidaria - Cencoa	
------------	-----------------------------	--

- **Brigadas de Salud año 2007**

AGENDA	EVENTO - ENTIDAD	No DE ASOCIADOS Y PARTICIPANTES
Cali – Papalinda	Brigada Salud Oral – Clínica Integrada Oral Plus.	23
Cali – Punto Atención Floralia	Brigada Salud Oral – Clínica Integrada Oral Plus.	25
Agencia Pasto	Brigada Oftalmológica – Ópticas San Francisco.	31

3. Otras Actividades Especiales

Destacamos la integración durante todo el año con las realizadas por parte de la Gerencia a las diferentes Agencias, propiciando oportunidades de acercamiento con los Asociados, Miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, dando a conocer los avances, alcances y demás programas adoptados por la Cooperativa; de igual manera recogiendo inquietudes y conociendo las expectativas y necesidades de los Asociados.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 y en el Capítulo X numeral 2.2 de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la superintendencia de la Economía Solidaria, copia de este Informe de Gestión fue entregado al Consejo de Administración para su aprobación y a la Revisoría Discal para que en su dictamen informe sobre la concordancia con los Estados Financieros.

10.3 BALANCE SOCIAL 2008

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APORTES Y CRÉDITO SOLIDARIOS

APORTES A LA SOCIEDAD

Uno de los objetivos que caracteriza al sector de la economía solidaria lo constituye la Responsabilidad traducida en su Balance Social. Es por esto que la Cooperativa ha encontrado en escenario propicio en su nicho de mercado el cual no cuenta con sus necesidades básicas satisfechas.

Para Solidarios resulta satisfactorio cumplir con el compromiso social que nos hemos trazado generando bienestar a los Asociados a través de las diferentes actividades desarrolladas en el 2008, como fueron la puesta en marcha del Fondo de Solidaridad, la alianza con Entidades estableciendo los diferentes convenios Institucionales y la programación de brigadas especiales de salud y capacitaciones.

Fieles a nuestro compromiso social, se obsequiaron equipos de cómputo en las diferentes regiones así:

- Buenaventura: Hogar Infantil Gerardo Valencia Cano.
- Popayán: Junta de Acción Comunal Barrio Tomas Cipriano de Mosquera.
- Tumaco: Instituto Técnico Popular la Costa.
- Cali: Instituto Educativo El Queremal.
- Tuquerres: Instituto Educativo San Sebastián Yacual.

1. Fondo De Solidaridad.

Dando cumplimiento a los parámetros establecidos en el Fondo de Solidaridad, durante el año es gestión, presentamos la asignación de los recursos cuya destinación sin duda cumplió con el objetivo de atender oportunamente los casos de calamidad o de hechos imprevistos que afectaron a nuestros Asociados, fieles a nuestros principios de ayuda mutua y solidaridad.

2. Convenios

Fieles a nuestros valores como la ayuda mutua, el espíritu de servicio pero sobre todo basándose en la confianza en personas y empresas comprometidas desde la perspectiva de una filosofía de desarrollo comunitario integral, seguimos impulsando los convenios institucionales, en busca siempre del progreso de las comunidades logrando una mejor calidad de vida de nuestra sociedad.

3. Capacitaciones Y Brigadas Especiales

Con el objetivo de que el servicio se convierta en nuestra razón de ser, hemos dado continuidad a las capacitaciones y jornadas de salud dirigidas a nuestros Asociados, de tal forma que brindemos y garanticemos mejores servicios cada día.

a. Capacitaciones Asociados

b. Brigadas De Salud

4. Otras Actividades

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 y en el capítulo X numeral 2.2 de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, copia de este Informe de Gestión fue entregado al Consejo de Administración para su aprobación y a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre la concordancia con los Estados Financieros.

10.4 BALANCE SOCIAL 2009

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APORTES Y CRÉDITO SOLIDARIOS

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **El fondo de Educación:** Solidarios, aplicando uno de los principios más importantes que es brindar formación en Economía Solidaria a los Asociados, creó el Fondo de Educación, constituido con el 20% de los excedentes del periodo 2008.
- **Inversión en Educación Formal:** Una de las actividades más importantes desarrolladas durante el año 2009 fue la destinación de los recursos en Educación Formal, direccionados a través de las diferentes Secretarías de Educación Municipal.

