



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Magister en Administración de
Empresas**

**Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito
de Segmento 2**

Diego Fernando Abarca Sigcho

Freddy Augusto Abarca Sigcho

Quito, Abril de 2021

Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y

Crédito de Segmento 2.

Por

Diego Fernando Abarca Sigcho

Freddy Augusto Abarca Sigcho

Abril 2021

Aprobado:

Guido M Salazar L. Tutor

María B Castillo Q. Presidente del Tribunal

Christian E Dávila L. Miembro del Tribunal

Aceptado y Firmado: _____ 01, 04, 2021
Maria B Castillo Q

Aceptado y Firmado: _____ 01, 04, 2021
Guido M Salazar L

Aceptado y Firmado: _____ 01, 04, 2021
Christian E Dávila L

_____ 01, 04, 2021

Maria B Castillo Q.
Presidente(a) del Tribunal
Universidad Internacional del Ecuador

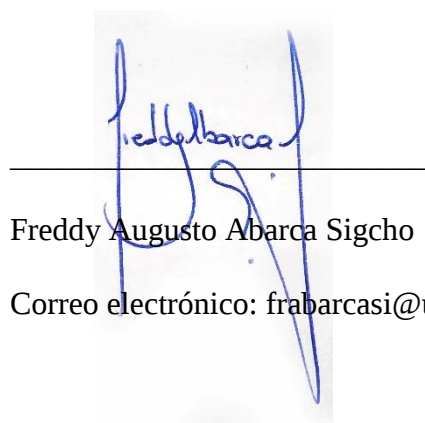
Autoría del Trabajo de Titulación

Diego Fernando Abarca Sigcho y Freddy Augusto Abarca Sigcho, declaramos bajo juramento que el trabajo de titulación titulado **Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2**, es de nuestra autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las Tomados correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Diego Fernando Abarca Sigcho

Correo electrónico: diabarcasi@uide.edu.ec



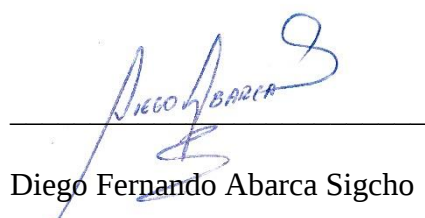
Freddy Augusto Abarca Sigcho

Correo electrónico: frabarcasi@uide.edu.ec

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

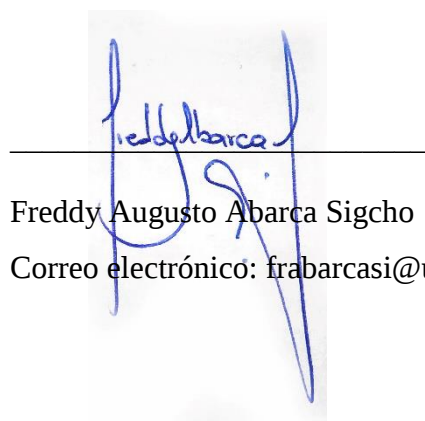
Nosotros, Diego Fernando Abarca Sigcho y Freddy Augusto Abarca Sigcho, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado Título del trabajo de investigación Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, Abril 2021



Diego Fernando Abarca Sigcho

Correo electrónico: diabarcasi@uide.edu.ec



Freddy Augusto Abarca Sigcho

Correo electrónico: frabarcasi@uide.edu.ec

Dedicatoria

El presente artículo científico está dedicado a Dios y a nuestra Madre Dolorosa por darnos la vida y la fortaleza de culminar esta nueva etapa profesional. A nuestros Padres quienes nos dieron la vida, educación, consejos y apoyo constante incentivándonos siempre a tomar retos nuevos que llevan a sacar lo mejor de nosotros.

A nuestras esposas e hijas por el amor incondicional, por ser el motor fundamental para seguir adelante y poder dar lo mejor para bienestar de nuestros hogares. A mis hermanos por estar siempre a mi lado ofreciéndome el amor y calidez de familia.

Diego Fernando Abarca Sigcho

Freddy Augusto Abarca Sigcho

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Internacional del Ecuador por habernos aceptado a cursar el plan de estudio de la Maestría en Administración de Empresas, a nuestros profesores a quienes con sus enseñanzas y valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer profesionalmente, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento al MBA. Guido Salazar, principal colaborador durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo. Agradecer a nuestros compañeros y amigos de maestría que fueron un gran soporte para cada paso en este programa.

Diego Fernando Abarca Sigcho

Freddy Augusto Abarca Sigcho

Resumen Ejecutivo

La responsabilidad social responde al compromiso de las instituciones financieras que tienen como firme propósito la socialización de su gestión de manera transparente a la sociedad y particularmente a sus principales grupos de interés: empleados, socios, gobierno corporativo, proveedores, entre otros. En este documento se puede evidenciar a través de un análisis los principales hitos del desempeño económico, ambiental y social de las instituciones financieras del segmento 2, buscando destacar el cumplimiento de los principios Universales del Cooperativismo, ejes emblemáticos para el trabajo de las Cooperativas.

Para la elaboración de este documento se realiza el análisis de 7 cooperativas en base a entrevistas con sus principales representantes, enmarcado en las dimensiones, económicas, ambientales y sociales, mismas que reflejan los resultados obtenidos a través de sus actividades y sus compromisos en estas tres dimensiones. Para llevar a cabo la ejecución de esta investigación, se ha realizado un enfoque fenomenológico cualitativo. El horizonte de la investigación es de tipo transversal; la población son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2, y se busca conocer los beneficios y ventajas que tienen la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su filosofía empresarial, así también se demuestra que las instituciones objetos de estudio comparten que la participación activa de sus miembros, sumados a la vinculación adoptando mecanismos claves de comunicación y el adecuado cumplimiento de sus funciones son elementos claves de desarrollo empresarial.

Palabras clave: Economía, Cooperativas, Responsabilidad Social, Balance, Stakeholders

Abstract

Social responsibility responds to the commitment of financial institutions which aims to socialize their management transparently to society particularly its main stakeholders: employees, partners, corporate governance, and suppliers, among others. This document can provide evidence through an analysis of the main milestones of economic, environmental, and social performance of segment 2 financial institutions, seeking to highlight compliance with the Universal Principles of Cooperativism, emblematic axes for the work of cooperatives. For the preparation of this document, the analysis of 7 cooperatives is carried out based on interviews with their main representatives, framed in the economic, environmental, and social dimensions, while reflecting the results obtained through its activities, and their commitments in these 3 dimensions.

To carry out the implementation of this research, a qualitative phenomenological approach has been carried out. The horizon of research is cross-cutting; the population are the Savings and Credit Cooperatives of the segment 2 and seeks to know the benefits and advantages of Corporate Social Responsibility within its business philosophy, this also shows that the institutions being studied share that the active participation of their members, coupled with the linkage, by adopting key communication mechanisms and the proper fulfilment of their functions are key elements of business development.

Keywords: Economy, Cooperatives, Social Responsibility, Balance Sheet, Stakeholders.

Índice de contenidos

Índice de contenidos	ix
Lista de Tablas	xiii
Lista de Figuras	xv
Capítulo 1: Introducción	1
Antecedentes del Problema	2
Enunciado del problema.....	3
Propósito del Estudio.	4
Pregunta de investigación.....	5
Principales	5
Secundarias.....	5
Hipótesis.....	6
Objetivos.	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Significancia del Estudio.....	6
Naturaleza del Estudio	7
Definición de Términos.....	8
Limitaciones.....	11
Delimitaciones	11
Resumen del Capítulo	11

Capítulo 2: Revisión de la Literatura	12
La Economía Social	12
La Economía Solidaria	13
La economía Popular y Solidaria en el Ecuador	13
Contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador	14
Cooperativismo	16
Sector Cooperativo.....	17
Estructura de la economía popular y solidaria	18
El sector de las finanzas populares y solidarias y el plan nacional del Buen Vivir 2013-2017.....	21
Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario	23
Fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa	26
Definición de Responsabilidad Social Corporativa	27
Importancia.....	29
Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa.....	30
Grupos de interés (Stakeholders)	31
Resumen del capítulo	32
Capítulo 3: Método	33
Diseño de la Investigación	33
Pertinencia del Diseño.....	33
Población y Muestra.....	34
Consentimiento Informado.....	36

Instrumentación	36
Recolección y Análisis de Datos	38
Validez y Confiabilidad	39
Resumen del capítulo	39
Capítulo 4: Análisis e interpretación de resultados.....	40
Datos Generales.....	40
Políticas de responsabilidad social.....	40
Área encargada de Responsabilidad Social.....	40
Membresía abierta y voluntaria y fortalecimiento de valores corporativos	41
Premisas analizadas.....	41
Interpretación	42
Control democrático y participación en procesos de la institución.....	42
Premisas analizadas.....	43
Participación económica de los miembros	44
Premisas analizadas.....	44
Interpretación	45
Autonomía e independencia, creación de nuevos procesos y manuales para mejorar los productos financieros.	45
Premisas analizadas.....	46
Interpretación	47
Planes y programas de capacitación para colaboradores, socios y clientes.	47
Premisas analizadas.....	48

Interpretación	48
Cooperación interinstitucional entre cooperativas	49
Premisas analizadas.....	49
Interpretación	50
Procesos para fortalecer temas sociales	50
Premisas analizadas.....	50
Interpretación	51
Análisis con ayuda de la plataforma Atlas Ti	52
Resumen del Capítulo	55
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	56
Conclusiones	56
Recomendaciones.....	57
Referencias.....	59
Apéndice 1 Formato de entrevista	62
Apéndice 2 Evidencias fotográficas de AtlasTi.....	65

Lista de Tablas

Tabla 1 Principios cooperativos contenidos en la Declaración de Identidad	
Cooperativa adoptada en 1995 por la II Asamblea General de la ACI.	17
Tabla 2 Composición de las organizaciones del SEPS	23
Tabla 3 Preguntas realizada en base a una categoría apriorística, divididas	37
Tabla 4 Principios del Cooperativismo.....	38
Tabla 5 Políticas de responsabilidad social	40
Tabla 6 Área encargada de estos Procesos	40
Tabla 7 Fortalecimiento de valores corporativos.....	41
Tabla 8 Control democrático y participación en procesos de la institución	42
Tabla 9 Participación económica de los miembros y aplicación de políticas para	
aperturas de cuenta con valores menores.	44
Tabla 10 Autonomía e independencia.....	45
Tabla 11 Planes y programas de capacitación	47
Tabla 12 Cooperación interinstitucional entre cooperativas.....	49
Tabla 13 Procesos para fortalecer temas sociales	50
Tabla 14 Codificación: Autonomía.....	52
Tabla 15 Codificación: Evaluación y Mejora continua	52
Tabla 16 Codificación: Control interno y externo	52
Tabla 17 Codificación: Cumplimiento de funciones	53

Tabla 18 Codificación: Mecanismos de comunicación	53
Tabla 19 Codificación: Vinculación	54
Tabla 20 Codificación: Participación Activa	54

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.	19
Figura 2 Organizaciones registradas de la Economía Popular y Solidaria	20
Figura 3 Porcentaje participación Organizaciones de la Economía.....	21
Figura 4 Composición de las organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario....	24
Figura 5 Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativo.....	31
Figura 6 Tipos de Grupos de Interés de una Organización.....	32

Capítulo 1: Introducción

En la actualidad y en tiempos atrás siempre se ha reconocido la contribución y el aporte valioso de las entidades financieras al desarrollo económico y social de los pueblos, así como señalan que el cooperativismo es una estructura organizativa formada por empleados para la creación de procesos productivos creados en una organización; basado en la ayuda mutua y la búsqueda de beneficios (Lara, 2019).

En el Ecuador la economía popular y solidaria a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) implanta vínculos entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la comunidad donde impulsan sus actividades en beneficio de los socios. Este trabajo de investigación busca reflejar el nivel de compromiso e importancia social de las cooperativas en términos cualitativos, mediante esta investigación se considerará si estas cualidades contribuyen con el compromiso a la sociedad donde realizan sus actividades.

En relación con los métodos productivos y económicos estas instituciones de ahorro y crédito encuentran la dimensión empresarial, coherente a su acción con las comunidades en las que se relacionan. Este compromiso se ha originado por sus particularidades, sus servicios, valores, y el ambiente jurídico, identificándolas como entidades sociales.

Los principales propósitos de las cooperativas es la cooperación y ayuda entre sus miembros, ello dará a entender que el entorno en el cual se desarrolla sus actividades o el segmento económico en el cual giran sus operaciones directa o indirectamente, se ve afectado en mayor o en menor medida. El presente trabajo de investigación está constituido por cinco capítulos que tienen como propósito dar a conocer la importancia de Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento

La investigación posee la siguiente estructura:

Capítulo I: Análisis y descripción del problema de investigación, se plantea el tema de investigación, en donde se justifica la investigación y finalmente se plantean los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco teórico, en este capítulo se especifica los antecedentes investigativos, la fundamentación científica, se plantean las preguntas directrices de la investigación.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, en la cual se refiere la modalidad, enfoque, el nivel de investigación, asimismo se establece la población a ser investigadas.

