



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SEGMENTO 4

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativo y Financieros

Línea de investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autor:

William Andrés Cruz Torres

Director:

Mg. Patricio Geovanny Acosta Fonseca

Ambato – Ecuador

Febrero 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **WILLIAM ANDRÉS CRUZ TORRES**, con cédula de ciudadanía. **1804538534**, autor del trabajo de graduación intitulado: "RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SEGMENTO 4", previa a la obtención del título profesional **DE MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, así como el respeto a las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, febrero 2025



William Andrés Cruz Torres
CC. 1804538534

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Tema:

RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SEGMENTO 4

Línea de investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

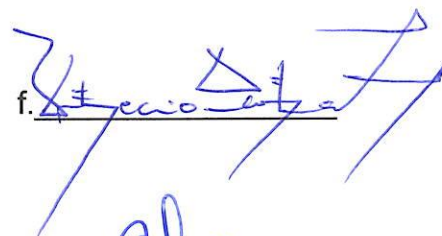
Autor:

William Andrés Cruz Torres

Patricio Giovanny Acosta Fonseca, Dr. Mg.

CC. 1802775203

CALIFICADOR

f. 

Osmany Pérez Barral, PhD.

CALIFICADOR

f. 

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD.

CALIFICADOR

f. 

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

f. 


Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 


Ambato – Ecuador

Febrero 2025

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado al ser más querido de mi vida y que ahora ya no está a mi lado, a mi padre, el señor Felipe Cruz, hombre cariñoso, ejemplar y generoso, que me guió en el conocimiento de Dios y me enseñó que la consecución más importante de esta vida es servirle a él, mi padre es el sentido en mi vida y la inspiración para culminar todas mis metas, hasta el cielo dedico este logro que fue un sueño compartido.

A mi madre, la señora Liliana Torres, mujer excepcional, llena de cualidades que me han dado la constancia para avanzar. A mis hermanos Danilo, Rebeca y Josías, quienes han sido el soporte inmediato e incondicional, gente con calidad humana y ejemplo de seres humanos integrales y nobles, dispuestos a entregarse por completo por la unidad familiar.

William Andrés Cruz Torres

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Creador del universo por facilitar que este proyecto llegue a su fin, en su Grandeza me ha concedido la guía oportuna, personal y certera para lograr mis metas.

La Universidad Católica del Ecuador y la planta docente asignados a mi preparación, han compartido su abundante sabiduría, convirtiéndome hoy en un profesional integral, con conocimiento técnico y valores para ejercer a favor de la sociedad.

A mi tutor el Dr. Patricio Acosta, por su asesoría y seguimiento, quien con paciencia y virtud aportó las herramientas necesarias para el desarrollo de este proceso académico.

A mi madre Liliana Torres por ser mi inspiración, la guía de mi vida y mi soporte en todo lo que necesito para poder conseguir esta maestría.

William Andrés Cruz Torres

RESUMEN

Las entidades financieras a nivel nacional han logrado tener una relación amplia en la economía del país, convirtiéndose en pilares fundamentales para el desarrollo en la actividad económica, pero se muestra poco interés en cubrir las obligaciones sociales de la localidad a la que pertenecen, por lo cual, se percibe que las personas al buscar seguridad plena de utilizar los servicios de dichas organizaciones prefieren acudir a otras cooperativas que, aunque se encuentran lejanas, les brindan confianza.

En tal sentido, el objetivo de este esfuerzo es, analizar la responsabilidad social para el cumplimiento de las obligaciones que tiene con el entorno de la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, como actividad comunitaria. Por lo dicho, es importante recalcar y concientizar a las organizaciones financieras, que los asuntos sociales del entorno son parte de las obligaciones institucionales, por lo tanto, debe ser una exigencia, su cumplimiento para la sociedad.

Por lo notado, al incluir los aspectos sociales en las actividades diarias la credibilidad aumenta. En esta investigación, se aplica una metodología descriptiva - correlacional, con un enfoque mixto, se pretende describir los sucesos existentes por medio de explicaciones teóricas y se trabaja con información que promueve el análisis del compromiso social y la búsqueda de soluciones factibles.

Palabras clave: responsabilidad social, entidades financieras, economía, desarrollo empresarial.

ABSTRACT

Financial institutions at the national level play a significant role in the country's economy, serving as essential pillars for economic development. However, they often show little interest in addressing the social obligations to the communities they serve. As a result, when individuals seek reliable services, they may turn to distant cooperatives that offer greater trust and confidence.

This study aims to analyze the social responsibility of the Rhumy Wara savings and Credit Cooperative in fulfilling its obligations to the community. It is crucial to emphasize to financial organizations that addressing social issues within their environment is part of their institutional responsibilities. Therefore, compliance with these obligations should be a requirement for the benefit of society.

By incorporating social aspects into their daily operations, financial institutions can enhance their credibility. This research employs a descriptive-correlational methodology with a mixed approach, aiming to describe existing phenomena through theoretical explanations and to analyze social commitment while seeking feasible solutions.

Keywords: *social responsibility, financial institutions, economics, business development.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial.....	5
1.2. Análisis de los lineamientos y estándares de la responsabilidad social empresarial en el sector cooperativo.....	7
1.3. Toma de decisiones de la responsabilidad social cooperativa	11
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	16
2.1. Definición de enfoque, diseño y alcance de investigación.....	16
2.2 . Análisis e interpretación de resultados de la investigación	18
2.3 . Análisis de los problemas más significativos	36
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.2. Perfil competitivo de Rhumy Wara	47
3.3. Análisis de la responsabilidad social y sus dimensiones de cumplimiento dentro de la COAC Rhumy Wara	48
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	60

INTRODUCCIÓN

En las empresas financieras se verifican las metas que deben perseguir, al evolucionar con fines económicos a unas altruistamente socio-económicas con un verdadero compromiso moral con la sociedad. La responsabilidad social es una situación que ha incrementado en importancia la última época en consideración de lo ocurrido en los últimos cincuenta años del siglo pasado donde se empezaron a analizar los objetivos económicos de las empresas financieras principalmente.

En la actualidad, la importancia de mantener una relación con la sociedad demanda la atención de las empresas en cuanto a los derechos de la humanidad, tal y como exponen los autores Baltazar (2011) y Limón (2017), quienes consideran que el cuidado ecológico, la ofensiva contra la corrupción, la dignidad laboral y otros beneficios sociales, complementada con la correspondiente presión sobre las empresas para que consideren la variable ética y la conciencia moral en la toma de decisiones, además de los principios y valores universales; de esta manera, la empresa se integra dentro de la sociedad una vez que ha descubierto las necesidades que se requieren satisfacer, hacia donde deben dirigirse los esfuerzos.

Así mismo, el paradigma de las organizaciones para alcanzar un crecimiento económico, social y de relación con el entorno, demanda en la aplicación de estrategias de carácter social que se incluyen como parte esencial del conjunto administrativo, estas relaciones deberían estar establecidas en los valores institucionales como una necesidad emergente a cumplir.

En esta investigación se considera que el trabajo y las actividades sociales expuesta por Mayorga (2013) y los criterios de Osorio (2015), son aquellas que la tienen visión de desarrollo y crecimiento, como parte de un nivel superior de economía con respecto a la competencia. Con esto, las cooperativas desarrollan una planificación adecuada al cumplimiento de las obligaciones sociales presentes y futuras con un desarrollo total en el entorno donde las entidades se desarrollen y muestran ser claves para el crecimiento-cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

Dado lo expuesto, la cooperativa objeto de estudio muestra la carencia de una herramienta de desarrollo económico para la decidir efectivamente respecto al establecimiento de actividades que se deben realizar a favor de la comunidad, esta deficiencia no permite que las personas tengan plena confianza en los servicios y en los procesos que se ejecutan por parte de la organización.

Es así que según la opinión de Pimbo (2016) y Zambrano (2020), la carencia de crecimiento, desarrollo empresarial y aumento económico al no tener relación en las actividades sociales y en las necesidades existentes en el entorno, facilitan que la cooperativa no pueda ofertar rápidamente sus servicios y, sobre todo, tener una adecuada credibilidad por parte de las personas, lo anterior, ha conllevado a que los resultados de la organización sean poco alentadores, y por ende, conduzcan a la cooperativa a una disminución económica, que ha limitado su crecimiento con respecto a la competencia.

En referencia con lo mencionado anteriormente, se ha determinado que la situación negativa que afecta a la institución financiera se asocia con el desarrollo del compromiso social de la misma, el problema planteado se sujeta a la interrogante:

La responsabilidad social tiene una gran importancia en la observación de los compromisos con el entorno de la Institución financiera Rhumy Wara. La hipótesis derivada del problema identificado, reza textualmente entonces: Con el análisis de la responsabilidad social en la observancia de los compromisos con el entorno, se contribuye a la gestión de la Institución financiera Rhumy Wara. Por lo expresado y en función de las metas del trabajo investigativo, se formula el objetivo general del estudio, que establece:

Analizar la responsabilidad social para el cumplimiento de las obligaciones que tiene con el entorno de la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara. Conjuntamente con este propósito global, se establecen los siguientes objetivos específicos para solventarlo.

1. Fundamentar teóricamente la responsabilidad social y el cumplimiento con las obligaciones del entorno, según el criterio de autores.
2. Identificar las normativas, leyes y reglamentos de responsabilidad social para el conocimiento de las necesidades en la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara.
3. Determinar los indicadores para el análisis de la responsabilidad social en la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara.

Justificación de la investigación

La investigación adopta las decisiones de la cooperativa Rhumy Wara, donde se realiza un análisis crítico profundo y teórico de la responsabilidad, para la conformación de resoluciones al detectar las deficiencias que tiene la institución de estudio con un análisis de la relación socio-empresarial, se puede generar herramientas que aportan a la administración de las actividades empresariales con relación a la sociedad en general.

Este proyecto muestra las bondades del compromiso social en las actividades diarias que realiza la institución, para concientizar a las entidades financieras a preocuparse por los asuntos de la comunidad y a las obligaciones existentes en el entorno, ello genera beneficios tanto para las personas como para la entidad financiera, por ende, aumenta la reputación, la confianza de la población y potencia los beneficios laborales de los obreros y de los entes que forman parte de la sociedad, para esto se pretende cambiar el enfoque general de las empresas que apunta hacia el crecimiento económico de sus actividades, con ello se desentiende del principal enfoque para el desarrollo, que son las personas y el bienestar del pueblo.

La responsabilidad social tiene un carácter de utilidad muy grande, el avance económico no depende del uso de los servicios por parte de las personas, sino de las necesidades solventadas, esto ayudaría a comprender que la evolución en el mercado no depende de la apertura de servicios nuevos, sino que lo más importante es involucrarse en la carencias de las personas y el pueblo como punto

clave de trabajo, para esto, se debe recordar que la tarea social no debe ser una obligación sino que debe surgir como un principio fundamental de funcionamiento de la cooperativa.

Al incluir las tareas sociales en las organizaciones se puede garantizar que la credibilidad es cada vez mayor, por eso, se puede asegurar que el crecimiento de las empresas depende de que tan involucradas estén con las personas, en consideración a los aspectos necesarios que deben ser suplidos y en función a la ubicación de la cooperativa, el transcurso de la introducción de la responsabilidad social en las entidades económicas forman parte de los recursos indispensables para demostrar confiabilidad, para esto, es factible la revisión de los balances sociales de la cooperativa, se cuenta con la información pertinente que ha sido otorgada por parte de la organización.