Solidarios asumió este compromiso visitando y recogiendo entre muchas Instituciones Educativas las necesidades más apremiantes, dando prioridad a aquellos establecimientos educativos sin una infraestructura adecuada para su normal funcionamiento.

De acuerdo con lo establecido por Ley, la Cooperativa invirtió la suma de \$132MM distribuidos proporcionalmente en nueve áreas de influencia de cada una de nuestras Agencias.

De las 75 Instituciones Educativas beneficiadas, 21 corresponden al área urbana y 54 al área rural.

A continuación relacionamos la inversión, consistente en dotaciones otorgadas a cada uno de los municipios beneficiados:

AGENCIA	MUNICIPIO CORREGIMIENTO VEREDA	No. BENEFICIADO S	CANTIDAD DE MATERIALES	DETALLE DE LA INVERSION
Pereira	Quinchia	131	105	Mesas y sillas Rimax pequeñas, mesas trapezoidales, sillas madera, juegos didácticos, dotaciones de zapatos tenis, carpas

				impermeables, TV y 2 DVD's. Grabadora.
Pereira	Pereira	1580	39	Cartelera de madera, estantería metálica, 2 grabadoras, TV y 2 DVD's, Libros escolares, tablero en acrílico, sillas universitarias, dotación de uniformes: buzos y sudaderas.
Pereira	Marsella	220	241	Cartelera de madera, estantería metálica, Grabadoras, 2 TV y 3 DVD's, libros educativos, tablero en acrílico, capas impermeables, mesas trapezoidales, sillas universitarias, dotación de uniformes: buzos y sudaderas.
Pereira	Santuario	40	42	DVD y TV, Sillas universitarias.
Tumaco	Imbili	95	57	Pupitres, tableros, Kits Escolares.
Tumaco	El Morrito	255	58	Pupitres, Kits Escolares.
Tumaco	Candelillas	119	199	Sillas y Mesas Rimax, Kits Escolares, Pupitres.
Tumaco	Tumaco	2522	245	Sillas y Mesas Rimax, Kits Escolares, Pupitres, Tableros
Popayán	Cajibío	507	67	Sillas universitarias, tableros en acrílico, Mesas preescolar con sillas
Popayán	Las Huacas	500	80	Sillas Universitarias.
Popayán	Cajete	700	80	Sillas Universitarias.
Popayán	Popayán	2250	130	Sillas Universitarias.
Ipiales	San Francisco de Asís	150	75	Estantería Metálica, Mesas y Sillas Rimax, Pupitre.
Ipiales	Cutuaquer Bajo	36	17	Estantería Metálica, Mesas y Sillas Rimax, Columpio, Sube y Baja.
Ipiales	Santafé	25	31	Pupitres, Columpio.
Ipiales	Llano Grande	51	51	Pupitres.
Ipiales	Cutuaquer Alto	102	102	Sillas Pequeñas Rimax, Sube y

				Baja, Cúmpio.
Buenaventura	Buenaventura	228	-	Construcción de 3 Aulas y enlucimiento de 2 instituciones educativas.
Pasto	Tuquerres	50	161	1 Nevera de 12 pies, Platos y Pocillos plásticos, Cubiertos metálicos, Kits Escolares.
Pasto	Tangua	96	72	Sillas Universitarias, Mesas y Sillas Rimax, Sellos Didácticos, Kits Escolares.
Pasto	La Caldera	208	35	Sillas Universitarias, Mesas y Sillas Rimax, Kits Escolares.
Pasto	Pasto	770	275	Sillas Rimax, Sillas Universitarias
Cali	Cali	6556	751	Estufa Industrial, Sillas Universitarias, Kits Escolares.
Samaniego	27 Veredas	168	168	Sillas Universitarias, Tableros acrílicos, Material Didáctico, Balones de Fútbol, Voleibol y Baloncesto, 1 Nevera de 12 pies, Olla a Presión, Materiales de Construcción, Accesorios para el acueducto.