Capítulo IV: Resultados, se detallan los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento II.

Capítulo V: La presentación de las conclusiones y recomendaciones según los resultados obtenidos. Además, se realiza la correspondiente propuesta que ayude a solucionar el problema investigado.

Antecedentes del Problema

La tendencia del compromiso social se remonta al año 1923, cuando Sheldon argumentó que las principales responsabilidades del liderazgo son sociales. En la década de 1960, el compromiso social ya estaba arraigado en los procesos empresariales, y en la década de 1970 varios autores apoyaron este compromiso social que extiende los beneficios de las empresas. La participación social fue autorizada ya en la década de 1980 como política empresarial. En la década de 1990, nacieron muchas organizaciones para promover el compromiso social (Velasco, Torres, & Abad, 2021). En el Ecuador se han creado varias relacionadas como:

- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador – CEMDES

- Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)
- Red Pacto Global Ecuador
- Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa (IEGC), entre otros.

En la actualidad los primordiales retos para las organizaciones aparecen cuando los cambios dinámicos en el entorno, tales como: competencia, globalización, tecnología y conocimiento, obligan a las empresas a implementar reformas fundamentales de sus estructuras y estrategias (Romero, 2017).

El desafío de las organizaciones es edificar un nuevo modelo de desarrollo, que permita mejorar la calidad de vida de la sociedad conservando el medio ambiente, para que las futuras generaciones tengan las mismas o mejores oportunidades. Lo que se busca es la realización de un modelo de gestión cooperativo con una orientación completa de los impactos económicos, sociales y ambientales. De ahí que Bustamante (2016) afirma que La responsabilidad social hace que una organización sea responsable de sus actividades económicas, sociales y ambientales. Esta nueva visión de negocios engloba el entorno con el cual se relacionan como son: las personas, la comunidad, el medio ambiente buscando la sustentabilidad de las futuras generaciones

Enunciado del problema.

Con el aumento del número de cooperativas de ahorro y crédito en todo el país, no cabe duda de que reguladores como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria han adoptado políticas que contribuyen sistemáticamente a integrar procesos paralelos de responsabilidad social. Actualmente, las cooperativas de ahorro y crédito deben implementar en sus políticas procesos relacionados con actividades sociales que tengan un impacto positivo en la sociedad.

Gran parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito aún no adoptan políticas de Responsabilidad Social Corporativa medibles a través de un sistema de Balance Social, lo que ha generado falta de interés y sobre todo importancia en adoptar este tipo de procesos. Sin embargo, en la constitución del Ecuador de 1998 Art. 14 existe la práctica del Buen Vivir que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de sus habitantes generar este tipo de accionares que serán considerados como parte importante en el proceso de retribución hacia la colectividad.

Hay que considerar y evidenciar que la pérdida de relevancia de estos procesos generará esa apatía y carencia de reciprocidad de los distintos grupos de interés (stakeholders) hacia las instituciones financieras del sector cooperativo, limitando con ello la búsqueda de ventajas competitivas y como elementos diferenciadores que contribuyen al desarrollo sostenible.

Propósito del Estudio.

El propósito del presente estudio cualitativo es determinar la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa, relacionando las prácticas de validación social dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2, en base al desarrollo tecnológico, social, medioambiental y económico. El mercado actual demanda que las empresas sean más eficientes, de ahí que sea necesario utilizar de forma racional de los recursos naturales aparte de cuidado de los trabajadores lo cual es un deber y una ventaja competitiva dado que se fideliza a los trabajadores evitando la rotación del personal que genera gastos económicos a la empresa (Torra, 2014).

El presente *artículo* determina un enfoque investigativo mediante la aplicación de entrevistas a gerentes de las entidades financieras de este segmento, buscando contribuir a la generación e implementación de estrategias, que en cierta manera mejoren la relación social

cooperativista. Es valedero identificar la importancia de estos procesos de gestión y desarrollo considerando la creciente demanda social. Su inserción de manera voluntaria rige a un nuevo modelo de empresa manteniendo el principio de un nuevo dimensionamiento empresarial o corporativo, mentalizando su sostenibilidad en el mercado, abarcando consigo aspectos económicos, sociales, y medioambientales.

La importancia de la Responsabilidad Social Corporativa está definida como lo que puede hacer, y no en lo que debe hacer, se trata de la creación de oportunidades, no de obligaciones ni de nuevas reglas, es realizar un estudio de los posibles impactos que se obtendrá a futuro cuando se implemente una adecuada política que rija la obligatoriedad de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 2.

Pregunta de investigación

Principales

- ¿Por qué es importante que las cooperativas de ahorro y créditos de Segmento 2 apliquen políticas de Responsabilidad Social?

Secundarias

- ¿Cuáles son los principales indicadores para obtener un adecuado proceso de medición en prácticas de Responsabilidad Social?
- ¿Por qué deberían incorporar en sus políticas de gestión buenas prácticas de responsabilidad social las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2?
- ¿Además del impacto social y económico qué otro factor debería considerarse importante para asociar a los distintos stakeholders?

Hipótesis

Es importante la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.

Objetivos.

Objetivo General

Analizar la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.

Objetivos Específicos

- Verificar las políticas de las instituciones financieras del segmento 2 analizadas que adoptan prácticas de Responsabilidad Social.
- Identificar las fortalezas de las instituciones que mantienen en sus políticas prácticas de responsabilidad social enmarcadas en los principios cooperativos.
- Indicar el impacto positivo de la Responsabilidad Social en la sociedad a través del aporte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.

Significancia del Estudio

La importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 2; el presente estudio está enfocado al análisis en perspectiva sobre la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa generando conciencia sobre el interés y aplicabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2. De esta manera las cooperativas o el medio corporativo, busquen elevar los niveles en base al desarrollo social, protección medioambiental y a la vez respetando los derechos humanos adoptando así

un modelo que fomente el desarrollo de prácticas innovadoras, lo cual impulsa un incremento de fiabilidad en la evaluación y validación de procesos, proyectos.

Las empresas que buscan el desarrollo sostenible en sus actividades deben ser conscientes de ello, fomentar el diálogo, satisfacer necesidades, expectativas y ser transparentes en la presentación de informes de sus actividades. De ahí que se recomiende utilizar las diversas herramientas analíticas a disposición de las organizaciones para mejorar la gestión de los grupos de interés de tal manera que se realicen comparaciones y conclusiones (Padilla, 2019).

Destaca la importancia de la responsabilidad social empresarial y los puntos de partida para indicadores, componentes, procesos, objetivos, estrategias de refuerzo y foco en recursos que pueden ser utilizados como dimensión interna y externa, las cooperativas de ahorro y crédito deben poseer indicadores de sostenibilidad social de las organizaciones como medio para comprender, profundizar y traducir la importancia socioeconómica de las cooperativas y sus proyecciones sociales para evaluar el logro de los objetivos sociales de la cooperativa. Su objetivo es establecer relaciones equilibradas con todos sus grupos de interés que están diseñados para generar credibilidad (Sarango, 2019).

Naturaleza del Estudio

La investigación aparece de la necesidad del ser humano de crear conocimiento y dar una respuesta al porqué de las cosas, es decir viene de tiempo atrás cuando aún no existían teorías comprobadas con las que generaciones descendientes pudieran basarse y seguir desarrollando más conocimiento. De esta manera el ser humano ha buscado medios para investigar; partiendo del conocimiento empírico hasta llegar al conocimiento científico o comprobado. Esparza, Donoso, & Janeta (2018), mencionan que el conocimiento empírico, general o cotidiano, y el conocimiento más complejo, sistemático o formalizado que se

denomina científico, requieren de un proceso de producción que oriente y ayude a distinguir, relacionar, explicar y comprender los fenómenos que se necesitan satisfacer. A esto lo conoce como proceso espontáneo o programado el cual ocurren en cualquier momento del desarrollo del pensamiento humano.

Para desarrollar una investigación es fundamental que el investigador tenga conocimiento de las herramientas y técnicas de investigación existentes, de este modo poder efectuar la que más se acople a sus necesidades y por ende conseguir la validez en su investigación, dado a que se creará conocimiento en base a la información que recopile en Tomado de primarias como secundarias.

Para el presente estudio se va a aplicar el método, cualitativo-inductivo, ya que permitirá enunciar y se podrá ver reflejados los resultados de la investigación a través de la Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2, es importante tomar en cuenta la metodología analítica, por cuanto se realizarán entrevistas, una vez recolectada la información se analizara los resultados conseguidos mediante la categorización apriorística aplicada y nos permitirán identificar la gestión de Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.

Definición de Términos

- **Responsabilidad Social:** Refleja el cargo, deber u obligación de los miembros de la sociedad tanto para ellos mismos como para la sociedad en su conjunto (Blanchar, 2011).
- **Cooperativa de ahorro y crédito:** Se trata de cooperativas cuyo objetivo empresarial es satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de terceros a través de la actividad de las entidades de crédito (Lara, 2019).

- **Análisis:** Dividir el acto de un objeto o problema en tantas partes como sea posible para identificar la naturaleza de las partes, las relaciones entre ellas y sacar conclusiones objetivas sobre el todo (Bustamante, 2016).
- **Gestión:** Es la acción y el resultado de la gestión y la administración. La acción, en particular, es una opción, entendida como un procedimiento necesario para obtener algo o solucionar un problema, generalmente de carácter administrativo o documental (Romero, 2017).
- **Control:** Es una medida de los resultados de las actividades registradas por individuos y grupos en un tiempo y espacio específico. Esto se hace con anticipación, a tiempo y posteriormente en la implementación de las actividades (Miño, 2013).
- **Coordinar:** Constituye el intercambio de información entre las partes en su conjunto, funciona tanto en vertical como en horizontal para garantizar un movimiento armonioso y sincronizado de todos los elementos que intervienen en el trabajo (Sarango, 2019).
- **Gerencia:** Una función que realizan las empresas y los gobiernos para satisfacer sus necesidades (Torra, 2014).
- **Interacción:** Palabra que describe una actividad que ocurre entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.
- **Método:** Es una secuencia lógica de pasos a través de los cuales se logrará una meta predeterminada (Velasco, Torres, & Abad, 2021).
- **Modelo:** Es un conjunto de variables interactivas y correlacionadas que conducen a un resultado predeterminado o la solución de un problema (Romero, 2017).
- **Organizar:** La actividad de combinar de manera dinámica y eficiente los recursos

de una organización o planificar para lograr los resultados esperados a través de una operación (Sarango, 2019).

- **Plan:** Es una serie de programas y proyectos relacionados que conducen a un objetivo común. También una serie de acciones armoniosas para lograr un resultado preciso (Valarezo & Túñez, 2014)
- **Planificación:** Proceso racional y sistemático de previsión, organización y uso de recursos limitados para lograr metas y objetivos en un tiempo y espacio determinados (Blanchar, 2011).
- **Política:** Conjunto de estrategias, estándares y parámetros organizacionales que orientan las acciones de los servidores públicos en el logro de metas y tareas en un lugar y tiempo específico. Es el marco general de la acción (Torra, 2014)
- **Programa:** Es un conjunto armónico de tareas, políticas, objetivos y acciones a realizar en un tiempo y espacio específico utilizando recursos específicos (Romero, 2017).
- **Recursos:** Estos son los métodos utilizados para realizar los pasos. Suelen estar formados por personas, finanzas, materiales, mobiliario y equipo, objetos físicos y tiempo (Torra, 2014).
- **Sistema:** Un proceso cíclico que consta de una serie de partes interconectadas capaces de transformar recursos en productos que cumplen con los requisitos ambientales. Es el entorno del proceso de entrada. Están abiertos y cerrados (Sarango, 2019).
- **Trabajo:** Actividades humanas, individual o colectivamente, que resultan en la adquisición de un producto o servicio en un momento y lugar específico y con el apoyo de otros recursos (Romero, 2017).

Limitaciones

Esta investigación tiene por objetivo el análisis e importancia de la responsabilidad social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2. Como limitaciones se identifica las políticas de sigilo de cada institución y el no poder acceder a información detallada del tema de Responsabilidad Social Corporativa de cada una de ellas.