La empresa que ofrece servicios cooperativos, cuenta con una estructura organizacional, sin embargo, no cumple con las normativas de cumplimiento de las estrategias sociales en beneficio de la comunidad.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial

En Ecuador, la responsabilidad social ha pasado a ser el eslabón necesario para conectar a las personas con las empresas, tal y como mencionan Zúñiga (2016) y Babodilla (2017), al estar involucrados en las necesidades existentes, surge la inquietud del buen cuidado del entorno, la estrategia de responsabilidad forma un punto de confianza, lo que provoca que, los clientes confíen en los servicios ofertados por parte de las entidades. Es así que, la obligación social constituye una de las facultades nacientes dentro de las normativas institucionales como una necesidad operacional y no como una obligación al cumplir con estas actividades, para facilitar el camino a seguir, para que las empresas puedan desarrollarse y crecer de manera óptima.

Para cumplir de manera eficaz la responsabilidad social bajo el criterio de Gorrochategui (2019) y Bedón (2023), es necesario que este tema sea considerado por los niveles administrativos de la organización, para esto, debe apreciarse como una estrategia de negocio y del sistema de desarrollo interno de la compañía, por ello, es indispensable que se incluya las herramientas indicadas para el control de las prácticas y el cumplimiento de las obligaciones sociales por parte de las organizaciones.

En América Latina, los principios filantrópicos, en el transcurrir del tiempo, según la opinión bajo el estudio realizado por Falconí (2006) y bajo el criterio de Castillo (2010) y Pino (2012), están encaminados hacia una responsabilidad social más activa, la misma que, se ha llegado a cumplir, tanto dentro de las organizaciones como fuera de las mismas. Debido a esto, gran parte de las acciones sociales en las entidades, han estado basadas en creencias de carácter religioso y ético o moral de carácter individual.

Al respecto, la confiabilidad de las organizaciones crece con respecto a la imagen social que tienen las personas y esto, provoca que sea necesario acudir al uso de los bienes o servicios que las entidades ofertan y las utilicen de forma segura.

En la actualidad, tal y como profundiza Cando (2010) y Cortina (2010) la responsabilidad social cuenta con el apoyo y control de organizaciones locales que proyectan especialidades en las distintas ramas temáticas que se mantienen reguladas y que son útiles para medir la eficiencia y la eficacia en sus actividades y metas organizacionales, además de concientizar sobre el respeto de los compromisos que tiene la organización con el entorno y con el medio ambiente.

Dado lo expuesto, se considera que la inclusión de la responsabilidad social corporativa es una estrategia esencial para la economía, la misma que, se involucra sustancialmente en el desarrollo de actividades de la comunidad, considerándola como un motor indispensable para el óptimo manejo de una cooperativa.

Dentro de las cooperativas se establecen estatutos de responsabilidad social, tal y como manifiestan Pineda (2013); (García, 2014) y (Cajas, 2016), la estrategia para formar un vínculo comercial con las personas y grupos de interés por parte de la entidad es indispensable. Es importante recalcar que las actividades realizadas bajo el aspecto del compromiso social son indispensables; al interior del sector corporativo se muestra los resultados claros del cumplimiento y la presentación de proyectos realizados a favor de la sociedad y que se reflejan en el balance social.

Con relación a lo descrito, se lo puede considerar como el instrumento en el que se especifica de manera detallada el costo y los beneficios que resultarán de las actividades que la organización ha realizado a favor de la sociedad. Se debe recordar, el balance social debe ser presentado en un tiempo determinado a las instituciones de control que en el caso de las cooperativas es la SEPS, dichos documentos deben tener la planificación propuesta por la organización para el proyecto que se realice, debe constar con el lugar donde se realizaron las actividades y el monto económico que fue destinado para que se lleve de la mejor manera cada uno de los lineamientos que se han preparado.

Por otro lado, según el estudio de Gilli (2006); Velazco (2011) y Carrasco (2011), para evidenciar la correcta aplicación de normativas contables con respecto a la responsabilidad social, se han desarrollado herramientas que ayudan a identificar de manera cuantitativa la buena aplicación de los procesos sociales. Las normativas contables que las cooperativas desarrollan e incluyen métodos capaces de manejar con un enfoque certero para la introducción de las normativas y leyes, en tal sentido se recomienda que se deben adoptar resoluciones en la organización y que incluyen prácticas que están a favor de la comunidad.

Los documentos contables cuentan con un orden que se ha preparado al inicio de las actividades, según el análisis de Castillo (2010) y Guerra (2014), la información que tiene relación social, conforma también los activos digitales en las cooperativas y demuestran estar más lejos en la valoración cuantitativa, sino que, también, forman parte de aquellos instrumentos, los que cuidan y controlan la imagen y la reputación de las entidades; para que no sea afectadas por factores que impiden, el avance y crecimiento económico dentro del mercado.

Sobre lo mencionado anteriormente, la información que contiene el balance social, insinúa la verdad y la realidad de la cooperativa, también se proyecta el nivel desarrollo que el balance financiero muestran con respecto a los principios éticos y prácticas honestas que se desarrollan en los diferentes niveles y departamentos de la institución.

1.2. Análisis de los lineamientos y estándares de la responsabilidad social empresarial en el sector cooperativo

No se ha establecido la fecha en la que la responsabilidad social determina sus inicios o su fecha de origen, según el criterio de Milian (2015) y Yagual (2015), su aparición se denota en el siglo XIX en Inglaterra. Si embargo, se establece de manera explícita y formal a mediados del siglo XX, misma que se utiliza en prácticas comerciales y filantrópicas, la visión y desarrollo de los aspectos sociales que van más lejos que demostrar una sencilla labor de humanidad a convertirse en una

acción organizacional que se involucra en las necesidades del entorno y el medio ambiente.

La RSC, según la opinión de Aldana (2016) y Gorrochategui (2019), se considera como la capacidad de generar reconocimiento social para las empresas, por lo cual es el motor esencial para el cumplimiento de expectativas, cualquier entidad además de producir excedentes, deben tener en claro que su trabajo puede afectar, ya sea de manera positiva o negativa, dentro y fuera de la institución, el desarrollo de las actividades, calidad de servicios de los clientes y socios depende de la correcta ejecución de las operaciones que se dan a favor de la comunidad. Por lo cual se denota que en años 70, la responsabilidad social tubo un impulso bastante significativo para quienes pretendían tener un inicio y desarrollo empresarial, buscaban fusionar el capital económico con la fuerza de trabajo de las personas.

Según lo antes mencionado, se debe aplicar buenas prácticas en el uso de los recursos que se disponen dentro de la empresa, optimizar la mano de obra y los materiales aplicados para cada producto, con la meta de provocar una revolución empresarial que muestre un interés en el beneficio social al ofrecer un producto de calidad a un menor costo.

Lo más significativo según el criterio de Parrales (2008); Méndez (2015) y Zúñiga (2016), la responsabilidad social permite el incremento del grado de confianza por parte de los habitantes, en relación a los servicios y productos que las organizaciones ofrecen; se aumenta el sentido de pertenencia que tienen los empleados, su compromiso y disposición al involucrarse en los aspectos sociales.

La comunidad se beneficia en trabajos sociales, educativos, de salud y también en la preservación del medio ecológico para resguardar y cuidar los recursos medio ambientales existentes, en la contribución de un entorno sano.

Las cooperativas incluyen la responsabilidad social en el cumplimiento de su trabajo según la opinión de Rivera (2010); Pineda (2013) y Osorio (2015), se demuestra una mayor eficiencia y aplicación de los valores Institucionales, con el fin de formar

una parte integral en las estrategias de negocio como parte que beneficia tanto a la institución como también a la comunidad, las estrategias económicas deben proyectar a la entidad como un valor agregado a su imagen y la permanencia y desarrollo de la misma en el mercado y su integridad de prestar un excelente servicio ante la competencia.

Sin embargo, con lo antes proyectado hay que recordar que el compromiso social no se trata solamente una teoría, es en este punto donde las organizaciones deben involucrarse en la sociedad, en los asuntos del entorno para alcanzar la facultad de que las entidades financieras se consideren socialmente responsables y confiables.

La responsabilidad social empresarial de acuerdo al trabajo de Carrasco (2011) y Pino (2012), debe estar estipulada bajo los principios fundamentales para su aplicación, los cuales, fueron pactados en los años 90's en la sede de la ONU, dichos estatutos garantizan la sustentabilidad del cumplimiento de requerimientos sociales que están respaldos y orientados a un óptimo desarrollo organizacional y que garantiza que se respetarán en su totalidad los derechos humanos, el cuidado ambiental y de las relaciones con el entorno, los mismos se detallan a continuación:

Tabla 1. Principios de la Responsabilidad Social

Primer Principio	Ayuda y respeto de los derechos personales
Segundo Principio	No tener complicidad de abuso
Tercer Principio	Apoyar los principios de la libertad social
Cuarto Principio	Erradicar el trabajo forzado e ineludible
Quinto Principio	Eliminar el trabajo de menores de edad
Sexto Principio	Eliminar la segregación social
Séptimo Principio	Apoyar el enfoque de prevención ecológica.
Octavo Principio	Promover la responsabilidad sobre el medioambiente
Noveno Principio	Promover la propagación de tecnologías en pro del medio ambiente.
Décimo Principio	Actuar contra la corrupción

Fuente: tomado a partir de Carrasco (2011).

La responsabilidad social según del criterio de Baltazar (2011) y Ruiz (2015), las diferentes ramas de estudio y aplicación práctica en la obtención de valores

monetarios en el mercado, sus actividades no se llevan a cabo en un modelo ya establecido. Debido a esto, no existen una normativa específica que determine los parámetros y estipulaciones para el buen manejo de las relaciones sociales, y su inclusión de manera voluntaria en las actividades detectadas dentro del entorno.

Sin embargo, en base el criterio de Vela (2024), las organizaciones consideran muchas normativas y reglamentos existentes que dependen del lugar donde se ubican para la aplicación de la responsabilidad social, y estructuran un modelo social contable, el cual debe contar con estándares de eficiencia y eficacia, que generen un buen nivel de crecimiento monetario que, beneficie a la cooperativa y muestre una buena proyección de la correcta aplicación de procesos en la comunidad.

Es verdad que en la actualidad no existen normativas rígidas que obliguen a las organizaciones financieras bajo el criterio de Castillo (2010) y Aguirre (2011), la práctica continua de la responsabilidad social y mucho menos al incluirla en sus actividades como un requisito esencial para su desarrollo. Sin embargo, las entidades de intermediación financiera sujetas a las normativas de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), desde el 2011 se les ha mostrado la obligatoriedad de incorporar y disponer de un balance social en sus documentos, con el fin de evidenciar que el crecimiento de las cooperativas se dé juntamente con el cumplimiento de las obligaciones sociales requeridas por la ley.

Dado a esto, los modelos de responsabilidad social que las organizaciones se plantean involucran un trabajo constante y permanente, con base a la inclusión de la entidad en el sistema social. Con la esperanza que a largo plazo se considere normal la ayuda hacia las actividades planteadas con la comunidad, se muestra un impacto satisfactorio cuando una cooperativa se muestra socialmente responsable.

1.3. Toma de decisiones de la responsabilidad social cooperativa

Tabla 2. Definiciones de Responsabilidad social

Autor	Año	Detalle
Rivadeneira.	2006	Herramienta administrativa útil para consolidar los valores sociales de una empresa por medio de un informe cualitativo, considerado como un procedimiento de información empresarial para la comunidad.
Ley Francesa	1977	Instrumento de comunicación general con enfoque retrospectivo, basado en indicadores sobre el ambiente social interno
Global Reporting Initiative	2010	Es un estado que informa sistemáticamente las acciones de responsabilidad social, como método de información a los involucrados con la organización.
Correa J.	2007	Herramienta para evaluar y medir en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de las políticas sociales dentro de una organización.