- **Planeación Estratégica:** Dentro de las actividades desarrolladas podemos destacar la revisión de la Planeación Estratégica 2006-2010, y el direccionamiento de la Entidad para los años 2009-2014. Este direccionamiento sirve de herramienta a la Administración para la toma de decisiones con unos objetivos específicos que deben desarrollarse en un periodo determinado.
- **Capacitaciones a Directivos y Funcionarios:** Capacitación por parte de la Revisoría Fiscal a los Miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia sobre la nueva normatividad en Economía Solidaria. Igualmente se dictó por esta misma firma un taller a los Miembros de la Junta de Vigilancia sobre “Papeles de Trabajo”.

Se llevaron a cabo Jornadas de Capacitación a nuestro recurso humano, con el propósito de optimizar los procesos en todas las áreas de la Cooperativa. Se dictaron cursos teórico – prácticos de Excel – Macros orientados al manejo de los formatos implementados de análisis de crédito y cobro de cartera.

Se brindó una capacitación en Economía Básica Solidaria, ofrecida por el Consejero Guillermo León Duque Benítez.

Capacitación a funcionarios del área comercial sobre equipos de alto rendimiento y una oportunidad para fidelizar, ofrecida por la Caja de Compensación Comfandi.

- Proyecto Transformación a Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito:** La Cooperativa contrató los servicios profesionales de un experto en la materia para el acompañamiento ante la Superintendencia de Economía Solidaria, realizando la primera reunión con la Delegatura Financiera de dicha Entidad, contando con la presencia de las Presidentas del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal de la Firma A&C, y la Representante Legal de la Cooperativa.

Como resultado de este primer acercamiento se autorizó presentar el anteproyecto, el cual se tomara como punto de partida para la radicación de la solicitud de transformación.
- Fondo de Solidaridad:** Atendiendo lo dispuesto por la Ley de los excedentes netos generados a diciembre de 2008, el Fondo de Solidaridad se incremento en la suma de \$66MM. Así mismo se nutrió con los valores percibidos producto de las afiliaciones de nuevos Asociados.

En ese sentido logramos atender numerosas solicitudes presentadas por los Asociados por imprevistos y situaciones adversas, resumidas en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	ASOCIADOS BENEFICIADOS	VALOR AUXILIO
Auxilio Educativo y Pólizas Directivos	5	\$1
Auxilio Festejos (Nacimientos – Día del Niño – Grados – Atención Funcionarios y Directivos)	65	\$3
Auxilio de Calamidad (Natural – Fallecimientos)	49	\$11
Auxilio de Salud (Gastos Hospitalarios – Lentes)	28	\$20
Auxilio Deportivos	10	\$1
Auxilio Educativo (Taller – Manualidades – Kits – Otros)	1600	\$30
Auxilio Inversión Educación	1000	\$19

Formal.			
TOTAL APROBADO	AUXILIO	2757	\$85

- Otros Eventos:** Contando con la presencia activa de los Miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia se realizó la reinauguración de las Agencias de Popayán y Pasto, eventos en el que se ofreció un acto litúrgico y cultural al que asistieron los Asociados, medios de comunicación y algunos invitados especiales.

Destacamos la constante participación de la Cooperativa en los diferentes medios de comunicación: televisión, prensa y radio, y en eventos de asistencia masiva de la comunidad como sesiones de Concejos Municipales, Eventos Culturales y Deportivos entre otros.
- Capacitación Asociados:** En las Agencias de Ipiales, Samaniego, Pasto y Buenaventura se capacitaron a las Asociados en cursos de lencería, pintura en cerámica y elaboración de productos de aseo fomentando así la creación de empresas familiares.
- Convenios:** La Entidad continúa reforzando los servicios Sociales que proporcionen a sus Asociados y a la comunidad en general una mejor calidad de vida; es por ello que durante el año 2009 se suscribieron nuevos convenios, se prorrogaron los ya existentes, muchos de los cuales presentan una importante utilización.