Delimitaciones

Se considera tener información básica y específica de la línea base de cada institución financiera del segmento 2 en temas de Responsabilidad Social, y en caso de no contar con ello acceder por lo menos al informe anual de actividades de Responsabilidad Social Corporativa. Para con ello establecer una base de estudio e interpretación de los factores más importantes de esta información

Resumen

La Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es muy importante debido a que está orientada a sus actividades, tomando en cuenta la confianza de los diferentes grupos de interés afectados por sus acciones como son: Socios, inversionistas, colaboradores y sus familias, comunidad, medio ambiente y gobierno, los mismos que contribuyen al desarrollo sostenible de la institución. Se analizará la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa de siete Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2, las cuales facilitaran información valiosa, nos basaremos en una investigación de tipo exploratorio y utilizando la entrevista estructurada como herramienta de recolección de información.

Capítulo 2: Revisión de la Literatura

Desde el inicio de los tiempos, el ser humano ha ido buscando su desarrollo, la gente se unió en solidaridad para sobrevivir y de hecho, si se analiza algunas culturas prehispánicas, es posible encontrar el camino a las raíces de este modelo de solidaridad que ha ido evolucionando y desarrollándose hasta el día de hoy (Bonilla, 2016).

La Economía Social

La Economía Social en el Siglo XIX nace como actividad o realidad económica y estaba vinculada a las asociaciones populares y cooperativas. El sistema de valores y los principios de su funcionamiento son los que han desarrollado el concepto moderno de construcción de la economía social en torno a tres grandes grupos de organizaciones, cooperativas, mutuas y asociaciones (Ibarra, 2018). En su origen histórico, estas tres entidades forman manifestaciones entrelazadas del mismo impulso asociativo que no es otro que ayudar a las personas más vulnerables a través de la creación de organizaciones de autoayuda.

Es a finales del siglo XIX cuando se definen las principales características del concepto moderno de la Economía Social, basado en los valores del asociacionismo democrático, del mutualismo y del cooperativismo, y es desde allí que han sido diversas las corrientes académicas que han explicado esta nueva forma de hacer economía desde criterios relacionados con la justicia social, en contraposición a las desigualdades generadas por el sistema capitalista (Gina, 2016).

Desde otra conceptualización se define a la Economía Social como el conjunto de actividades económicas que realizan organizaciones integradas por personas con un problema común de forma voluntaria y directa, sin intervención, mediante la inversión de

sus propios recursos (Esparza, Donoso, & Janeta, 2018).

La Economía Solidaria

Es un tipo, un nuevo modo de entender las relaciones económicas, ya no desde la visión competitiva, ni desde la visión de la acumulación, ni desde los emprendimientos individuales, sino más bien desde la representación de colaboración y distribución de los bienes como efecto de la acción colectiva.

Se puede concluir que la Economía Solidaria se fundamenta en la solidaridad, la cooperación, la ayuda mutua y la autogestión; se considera un movimiento económico alternativo al privado capitalista y al estatal público. Las organizaciones que se encuentran dentro de este modelo económico lo constituyen las sociedades solidarias de personas, entre ellas las cooperativas y asociaciones. Además, el aporte más significativo de la Economía Solidaria es la generación de empleo, pues a nivel mundial los datos así lo reflejan, en cada país las microempresas, a través de individuos son una herramienta para superar la pobreza (Sarango, 2019).

La economía Popular y Solidaria en el Ecuador

En Ecuador, los términos solidaridad y asociación han sido utilizados durante varios años por las organizaciones indígenas, pero no son reconocidos como un modelo económico para mejorar la calidad de vida, asegurar el desarrollo productivo y reducir las desigualdades (Gina, 2016).

No existía un marco institucional o de políticas para apoyar a estos sectores, por lo que cambiaron informalmente o crecieron muy lentamente en calidad en comparación con otros sectores privados o industriales del mundo. Las diferencias entre los dos modelos económicos eran, pues, muy claras: en el caso de la economía popular y la

economía solidaria, el objetivo es el hombre, la calidad de vida y el respeto a la naturaleza; pero en el caso del modelo capitalista, las metas generan riqueza y el individuo es un objeto, no un fin (Esparza, Donoso, & Janeta, 2018).

Finalmente, es importante indicar que cualquier fomento de las alternativas de la economía real debe estar articulado con el apoyo del sector financiero, es una herramienta importante para el desarrollo de una economía, por esta razón, la Economía Popular y Solidaria tiene su brazo financiero que es el Sector Financiero Popular y Solidario representado por las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas de ahorro, los bancos comunales; como parte de este sector, son ellos los que han dado una respuesta positiva para el crecimiento y financiamiento del mismo.

Contexto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador

Desde el comienzo de la historia hasta nuestros días, las personas se han apoyado unas en otras para satisfacer las necesidades de sus vidas y llenar los vacíos. La práctica de la ayuda mutua y la solidaridad existe desde hace siglos y ha mejorado. Así, según Bonilla (2016) la cooperación en Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a la época precolonial, cuando era un factor importante en el desarrollo organizacional y cultural de su población.

La primera fase de cooperación se inició en la última década del siglo XIX. Las cooperativas eran sindicatos y entidades multifuncionales. Las mutuales consistían en capas de comunas liberales vinculadas al Partido Liberal y los inmigrantes socialistas anarquistas, la Iglesia Católica ha jugado un papel importante en la organización de las masas populares. Las mutuas eran una combinación de ayuda mutua, caridad y protección profesional, eran artesanos, pequeñas industrias, trabajadores no calificados, artesanos, obreros y empleadores (Padilla, 2019). Querían contribuir a la mejora social,

moral e intelectual de sus parejas ayudándose mutuamente en caso de enfermedad, emergencia o muerte.

La segunda fase del movimiento cooperativo se inició en 1937, con la aprobación de la ley de cooperativas, su principal objetivo era ampliar el marco organizativo de los movimientos campesinos, modernizar la estructura productiva y administrativa y apoyar el modelo cooperativo para reducir las desigualdades socioeconómicas (Oscar Bastidas Delgado, 2011). La tercera etapa del cooperativismo comenzó a mediados de los años sesenta con la expedición de la ley de la Reforma Agraria y de la nueva Ley de Cooperativas, que aún estaba vigente.

Esta fase marca la consolidación final de la cooperación en Ecuador y fue motivada principalmente por la intervención de varios actores sociales, incluido el estado, el programa Alianza para el Progreso del gobierno de Estados Unidos, la iglesia que genera un compromiso con las personas pobres y marginadas, los sindicatos de agricultores que se unieron a las cooperativas para acceder a la propiedad de la tierra (Mogrovejo, 2012).

En la década de los noventa, la modernización tecnológica, las alianzas estratégicas y los acuerdos a nivel local e internacional marcaron al sector cooperativo para abrir nuevos mercados financieros, productos y servicios de una manera que ayude. Las cooperativas acuerdan un proyecto de desarrollo financiero entre la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) y la Agencia Interamericana de Desarrollo (AID). En 1999, a pesar de la crisis bancaria, el sector financiero cooperativo no sufrió, mostrando confianza y solvencia, lo que resultó en un aumento de los depósitos de los hogares (Valarezo & Túñez, 2014).

Desde 2007 Ecuador ha experimentado los cambios económicos, políticos y sociales introducidos por el gobierno de ese entonces en este sentido, creando un nuevo marco constitucional en el que las personas tendrán un impacto significativo en la economía y la sociedad. El sector cooperativo es parte de una profunda cooperación institucional. Organiza su supervisión, promoción y seguimiento de manera que se ajuste a los principios y valores de la cooperación (Romero, 2017).

Cooperativismo

El movimiento cooperativo es una doctrina socioeconómica que ayuda a las personas a organizarse para satisfacer sus necesidades en conjunto. La participación del hombre juega un papel protagónico en los procesos socioeconómicos de la sociedad en la que vive, está guiada por valores y principios basados en el desarrollo humano integral (Mogrovejo, 2012).

Son la estructura base de las organizaciones asociativas y están estrechamente ligados entre sí, por lo que si se ignora uno se menoscaban los demás. Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, justicia y solidaridad. Además, los valores éticos: honestidad, transparencia, responsabilidad social e interés por los demás, también definió los principios de la cooperación, lo que significa que estos son los principios rectores por los cuales las cooperativas logran sus valores. La colaboración se basa en siete principios universales que se detallan a continuación.

Tabla 1

Principios cooperativos contenidos en la Declaración de Identidad Cooperativa adoptada en 1995 por la II Asamblea General de la ACI.

Principios Cooperativos	Características
Membresía abierta y voluntaria	Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa
Control democrático de los miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros.
Participación Económica de los miembros	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.
Autonomía e Independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.
Educación, Entrenamiento e Información	Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa.
Cooperación entre Cooperativas	Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
Compromiso con la Comunidad	Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros

Tomado de: (Ibarra, 2018)

Sector Cooperativo

La LOEPS (2014), en el Art. 21, define al conjunto de cooperativas como:

Art. 21.- Sector Cooperativo - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus

necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (p, 7).

Así mismo, según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), en el Art. 445 se indica:

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la LOEPS, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (COMIF, 2014)

Adicionalmente, la LOEPS (LOEPS, 2014) en el Art. 23, indica que las cooperativas según la actividad que vayan a desarrollar comprenden los siguientes grupos: “de producción, consumo, vivienda, servicio (trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud) y de ahorro y crédito” (p, 7). Por lo tanto, las cooperativas especializadas en ahorro y crédito tienen como objetivo proveer servicios financieros de ahorro y crédito, fomentar el ahorro y la educación financiera y servir como una herramienta para el bienestar de sus socios.

Estructura de la economía popular y solidaria

En Ecuador, según el Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), se estima que

la Economía Popular y Solidaria genera el 64% del empleo nacional en el subsector económico, diversificando sus productos y derivados. Para apoyar la transformación de la matriz productiva del país e identificar las estrategias de erradicación de la pobreza como elementos clave de cumplimiento del PNBV 2013-2017, es necesario analizar la contribución del sector económico popular y solidario a la situación económica y financiera del Ecuador (Pasochoa, 2019).

Por ello, la economía popular y solidaria es un tipo de organización económica en la que sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan los procesos de producción, intercambio, comercialización, financiación y consumo de bienes y de servicios a través de relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad (LOEPS, 2014). Así, aquellas formas de organización se agrupan bajo dos sectores: el real de la EPS (Sector no Financiero) y el SFPS (Sector Financiero). A su vez y de manera transversal, dichas entidades conforman los sectores: cooperativo, asociativo, comunitario y las unidades económicas populares, como se observa en la Figura 1.



Figura 1 Estructura de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.
Tomado de: (SEPS, 2012)

Desde esta perspectiva, se promulga la LOEPS, cuyo cuerpo normativo define las características de cada una de las organizaciones que conforman los sectores de la Economía Popular y Solidaria.

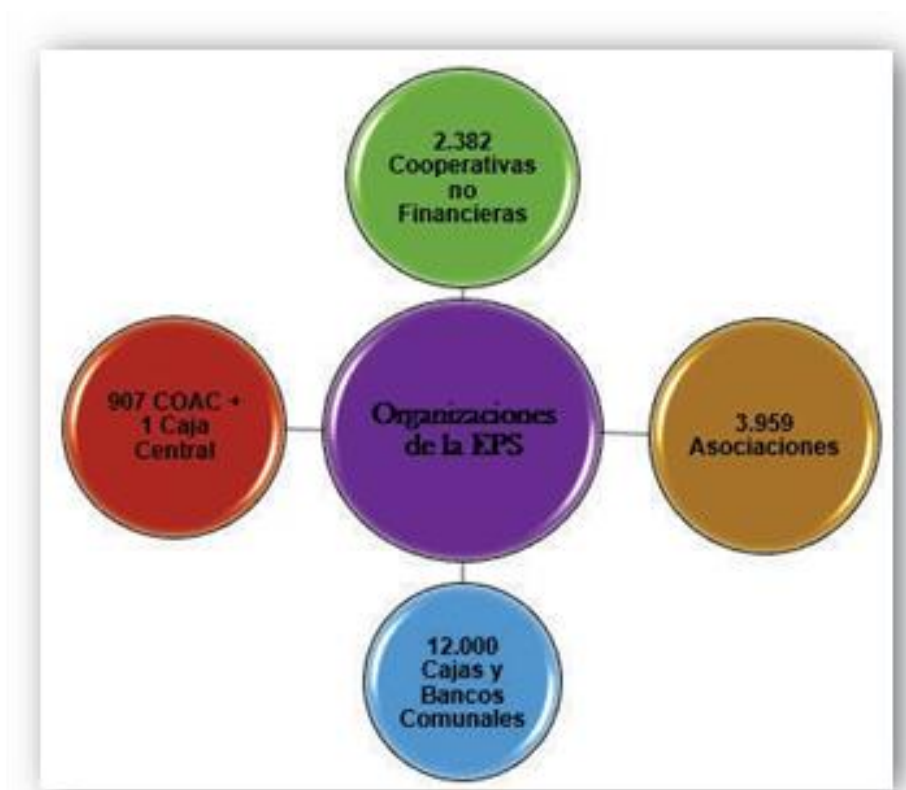


Figura 2 Organizaciones registradas de la Economía Popular y Solidaria
Tomado de: (SEPS, 2012)

El sector no financiero de la Economía Popular y Solidaria está conformado por asociaciones, cooperativas de servicios, consumo, vivienda y producción. Estas entidades se clasifican en dos niveles a partir del número de socios y de sus activos totales:

El nivel 1 se encuentra conformado por 2.110 organizaciones no financieras, las cooperativas de transporte y vivienda concentran el 33% de socios del sector. El nivel 2 está representado por 272 organizaciones de las cuales las cooperativas de transporte y vivienda poseen el 17% del total de socios del sector no financiero. (SEPS, 2012).