Fuente: tomado a partir de Ordoñez (2022).

Según este análisis se muestra que los balances sociales se aplican con el propósito de crear un conjunto de datos con la información de carácter social, el mismo que dispone de un formato atento a cambios constantes y depende de la empresa en la que se requiere trabajar. A continuación, se proyecta los diferentes balances sociales según el criterio de varias opiniones obtenidas para este estudio.

Tabla 3. Tipos de Balance Social

Modelo	Detalle
Red Pacto Global Naciones Unidas	Basado en un modelo que engloba datos cualitativos, organizados en cuatro ejes y diez principios que consideran la importancia del pacto social.
Global Reporting Initiative (GRI)	Es una de las técnicas más comunes en las organizaciones, sirve para determinar la sustentabilidad. Considera los ejes económico, social y medioambiente.
Metodología de la SEPS basada en la integración	Reconoce los 8 principios de la LOEPS y 10 principios del BV., su aplicación, facilita el procesamiento de los datos por medio de estadística descriptiva para evidenciar la aplicación de estrategias de transparencia social.
Alianza Cooperativa Internacional (ACI)	Emplea 7 principios basados en el apego voluntario, autonomía, independencia, capacitación y colaboración entre empresas y su compromiso permanente.
Instituto ETHOS	Orienta la RSE por medio de datos que constaten el nivel de consecución de las actividades aplicadas, estas demostrarán un carácter social de responsabilidad.

Fuente: tomado a partir de Cajas (2016).

Con lo antes expuesto, se muestra que la presentación del balance social indica un carácter y enfoque descriptivo con especulaciones y estándares normativos para

su cumplimiento, esto se da con el fin de conocer los estatutos que se han incluido en el compromiso social dentro de la empresa.

Hoy en día según el análisis de Zambrano (2020) y Aldana (2016), la proyección del balance social se detalla en la aplicación de los datos e instrumentos que provocan un sistema de evaluación, en el cual se percibe los resultados del modelo de responsabilidad social aplicado. El mismo, que indica el desarrollo continuo de las organizaciones y el avance adecuado de sus actividades.

Para la aplicación de uno de los modelos de balance social, depende específicamente del grado de crecimiento de la cooperativa y el excelente manejo de los documentos que se dispone en la cooperativa y según la opinión de Guerra (2014) y Milian (2015), cuando se considera el nivel de las cooperativas con respecto a la segmentación a la cantidad de procesos y desarrollo que la empresa, por lo que, las cooperativas de segmento grande, manejan de manera consciente y adecuada la importancia de las sociedades para conseguir resultados.

La preocupación por los asuntos sociales, tiene muchas características que están relacionadas con el tema de la religión, la medicina, la filosofía, y otras ramas de investigación según el criterio de Madera (2021) y Ordoñez (2022), la tarea de resolver las necesidades de la población está sustentada por entidades y organizaciones que están involucradas y comprenden el cumplimiento de este propósito, con lo antes mencionado se considera que la sociedad necesita influir en la visión del mundo por medio de la gestión universitaria, para alcanzarlo, el sistema a destinado a profesionales competitivos, para llegar a la instituciones por medio conferencias y seminarios motivacionales, se desarrolla con un sistema especializado en destrezas y valores que deben ser reflejadas en la sociedad.

Según lo antes mostrado y bajo la opinión de Babodilla (2017) y Madera (2021), este enfoque exige que dentro de las organizaciones se realice un manejo administrativo adecuado, que va desde el estudio hasta la alineación de un sistema que forje proyectos en beneficio de la sociedad, por ende, esto ayudará a enfocarse en la atención de las necesidades sociales con dirección hacia una moral y la

adquisición de la ética social que aporte beneficios a una organización, en esta responsabilidad.

De acuerdo con los afamados Koontz y Weihrich, a inicios del 1900, se establece que la misión de la empresa privada es exclusivamente el desarrollo económico, pero, la evolución de las sociedades, evidencia cada vez más, las necesidades que adolecía, con manifestaciones comunitarias por la época de los 60's encabezadas por los activistas sociales, quienes cuestionaron el objetivo económico (obtener ganancias) de las organizaciones, ya sea por la injerencia de estas organizaciones o como resultado de la propia evolución social, las organizaciones han cambiado su perspectiva y en la actualidad, ha pasado a ser un factor de cambio con un fuerte impacto social.

Al respecto, se denota que, las organizaciones sobre su entorno, en la actualidad, es definitivo, lo que promueve que, la concepción de las personas sobre las entidades económicas también varíe en su conjunto, y se abandone el criterio de que estas organizaciones están llenas de personas sin escrúpulos, y en su lugar se piense en ellas como instituciones socioeconómicas comprometidas con la responsabilidad social.

Se sobrentiende que la finalidad de una entidad según el enfoque de Gilli (2006) y Limón (2017), se orientan hacia las utilidades económicas, pero corresponde preguntarse, si al ser efectiva en cuanto al flujo económico y a la vez, participar en el concierto empresarial, afecta a la sociedad o a los clientes propios y si aún en esta situación, puede ser considerada responsable porque apoya algún programa altruista. Debido a los cuestionamientos mencionados, encuentran asidero y de hecho son respondidos por la adopción por parte del organismo de una cultura de convenio social.

Lo antes mencionado indica que la perspectiva de la RSC debería ser entendida como un compromiso voluntario, una filosofía que orienta todas las acciones, un estilo de vida que vela por el bienestar común, consiste de entender y aceptar voluntariamente la responsabilidad con los deberes que aparecen cuando se valora

a la especie humana como sujetos de derecho, con el fin de lograr una economía general autosustentable, integradora y humana.

El pacto universal según la opinión de Baltazar (2011) y Beltrán (2010), se ubica a la responsabilidad social por encima de un acto filantrópico, se percibe este compromiso como un acto voluntario basado en principios moralistas de administración y dirección empresarial en ayuda a solventar desafíos sociales que sobrepasan el término inmediato del ente u organismo, este compromiso a la vez debe ser un enlace entre los sectores; privado, los gobiernos y la sociedad civil, para revertir el concepto tradicional de cultura empresarial. La RSE involucra a la ética, el fundamento sustantivo que aprovisiona instrumentos para tratar la “*complicación ética*” en la adopción de resoluciones. Bajo esta premisa y de acuerdo con Hill y Jones, reconocidos autores en RSE:

“Cuando las instituciones juzgan sus decisiones desde un plano ético, debe haber una motivación que apoye la adopción del curso de labor para mejorar la situación de bienestar comunitario concomitante con el hecho de que la empresa alcance sus objetivos socio-económicos, la adopción de la ética aplicada, como el hallazgo y aplicación de principios y normas generales para la sociedad”.

Actualmente, según la concordancia de criterios de Koontz y Weihrich (2008), los argumentos de la atención se centran en los factores a considerarse para la toma de decisiones: el ámbito estrictamente personal o el apego a la conciencia ética lograda por la comunidad, es decir que la toma de decisiones está influenciada por las necesidades sustantivas a satisfacer; en el mejor de los casos, los encargados responderán a los principios aprobados socialmente y priorizarán a los más relevantes.

En definitiva, la toma de decisiones es medular, donde lo principal es determinar la manera para conseguir decisiones válidas para la comunidad, para ello se puede echar mano de la *ética dialógica*: el racionalismo comunicativo que toma en cuenta a los perjudicados por una normativa para llegar a acuerdos por medio del diálogo que identifican los procedimientos morales y correctos, segundo, el *racionalismo*

estratégico en consideración de los demás participantes como canales para sus propios fines.

En segunda instancia, bajo el argumento de Marcel (2011) y la opinión de Easen (2021) y Ordóñez (2022), en la naturaleza de lo ético, existen dos técnicas o procedimientos para orientar racionalmente las resoluciones: mediante la cordura. Aquella facultad que permite decidir en función de las metas definitivas, o elegir en función del derecho vigente y las convicciones morales imperantes. Lo dicho, determina la jerarquía que logra en la adopción de resoluciones éticas, el respeto a la opinión y el razonamiento cabal.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se registra lo dispuesto en la segunda meta propuesta para la investigación que es, identificar las normativas, leyes y reglamentos de responsabilidad social para el conocimiento de las necesidades en la COAC Rhumy Wara.

2.1. Definición de enfoque, diseño y alcance de investigación

La investigación aplica la metodología descriptiva – correlacional con un enfoque cualitativo, debido a que, se proyecta en mostrar los procesos, pautas y lineamientos, que abordan los diferentes requisitos para el control y ejecución de la responsabilidad social, misma que pretende dar solución a las carencias encontradas en la institución de estudio, para esto, se pretende valorar de manera general la realidad temática de la cooperativa, con una revisión de los documentos que reflejen el grado de compromiso social aplicado y ayuden en la adopción de resoluciones al interior de la cooperativa.

Por otro lado, se menciona que los medios para el logro de esta investigación son de carácter contextual, descriptivo y analítico, que, una vez desarrollados, dan como resultado al reconocimiento, adaptación y desarrollo de diferentes estrategias para la aplicación de un diseño de gestión que favorezca el desarrollo de la imagen social del organismo y, en consecuencia, incida en su desarrollo económico.

La población de estudio tiene la visión de corresponder a clasificación de las intermediarias financieras, sobre todo en el segmento cuatro del cantón Pelileo, la misma que esta detallada en el boletín emitido por la Superintendencia (SEPS), la institución financiera fue seleccionada en relación con las normativas vigentes, para esta investigación se cuenta con los datos informativos sobre la gestión en la COAC Rhumy Wara:

Tabla 4. Cooperativa de Ahorro y Crédito segmento 4

Entidad	Segmento
RHUMY WARA LTDA	4

Fuente: tomado a partir de SEPS (2021).

Población objeto de estudio

Tabla 5. Grupo Administrativo – Rhumy Wara

Departamento	Personas
Gerente	1
Contadora	1
Asesor de Crédito	2
Cajero	1
Vigilancia	1

Fuente: tomado de Cooperativa Rhumy Wara (2024).

La combinación de varios métodos es característica de la investigación dentro del paradigma crítico-propositivo, es así que el diagnóstico del problema en la cooperativa Rhumy Wara, empleó un formato analítico en el desglose del problema y uno deductivo para la extracción de la información significativa respecto al compromiso social, las técnicas de la observación documental y la encuesta *in situ*, fueron definitivas para el levantamiento de la información, junto con las técnicas mencionadas, los instrumentos correspondientes, empleados para levantar la información son, a saber; los registros de balance social y cuestionarios de preguntas abiertas de selección simple, cuya confiabilidad queda determinada por el organismo emisor del estado, en este caso la SEPS.

El Procesamiento y análisis de la información, emplea la estadística descriptiva con el uso de polígonos de frecuencia y un análisis comparativo sobre la eficiencia en cada *ítem* valorado del balance social. Determinación de los aspectos más relevantes del compromiso social en la COAC Rhumy Wara.

Para lograr efectivamente el análisis de la responsabilidad social de la COAC Rhumy Wara, se ejecuta un cuestionario en la sede de la cooperativa, con el objeto

de lograr resultados acordes a los objetivos de investigación planteados, estos resultados se detallan a continuación.