10.5 BALANCE SOCIAL 2010

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE APORTES Y CRÉDITO SOLIDARIOS

FONDOS SOCIALES

- **El fondo de Educación:** Durante este periodo el Fondo de Educación constituido con el 20% de los excedentes generados, desarrollo las siguientes actividades orientadas hacia los principios Cooperativos.
- **Inversión en Educación Formal:** La Cooperativa durante el año 2010, y de acuerdo con lo establecido por Ley, destino en las Nueve Agencias de manera equitativa la suma de \$46MM, para la inversión en Educación Formal, llegando a través de las Secretarías Nacionales y Municipales de Educación a las zonas urbanas y rurales, más vulnerables de nuestras áreas de influencia.

Los recursos fueron invertidos en dotaciones consistentes en Kits escolares, mobiliarios y uniformes.

- **Cartilla de Educación:** El Comité de Educación en aras de dar un instrumento que sirva a la formación de nuestros Asociados en Economía Solidaria, diseño la Cartilla de Educación creando sentido de pertenencia; mostrando de una manera didáctica la filosofía, los principios, valores y demás elementos en los cuales se enmarca nuestra Cooperativa.
- **Capacitaciones:** Se ofrecieron a los Asociados capacitaciones en Economía Solidaria a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, teniendo una nutrida participación de nuestros Asociados.

A través de Fesovalle se dictó una capacitación sobre Conocimientos Básicos en Economía Solidaria, contando con la participación de los Miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Directores de Área.

En el mes de Mayo de 2010 con la asistencia de los Coordinadores de Agencia y Directores de Área se ofreció un Seminario en Seguridad en el Proceso de Vinculación Productos Financieros y Principios de Grafología y Dactiloscopia.

- **Proyecto Transformación a Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito:** Después de algunos ajustes recomendados por la Delegatura Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el mes de Julio de 2010 se radico el proyecto de transformación en Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito.

Uno de los requisitos que exige la Superintendencia de la Economía Solidaria para el otorgamiento del aval para la actividad financiera es disponer del Oficial de Cumplimiento, para lo cual la Entidad capacitó a dos empleados a través del Diplomado Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo en las Cooperativas SIPLA/FT.

- Fondo de Solidaridad: La Cooperativa en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley, gracias a los excedentes netos generados a diciembre de 2009, incrementó el Fondo de Solidaridad en la suma de \$23MM. Así mismo se nutrió con los valores percibidos producto de las afiliaciones de nuevos Asociados y con la reclasificación por valor de \$41MM de los aportes con saldos menores a cinco mil pesos, siendo autorizados por la Asamblea General de Delegados, según lo dispuesto en el concepto No. 005380 de febrero 11 de 2005 proferido por la Superintendencia de la Economía Solidaria. En ese sentido logramos atender numerosas solicitudes presentadas por los Asociados por imprevistos y situaciones adversas.

Presentamos a continuación un resumen de la destinación de los recursos del Fondo:

AUXILIOS FONDO DE SOLIDARIDAD AÑO 2010

ACTIVIDAD	BENEFICIADOS	CUANTIA
Auxilio Educativo y Pólizas Directivos	5	\$452
Auxilio Festejos (Nacimientos – Día del niño – Grados)	2140	\$12.926
Auxilio de Calamidad (Natural – fallecimientos)	30	\$2.622
Auxilio de Salud (Gastos hospitalarios – lentes)	54	\$32.288
Auxilio Póliza Deudores 50%	2718	\$8.026
Auxilios Deportivos	10	\$420
Auxilio Educativos (talleres – manualidades – kits)	427	\$37.539
Auxilio Inversión Educación Formal	121	\$2.087
TOTAL AUXILIO APROBADO	5.505	\$96.360