Figura 3 Porcentaje participación Organizaciones de la Economía
Tomado de:(SEPS, 2012)

Por lo tanto, en la Figura 3 se puede observar que las organizaciones más relevantes dentro del sector de la EPS constituyen las cajas de ahorro y bancos comunales con el 62%, las asociaciones el 21%, las cooperativas no financieras el 12% y finalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito representan el 5%.

El sector de las finanzas populares y solidarias y el plan nacional del buen vivir 2013-2017.

En la economía social y solidaria, el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) es de trascendente importancia como mecanismo de organización de los actores y actores sociales y su participación en la economía común solidaria en el sistema financiero. El desarrollo de SFPS es el resultado de un proceso de construcción apoyado por organizaciones de base alrededor del mundo que rompe viejos paradigmas de esfuerzo financiero (Velasco, Torres, & Abad, 2021).

En este contexto, la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias CONAFIPS define los fondos de solidaridad popular como un conjunto de ideas, esfuerzos, oportunidades, apoyo, estándares, programas, herramientas, recursos y estructuras que funcionan en todas las situaciones geográficas específicas y limitadas (cerca, parroquia,

vecindario, ciudad, suburbio y área rural) para que la gente pueda ahorrar, pedir prestado y servicios financieros, en beneficio propio y para el desarrollo de la comunidad en su conjunto, abiertos al intercambio de productos y servicios financieros con otros territorios locales, con el fin de construir un nuevo sistema de flujos financieros y sociales (CONAFIPS, 2014).

Las organizaciones que forman parte del SFPS se caracterizan porque captan el ahorro, lo reinvierten vía crédito en la producción y ofrecen servicios financieros complementarios. Su funcionamiento se basa en principios de solidaridad democrática y ayuda mutua, honestidad, transparencia y sostenibilidad, por lo tanto, el SFPS capta recursos y da financiamiento a aquellas personas que no tienen acceso a la banca tradicional.

Por lo indicado anteriormente, es fundamental el paso dado en el Ecuador, al incorporar las Finanzas Populares y Solidarias en su Constitución del 2008, conforme establecen los artículos 308 al 312. De esta forma, en el marco de la Constitución de la República del Ecuador en el 2008, establece en su artículo 283 que “el sistema es social y solidario” (p. 88).

Con respecto a la EPS y su sector financiero, el artículo 309 del sistema financiero nacional comprende los sectores: público, privado, público y solidario, que intervienen con fondos públicos. El artículo 310 establece que el sector financiero se esforzará por brindar servicios sostenibles seguridad financiera eficiente, accesible y equitativa que logre los objetivos del plan de desarrollo y los grupos más vulnerables para facilitar su inclusión activa en la economía (LOEPS, 2014). En el artículo 311 se describe quienes componen el sistema financiero popular y solidario, indica que el SFPS está integrado por Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos

comunales, y cajas de ahorro.

Tabla 2

Composición de las organizaciones del SEPS

Grupo	Total
Ahorro y Crédito	907
Consumo	11
Producción	335
Servicios	55
Transporte	1772
Vivienda	209
TOTAL	3289

Tomado de: (SEPS, 2015)

Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 3

Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (USD)	Número de entidades según el segmento
1	Mayor a 80'000.000,00	41
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00	46
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00	84
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00	166
5	Hasta 1'000.000,00	198
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales	

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo dispuesto por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.(SEPS, 2015).

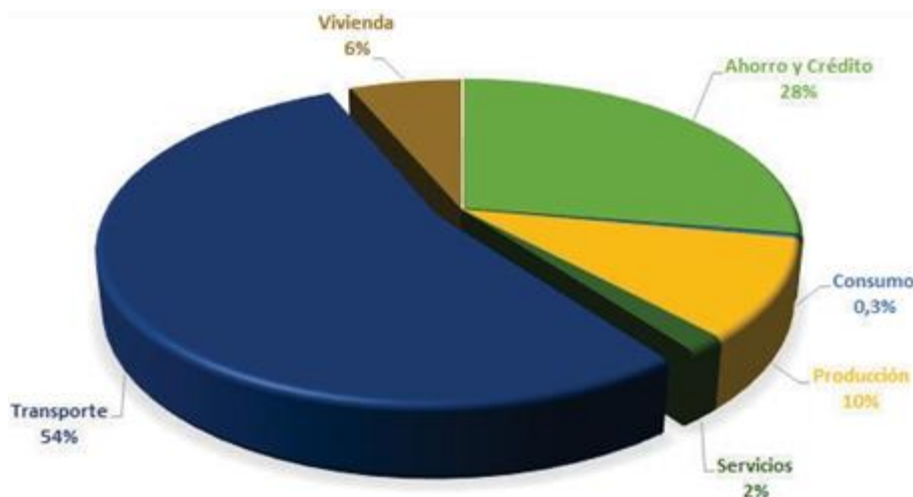


Figura 4 Composición de las organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario
Tomado de: (SEPS, 2012)

Por otro lado, en el ámbito geográfico también se evidencia una marcada concentración de las cooperativas de ahorro y crédito, pues apenas cuatro provincias concentran el 56% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional: Pichincha, Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi. En relación con el número de socios, se puede indicar que mediante el proceso de Registro de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (ROEPS), se determinó el número total de personas, miembros de cooperativas a nivel nacional, el cual concentra un aproximado de 5.3 millones de socios.

Adicionalmente, la LOEPS manifiesta en sus artículos 158 y 159, la creación de la CONAFIPS, como un organismo de derecho público, dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, que “tiene la misión de generar mecanismos de inclusión financiera que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la EPS” (LOEPS, 2014, p. 56)

La Economía Popular y Solidaria en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 reconoce que planifica para el futuro cierre de brechas de inequidad: como una de las

principales falencias del Buen Vivir con la finalidad de mejorar la calidad de vida de ciudadanos (SENPLADES, 2013). También afirma que el Estado debe canalizar los recursos públicos y privados de manera sostenible para asegurar el crecimiento económico y el empleo, la reducción de la pobreza, la igualdad y la integración económica (SENPLADES, 2013).

También reconoce que la EPS, una base socioeconómica, es el sector de creación de empleo más grande del país, con millones de miembros. De ahí que la importancia de este sector en la diversa naturaleza de la reproducción económica y su fuerte representación en el sistema económico, ya que produce alrededor del 25,7% del producto interno bruto (PIB) (SENPLADES, 2013). La Corporación Nacional de Finanzas Populares y solidarias aporta al cumplimiento del plan nacional del buen vivir 2013-2017 articulando sus esfuerzos hacia los objetivos nacionales:

- Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.
- Objetivo 8: Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible.
- Objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva.
- Objetivo 11: Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

El Buen Vivir (Sumak Kawsay) como lo define el propio Plan es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. Este es el nuevo horizonte, que será la guía para mantener los cambios realizados y promover principalmente un nuevo giro hacia el cambio de la matriz energética y productiva. La idea concibe que el PNBV vaya más allá de las metas fijadas por las Naciones Unidas en los Objetivos del Milenio. De ahí que la atención mundial se centre

en el país, ya que el ambicioso proyecto nacional busca ser un referente a nivel internacional.

Fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social empresarial se concibió originalmente como un aporte filantrópico y voluntario de la empresa, pero como este enfoque ha expirado, esto significa comunicarse directamente con la empresa. En este contexto, era necesario construir un sistema más integral dirigido a todos los grupos de interés involucrados en la organización (Lara, 2019).

Las raíces de la responsabilidad social empresarial en los Estados Unidos en 1950-1960 se definieron en el gobierno corporativo, donde se veía como un deber moral y una responsabilidad personal del emprendedor. Ya en la década de 1960, el enfoque de la responsabilidad social corporativa se veía desde el punto de vista de la empresa. En la década de 1970, una controvertida declaración de Padilla (2019) declaró que aumentar la responsabilidad social empresarial significa aumentar las ganancias. En la década de 1980, la responsabilidad social empresarial se consideraba una política empresarial.

En la década de 1990, se crearon muchas instituciones encargadas de promover la responsabilidad social empresarial y CERES se fundó en Ecuador en 2002. Otras instituciones relacionadas con la responsabilidad social empresarial son: Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa (IEGC), Red Pacto Global Ecuador y otras. La presencia de diversas organizaciones nacionales ha contribuido al desarrollo del movimiento de responsabilidad social en América Latina y en nuestro país (Torra, 2014).

En el actual escenario global, los principales desafíos para las organizaciones surgen de cambios ambientales dinámicos: globalización, competencia, tecnología y conocimiento que obligan a las empresas a realizar cambios importantes en sus estructuras y estrategias (Sarango, 2019). En este orden de ideas, actualmente el desafío que tienen las organizaciones es construir un nuevo modelo de desarrollo, el mismo que permita mejorar la calidad de vida de la comunidad y sobre todo conservar el medio ambiente con la finalidad de que las futuras generaciones dispongan de las mismas oportunidades. Dentro de este desafío lo que se pretende es la implementación de un modelo de gestión empresarial que incorpore la Responsabilidad Social Corporativa, en donde exista una administración integral de los impactos económicos, sociales y ambientales.

Si bien la responsabilidad social empresarial es importante para la sociedad, recientemente es una nueva forma de gestionar y hacer negocios, en este contexto Miño (2013) afirma que la responsabilidad social empresarial se rige por la organización responsable de sus actividades, asuntos sociales y ambientales. En este sentido, esta nueva visión del emprendimiento reúne a todos los actores, con respeto a las personas, la comunidad, el medio ambiente y, sobre todo, apunta al desarrollo sostenible para las generaciones futuras.

Definición de Responsabilidad Social Corporativa

Son muchos los autores e instituciones relevantes que han dado diversas interpretaciones sobre la definición de Responsabilidad Social Corporativa (Responsabilidad Social Corporativa), esto se lo expresa a continuación: Guerrero, (2016) explica que la empresa desarrolla sus actividades con una responsabilidad compartida por el desarrollo social. Una empresa socialmente responsable es aquella que puede escuchar los intereses de

diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, sociedad, gobierno y medio ambiente) y tenerlos en cuenta en la planificación de sus actividades.

El Libro Verde, lanzado en julio de 2001 por la Comisión de la Unión Europea, en el cual define a la Responsabilidad Social Corporativa tiene en cuenta los intereses sociales y ambientales de las empresas en sus actividades comerciales y en sus relaciones con los socios. La responsabilidad social significa no solo el pleno cumplimiento de las obligaciones legales, sino también el cumplimiento de mayores inversiones en capital humano, medio ambiente e ir más allá (Esparza, Donoso, & Janeta, 2018). La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (productos, servicios, y procesos) ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

Según Bustamante (2016) la responsabilidad social corporativa es una forma de gestionar las empresas en función del impacto de sus actividades en la gestión de clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto. Según la norma ISO 26000 la responsabilidad de la organización por el impacto de sus decisiones y actividades (productos, servicios y procesos) en la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento transparente y ético:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

De la cita anterior se desprende que la Responsabilidad Social Corporativa es un conjunto de buenas prácticas comerciales que deben aplicarse en el futuro y durante mucho tiempo para asegurar que su impacto produzca los resultados deseados en la comunidad. Procedimientos como la buena gestión ambiental, el cumplimiento legal y normativo, el buen gobierno corporativo y la sensibilización de todos los que integran la empresa se basan en el bienestar de la comunidad.

Al analizar los diversos conceptos de la Responsabilidad Social Corporativa indicados anteriormente, se concluye que las organizaciones deben ser responsables tanto en el aspecto social, como en el económico y ambiental, pues, aportarán de una manera positiva a la sociedad; además simultáneamente con sus grupos de interés son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable, en este contexto, el objetivo de la Responsabilidad Social Corporativa será contribuir al desarrollo sostenible de la empresa para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, las comunidades en las que actúa y sobre todo de la sociedad en su conjunto.