2.2. Análisis e interpretación de resultados de la investigación

En el siguiente apartado, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a los ejecutivos de la COAC Rhumy Wara, en relación con la aplicación de la responsabilidad social corporativa, el análisis se lleva a cabo por medio de la apreciación de los polígonos de frecuencia y la relación proporcional de las respuestas en escala Likert, comparadas con el contexto y la teoría de referencia.

Es importante incluir el compromiso social como una estrategia administrativa que considera que es necesario involucrarse con la sociedad para una mayor acogida por parte de los clientes, la integración de la cooperativa con la comunidad es considerada como uno de los aspectos más trascendentales de la administración financiera y en particular del Cooperativismo, el mismo que se emerge como una alternativa definitiva y eficaz para potenciar las circunstancias de vida de la sociedad. Las respuestas obtenidas de los ejecutivos manifiestan un apoyo total (100%), a la necesidad de incluir el compromiso social en su estrategia y en sus tareas administrativas.

La responsabilidad social corporativa relaciona los actos públicos con las actividades diarias de una empresa, al involucrar las obligaciones sociales con la organización financiera, el apoyo para los actos públicos demuestra una importancia alta (66.7%) o media, en menor porcentaje (33.3%); esto permite facilitar la ejecución de la doctrina y los parámetros del cooperativismo, para promover la cooperación, la colaboración permanente de los miembros y la solidaridad. Ampliar el ámbito de participación y fortalecer la integración, para involucrar a más personas en las cooperativas y fomentar su crecimiento y sostenibilidad.

El nivel de importancia que conlleva el cumplimiento de la responsabilidad social en la cooperativa Rhumy Wara es mediano (83.3%); debido a que no se involucran en las diferentes categorías de carencia social, indicadores como: la inclusión de la

población vulnerable, nivel de apertura, monitoreo democrático, grado de involucramiento de los socios, participación económica, reciprocidad y crecimiento sostenido, independencia, capacidad para crear y readaptar productos y servicios, consolidación de la entidad en concordancia con el aporte al desarrollo local, desarrollo integral persona – entidad y otros.

La economía de una organización está enlazada medianamente con los aspectos sociales que involucran el crecimiento institucional (83.3%), la cooperativa solo pretende potenciar el uso de sus servicios y no muestra tener el interés necesario de formar un vínculo con los clientes, al preocuparse por las necesidades existentes en su entorno, por lo que su reputación depende de tan involucrada está en los asuntos sociales.

El prestigio de la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, depende del interés que tenga la organización en la sociedad, esta idea es apoyada por el 83.33% de los directivos, quienes piensan que, este aspecto de la administración tiene una elevada importancia, por otro lado, el 16.77% mencionan que la importancia de esta asociación es media, en ambos casos, solamente se puede afirmar categóricamente que la reputación organizacional, depende del interés social.

Para la cooperativa es indispensable destinar un valor económico para programas de ayuda en la comunidad, que podría determinar el buen impacto de la organización y en la sociedad, la designación de un capital económico para ayuda social que incluye programas de ayuda en la comunidad es importante, a largo plazo, produce beneficios para la cooperativa y para sus trabajadores, esta estrategia muestra la preocupación que se tiene dentro de la organización con el entorno donde está ubicada y desarrolla sus actividades la empresa.

Los créditos que obtienen los deudores dentro de la cooperativa, son invertidos en gran parte, en sus negocios, ante la presencia de catástrofes naturales, estos se estancan y limitan la puntualidad en los pagos. Sobre el mismo aspecto, las deficiencias operativas, en la actividad económica, limitan el flujo de efectivo y con ello altera la acción de las sociedades financieras. La incomunicación y las pérdidas

humanas también requieren de inyecciones sustanciales de recursos. En estas situaciones, la ayuda es de mayor impacto, beneficia a comunidades enteras.

Dentro de su trabajo como conjunto, y después de haber reconocido los beneficios que otorga la responsabilidad social tanto para la organización, como para la comunidad, la primera debe enfocarse en fortalecer la responsabilidad social, por exigencias de la superintendencia, deben monitorearse los esfuerzos en este campo, lo que representa cierta categorización y aporte a la imagen institucional y sobre todo al sistema cooperativo. Quizá la pasividad o el conformismo con lo actuado en el pasado, o la ausencia de destrezas en el campo de la evaluación social sean las razones que han limitado estas consecuciones.

Con el crecimiento institucional, se deberá velar porque la responsabilidad social, no se limite a una persona o comisión, sino a un departamento bien organizado, más aún, en consideración que el trabajo en esta área incide en la imagen de la COAC, por ende, en su marketing y en la pregnancia de la marca, son varias entonces las aristas que debe saldar la división encargada de la RSC, lo que amerita un trabajo denodado y un enfoque cualitativo.

La cooperativa debe seguir en consecuencia, el esquema general del proceso administrativo, que inicia con la planificación hacia un diagnóstico y orientación estratégica, estas premisas conllevan a considerar que, un trabajo en serio deberá anclarse en un proceso integral y minucioso. Para la cual, se debe destinar una persona encargada para el cumplimiento de obligaciones sociales que sirva de regulador, que permita monitorear el desempeño realizado y establezca premios y sanciones a los ejecutivos involucrados.

La cooperativa Rhumy Wara no está obligada a presentar balances sociales, con lo que desde el ámbito legal no sería necesario invertir recursos en este esfuerzo, sin embargo; el reconocimiento social, si es indispensable para que una organización sea competitiva, tenga un mayor impacto y por ende tienda al desarrollo, esta última razón tiene gran peso a la hora de decidir sobre la inclusión o no del compromiso social como elemento de la gestión integral. Estas

necesidades ayudan a mantener de forma permanente la gestión referente a la vinculación con la comunidad como motor que sustenta el funcionamiento de la entidad, a estas alturas, queda muy claro que es una necesidad latente e indispensable realizar los esfuerzos necesarios para garantizar un trabajo eficaz dentro de la responsabilidad social.

Dado que los informes con respecto a la responsabilidad social solo pueden surgir como evidencias de los resultados de una gestión, concomitantemente, la postura de las autoridades de la COAC Rhumy Wara, es hacia la gestión social, su monitoreo, valoración y evaluación voluntaria y unánime; las autoridades institucionales comprenden la importancia de contar con este recurso para impulsar el desarrollo institucional.

La credibilidad institucional constituye una prueba de funcionalidad de las organizaciones, pues desarrolla en las personas la certidumbre alrededor de la pertinencia y el valor social de la empresa, consiste en una evaluación de las instituciones bajo las propias expectativas particulares de cada individuo y la población en su conjunto. Algo tan trascendental, entonces, para el reconocimiento de la cooperativa, impulsa a los administradores a orientar sus respuestas afirmativas a favor de la gestión y responsabilidad social.

Aquellas entidades con las que se pueda contraer alianzas estratégicas para el cumplimiento potencial de la responsabilidad social y que son afines a la institución financiera como asesoras y demás; o a aquellas que están comprometidas con el servicio social, como fundaciones, municipios, juntas parroquiales, asociaciones y otras, son una de las mejores opciones a aplicar por parte de la cooperativa, con una visión más amplia se puede provocar un mayor impacto social.

La presión social en la mayoría de las ocasiones suele incrementar la eficacia, y reducir los tiempos de entrega o al menos cumpliéndolos de manera rigurosa. El mencionado es el verdadero interés del personal administrativo, que se cumplan los tiempos establecidos para proyectar las estrategias correctivas y posteriores de cumplimiento social.

Para evidenciar el cumplimiento de la responsabilidad social es posible que actividades realizadas en ayuda social se vean reflejadas en los balances, los mismos que ayudan a cumplir con los indicadores propuestos por la SEPS. Ese mínimo de acciones, pero de gran impacto son importantes para elevar la imagen social de la cooperativa, la principal función del balance social, es confrontar los efectos positivos de los negativos, resultantes del desempeño realizado por parte de la organización.

A continuación, se exhiben los *ítems* más relevantes de cumplimiento, o no; de los aspectos del balance social, de responsabilidad de la Cooperativa Rhumy Wara (07/05/2024), regulados por la SEPS:

Tabla 6. Nivel de Apertura

Código	Indicador – Muestra de servicios disponibles	Cumplimiento	
		Sí	No
P101	Porcentaje de socios activos	X	
P102	Proporción del valor de certificados de aportación vs. SBU	X	
P103	Proporción de socias femeninas	X	
P104	Proporción de socios del área rural	X	
P105	Proporción de socios de minorías étnicas	X	
P106	Proporción de socios con bajos ingresos	X	
P107	Porcentaje de agencias que cuentan con instalaciones adecuadas para el acceso a personas con discapacidad		X
P108	Manuales y procesos acorde a la inclusión de población frágil, aprobados y actuales	X	
P109	Proporción de socios discapacitados		X
P110	Promedio de ahorros	X	
P111	Proporción de saldo de cartera de crédito orientado a mujeres	X	
P112	Proporción de créditos aprobados por valores menores o iguales al SBU	X	
P113	Proporción del saldo de cartera de crédito orientado a personas de la zona rural	X	
P114	Porcentaje de créditos otorgados a personas que residen en zonas rurales	X	
P115	Porcentaje de créditos otorgados al segmento de microcrédito	X	
P116	Desembolsos de CDH		X
P117	Pagos de BDH		X
P118	Valor medio de créditos asociativos		X
P119	Valor medio de microcrédito	X	
P120	Porcentaje de menores propietarios de cuentas de ahorro	X	
Total		15	5
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	75%	

Fuente: tomado a partir de COAC Rhumy Wara (2024).

El cumplimiento en el indicador mencionado, debe destacar que, los aspectos importantes como el acceso universal para personas discapacitadas, la proporción

de este tipo de personas vulnerables aceptados como socios, los desembolsos y pagos de BDH, así como el promedio en créditos asociativos, juntos suman el 25% de incumplimiento en el factor de inclusión social.

Los resultados obtenidos permiten detectar aspectos que cuantitativamente suman apenas $\frac{1}{4}$ del total de indicadores valorados, pero que, si se los analiza en cuanto a la magnitud social y se los compara con la normativa mundial de acceso de las personas con capacidades especiales a todos los servicios e instituciones sin restricción, se puede manifestar sin temor que el descuido en estos indicadores aparentemente simples, puede ser motivo de cuestionamiento hacia la imagen social de la COAC Rhumy Wara.

Tabla 7. Participación de asociados

Código	Indicador – Democracia en elección de delegaciones corporativas	Cumplimiento	
		Sí	No
P201	Proporción de socios o emisarios que participan en Asambleas Generales	X	
P202	Proporción de emisarios que tercián en elecciones (por agencia)	X	
P203	Proporción de socios que tercián en elecciones de emisarios	X	
P204	Proporción de féminas en Consejos	X	
P205	Proporción de féminas representantes	X	
P206	Proporción de vocales originarios de zonas de influencia		X
P207	Presencia de jóvenes en los órganos directivos	X	
P208	Proporción de vocales que pertenecen a etnias minoritarias	X	
P209	Estrategias democráticas renovadas	X	
P210	Manuales y procesos de acuerdo a la colaboración en democracia aprobados y renovadas	X	
P211	Proporción de asociados asistentes a Asambleas pertenecientes a grupos importantes		X
Total		9	2
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	81,81%	

Fuente: tomado a partir de COAC Rhumy Wara (2024).

El cumplimiento de los aspectos correspondientes a la clasificación denominada “control democrático”; donde a la vez destacan dos aspectos que no han sido cuidados a cabalidad, estos son, el porcentaje de vocales originarios de zonas de influencia y la proporción de asociados asistentes a Asambleas pertenecientes a grupos importantes.