Otros Eventos

- **Reinauguración Agencia Tumaco:** El Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, dando continuidad a las actividades iniciadas el año anterior cuyo objetivo es hacer presencia directa entre los Asociados, empleados y la comunidad en general, realizó en el mes de Agosto la reinauguración de la Agencia Tumaco, en el que además se ofreció un acto litúrgico y cultural con la participación de un gran número de asociados, Entidades Municipales y Medios de Comunicación.
- **Capacitación Asociados:** La Cooperativa Solidarios con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus Asociados brindó cursos de fomento y desarrollo dictado por Bancoldex a los microempresarios; emprendimiento innovador dictado por el Sena, y otros cursos en bisutería, arreglos navideños y fomi.
- **Exposición del Modelo de Riesgo de Crédito en la Cooperativa Solidarios:** En el mes de Noviembre, fuimos invitados por FESOVALLE y la Universidad ICESI a un conversatorio para exponer el modelo de riesgo crediticio, en el cual participaron importantes entidades como la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Confederación de Cooperativas de Colombia CONFECOOP y la Cooperativa entre otras. Así como también se conto con la participación de Docentes y Estudiantes de esa Universidad.
- **Participación en Festividades y Otros:** Fieles al Séptimo Principio Cooperativo, Solidarios participó de manera activa en los aniversarios y eventos de gran concurrencia de la comunidad, en municipios donde hacemos presencia activa integrándose con su aporte, a la difusión del folclor y la cultura popular.
- **Apoyo Institucional:** La Cooperativa Solidarios, sirvió de modelo para que la segunda Cooperativa a nivel Nacional ubicada en el Departamento del Tolima, Cooperamos implementara los procesos y procedimientos como apoyo a su nueva etapa de reactivación.
- **Integración:** Es importante resaltar la participación de la Entidad, dentro de los órganos de control en FESOVALLE y SERVIVIR, Entidades que contribuyen a la Integración del Sector Solidario de la región.
En Octubre de 2010 durante el XI Congreso Nacional Cooperativo realizado en Cartagena, la CONFECOOP lanzó el distintivo de autenticidad Cooperativa, el cual servirá de garantía a las organizaciones que realicen sus actividades de

acuerdo con la doctrina del Cooperativismo. Para tal fin la Cooperativa deberá prepararse para obtener la certificación ante esta agremiación.

11. METODOLOGIA

- El tipo de investigación fue aplicada. En donde hubo una revisión bibliográfica para la construcción del marco teórico y para poder definir las diferentes variables que existen en un Balance Social.
- Se realizó un trabajo de campo para validar toda la información que obtuvimos en los informes de gestión.
- A partir de fuentes secundarias de la institución se sistematizó la información de la gestión social de la cooperativa a través de los años 2006 a 2010.
- Elaboración de una matriz de recopilación de información y la base de datos

12. CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES

- ▶ El Balance Social es de vital importancia como elemento de información y diagnóstico de la gestión social dentro de la Cooperativa y de cualquier organización.
- ▶ La gestión del conocimiento permite reportar de forma eficiente las actividades sociales de una organización en un Balance Social.
- ▶ Durante el proceso de trabajo de campo aprendimos a analizar la calidad de vida tanto de los trabajadores como de su núcleo familiar. Lo importante que es realizar tanto capacitaciones para sus empleados como brigada de salud para sus familiares o incluso talleres de fomi para sus esposas o kits escolares para sus hijos.
- ▶ Aprendimos a construir una matriz que permite organizar las gestiones sociales, ayudando a la Cooperativa a medir y controlar las consecuencias de los costos y los beneficios que se desprenden de dichas acciones.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ANDI -Asociación de Empresarios Andinos, con el auspicio de la OIT; “**El Manual del Balance Social**”; ANDI-OIT; Bogotá, 2001
- BESTRATÉN, M. Y PUJOL, L. “**Responsabilidad social de las empresas (I) Conceptos generales**”; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; NTP 643, 2003.
- BESTRATÉN, M. Y PUJOL, L. “**Responsabilidad social de las empresas (II) Tipos de responsabilidades y plan de actuación**”; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; NTP 644, 2003.
- Informes de Gestión 2006. “Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios”; Documentación privada de la empresa, 2006.
- Informes de Gestión 2007. “Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios”; Documentación privada de la empresa, 2007.
- Informes de Gestión 2008. “Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios”; Documentación privada de la empresa, 2008.
- Informes de Gestión 2009. “Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios”; Documentación privada de la empresa. 2009.
- Informes de Gestión 2010. “Cooperativa Multiactiva de Aportes y Crédito Solidarios”; Documentación privada de la empresa, 2010.

14. ANEXOS

- Matriz de recopilación de datos de la Cooperativa Solidarios. (Documento en Excel)