Importancia

En base a las definiciones anteriores, el problema de la responsabilidad social empresarial es sin duda muy importante y actual en este contexto, a juzgar por los datos científicos y las investigaciones de muchos autores, los cambios profundos que se están produciendo en el entorno nacional y la generación de nuevas y complejas obligaciones políticas, económicas y tecnológicas de los distintos actores del proceso de desarrollo (Lara, 2019).

La Responsabilidad Social Corporativa surge entonces, como una exigencia por parte de sus grupos de interés, que solicitan a la empresa responsabilizarse ante los impactos de sus

decisiones y actividades con su contexto, debe haber, por lo tanto, un compromiso voluntario por parte de los Directivos de las organizaciones para asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico. Desde este contexto y tomando en cuenta la interna de la organización (Gina, 2016).

Ha quedado claro que uno de los factores más importantes del éxito del mercado es que los trabajadores no son solo un activo más, sino también personas de la sociedad; Se entiende que la empresa se desarrolla en un entorno social y que este entorno es creado por personas que pertenecen a la comunidad y tienen un impacto directo en las operaciones de la empresa; Se entiende que los límites de la empresa se extienden más allá del proyecto que define su edificio y refleja su impacto en el medio ambiente, proveedores, accionistas, gobierno, clientes, familia, empleados, comunidades, empleados, etc (Bonilla, 2016).

Por lo tanto, la Responsabilidad Social Corporativa establece su importancia porque debe estar estrechamente ligada a la actividad principal de la empresa, de tal modo que el alcance de sus acciones socialmente responsables genere beneficios tanto para la comunidad como para la empresa, buscando siempre mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés y por ende el bien común.

Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa

Varios estudios y análisis demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de Responsabilidad Social Corporativa obtienen más productividad, lo que repercute directamente en los resultados de su gestión. Una investigación realizada en el año 2012 por el IDE Business School, en conjunto con GIZ – Ecuador (Cooperación Alemana al Desarrollo) y la Fundación Avina, señala que el 51% de las empresas en el país realiza acciones de Responsabilidad Social, por esta razón, el implementar la Responsabilidad Social

Corporativa conlleva beneficios directos e indirectos (Pasochoa, 2019). Sintetizando lo que señalan varios autores e investigaciones académicas, se pueden citar los siguientes beneficios:

A nivel interno	A nivel externo
• Mayor satisfacción de los trabajadores, redundando en la productividad, compromiso y adhesión. • Ahorro en el uso de insumos (papel, tinta, útiles de oficina, etc.) y recursos (energía, agua, teléfono, combustible, etc.) • Atrae y retiene buenos profesionales. • Mejora de la comunicación interna. • Genera ventajas medioambientales: mejores prácticas. • Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente). • Mejoramiento de la cultura organizacional. • Aumento de la rentabilidad.	• Fideliza clientes actuales y contribuye a captar nuevos. • Confianza y transparencia con los proveedores. • Mejora de la imagen/reputación de la empresa. • Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad. • Oportunidades para nuevos negocios/Incremento en la participación de mercado. • Incremento del valor de la empresa. • Mejoramiento de la comunicación externa. • Mejora de la relación con el entorno. • Mejora de las relaciones con la administración Pública. • Diferenciación del mercado.

Figura 5 Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa
Tomado de: (Valarezo & Túñez, 2014)

No cabe duda, que a largo plazo la organización se beneficiará de las mejoras que la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa genere en la comunidad y en el medio ambiente, en donde los grupos de interés exigen comportamientos empresariales responsables, de igual forma, los demás sectores de la sociedad deben tomar conciencia de que su propia actividad conlleva una responsabilidad que deben asumir.

Grupos de interés (Stakeholders)

El término stakeholder lo acuñó R. Edward Freeman y lo definió como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa (Guerrero, 2016). De esta forma, los stakeholders pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa. Según la Guía de indicadores de responsabilidad empresarial, editada por CERES, el grupo de interés stakeholders lo componen el gobierno corporativo, el público interno, el medioambiente, los proveedores, los

consumidores y clientes, la comunidad, y el Gobierno y la sociedad, como se observa en la Figura 6.



Figura 6 Tipos de Grupos de Interés de una Organización
Tomado de: (Velasco, Torres, & Abad, 2021)

En este orden de ideas, las organizaciones deben trabajar en estrecha comunicación con sus grupos de interés, pues se constituye en el elemento fundamental para la definición de políticas, estrategias, planes y la gestión integral de las mismas; así mismo, será importante valorar las apreciaciones de sus stakeholders por medio de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, de este modo, permitirán determinar sus intereses y expectativas y eso ayudará a conocer lo que aspiran de su institución.

Resumen

En conclusión, estos lineamientos permitirán a la organización incorporar esas aspiraciones de sus grupos de interés, en nuevos productos, servicios o estrategias, que, en el corto, mediano y largo plazo satisfagan tales intereses y superen de ser posible sus expectativas y ayudarán en la identificación de nuevas oportunidades de crecimiento mutuo.

Capítulo 3: Método

Para llevar a cabo la ejecución de esta investigación, se realizará mediante un enfoque fenomenológico cualitativo. El horizonte de la investigación es de tipo transversal; la población son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2, con el fin de conocer los beneficios y ventajas que tienen la Responsabilidad Social Corporativa.

Diseño de la Investigación

La investigación siguió un enfoque cualitativo, según Sampieri (2014) es la obtención de datos que no son cuantificables o medibles y son obtenidos de la observación, este modelo permitirá obtener información relevante y necesaria por sus datos subjetivos y aspectos descriptivos. Además, la investigación está basada en un paradigma interpretativo, pues se logró un conocimiento fundamentado enraizado en los ámbitos sociales basado en las experiencias en el campo del investigador o de los participantes (González Monteagudo, 2001). Tiene un alcance fenomenológico porque se buscó interpretar las experiencias individuales de los entrevistados en este caso los gerentes de 7 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2. Finalmente es de horizonte transversal porque se centra en analizar el nivel o estado de una variable en un único punto en el tiempo (Sampieri, 2014)

Pertinencia del Diseño

El diseño escogido para recoger la información está basado en la técnica de muestreo por conveniencia, Se seleccionó este tipo de proyecto porque la población no está definida y no se puede cuantificar. Las entrevistas estructuradas son una herramienta de recolección de datos que permitió hacer preguntas de manera oportuna y estar al tanto de las investigaciones (Sampieri, 2014).

Es muy importante que la investigación este sostenida en un tipo de diseño, de esta manera se tendrá claro la dirección u orientación que se le quiere dar a la investigación, esto dado que la información que se recogió fue Tomado de primaria para validar la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2.

Población y Muestra

La población, es un conjunto de personas (finito o infinito) que poseen características comunes en este caso particular la población serán las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2. Para poder llevar a cabo la investigación se tomó una muestra se comprende como el subconjunto de población que estará sujeta a análisis (Sampieri, 2014).

La selección se realizó por una muestra representativa por conveniencia y mayor accesibilidad de los gerentes, esto bajo el juicio de los investigadores, de ahí que Sampieri (2014) el muestreo es por conveniencia ya que la población se selecciona entorno a las necesidades de los investigadores. La muestra seleccionada fue de 7 entrevistados los mismo que eran los representantes legales en este caso los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues basado en la teoría de Sampieri (2014) mencionó que la muestra recomendada para estudios cualitativos de tipo fenomenológico puede ser igual o mayor que 7. La población o universo que será tomada en cuenta para el presente estudio son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2. Las mismas que se detallan en la continuación:

Tabla 4

Segmentación 2 Entidades del sector financiero popular y Solidaria

Segmentación 2020 de Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario Segmento 2	
No.	RAZÓN SOCIAL
1	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Chone Ltda.
2	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.
3	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa Cacpe Loja Ltda.
4	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Alfonso Jaramillo León Ccc
5	Cooperativa De Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
6	Cooperativa De Ahorro y Crédito Luz Del Valle
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Calceta Ltda.
8	Cooperativa De Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda.
9	Cooperativa De Ahorro y Crédito Coopac Austro Ltda.
10	Cooperativa De Ahorro y Crédito Construcción Comercio y Producción Ltda.
11	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Virgen Del Cisne
12	Cooperativa De Ahorro Y Crédito 9 De Octubre Ltda.
13	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa Cacpe Zamora Ltda.
14	Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco De Asís Ltda.
15	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Artesanos Ltda.
16	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Textil 14 De Marzo
17	Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Antonio Ltda - Imbabura
18	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa Gualaquiza
19	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Maquita Cushunchic Ltda.
20	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa Isabel Ltda.
21	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cotacollao Ltda.
22	Cooperativa De Ahorro Y Crédito 4 De Octubre
23	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juan Pio De Mora Ltda.
24	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mujeres Unidas Tantanakushka Armikunapac
25	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Lucha Campesina
26	Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Benéfica Ltda.
27	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa Ana Ltda.
28	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Previsión Ahorro Y Desarrollo Ltda.
29	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Visión De Los Andes Visandes
30	Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa Cacpe Yantzaza Ltda.
31	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Promoción De Vida Asociada Ltda. Provida
32	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pedro Moncayo Ltda.
33	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores Del Azuay Ltda.
34	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Corporación Centro Ltda.
35	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Loja Ltda.
36	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Armada Nacional
37	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores Tulcán Ltda.
38	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Manantial De Oro Ltda.
39	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Politécnica Ltda.
40	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Chimborazo Ltda.
41	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Alianza Minas Ltda.
42	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Tungurahua Ltda.
43	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Maquita Cushun Ltda.

44	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Huaicana Ltda.
45	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Tena Ltda.
46	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Señor De Girón

Tomado de: (SEPS, 2012)

Para el presente estudio de investigación se considera a 7 COAC a nivel país las cuales fueron tomadas indistintamente, las mismas que se detalla continuación:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de octubre.
- Cooperativa de Ahorro Chone Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Benéfica
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de octubre
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Visandes.

Consentimiento Informado

En este punto se puntualiza el tipo aplicado respecto a la autorización o consentimiento que expresan a los entrevistados, y a la vez se aclara que es un tema confidencial, por ende, la información no será divulgada.

Instrumentación

Las entrevistas estructuradas se desarrollan con preguntas previamente planteadas con una estructura específica a explotar el momento de aplicarla (Sampieri, 2014), por lo que se ha seleccionado las entrevistas estructuradas como instrumento en la investigación, ya que esto ayudará a obtener la información pertinente, puntual y necesaria basada en los objetivos.

Las preguntas serán de momento inicial o exploratoria, ya que se identificará aspectos significativos sobre el fenómeno estudiado, que es de conceptos de Responsabilidad Social Corporativa aplicación en cada Cooperativa de ahorro y crédito, igualmente será aplicada de forma individual al gerente de cada una de las Cooperativas seleccionadas, focalizada y en profundidad.

Las preguntas se realizaron en base a una categoría apriorística, basadas en los principios del cooperativismo. Con respecto a la codificación será de carácter abierta, es decir, se irá obteniendo una vez se vaya analizando los datos. En la codificación abierta o EMIC. Las preguntas se realizaron en base a una categoría apriorística, divididas y detallados a continuación:

Tabla 3

Preguntas realizada en base a una categoría apriorística, divididas

No.	Pregunta
1	¿En su institución financiera poseen una política de Responsabilidad Social?
2	¿En la estructura organizacional existe un área encargada de estos procesos sociales corporativos?
3	¿En torno a la membresía abierta y voluntaria, en su institución que actividades realizan para el fortalecimiento de valores tanto en su público interno como externo?
4	¿En lo referente al control democrático de sus miembros cómo califica la participación en la definición y creación de las políticas internas en la toma de decisiones?
5	¿En base a la participación económica de los miembros, como han trabajado al interior de su institución para contar con un valor de certificado de aportación igualitario para sus socios?
6	¿Infiriendo a la autonomía e Independencia, su institución financiera qué manuales o procesos ha implementado últimamente para mejorar las políticas internas y potencializar el giro del negocio?
7	¿Sobre la educación, entrenamiento y formación, ¿qué actividades vienen desarrollando para mantener a su personal interno y socios capacitados?
8	¿En base a la Cooperación entre Cooperativas que actividades han realizado y con qué Instituciones mantienen nexos interinstitucionales?
9	Del compromiso con la comunidad, ¿qué proyectos sociales, ambientales y culturales vienen desarrollando?

Recolección y Análisis de Datos

En el desarrollo de esta investigación existió la colaboración de 7 gerentes de cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 2. En esta etapa se diseñaron tres tipos de entrevistas estructuradas basándonos en la responsabilidad social corporativa. El diseño de las entrevistas se realizó con una categorización apriorística basada en los principios del cooperativismo.