Los dos indicadores citados al final del párrafo anterior, involucran tanto a los habitantes de la zona de influencia en la cual se ubica la COAC Rhumy Wara, como también a participación de socios en las asambleas, ambos aspectos relativos a personas, se muestran negativos en cuanto a la gestión administrativo-financiera.

Tabla 8. Reciprocidad y desarrollo sostenido por medio de grados de aprobación debidamente adaptados

Código	Indicador – Crecimiento bajo cumplimiento de estándares	Cumplimiento	
		Sí	No
P301	Proporción de capital vs. Patrimonio	X	
P302	Reservas de cada afiliado	X	
P303	Reserva social por asociado	X	
P304	Fondo no repartible de reserva legítima por socio	X	
P305	Proporción del presupuesto anual destinado a balance social	X	
P306	Porcentaje de gastos administrativos vs. gasto total	X	
P307	Proporción de negociaciones por periodo		X
P308	Media de tasas activas y pasivas por intervalo de valor	X	
P309	Proporción de fondos originado en socios vs. total de fondeo	X	
P310	Proporción de pasivos vs. el patrimonio	X	
P311	Mantiene renovada la norma y los procesos de previsión sobre lavado de activos vs. la procedencia de fondos	X	
P312	Proporción de afiliados que mantienen montos en certificados de aporte inferiores al establecido en el Estatuto		X
P313	Proporción de afiliados con participación superior al 5% del capital social		X
Total		10	3
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	76,92%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

La cooperación económica muestra un nivel de cumplimiento del 76,92%, se distinguen tres sucesos que afectan a la gestión en esta clasificación y que, se corresponden con el 1/3 de cada tres indicadores y son; el porcentaje de negociaciones por periodo, el porcentaje de afiliados que mantienen montos en certificados de aporte inferiores al establecido en el estatuto y la proporción de afiliados con participación superior al 5% del capital social, que indudablemente son decisivos en cuanto a la gestión financiera de la COAC Rhumy Wara.

En adición a lo mencionado, claramente el porcentaje de negociaciones por período y el porcentaje de afiliados con una participación importante sobre el capital social de la cooperativa, no han recibido la importancia que merecen y definitivamente son negativos para la gestión financiera global.

Tabla 9. Capacidad de creación y adaptación de productos y servicios

Código	Indicador – Respuesta inmediata a la necesidad existente	Cumplimiento	
		Sí	No
P401	Productos bancarios desplegados por la cooperativa de acuerdo a la misión y principios de la entidad	X	
P402	Productos bancarios impulsados por la cooperativa para personas frágiles	X	
P403	Mantiene actualizadas las estrategias para bienes y servicios financieros	X	
P404	Proporción de ingreso a productos financieros de socios rurales	X	
P405	Proporción de bienes financieros financiados con persuasión de los socios	X	
P406	Transacciones realizadas por personas vulnerables	X	
P407	Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables	X	
Total		7	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Sin duda alguna, los indicadores de autonomía e independencia para la creación y adaptación de productos y servicios son definitivos en relación a la imagen social de la COAC Rhumy Wara y es tan cierta esta afirmación que la capacidad para crear y/o adaptar ciertos productos de acuerdo con la identidad y filosofía propios, le garantiza autenticidad e incrementa la pregnancia de la marca en la sociedad.

En la institución estudiada en este trabajo investigativo, se despliega con éxito la gestión en esta clasificación específica sin dejar espacio para el cuestionamiento.

Tabla 10. Generación de planes de auditoría

Código	Indicador – Evaluación periódica de actividades	Cumplimiento	
		Sí	No
P408	Proporción de logro de actividades levantadas con riesgo alto y crítico definido en los Informes de auditores externos		X
P409	Proporción de logro de las estrategias con riesgo alto y crítico registradas en los informes de auditores internos o por el PCV		X
P410	Proporción de cumplimiento del plan operativo de trabajo de auditoría interna o PCV	X	
P411	Modelo y reglamento en procesos actuales y específicos a las medidas de control interno	X	
P412	Políticas y procesos para contratar auditores internos y externos	X	
P413	Políticas y procesos para la elección y designación de la comisión de vigilancia.	X	
Total		4	2
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	66,67	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Los planes de auditoría muestran un nivel de cumplimiento importante (66.67%), no es, a la luz de los números, tan satisfactorio. El 33.33% de los indicadores se orientan tanto al porcentaje de logro de actividades levantadas con riesgo alto y crítico definido en los Informes de auditores externos, como también al indicador de porcentaje de logro de las estrategias con riesgo alto y crítico registradas en los informes de auditores internos o por el PCV.

Es interesante que ambos indicadores consideren factores de riesgo, evidenciados por autoridades auditoras externas, por lo que, los resultados no pueden ser manipulables por agentes de la COAC Rhumy Wara, considerándolos confiables en un alto porcentaje y simultáneamente preocupantes.

Tabla 11. Transparencia de la información

Código	Indicador – Veracidad de cumplimiento	Cumplimiento	
		Sí	No
P414	Medios de difusión utilizados por la entidad para dar a conocer los costos de los servicios	X	
P415	Proporción del cálculo en recursos para promover la honestidad de la información	X	
P416	Reuniones anuales efectivas por los miembros del CAD	X	
P417	Reuniones anuales efectivas por los miembros del CV	X	
P418	Asambleas generales efectivas	X	
P419	Proporción de socios o delegados que participan en parlamentos generales	X	
P420	Proporción de los elementos del CAD que participan en sesiones	X	
P421	Proporción de los miembros del CV que participan en sesiones	X	
P422	Procedimiento para estimar la tasa de interés efectiva por año	X	
P423	Procedimiento para cálculo de tasa de interés pasiva	X	
P424	Precios de servicios bancarios establecidos	X	
P425	Límites de aranceles de interés para bienes de colocación conforme a lo establecido por el BCE	X	
Total		12	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

El desarrollo particular social de una comunidad comprende varios ámbitos de actuación y por ende resulta altamente importante el apoyo de la empresa y en este caso de la COAC Rumhy Wara; entre el abanico de posibilidades de colaboración para el desarrollo local se puede hablar del compromiso con la sociedad, el desarrollo económico y cultural; generar un clima de cooperación, motivación y

participación de los trabajadores y sobre todo el derecho de los clientes y consumidores de los servicios que ofrece la organización.

Tabla 12. Seguridad de la información

Código	Indicador – Salvaguardar los documentos disponibles	Cumplimiento	
		Sí	No
P426	Identificación y reajuste de líneas de transacción	X	
P427	Estrategias de autonomía y segregación de funciones	X	
P428	Banco de datos de directivos de la empresa	X	
P429	Pactos de privacidad con todo talento humano de la entidad	X	
P430	Estrategas, procedimientos, etapas y metodología para la gestión	X	
P431	Planificación a perennidad del negocio de la entidad	X	
Total		6	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Análisis

El desarrollo de la entidad en función del aporte al progreso local, también destaca a un factor clave de la relación empresa-entorno, la puntuación que ha adquirido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, en esta clasificación es del 100%.

El progreso local es análogo al desarrollo particular y es posible que compartan los mismos intereses y en adición tomar en cuenta también el cuidado ambiental que es parte de la responsabilidad social, siendo el entorno ambiental el asiento de todas las actividades humanas, tanto las económicos, sociales, culturales y otras, por ello cabe destacar que, en este componente, los datos recopilados del balance social son positivos en su totalidad.

Tabla 13. Cumplimiento de Responsabilidad Social

Código	Cumplimiento
P401-407	100.00%
P408-413	66.67%
P414-425	100.00%
P446-431	100.00%
Promedio	91.67%

Fuente: Tomado de Seps (2010)

El porcentaje de cumplimiento del indicador 91.67%

Tabla 14. Clasificación: Desarrollo Integral

Código	Indicador – Planificación de actividades	Cumplimiento	
		Sí	No
P501	Plan anual de entrenamiento sobre EPS	X	
P502	Proporción de entrenamiento efectivo en EPS	X	
P503	Proporción de adiestramientos sobre EPS dirigidas a ejecutivos	X	
P504	Proporción de adiestramientos sobre EPS dirigidas a socios o delegados	X	
P505	Proporción del cálculo orientado a entrenamiento sobre EPS	X	
P506	Proporción de observancia al presupuesto en entrenamiento sobre EPS	X	
P507	Proporción de delegados entrenados sobre EPS	X	
P508	Proporción de ejecutivos entrenados sobre EPS	X	
P509	Proporción de afiliados adiestrados sobre EPS	X	
P510	Proporción de satisfacción sobre entrenamiento efectivo a socios, delegados y empleados	X	
Total		10	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

El desarrollo integral persona-entidad y con respecto al nivel de entrenamiento de los involucrados a saber, asociados, delegados, vocales, representantes, funcionarios y otros; el levantamiento de los datos, evidencia que los factores mencionados se cumplen a cabalidad.

El nivel de entrenamiento es parte de la administración global y en particular, de la gestión del talento humano, como tal, es motivo de tranquilidad para la COAC, que se esté manejando de la manera adecuada la responsabilidad social.

Tabla 15. Formación en principios y valores

Código	Indicador – Base cooperativa	Cumplimiento	
		Sí	No
P511	Programación anual de entrenamiento y capacitación sobre fundamentos sociales y valores		X
P512	Proporción de afiliados, representantes y ejecutivos entrenados sobre fundamentos sociales y valores		X
P513	Proporción de satisfacción sobre entrenamiento efectivo a socios, representantes y ejecutivos		X
Total		0	3
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	0%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Los principios y valores, son parte de la Filosofía Institucional, la evidencia que en el componente de desarrollo integral persona-entidad, el aspecto ético no ha sido monitoreado a cabalidad por parte de los ejecutivos de la COAC Rhumy Wara.

Los indicadores en esta parte provocan preocupación, pues, aunque existan buenos indicadores para las variables entrenamiento del personal y preocupación por el desarrollo local, la ética, es determinante para el juicio de la sociedad. Personeros deshonestos, corruptos y faltos de ética, atentan contra la imagen empresarial de las instituciones y afectan también irreversiblemente la credibilidad de las personas.

La organización patrocinadora de esta investigación, la COAC Rhumy Wara, debe enfocarse más enfáticamente e invertir una mayor cantidad de esfuerzos en encaminar los principios y valores, y que se exija su cumplimiento por parte de todos los involucrados.

Tabla 16. Preparación de delegados a instancias de gobierno

Código	Indicador – Personal responsable	Cumplimiento	
		Sí	No
P514	Planificación por año de programas de entrenamiento de futuros delegados		X
P515	Proporción de afiliados capacitados en formación para futuros representantes		X
P516	Proporción de afiliados que ascienden los órganos de gobierno		X
Total		0	3
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	0%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Se distingue una total desazón, pues el 100% de los indicadores son negativos en cuanto a las prácticas relativas a la preparación del recurso humano específico para ciertas áreas, en especial para las instancias de gobierno de la COAC en cuestión y de la misma manera, los vocales de comisiones.

Los resultados presentados son desconcertantes, sobre todo por el hecho de que la preparación, que se muestra deficiente en el reporte, no refiere a cualquier tipo de ejecutivo de nivel medio u operativo, sino que quienes no están preparados adecuadamente para asumir, son los candidatos a los altos mandos y/o sus suplentes.

Está claro que, en este componente referido a la preparación del personal, no se han presentado resultados lógicos, pues se hubiese esperado que se priorice la

capacitación hacia los ejecutivos de nivel administrativo y directivo, dejando en segundo lugar a diferentes tipos de asociados y colaboradores, ello incluye también, delegados, representantes sindicales, funcionarios y otros.

Tabla 17. Capacitación en generalidades del sector EPS

Código	Indicador – Reglamentos actualizados	Cumplimiento	
		Sí	No
P517	Programación anual de capacitaciones sobre la EPS	X	
P518	Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	X	
P519	Proporción del cálculo asignado y ejecutado en temas sociales	X	
Total		3	0
		100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Las líneas de estudio expuestas durante las capacitaciones sobre la EPS, incluyen el cronograma de capacitaciones anual sobre la EPS, los tipos de medios de difusión de productos, servicios y programas sociales que vincula la EPS a la sociedad y el cálculo asignado y ejecutado proporcional en temas sociales que la institución financiera debería aplicar.

Al respecto, cabe comentar que, siendo la difusión de generalidades, el centro de la actividad en este componente, no es extraño que se ejecute eficazmente y que se logren elevados niveles de aprendizaje y práctica.

Tabla 18. Educación financiera

Código	Indicador – Personal altamente capacitado	Cumplimiento	
		Sí	No
P520	Programación anual en entrenamiento y capacitación acerca de educación financiera	X	
P521	Proporción de afiliados capacitados	X	
P522	Proporción de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios	X	
Total		3	0
Porcentaje de cumplimiento del indicador		100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

La educación financiera como temática de capacitación dentro de la gestión social de las cooperativas de ahorro y crédito ha de difundir contenidos sobre el manejo del ahorro, el gasto prudente y el control sobre el endeudamiento justificado, en

resumen, el objetivo de la educación financiera desde y hacia la sociedad es coadyuvar a las mejores decisiones sobre el manejo del dinero:

- Ahorros
- Manejo cauteloso del dinero
- Manejo cuidadoso de la deuda
- Comunicación efectiva durante la negociación

Tabla 19. Derechos humanos

Código	Indicador – Beneficio Comunitario	Cumplimiento	
		Sí	No
P523	Programación anual de entrenamiento y capacitación sobre aspectos de interés local o social		X
P524	Pactos activos con organismos externos sobre aspectos de interés local o social		X
P525	Educación interna sobre temas de interés local o social		X
Total		0	3
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	0%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Se distingue que el nivel de incumplimiento es del 100%, por lo que se puede catalogar como un descuido grave, pues se trata del tema de la educación, preparación y entrenamiento de los ejecutivos, en los factores de programación y educación interna sobre temas de interés local o social respectivamente.

Pero el impacto de este descuido, afecta también al entorno, porque los pactos activos con los organismos externos sobre temas de interés social también muestran un indicador de incumplimiento.

Tabla 20. Desarrollo de proyectos

Código	Indicador – Ayuda en tareas del entorno	Cumplimiento	
		Sí	No
P526	Proporción de planes elaborados y efectivos en temas comunitarios y medioambientales	X	
P527	Bienes y servicios desplegados para el apoyo financiero a proyectos comunales y medioambientales	X	
P528	Estimaciones para logro de proyectos comunitarios y medioambientales	X	
P529	Proporción del cálculo efectivo en el desarrollo de proyecto comunitarios y medioambientales	X	
Total		10	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de Rhumy Wara (2024).

Se ha valorado el aspecto de desarrollo de proyectos, el mismo que ha sido cumplido a cabalidad, vale mencionar que este factor no puede descuidarse por ningún motivo, del mismo dependen todos los demás esfuerzos, siendo que es parte de la etapa de planificación con la que inicia todo proceso administrativo.

Tabla 21. Porcentaje de planificación administrativa

Código	Cumplimiento
P501-510	100.00%
P511-513	0.00%
P514-516	0.00%
P517-519	100.00%
P520-522	100.00%
P523-525	0.00%
P526-529	100.00%
Promedio	57.14%

Fuente: tomado a partir de (2021)

El porcentaje de cumplimiento es del 57,14%

Tabla 22. Aporte al fortalecimiento del sector

Código	Indicador – Credibilidad en obligaciones del entorno	Cumplimiento	
		Sí	No
P601	Pactos de alianza como administrador		X
P602	Pactos de alianza como asistida		X
P603	Pactos de alianza gestionados en el SFPS		X
P604	Pactos de alianza ejecutados en el SFPS		X
P605	Proporción de transacciones en entidades del SFPS	X	
P606	Convenios con organizaciones de la EPS		X
P607	Adquisición de cartera de empresas del SFPS en liquidación		X
P608	Proporción de pasantías estudiantiles de colegios y universidades	X	
P609	Bienes o Servicios brindados a organizaciones del SFPS	X	
P610	Proveedores de la EPS		X
P611	Proporción destinada a contratos con dispenseros de la EPS		X
P612	Ejecutivos entrenados por organismos de integración	X	
P613	Intervención en entidades de integración		X
P614	Servicios electro-magnéticos disponibles para socios		X
P615	Proporción de socios que emplean canales electrónicos		X
P616	Transacciones por medio de canales electrónicos		X
P617	Visitas efectivas al link de la entidad		X
P618	Disponibilidad de recursos tecnológicos diseñados para sectores vulnerables		X
P619	Cambios en cartera productivo-comercial		X
P620	Cambios en cartera consumo	X	
P621	Cambios en cartera educativo		X
P622	Cambios en cartera vivienda de interés social e inmobiliario		X
P623	Cambios cartera microcrédito	X	
P624	Corresponsales solidarios		X
P625	Transacciones realizadas en corresponsales solidarios		X
P626	Convenio para el progreso tecnológico		X

P627	Negocios con costo (tarifa máxima)		X
P628	Negocios con costo (tarifa diferenciada)		X
P629	Negocios con costo (tarifa cero)		X
P630	Aperturas de cuentas bancarias		X
P631	Negocios con servicios bancarios asociados a cuenta básica		X
Total		6	25
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	19,35%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Los factores determinantes como los pactos de alianza a todo nivel, convenios con organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, adquisición de cartera de empresas del Sector Financiero Popular y Solidario en liquidación, intervención en entidades, servicios electro-magnéticos para socios y transacciones por medio de canales electrónicos, visitas efectivas al link de la entidad, cambios en las diferentes carteras, transacciones en corresponsales solidarios, negocios con diferentes tarifas, aperturas de cuentas bancarias y otros de vital importancia, todos los mencionados son a la vez fundamentales para el desarrollo global de la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, su fortalecimiento y consolidación.

Tabla 23. Satisfacción del cliente y afiliado

Código	Indicador – Cumplimiento de necesidades	Cumplimiento	
		Sí	No
P701	Actividades para determinar la satisfacción del cliente		X
P702	Proporción de satisfacción en acceso a bienes y servicios		X
P703	Atención a quejas y reclamos		X
P704	Modelo y estrategias de gestión de reclamos		X
P705	Difusión de la información sobre bienes y servicios dentro de la entidad	X	
P706	Puntos de atención al cliente en sectores vulnerables		X
P707	Bienes y servicios adaptados para individuos vulnerables	X	
P708	Accesibilidad universal para individuos vulnerables	X	
P709	Accesibilidad tecnológica para individuos vulnerables	X	
P710	Estrategias de colocación y atracción que no incluyan costos asociados		X
P711	Estrategias de colocación y atracción que incluya la equidad de oportunidades	X	
Total		5	6
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	45,45%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Los aspectos fundamentales que no han tenido un indicador de logro positivo y que por lógica afectan a la imagen cooperativa frente a la comunidad, entre los mencionados se destacan las actividades que determinan la satisfacción del cliente, el nivel de satisfacción en acceso a bienes y servicios, la atención a quejas y

reclamos, puntos de atención al cliente en sectores vulnerables, esta última que directamente constituye un factor de sensibilidad social y finalmente, el desarrollo de estrategias de colocación y atracción de clientes, que no incluyan costos asociados.

Tabla 24. Establecer prácticas ambientales

Código	Indicador – Cuidado del medio ambiente	Cumplimiento	
		Sí	No
P712	Estrategias destinadas a las finanzas ambientales	X	
P713	Bienes y servicios destinados a finanzas ambientales	X	
P714	Proporción de cartera destinada a finanzas ambientales	X	
P715	Socios beneficiados por finanzas verdes		X
P716	Acciones para proporcionar bienes y servicios enfocados en finanzas v ambientales		X
P717	Entrenamientos que promueven la administración e involucramiento en finanzas ambientales		X
P718	Acciones que estimulen las buenas prácticas ecológicas en la entidad		X
P719	Acciones que incentiven las buenas prácticas ecológicas en la sociedad o zona de influencia		X
Total		3	5
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	37,5%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

La relación de la entidad financiera COAC Rhumy Wara, con el medio ambiente, se convierte en un aspecto crítico e importante tanto para la sociedad como para el organismo financiero. A la comunidad le interesa que sus inversiones promuevan un progreso a nivel integral y ello incluye la ecología, por otra parte, a la Cooperativa Rhumy Wara, le conviene mantener satisfechos a los socios y a la comunidad, manteniendo programas de apoyo que sean evidentes para todos, sin duda, el respaldo para el mantenimiento del medio ambiente es una de las alternativas de mayor actualidad.

Tabla 25. Relacionamiento con el gobierno local

Código	Indicador – Introducción de entidades cercanas	Cumplimiento	
		Sí	No
P720	Pactos con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con entidades gubernamentales promotoras		X
Total		0	1
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	0%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Es importante mantener vigentes los acuerdos con las instituciones gubernamentales, en razón de que, ello garantiza mejores prestaciones de parte del estado, reduce los tiempos de demora en trámites y facilita las negociaciones con el Gobierno ante la necesidad de contar con su apoyo en determinadas áreas.

Tabla 26. Relación con los proveedores

Código	Indicador – Obtención de capital y materiales	Cumplimiento	
		Sí	No
P721	Estrategias que estimulen la inclusión de proveedores de la zona de la EPS	X	
P722	Proveedores de la zona calificados para establecer nexos comerciales	X	
P723	Proporción del cálculo orientado a compras a proveedores de la EPS	X	
P724	Proporción del cálculo ejecutado en compras a proveedores de la EPS	X	
Total		4	0
	Porcentaje de cumplimiento del indicador	100%	

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Es importante que este factor se lo hay priorizado, pues del mismo depende que la institución financiera no sufra jamás de desabastecimiento de ningún tipo, es así que el alto nivel de cumplimiento en este componente asegure las mejores relaciones comerciales.

Tabla 27. Porcentaje de cumplimiento de relaciones comerciales

Código	Cumplimiento
P701-711	45.45%
P712-719	37.50%
P720	0.00%
P721-724	100.00%
Promedio	45,74%

Fuente: Tomado de Rhumy Wara (2024)

El porcentaje de cumplimiento es del 45,74%

Tabla 28. Condensado balance social 2024

Código	Logro (%)
Cumplimiento BS01-01:	75.00
Cumplimiento BS01-02:	77.78
Cumplimiento BS01-03:	70.00
Cumplimiento BS01-04:	97.67
Cumplimiento BS01-05:	52.86
Cumplimiento BS01-06:	19.35
Cumplimiento BS01-07:	45.74
Promedio	62.63

Fuente: elaboración propia.

El porcentaje de cumplimiento corresponde al 62,63%

2.3. Análisis de los problemas más significativos

El cuestionario que fue aplicado a los ejecutivos de la Cooperativa Rhumy Wara, revela que es de preocupación generalizada de la institución, que no se haya enfocado la gestión de vinculación social de una manera más técnica y minuciosa, esta herramienta propuesta por la SEPS, para ciertos segmentos, asegura su permanencia y promueve su desarrollo socio-económico.