Tabla 4

Principios del Cooperativismo

SIETE PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR	SIETE DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
1.- Membresía abierta y voluntaria.	1.- Valores, transparencia gobernabilidad cooperativa.
2.- Control democrático de los miembros	2.- Público interno
3.- La participación económica de los miembros.	3.- Medio ambiente
4.- Autonomía e Independencia	4.- Proveedores
5.- Educación, entretenimiento e información	5.- Usuarios/ asociados
6.- Cooperación entre cooperativas	6.- Comunidad
7.- Compromiso con la comunidad.	7.- Gobierno y sociedad

Una vez las entrevistas listas se procedió a buscar las 7 Cooperativas de ahorro y crédito y se agendó una sesión por zoom individual para cada uno de ellos. Además, los entrevistados llenaron el consentimiento informado. En las entrevistas por la plataforma Zoom duraron en promedio 00:30 minutos en cada informante.

En la segunda etapa se estudió la información basada en la categorización apriorística, utilizando el software AtlasTi y a partir del cual se construyó la codificación para el análisis de resultados. Las categorías fueron basadas en los principios cooperativismo. Además de ello, se realizó la interpretación de datos con el método de colores adicional al Atlas. ti para

complementar el análisis. Al final se alcanzó los resultados de cada codificación en cada categorización.

Validez y Confiabilidad

La validez de la investigación se desarrolló mediante el criterio de expertos, mientras que la confiabilidad se dio a través de una prueba piloto a una pequeña muestra para detectar errores y corregirlos a tiempo antes de su aplicación definitiva, realizando posteriormente la asociación de variables a través de la correlación y agrupación de datos, la misma que fue contrastada con las premisas derivadas de la entrevista.

Resumen

La investigación alcanzó una ruta cualitativa fundamentada en un paradigma interpretativo de carácter fenomenológico transversal. La instrumentación fue la entrevista estructurada que se aplicó a siete Gerentes de cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 2. Esta investigación fue analizada por medio de una categorización apriorística y codificación abierta, además, validada por la asociación de variables a través de la correlación y agrupación de datos.

Capítulo 4: Análisis e interpretación de resultados

Para la realización del presente artículo de titulación se utiliza la información proporcionada por los gerentes de las COAC mediante la aplicación de la entrevista telefónica y zoom a los siete Gerentes y/o representantes sobre los siete principios cooperativos, los mismos que se detallan a continuación:

Datos Generales

Políticas de responsabilidad social

Tabla 5

Políticas de responsabilidad social

Posee políticas de responsabilidad social	%
Si	100,00 %
No	00,00 %

Las instituciones financieras poseen una política de responsabilidad social, se puede interpretar que el 100,00% lo tiene.

Área encargada de Responsabilidad Social

Tabla 6

Área encargada de estos Procesos

Dentro del organigrama existe un área encargada de estos procesos.	%
Si	100,00%
No	00,00 %

En las instituciones existe en la estructura organizacional un área encargada de los procesos sociales corporativos se puede observar en la tabla que tres de las 7 instituciones

financieras poseen un responsable con funciones dentro de su organigrama encargado de estos procesos.

Membresía abierta y voluntaria y fortalecimiento de valores corporativos

Tabla 7

Fortalecimiento de valores corporativos

Membresía abierta y voluntaria y fortalecimiento de valores corporativos	%
Si	100 %
No	0 %

Premisas analizadas

- Todas las instituciones mantienen políticas de accesibilidad asociativa.
- Mantienen políticas de procesos de asociatividad (incluyente); asimismo cuentan con información actualizada, disponible en sus páginas y datos internos como son etnia para la clasificación de los registros de socios, para de esta manera promover el equilibrio y equidad de género y multiculturalidad en sus instituciones.
- Existe información disponible y actualizada al 100%, para fortalecer y desarrollar estrategias para la fidelización e incremento de socios.
- Poseen información disponible y actualizada sobre la personería jurídica de sus socios, así como rangos de edad, estado civil, nivel de instrucción.
- La información se encuentra disponible y actualizada, en cuanto a promover campañas de marketing georreferenciadas acorde a las necesidades específicas de cada localidad, para de esta manera atender a sus necesidades locales.

- Todas las instituciones cumplen con todas las normativas que se requieren para realizar la segmentación e identificación de los causales de retiro de la institución (cierres de cuenta), esto sirve también para poder definir estrategias para disminuir la salida de socios.
- Los productos de ahorro y crédito con los que cuentan las Cooperativas en estudio han sido diseñados basados en estudios de mercado y análisis de la situación social en cada una de sus zonas de cobertura, esto con el propósito de cubrir las diversas necesidades de los socios, facilitando y mejorando la calidad de vida de sus asociados, impactando así al desarrollo de sus comunidades de influencia directa e indirecta.

Interpretación

Al analizar la membresía abierta y voluntaria, en todas las instituciones financieras se realizan programas para el fortalecimiento de valores tanto en su público interno como externo.

Control democrático y participación en procesos de la institución

Tabla 8

Control democrático y participación en procesos de la institución

Control democrático y participación en procesos de la institución	%
Si	100 %
No	0 %

Premisas analizadas

- Las instituciones llevan un registro de asistencia a las Asambleas, para recabar información sobre el número de invitados vs. el número de participantes y asistentes. Realizan el seguimiento de conteo por hombre y mujer. Mantienen y fortalecen los canales de comunicación y convocatoria para el cumplimiento de las sesiones, buscan de esta manera conseguir la efectiva asistencia a asambleas. Las Instituciones presentan informes anuales de trabajo de la Cooperativa a la asamblea, como mecanismo de transparencia y para su correcto control democrático. Velan por el cumplimiento de las funciones de los órganos directivos, las Instituciones cuentan con mecanismos formales para selección y evaluación periódica de la Gerencia General y administración en general, evidenciando con ello que poseen estructuras que asegura el control de la Asamblea sobre la gestión y asimismo está abierta a las auditorías económico-financieras por entidades externas e independientes. mantienen los mecanismos de evaluación periódica, asimismo, en todas existe un código de ética que se lo cumple fielmente.
- Se identifica también el esfuerzo por la equidad de género en la composición de sus Consejos de Administración y Vigilancia, se identifica un modelo de gobierno consolidado al contar con las estructuras previstas en la ley y funcionando de forma ordinaria y periódicas en asambleas, reuniones de consejos y comités.

Interpretación

Al analizar el control democrático de los miembros se califica como una participación positiva en cuanto a la creación y fortalecimiento de políticas internas en la toma de

decisiones. Todas las instituciones financieras resaltan la importancia de la participación en la implementación de procesos en beneficio de la institución.

Participación económica de los miembros

Tabla 9

Participación económica de los miembros y aplicación de políticas para aperturas de cuenta con valores menores.

Participación económica de los miembros y aplicación de políticas para aperturas de cuenta con valores menores.	%
Si	71,43 %
No	28,57 %

Premisas analizadas

- Se evidencia el fortalecimiento e incremento de la participación económica de los miembros.
- Existe cumplimiento normativo, mantienen la política para promover de forma voluntaria el incremento de los aportes.
- En las instituciones en análisis mantienen el capital social igual para todos los socios.
- Las instituciones procuran obtener utilidades mayores a los percibidos años anteriores con el propósito de adquirir mayores excedentes, para su distribución si así lo dispone la Asamblea.
- Para evitar sanciones las instituciones cumplen a cabalidad con el tiempo y forma de los pagos de las obligaciones patronales, además de gastos por concepto de cursos de capacitación, apoyos a la comunidad, etc.

- Las instituciones cuentan con políticas que permiten regular de manera clara y transparente la colocación de créditos, se evidencia el cumplimiento del principio cooperativo 3 - Participación Económica de los Miembros al contar con un certificado de aportación social igualitario para todos los socios los montos son distintos dependiendo de las políticas de cada institución. Se evidencia que se cumplen con principios de sostenibilidad, ya que cuentan con los porcentajes establecidos por la ley sobre la concentración de aportes sociales.
- Las instituciones cumplen con su cobertura en sus productos y servicios llegando a sus grupos de interés a través de sus campañas de concientización sobre la importancia del cumplimiento de sus derechos y obligaciones como socios en cuanto a su asociatividad y servicios de ahorro otorgados.

Interpretación

Cuatro de las instituciones financieras han trabajado para contar con un valor de certificado de aportación igualitario para sus socios incluso reduciendo los valores para aperturas de cuentas.

Autonomía e independencia, creación de nuevos procesos y manuales para mejorar los productos financieros.

Tabla 10

Autonomía e independencia

Autonomía e independencia, creación de nuevos procesos y manuales para mejorar los productos financieros.	%
Si	71,43 %
No	28,57 %

Premisas analizadas

- Las Instituciones cuentan con documentación interna, manuales actualizados y políticas tanto en el contexto del cumplimiento de normas regulatorias como en la toma de decisiones aprobadas por su Gobierno Corporativo en pro de la atención a las necesidades de sus socios.
- Las Instituciones se encuentran en una mejora constante de los mecanismos de disponibilidad de la información para mantenerlas actualizadas y disponibles.
- Promueven la equidad de género en los Consejos y Comités, proponen la creación manual de evaluación de desempeño en todas sus áreas.
- Las instituciones objeto de estudio implementar políticas de evaluación de proveedores incluyendo conceptos de Responsabilidad Social, Sustentabilidad, solicitando evidencias del cumplimiento de estas de manera periódica.
- Las instituciones han implementado políticas explícitas para el manejo y vinculación de proveedores, identifican a pequeños proveedores de la zona, dentro de las Políticas de Compras, donde se considerarán aspectos de comercio justas, medio ambiente, conductas éticas de los proveedores y competencia justa para generar un círculo virtuoso y cadenas de valor.
- Todas las Cooperativas poseen finanzas sanas, existe un control en la colocación y cartera vencida. Existe el compromiso de seguir manteniendo el cumplimiento de la estructura patrimonial de acuerdo con la normativa. Las instituciones pretenden alcanzar el despliegue en atención a zonas de cobertura, para incrementar la captación de socios, ofreciendo más servicios a los mismos.
- En cuanto a la transparencia de la información existe inversión en la comunicación para las Cooperativas. Realizan informes periódicos anuales como

estrategia de comunicación y aplicación interna y externa, para demostrar el cumplimiento en cuanto a los principios cooperativos.

- Se han efectivizado y fortalecido los canales electrónicos y digitales como medio de comunicación.
- Se han implementado estrategias mercadológicas, desde la perspectiva de balance social, fomentando la transmisión de resultados a los socios y comunidad en general.
- Las instituciones no reciben ayudas o donaciones por parte del Estado, por lo que conocen y cumplen con todas sus obligaciones tributarias. Con esta posición institucional la entidad evidencia el cumplimiento del cuarto principio cooperativo “Autonomía e independencia”, al contar con sus propias políticas internas, manuales, todos enmarcados en el cumplimiento regulatorio para la atención de sus usuarios y públicos de interés, dando atención a los requerimientos por parte de la SEPS.

Interpretación

En el análisis de la autonomía e independencia, cinco instituciones financieras han implementado manuales y procesos para mejorar las políticas internas y potencializar el giro del negocio con productos de crédito y ahorro.

Planes y programas de capacitación para colaboradores, socios y clientes.

Tabla 11

Planes y programas de capacitación

Planes y programas de capacitación para colaboradores, socios y clientes.	%
Si	100,00 %
No	0,00 %

Premisas analizadas

- Las instituciones cumplen con la ejecución en la mayor parte el presupuesto destinado para capacitaciones a socios y empleados.
- En todas las instituciones existe el compromiso de seguir potenciando los conocimientos de los colaboradores por medio de talleres, seminarios y capacitaciones.
- Existe el compromiso de seguir capacitando a los colaboradores en su totalidad para potenciar nuevos conocimientos e identificar posibles potenciales en reclutamientos internos.
- Se realiza la promoción del cooperativismo y actividades de educación financiera, promoción con sus socios, promoción de productos de ahorro y crédito con asociaciones mediante plataformas digitales en base a programas, así como lo exige el organismo de control.
- Las instituciones desarrollan programas con beneficios sociales para socios y comunidad con enfoque de responsabilidad social y sustentabilidad.
- Se han fortalecido programas de salud y seguridad ocupacional para disminuir los riesgos de ausencia laboral por enfermedad.
- Las instituciones realizan periódicamente un mapeo de stakeholders para poder identificar las reales necesidades en territorio para lograr la sostenibilidad de proyectos de desarrollo social y el desarrollo de los beneficiados.

Interpretación

En cuanto a la educación, entrenamiento y formación, todas las instituciones poseen un plan de formación para su público interno incluyendo a sus socios

Cooperación interinstitucional entre cooperativas

Tabla 12

Cooperación interinstitucional entre cooperativas

Cooperación interinstitucional entre cooperativas para el fortalecimiento interinstitucional.	%
Si	28,57 %
No	71,43%

Premisas analizadas

Todas las instituciones demuestran su participación vinculada a organismos de integración sectorial.