La integración de la comunidad en general es un aspecto definitivo de la gestión financiera dentro del cooperativismo, con la solidaridad, la colaboración y la unanimidad como puntales de la tarea financiera, los objetivos del desarrollo de actos públicos consisten en facilitar la aplicación de los principios del cooperativismo, para promover la colaboración y la participación permanente de los miembros, para involucrar a más personas en las cooperativas y fomentar su crecimiento y sostenibilidad. En la COAC Rhumy Wara, como en las otras instituciones financieras, se ha facilitado el acceso al pago de los servicios básicos, con el objetivo de generar confianza, compromiso y transparencia.

Sin estar obligada con ello, la COAC Rhumy Wara, debería asegurarse de cumplir con los diversos aspectos de la responsabilidad social, vigilados por la SEPS, si su interés es un impacto social a gran escala. El prestigio de la cooperativa depende del interés social demuestre la organización, tal como lo consideran los ejecutivos encuestados, ante lo cual manifiestan que debería asignarse un rubro económico

para ayuda Social, incluye programas de ayuda en la comunidad a partir de un diagnóstico social de las necesidades de la población objetivo.

Dentro de los principios establecidos en la cooperativa es necesario, determinar el cumplimiento de RSC como parte de la normativa interna, incluyen la necesidad de asignar ayuda para la comunidad por medio del diseño estrategias sociales, con las consecuentes reformas internas en la organización; el apoyo especial en el caso de los eventos catastróficos por parte de la cooperativa es socialmente bien valorado, el bienestar y con ello la fuerza laboral de los socios, dinamizan el capital, lo cual, les obliga a la reciprocidad; en estos casos específicos requieren de inyecciones sustanciales de recursos que beneficiarán a comunidades enteras.

La organización debe enfocarse en fortalecer la responsabilidad social, mediante el monitoreo de su ejecución, la afinación de las destrezas en el campo de la evaluación social y asesorándose con especialistas, toda la administración coincide en que debe asignarse una persona responsable de coordinar las acciones y a la vez monitorear que se cumplan, sin ignorar la elaboración y presentación de los balances sociales y cumplimiento de las actividades planificadas. En el futuro, la cooperativa, debe consolidar un departamento dedicado a la responsabilidad social.

El grupo administrativo encuestado, considera la necesidad de disponer de un proceso de RSC, que inicie con la planificación hacia un diagnóstico y orientación estratégica, un plan operativo y un sistema de evaluación integral, se requiere de normativas pertinentes para aplicar RSC que sirva de regulador, permita monitorear el desempeño realizado, que establezca premios y sanciones a los ejecutivos involucrados; la población, le asigna una importancia media a la necesidad de disponer de balances sociales en la cooperativa, que por estar en el segmento 4, no está obligada con tal requisito, pero se considera pertinente para la salud de la imagen institucional.

La credibilidad institucional desarrolla la certidumbre alrededor de la pertinencia y el valor social de la empresa, bajo las propias expectativas particulares de cada

individuo y la población, los administradores no han dudado en cuanto a sus respuestas afirmativas a favor de la gestión en responsabilidad social e integrarla con fines sinérgicos, por medio de alianzas estratégicas a otros organismos comprometidas con el servicio social, como fundaciones, municipios, juntas parroquiales, asociaciones y otros; se ha de programar un mínimo posible de actividades de ayuda social.

Balance social de la COAC Rhumy Wara

En la actualidad, y de acuerdo los resultados del balance social de la COAC Rhumy Wara, conviene argumentar que las matrices establecidas por la SEPS, generan 7 categorías con subclasificaciones en los más variados indicadores donde se evidencia al trabajo realizado en torno a la responsabilidad social, la última valoración realizada a inicios del 2024 muestra los siguientes resultados condensados:

Tabla 29. Resumen Balance Social COAC Rhumy Wara 2024

Código	Clasificación	% Logro	Observación
BS01-01	Nivel de apertura, no discriminación y equidad de género	75.00	Sobre el promedio
BS01-02	Grado de colaboración de los asociados y del patrimonio social - Igualdad de género - Representatividad local - Cooperación de los asociados	77.78	Sobre el promedio
BS01-03	Correspondencia y desarrollo sostenido por medio de niveles de conformidad debidamente adaptados - Aglutinación de fuentes de fondos - Nivel de deuda - Generadores de la economía popular - Aportación de capital social - Potencial de ahorro	70.00	Sobre el promedio
BS01-04	Autonomía y crecimiento	97.67	Sobre el promedio
P401-407	Autonomía e independencia Característica: Destreza para la creación y adaptación tanto de productos, como de servicios	100.00	
P408-413	Autonomía e independencia Característica: Generación de planes de auditoría	66.67	
P414-425	Desarrollo de la empresa en concordancia con el aporte al desarrollo particular: Transparencia de la información	100.00	
P446-431	Desarrollo de la empresa en concordancia con el aporte al desarrollo particular: Seguridad de la información	100.00	
BS01-05	Desarrollo Integral persona	52.86	

P501-510	Grado de capacitación a los asociados, dignatarios a asambleas y juntas de asociados, vocales para los consejos, encargado legal y trabajadores	70.00	
P511-513	Formación en principios y valores	0.00	
P514-516	Capacitación de representantes a los organismos de gobierno, procuradores de comisiones	0.00	
P517-519	Capacitación en temas referentes al sector de economía popular y solidaria	100.00	
P520-522	Educación financiera	100.00	
P523-525	Entrenamiento específico: derechos humanos, prácticas en control de la corrupción, entrenamiento en medio ambiente.	0.00	
P526-529	Desarrollo de proyectos	70.00	
BS01-06	Clasificación: Impulso e unificación del sector económico popular y solidario: Apoyo a la consolidación del sector	19.35	Bajo el promedio
BS01-07	Integración a la comunidad, compromiso ambiental acuerdo con el gobierno e integración con los proveedores.	45.74	Bajo el promedio
P701-711	Integración planificada con la sociedad: - Acceso abierto a personas con capacidades especiales - Satisfacción de clientes y socios - Marketing justo	45.45	
P712-719	Comprometimiento ecológico: - Finanzas ambientales – Establecimiento de acciones ambientales	37.50	
P720	Convenios con el Gobierno: Pacto con el Gobierno local y con los GADS	0.00	
P721-724	Interacción con proveedores Característica: Relación con los proveedores	100.00	
	Promedio Definitivo		60,36%

Fuente: elaboración propia.

En términos generales, como evidencia el reporte presentado por la COAC Rhumy Wara de principio del año 2024, se puede identificar que 4 de las 7 categorías evaluadas: BS01-01, BS01-02, BS01-03 y BS01-04, se encuentran por sobre el promedio general, y las 3 categorías restantes: BS01-05, BS01-06 Y BS01-07, por debajo del promedio.

Dentro de las categorías que sobrepasan el promedio establecido se han identificado indicadores referentes a la inclusión de la población vulnerable a los servicios financieros en la entidad, a la intervención democrática, a la cooperación económica y a la independencia/crecimiento, indicadores que a su vez están relacionados con dos tipos de involucrados con la institución cooperativa, pero que a la vez, fuera de la inclusión de la población vulnerable, solo se refieren a los miembros de la organización, socios y clientes, pero que no involucran la participación de la sociedad y su entorno ni de beneficios colaterales compartidos.

Las calificaciones por debajo del promedio corresponden a las categorías de desarrollo integral de personas, impulso y unificación de la esfera económica popular y solidaria, adicionalmente; integración estructurada con la sociedad, compromiso con la ecología, acuerdos con el Gobierno e interacción con proveedores. Las categorías mencionadas, son mayormente relevantes en relación con las primeras en referencia con la vinculación social como tema medular de esta evaluación.

Se puede deducir a partir de los resultados presentados que aunque la COAC Rhumy Wara, si ha incursionado en la labor social, esta participación ha sido parcial y de corto impacto para la comunidad, incluye principalmente a los beneficiarios en primera línea (socios, clientes y empleados), pero el esfuerzo no ha sido suficiente en cuanto a la preocupación comunitaria y del entorno natural, donde se muestran los más bajos puntajes especialmente en el nivel de las subclasificaciones (o características), se demuestra el siguiente comportamiento:

Con valoraciones mínimas:

- Aporte al fortalecimiento del sector económico popular y solidario
- Accesibilidad a ciudadanos con capacidades especiales - Complacencia de clientes y socios - Marketing justo
- Finanzas verdes - Establecer prácticas ambientales.

Con valoraciones deficientes o nulas donde no ha habido ninguna intervención:

- Educación en fundamentos humanos y valores
- Formación de agentes a organismos del gobierno, vocales de comisiones
- Capacitación definida: derechos humanos, prácticas en contra de la corrupción, medio ecológico, entre otros
- Pactos y convenios con el gobierno local y los GADS.

Los mencionados son los aspectos de la administración de Responsabilidad social que requieren mayor atención por parte de la COAC Rhumy Wara.

Verificación de la hipótesis

La prueba estadística seleccionada para verificar la hipótesis que reza: “Con el análisis de la responsabilidad social en la observancia de los compromisos con el entorno, se contribuye a la gestión de la Institución financiera Rhumy Wara”; es el estadístico Chi Cuadrado “X²”, el mismo que permite reconocer la asociación entre dos variables categóricas, en este caso la Responsabilidad Social en la observancia de los compromisos con el entorno y la Gestión de la institución financiera; estas dos variables muestran resultados de “cumplimiento” o “incumplimiento”, siendo por ende, de tipo dicotómicas.

Tabla 30. Indicadores de responsabilidad social, compromiso con el entorno

No.	Indicadores de compromiso con el entorno	Cumplimiento		Total
		Sí	No	
1	Inclusión de la localidad frágil a los servicios ofrecidos en la entidad	15	5	20
3	Cooperación económica	10	3	13
15	Fomento e integración del sector económico popular y solidario	6	25	31
16	Integración estructurada con la comunidad	5	6	11
17	Compromiso con el medio ambiente	3	5	8
18	Acuerdos con el Gobierno	0	1	1
	Total	39	45	84

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024)

Tabla 31. Indicadores de responsabilidad social, gestión interna

No.	Indicadores de gestión interna	Cumplimiento		Total
		Sí	No	
2	Control democrático	9	2	11
4	Autonomía e independencia I	7	0	7
5	Autonomía e independencia II	4	2	6
6	Desarrollo de la empresa en coherencia con el apoyo al desarrollo particular	1	0	1
7	Desarrollo de la entidad en función del aporte al progreso local	6	0	6
8	Desarrollo integral persona – entidad. Grado de entrenamiento a asociados	10	0	10
9	Desarrollo integral persona – entidad en formación en principios y valores	0	3	3
10	Desarrollo integral persona – entidad: Preparación de delegados a instancias de gobierno	0	3	3
11	Desarrollo integral persona – entidad: Capacitación en generalidades del sector EPS	3	0	3
12	Desarrollo integral persona – entidad: Educación financiera	3	3	6
13	Desarrollo integral persona – entidad: Entrenamiento específico	0	3	3
14	Desarrollo integral persona – entidad: Desarrollo de proyectos	10	0	10
19	Interacción con proveedores	4	0	4
	Total	57	16	73

Fuente: tomado de COAC Rhumy Wara (2024).

Tabla 32. Resumen de procesamiento de casos

	Casos Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel de cumplimiento *	168	100,0%	0	0,0%	168	100,0%
Nivel de gestión						

Fuente: tomado de SPSS 25.0

Análisis.