- En cuanto a la gestión y Autonomía, generan sistemas de gestión estructurado para analizar la viabilidad de las alianzas. Llevar un control donde se integren las alianzas, para poseer información y medir impactos.
- Todas las instituciones generan alianzas y acuerdos con organizaciones dentro y fuera de EPS para impulsar el crecimiento mediante economía a escala.
- En cumplimiento del principio de cooperación entre cooperativas es importante considerar que las instituciones poseen alianzas con entidades que pertenecientes al mismo sector para generar economía a escala y cadenas de valor.
- Todas las instituciones han generado procesos de cooperación no solamente con entidades pertenecientes al sector cooperativo, sino también con instituciones de distintos sectores y servicios, esto con el propósito de brindar mayor cobertura en la atención y facilidades a sus asociados.

Interpretación

En el análisis de la Cooperación entre Cooperativas dos de las instituciones han realizado pasantías para el fortalecimiento interinstitucional, para el resto la pandemia ha sido un limitante para abordar este tema.

Procesos para fortalecer temas sociales

Tabla 13

Procesos para fortalecer temas sociales

Realizan procesos para fortalecer temas sociales, ambientales y culturales.	%
Si	85,71 %
No	14,29%

Premisas analizadas

- Apoyo constante de todas las instituciones a la comunidad de sus áreas de influencia, sin embargo, es importante implementar un sistema de gestión de Responsabilidad Social (ya que algunas no la poseen) para de esta manera tener un control y adecuada atención a las solicitudes recibidas.
- Creación de Comités de Balance Social para aprobar o negar las solicitudes con base a una decisión unánime tomada en dicho comité, basado en criterios de aprobación y montos preestablecidos para cada rubro al que se pretenda apoyar.
- Las instituciones buscan fortalecer y distribuir de manera estratégica el fondo de previsión social para brindar mayor apoyo a la sociedad, principalmente a sectores más vulnerables.

- Las instituciones también han realizado alianzas con otros organismos para generar mayores impactos positivos.
- Las cooperativas han realizado alguna vez planificaciones y actividades de gestión ambiental, se han creado canales de comunicación que han sensibilizado al cuidado del medio ambiente y de igual manera han establecido programas de capacitación y realización de actividades que han favorecido la conciencia del cuidado de medio ambiente.
- Algunas cooperativas han diseñado programas de gestión ambiental y de medición de resultados.
- Algunas Cooperativas han tenido la iniciativa de motivar a los colaboradores para conformar voluntariado institucional y así vincularlos a actividades y programas en beneficio de la comunidad y del medio ambiente.
- Las cooperativas están conscientes que los socios y comunidad son un eje transversal para, por lo que se encuentran comprometidas en fortalecer sus vínculos de colaboración con sus distintos grupos de interés en la sociedad con el propósito de coadyuvar en el desarrollo local comunitario, generando autogestión y sustentabilidad en ellos.

Interpretación

Como parte del compromiso con la comunidad, seis de las siete cooperativas han desarrollado procesos de fortalecimiento en temas sociales, ambientales y culturales dentro de sus zonas de influencia.

Análisis con ayuda de la plataforma Atlas Ti

Los resultados se analizaron por medio de la plataforma Atlas.ti, en base a las categorías apriorísticas y se utiliza una codificación abierta. Se tiene como resultado las siguientes tablas en análisis a 50 premisas relacionadas con los siete principios cooperativos.

Tabla 14

Codificación: Autonomía

Codificación: Autonomía
Principio Relacionado: 4 Autonomía e Independencia. Las instituciones no reciben ayudas o donaciones por parte del Estado, por lo que conocen y cumplen con todas sus obligaciones tributarias Al contar con sus propias políticas internas, manuales, todos enmarcados en el cumplimiento regulatorio.

Tabla 15

Codificación: Evaluación y Mejora continua

Codificación: Evaluación y Mejora continua
Principio Relacionado: Educación, formación e información. Las Instituciones se encuentran en una mejora constante de los mecanismos de disponibilidad de la información para mantenerlas actualizadas y disponibles Las Instituciones cuentan con mecanismos formales para selección y evaluación periódica de la Gerencia General y administración en general, evidenciando con ello que poseen estructuras que asegura el control de la Asamblea sobre la gestión

Tabla 16

Codificación: Control interno y externo

Codificación: Control interno y externo
Principio Relacionado: Control democrático de los miembros Poseen estructuras que asegura el control de la Asamblea sobre la gestión y asimismo está abierta a las auditorías económico-financieras por entidades externas e independientes Se identifica también el esfuerzo por la equidad de género en la composición de sus Consejos de Administración y Vigilancia Existe cumplimiento normativo Todas las Cooperativas poseen finanzas sanas, existe un control en la colocación y cartera vencida. Existe el compromiso de seguir manteniendo el cumplimiento de la estructura patrimonial de acuerdo con la normativa.

Tabla 17

Codificación: Cumplimiento de funciones

Codificación: Cumplimiento de funciones
Principio Relacionado: Participación económica de los miembros Velan por el cumplimiento de las funciones de los órganos directivos Se identifica un modelo de gobierno consolidado al contar con las estructuras previstas en la ley y funcionando de forma ordinaria y periódicas en asambleas, reuniones de consejos y comités. Cumplen a cabalidad con el tiempo y forma de los pagos de las obligaciones patronales, además de gastos por concepto de cursos de capacitación, apoyos a la comunidad, etc. Todas las Cooperativas poseen finanzas sanas, existe un control en la colocación y cartera vencida. Existe el compromiso de seguir manteniendo el cumplimiento de la estructura patrimonial de acuerdo con la normativa. Las Instituciones cuentan con documentación interna, manuales actualizados y políticas tanto en el contexto del cumplimiento de normas regulatorias Creación de Comités de Balance Social para aprobar o negar las solicitudes con base a una decisión unánime tomada en dicho comité.

Tabla 18

Codificación: Mecanismos de comunicación

Codificación: Mecanismos de comunicación
Principio Relacionado: Educación, formación e información. Las Instituciones presentan informes anuales Las instituciones cumplen con su cobertura en sus productos y servicios llegando a sus grupos de interés a través de sus campañas de concientización sobre la importancia del cumplimiento de sus derechos y obligaciones. Existe inversión en la comunicación para las Cooperativas Fortalecido los canales electrónicos y digitales como medio de comunicación. La transmisión de resultados a los socios y comunidad en general Se realiza la promoción del cooperativismo y actividades de educación financiera, promoción con sus socios, promoción de productos de ahorro y crédito Las instituciones desarrollan programas con beneficios sociales para socios y comunidad con enfoque de responsabilidad social y sustentabilidad

Tabla 19

Codificación: Vinculación

Codificación: Vinculación
Principio Relacionado: Compromiso con la comunidad. Las instituciones objeto de estudio implementar políticas de evaluación de proveedores incluyendo conceptos de Responsabilidad Social. Las instituciones han implementado políticas explícitas para el manejo y vinculación de proveedores, identifican a pequeños proveedores de la zona, dentro de las políticas de compras En cuanto a la gestión y Autonomía, generan sistemas de gestión estructurado para analizar la viabilidad de las alianzas Todas las instituciones generan alianzas y acuerdos con organizaciones dentro y fuera de EPS para impulsar el crecimiento mediante economía a escala. Poseen alianzas con entidades que pertenecientes al mismo sector para generar economía a escala y cadenas de valor. Han generado procesos de cooperación Fortalecer y distribuir de manera estratégica el fondo de previsión social para brindar mayor apoyo a la sociedad, principalmente a sectores más vulnerables. Alianzas con otros organismos para generar mayores impactos positivos. Motivar a los colaboradores para conformar voluntariado institucional y así vincularlos a actividades y programas en beneficio de la comunidad y del medio ambiente. Los socios y comunidad son un eje transversal para, por lo que se encuentran comprometidas en fortalecer sus vínculos de colaboración con sus distintos grupos de interés en la sociedad

Tabla 20

Codificación: Participación Activa

Codificación: Participación Activa
Principio Relacionado: Compromiso con la comunidad. Conseguir la efectiva asistencia a asambleas. Fortalecimiento e incremento de la participación económica de los miembros. Capital social igual para todos los socios. Mayores excedentes para la distribución si así lo desea la asamblea Contar con un certificado de aportación social igualitario para todos los socios. Promueven la equidad de género en los consejos y comités, proponen la creación de evaluación de desempeño en todas sus áreas. Las instituciones pretenden alcanzar el despliegue en atención a zonas de cobertura para incrementar la captación de socios. Mapeo de stakeholders para poder identificar las reales necesidades en territorio para lograr la sostenibilidad de proyectos de desarrollo social y el desarrollo de los beneficiados. Todas las instituciones presentan su participación activa vinculada a organismos de vinculación sectorial. Apoyo constante a todas las instituciones, a la comunidad de sus áreas de influencia. Actividades de gestión ambiental, se han creado canales de comunicación que han sensibilizado al cuidado del medio ambiente. Diseñando programas de gestión y de medición de resultados

Resumen

Al analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento se concluye que las instituciones cumplen satisfactoriamente sus políticas de responsabilidad social empresarial enmarcadas en los siete principios de cooperativismo lo cual es verificado con el estudio desarrollado en AtlasTi, determinando un nivel de asociación representativo entorno a la participación activa y vinculación.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Las instituciones desarrollan estrategias para la implementación y fortalecimiento de sus productos y servicios pensando en las necesidades de sus socios y clientes, con el firme propósito de generar valor agregado en cada uno de ellos, de esta manera se identifican los siguientes públicos de interés en las instituciones analizadas:

- Gobierno corporativo
- Colaboradores
- Socios
- Gobierno y entidades de control
- Comunidad
- Proveedores

Los Públicos de Interés relevantes para la gestión de las instituciones financieras analizadas, se derivan de los principios del Cooperativismo y de sus estrategias de Responsabilidad Social, (si las tuvieran) a su vez, la cadena de valor está basada en su solvencia y fluidez financiera.

Recomendaciones

Las recomendaciones están respaldadas en cumplimiento de los siete principios del cooperativismo, así como el de su importancia de sus factores:

P1 Membresía abierta y voluntaria: Es importante mantener los procesos de Buen Gobierno, proceso de inclusión, sin descuidar el fortalecimiento de estrategias de inclusión social, así como mecanismos para mantener la información actualizada y disponible.

P2 Control Democrático de los Miembros: Mantener los procesos de control democrático, así como las prácticas de transparencia, siendo importante realizar una evaluación año tras año en sus reportes de Balance Social para medir su impacto vs el año pasado y de esta manera generar procesos de mejora continua transversales en cada institución.

P5 Educación, formación e información: se recomienda fortalecer los procesos de capacitación, estructurando un plan de capacitación anual con presupuestos predestinados a ese fin, asimismo como un plan de capacitación a stakeholders externos en el marco de un proyecto que podría ser en base a alianzas estratégicas.

P6 Cooperación entre Cooperativas: Se recomienda realizar un análisis de stakeholders multisectoriales para realizar alianzas estratégicas que promuevan el cooperativismo, así como proyectos o programas que consideren las Cooperativas importantes en la estrategia del negocio.

P7. Apoyo a la Comunidad: Se recomienda direccionar una presupuesta al desarrollo de proyectos estructurados bajo una metodología que les permita medirse y gestionarlos,

asimismo se recomienda realizar un análisis de las solicitudes comunitarias para poder canalizarlas a las líneas de acción en las que decidan trabajar las Cooperativas en cuestión de Responsabilidad Social. Se recomienda llevar un registro de las cooperaciones realizadas para poder medir su impacto y distribución equitativa de los recursos.

Para futuros análisis se recomienda trabajar bajo los cuatro principios establecidos por el GRI para de esta manera identificar cada uno de los grupos de interés y así reportar una estructura integral de Responsabilidad Social Empresarial dentro de las Instituciones Financieras.

Referencias

- ADEC. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial*. Asunción: Asociación de empresarios Cristianos.
- Blanchar, B. (2011). Metodología de la Investigación Un Enfoque Práctico. *Gente Nueva Editorial*, 27. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=dW5pZ3VhamlyYS5lZHUuY298ZXNwYWNPby1mb3JtYXRpdm8tZGUtZWFnYXItYm9uaWxsYXxneDo0ZTY2YjBiZjFjMDUxMWJl>
- Bonilla, G. (2016). *La Tributación en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador* . Madrid : Editorial Académica Española .
- Bustamante, F. (2016). *Control administrativo y su incidencia en la gestión financiera*. Madrid: Editorial Académica Española.
- COMIF. (2014). *Código Monetario y Financiero*. Quito: Asamblea Nacional de la República del Ecuador.
- CONAFIPS. (28 de 10 de 2014). *Economía y finanzas populares y solidarias, para el BUEN VIVIR*. (Imprefepp, Editor) Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Ecuador-Economia-y-Finanzas-Populares-y-Solidarias.pdf>
- Esparza, F., Donoso, F., & Janeta, A. (2018). *Factibilidad para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito* . Madrid : Editorial Académica Española .
- Gina, S. (2016). *Monitoreo de Riesgos Integrales En Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Madrid : Editorial Académica Española .
- Girón, C. S. (2013). El Cooperativismo.

- Guerrero, F. C. (2016). *Balance Social como Herramienta de Gestión para Determinar la Responsabilidad Social Corporativa en las cooperativas del sector financiero popular y solidario*. Quito: Escuela Superior Politécnica Nacional.
- Ibarra, G. (2018). *Manual contable para Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo SEPS*. Madrid : Editorial Académica Española .
- Karina Valarezo González, J. M. (2014). Responsabilidad Social Universitaria. *DIRCOM de la Universidad Técnica Particular de Loja*, 16.
- Lara, D. (2019). *Modelo de Microcrédito: Cooperativa Minga Ltda*. Madrid: Editorial Académica Española .
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- LOEPS. (2014). *Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- M, L. (2020). *Diseño de la investigación: Fundamentos Teóricos*. Quito.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Ministerio Coordinador de Política Económica.
- Mogrovejo R, A. M. (2012). *El cooperativismo en América Latina*. Philippe Vanhuynegem. Obtenido de https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf
- Oscar Bastidas Delgado, D. E. (2011). *HACIA UNA POLITICA DE ESTADO PARA LA ECONOMIA SOCIAL Y LAS COOPERATIVAS VENEZOLANAS COMO EJES DE UN MODELO DE DESARROLLO BASADO EN LA COOPERACIÓN*. EQUIPO

ECONOMÍA SOCIAL Y COOPERATIVISMO. .

Padilla, R. (2019). *Crédito al campo en cooperativas de ahorro y préstamo en México* .

Madrid : Editorial Académica Española .

Paschoa, F. (2019). *Factores socioeconómicos y la cultura del ahorro de los socios* . Madrid

: Editorial Académica Española .

Romero, J. (2017). *Evaluación del Capital Intangible en las COOPAC'S del Perú* . Madrid :

Editorial Académica Española .

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . Nueva York: McGraw Hill .

Sarango, J. (2019). *Análisis Financiero Aplicado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito* .

Madrid : Editorial Académica Española .

SENPLADES. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir.

Torra, K. (2014). *Microfinanzas y desarrollo en la Sierra de Puebla* . Madrid: Editorial

Académica Española .

Velasco, C., Torres, C., & Abad, P. (2021). *Evaluación de la Eficiencia Técnica en*

Cooperativas Ecuatorianas . Madrid : Editorial Académica Española .

Apéndice A Formato de entrevista



Entrevista realizada a los Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Objetivo: Analizar Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.

Desarrollo de las preguntas

1. ¿En su institución financiera poseen una política de Responsabilidad Social?

2. ¿En la estructura organizacional existe un área encargada de estos procesos sociales corporativos?

3. ¿En torno a la membresía abierta y voluntaria, en su institución que actividades realizan para el fortalecimiento de valores tanto en su público interno como externo?

4. **¿En lo referente al control democrático de sus miembros cómo califica la participación en la definición y creación de las políticas internas en la toma de decisiones?**

5. **¿En base a la participación económica de los miembros, como han trabajado al interior de su institución para contar con un valor de certificado de aportación igualitario para sus socios?**

6. **¿Infiriendo a la autonomía e Independencia, su institución financiera qué manuales o procesos ha implementado últimamente para mejorar las políticas internas y potencializar el giro del negocio?**

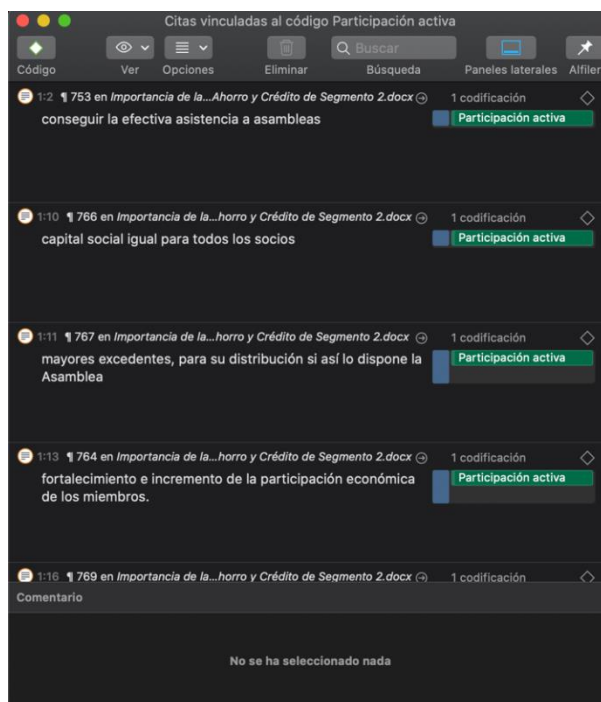
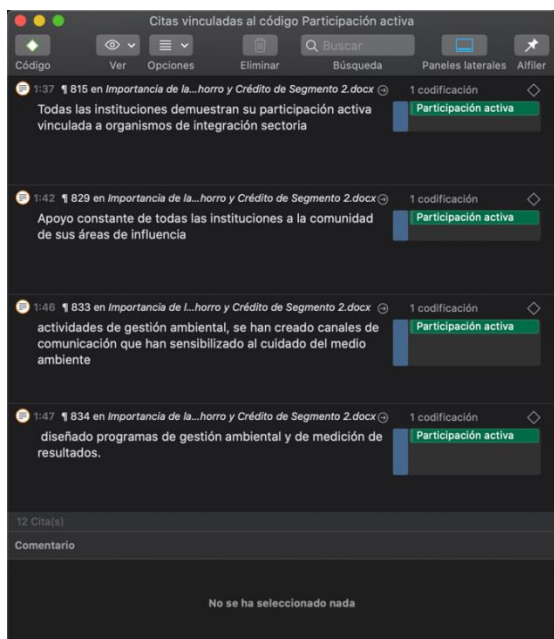
7. **¿Sobre la educación, entrenamiento y formación, ¿qué actividades vienen desarrollando para mantener a su personal interno y socios capacitados?**

- 8. ¿En base a la Cooperación entre Cooperativas que actividades han realizado y con qué Instituciones mantienen nexos interinstitucionales?**

- 9. Del compromiso con la comunidad, ¿qué proyectos sociales, ambientales y culturales vienen desarrollando?**

Muchas Gracias

Apéndice B Evidencias fotográficas de AtlasTi



Citas vinculadas al código Vinculación

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:21 ¶ 784 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
Las instituciones objeto de estudio implementar políticas de evaluación de proveedores incluyendo conceptos de Responsabilidad Social		
1:22 ¶ 785 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
Las instituciones han implementado políticas explícitas para el manejo y vinculación de proveedores, identifican a pequeños proveedores de la zona, dentro de las Políticas de Compras,		
1:38 ¶ 816 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
En cuanto a la gestión y Autonomía, generan sistemas de gestión estructurado para analizar la viabilidad de las alianza		
1:39 ¶ 817 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
Todas las instituciones generan alianzas y acuerdos con organizaciones dentro y fuera de EPS para impulsar el crecimiento mediante economía a escala		
1:40 ¶ 818 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	
Comentario		
No se ha seleccionado nada		

Citas vinculadas al código Vinculación

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:40 ¶ 818 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
poseen alianzas con entidades que pertenecientes al mismo sector para generar economía a escala y cadenas de valor.		
1:41 ¶ 819 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
han generado procesos de cooperación		
1:44 ¶ 831 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
fortalecer y distribuir de manera estratégica el fondo de previsión social para brindar mayor apoyo a la sociedad, principalmente a sectores más vulnerables.		
1:45 ¶ 832 en Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx	1 codificación	Vinculación
alianzas con otros organismos para generar mayores impactos positivos.		
Comentario		
No se ha seleccionado nada		

Citas vinculadas al código Mecanismos de comunicación

 Código
  Ver
  Opciones
  Eliminar
  Búsqueda
  Paneles laterales
  Alfiler

1:13 ¶ 753 en *Importancia de la...Ahorro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las Instituciones presentan informes anuales

Mecanismos de comuni

1:17 ¶ 770 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las instituciones cumplen con su cobertura en sus productos y servicios llegando a sus grupos de interés a través de sus campañas de concientización sobre la importancia del cumplimiento de sus derechos y obligaciones

Mecanismos de comuni

1:25 ¶ 787 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

existe inversión en la comunicación para las Cooperativas.

Mecanismos de comuni

1:26 ¶ 788 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

efectivizado y fortalecido los canales electrónicos y digitales como medio de comunicación.

Mecanismos de comuni

1:27 ¶ 789 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Comentario

No se ha seleccionado nada

Citas vinculadas al código Evaluación y mejora continua

 Código
  Ver
  Opciones
  Eliminar
  Búsqueda
  Paneles laterales
  Alfiler

1:19 ¶ 782 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las Instituciones se encuentran en una mejora constante de los mecanismos de disponibilidad de la información para mantenerlas actualizadas y disponibles

Evaluación y mejora cor

1:50 ¶ 753 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

mecanismos formales para selección y evaluación periódica de la Gerencia General y administración en general, evidenciando con ello que poseen estructuras que asegura el control de la Asamblea sobre la gestión

Evaluación y mejora cor

2 Cita(s)

Comentario

No se ha seleccionado nada

Citas vinculadas al código Educación

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:30 ¶ 800 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
Las instituciones cumplen con la ejecución en la mayor parte el presupuesto destinado para capacitaciones a socios y empleados. Educación

1:31 ¶ 801 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
seguir potenciando los conocimientos de los colaboradores Educación

1:32 ¶ 802 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
seguir capacitando a los colaboradores en su totalidad para potenciar nuevos conocimientos e identificar posibles potenciales en reclutamientos internos Educación

1:35 ¶ 805 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
fortalecido programas de salud y seguridad ocupacional para disminuir los riegos de ausencia laboral por enfermedad. Educación

4 Cita(s)

Comentario

No se ha seleccionado nada

Citas vinculadas al código Control interno y externo

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:6 ¶ 753 en *Importancia de la...Ahorro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
asegura el control de la Asamblea sobre la gestión y asimismo está abierta a las auditorías económico-financieras por entidades externas e independientes. Control interno y extern

1:7 ¶ 754 en *Importancia de la...Ahorro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
Se identifica también el esfuerzo por la equidad de género en la composición de sus Consejos de Administración y Vigilancia, Control interno y extern

1:9 ¶ 765 en *Importancia de la...Ahorro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
cumplimiento normativo Control interno y extern

1:23 ¶ 786 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación
Todas las Cooperativas poseen finanzas sanas, existe un control en la colocación y cartera vencida. Existe el compromiso de seguir manteniendo el cumplimiento de la estructura patrimonial de acuerdo con la normativa Control interno y extern

4 Cita(s)

Comentario

No se ha seleccionado nada

Citas vinculadas al código Autonomía

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:28 ¶ 790 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las instituciones no reciben ayudas o donaciones por parte del Estado, por lo que conocen y cumplen con todas sus obligaciones tributarias

Autonomía

1:29 ¶ 790 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

al contar con sus propias políticas internas, manuales, todos enmarcados en el cumplimiento regulatorio

Autonomía

2 Cita(s)

Comentario

No se ha seleccionado nada

Citas vinculadas al código Cumplimineto de funciones

Código Ver Opciones Eliminar Búsqueda Paneles laterales Alfiler

1:12 ¶ 754 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

identifica un modelo de gobierno consolidado al contar con las estructuras previstas en la ley y funcionando de forma ordinaria y periódicas en asambleas, reuniones de consejos y comités

Cumplimineto de funcio

1:14 ¶ 768 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

cumplen a cabalidad con el tiempo y forma de los pagos de las obligaciones patronales, además de gastos por concepto de cursos de capacitación, apoyos a la comunidad, etc.

Cumplimineto de funcio

1:15 ¶ 769 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las instituciones cuentan con políticas que permiten regular de manera clara y transparente la colocación de créditos

Cumplimineto de funcio

1:18 ¶ 781 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Las Instituciones cuentan con documentación interna, manuales actualizados y políticas tanto en el contexto del cumplimiento de normas regulatorias

Cumplimineto de funcio

1:43 ¶ 830 en *Importancia de la...horro y Crédito de Segmento 2.docx* 1 codificación

Creación de Comités de Balance Social para aprobar o negar las solicitudes con base a una decisión unánime tomada en dicho comité

Cumplimineto de funcio

6 Cita(s)