En referencia a los datos obtenidos, a partir de la documentación del Análisis de Responsabilidad Social de la COAC Rhumy Wara, se puede verificar que, en la *Tabla 29*, existen 168 casos válidos del total de casos posibles.

Tabla 33. Tabla cruzada Nivel de cumplimiento*Nivel de gestión

Nivel de cumplimiento	Cumple	Recuento	Nivel de gestión		Total
			Compromiso con el entorno	Gestión interna	
Nivel de cumplimiento	Cumple	Recuento	39	68	107
		% dentro de Nivel de gestión	46,4%	81,0%	63,7%
Nivel de cumplimiento	No cumple	Recuento	45	16	61
		% dentro de Nivel de gestión	53,6%	19,0%	36,3%
Total		Recuento	84	84	168
		% dentro de Nivel de gestión	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: tomado de SPSS 25.0

Análisis.

Del total de casos, 107 (63.7%) de los mismos, se cumplen a cabalidad y 61 (36.3%) no se cumplen. 84 casos (50%), corresponden al “compromiso con el entorno” y por ende el otro 50% corresponde a la variable “nivel de gestión interna”, en la cual se observa que se halla el mayor porcentaje de Aspectos cumplidos, pero que, a la vez no establece definitivamente una asociación posible entre las variables; debido a lo mencionado, es necesario acudir al test de significancia de Chi Cuadrado.

Tabla 34. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	número	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,647a	1	,000		
Corrección de continuidad	20,180	1	,000		
Razón de verosimilitud	22,319	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	21,518	1	,000		
N de casos válidos	168				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 30,50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: tomado de SPSS 25.0

Análisis.

En la tabla anterior se puede apreciar tanto el valor calculado de chi cuadrado, así como también el “P valor” de la Significancia Asintótica bilateral, este valor refiere la magnitud del error en el caso de que se acepte la Hipótesis de que: “Con el análisis de la responsabilidad social en la observancia de los compromisos con el entorno, se contribuye a la gestión de la Institución financiera Rhumy Wara”.

Para corroborar el resultado obtenido, es necesario establecer el nivel del error que se puede aceptar para dar como válida la conclusión, habitualmente este valor es del 5% (0.05), en vista de que el “P valor” es muy inferior (0.00) al valor del error seleccionado, se concluye que la hipótesis planteada es verdadera y se descarta una posible disociación entre las variables investigadas.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Identificación del nivel de compromiso social para la cooperativa Rhumy Wara

Es una empresa que oferta el servicio de intermediación financiera, bajo el modelo Cooperativo, este organismo fue aprobado como entidad cooperativa el día 11 de junio del 2013, y desde entonces ha sido controlada por la SEPS, inicia su historia con un pequeño grupo de 6 personas de origen intercomunitario que se arriesgaron a construir una fundación que más adelante sería denominada "Rhumy Wara".

En la actualidad, Rhumy Wara es un organismo financiero que representa y responde a los requerimientos de sus socios y colaboradores, se proveen del servicio de dotación y manejo de Micro Finanzas en varios cantones del país, a saber; Salcedo, Quero, Pelileo y la provincia insular de Galápagos, el modelo de manejo financiero atravesó los procedimientos necesarios para demostrar su efectividad, donde se incluye una prueba piloto, en los sectores rurales y urbano-marginales, para luego ser socializado y aplicado hacia los socios.

En cumplimiento con la visión institucional, Rhumy Wara desea ampliar su cobertura con programas de Micro finanzas, para un mayor número de la población, para ayudar con su gestión a sobrepasar los indicadores de pobreza y consolidar el progreso social en cada cantón y las provincias del territorio nacional, la ayuda social y productiva se ha destinado en primera instancia para las familias emprendedoras en las más variadas actividades económicas, comercio, producción, artesanía y otras.

La Cooperativa, busca promover el desarrollo social por medio de las siguientes estrategias:

Actividades de servicio
Actividades comerciales
Actividades económicas
Actividades agropecuarias
Actividades artesanales

Los productos crediticios que son parte de la actividad cotidiana de la Cooperativa, incluyen:

Microcréditos
Ahorro normal
Chiqui ahorro
Ahorro programado
Ahorro a plazo fijo

Entre los servicios que pone la empresa a disposición de los socios, están:

Pago de servicios básicos
Pago de seguros
Centro de recaudación
Pago de impuestos
Giros internacionales
Depósitos bancarios

Filosofía institucional

La COAC Rhumy Wara, como parte de su plan estratégico institucional, y específicamente en la filosofía organizacional, ha considerado las siguientes directrices:

Misión

“Potenciar la calidad de vida de los asociados, al ofrecer servicios financieros ágiles y de elevada calidad”.

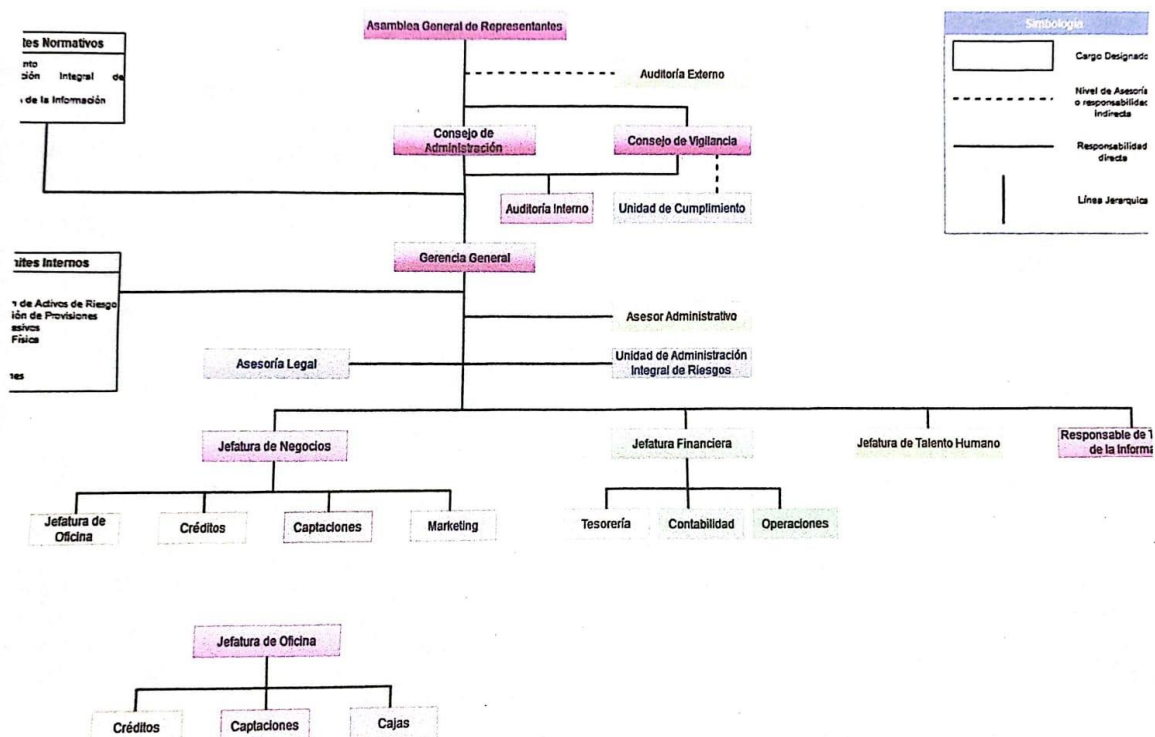
Visión

“Superar los US 15 MM en activos, alcanzar la aprobación y fidelidad de sus socios gracias su solidez, rentabilidad, eficiencia, y servicios en finanzas con tecnología de punta”

Valores

Honestidad, transparencia, compromiso, responsabilidad y respeto

Gráfico 1. Estructura organizativa COAC Rhumy Wara



Escaneado con CamScanner

Fuente: tomado de Rhumy Wara (2023).

3.2. Perfil competitivo de Rhumy Wara

Para la investigación realizada, identifican los factores considerados como claves en la gestión de una institución financiera y que por tanto el mantener fortalezas en estos factores tienen como efecto un crecimiento institucional y posicionamiento en el mercado. Para este propósito se identifica como sus principales competidores a las cooperativas de ahorro y crédito Kullki Wasi y Ambato.

Se puede proyectar mediante un cuadro el resumen contiene los datos obtenidos de las instituciones financieras mencionadas, el nivel de aptitudes mostradas por Rhumy Wara, y los aspectos competitivos que las instituciones financieras antes mencionadas, consideran similarmente como un aspecto indispensable de cumplimiento para que las entidades económicas puedan ser caracterizadas con un perfil competitivo en el mercado y que involucra la aplicación de mejoras y ajustes que se puede aplicar para alcanzar un mayor nivel de credibilidad en la oferta de los productos y servicios que la cooperativa Rhumy Wara, que se mantiene disponible.

Tabla 35: Matriz de competitividad

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO									
				COAC RHUMY WARA		Competidor 1: KULLKI WASI		Competidor 2: COOPERATIVA AMBATO	
	FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	Ponderación	ponderación porcentual	Valoración	Resultado Ponderado	Valoración	Valoración	Valoración	Valoración
1	Diversidad de productos	10	0,11	2	0,22	3	0,32	3	0,32
2	Innovación: disponibilidad de servicios electrónicos	10	0,11	-3,00	-0,32	3	0,32	3	0,32
3	agilidad en el servicio	10	0,11	2	0,22	-2	-0,22	2	0,22
4	Liquidez	10	0,11	3	0,32	3	0,32	3	0,32
5	Calidad de atención	10	0,11	1	0,11	2	0,22	3	0,32
6	Rentabilidad	8	0,09	2	0,17	2	0,17	2	0,17
7	costo de los productos: tasa de interés	9	0,10	-1	-0,10	-1	-0,10	1	0,10
8	Imagen-marketing-prestigio	10	0,11	-2	-0,22	2	0,22	2	0,22
9	Experiencia	9	0,10	2	0,19	2	0,19	2	0,19
10	Cobertura	7	0,08	2	0,15	3	0,23	2	0,15
	total resultado	93	1		0,74		1,68		2,33

Fuente: tomado a partir de plan estratégico COAC Rhumy Wara (2022-2025).

El análisis de competitividad de la COAC Rhumy Wara (2022-2025), muestra claramente que destacan por su bajo nivel de desempeño, tres factores internos, que incluyen, la imagen de la organización, su marketing y prestigio social, cuya ubicación con -0.22 pts, es apenas superior al factor competitivo más bajo, que es la innovación en la disponibilidad de servicios electrónicos (-0.3 pts).

Los factores que se consideran indispensables en la gestión de la institución financiera y la relevancia de cada factor para el logro de resultados positivos. Posterior a esto cada factor es analizado, según el criterio y opinión del grupo de trabajo, sobre si el mismo representa una fortaleza o debilidad en la institución financiera.

Los resultados muestran que, a criterio del grupo, la cooperativa de ahorro y crédito Ambato presenta la mejor relación de competitividad al alcanzar una calificación cercana frente a Rhumy Wara, lo mismo que es una alerta positiva para la cooperativa, en la reestructuración de mejoras en los aspectos y niveles que la competencia tiene un alcance similar y que puede provocar un impacto negativo si no se lo trata a tiempo y se le da la importancia correspondiente.

Con lo antes mencionado puede deducir que en gran parte responden al tamaño de la cooperativa lo cual le da menor capacidad para disponer de recursos para promover un alto desarrollo tecnológico para potenciar su imagen con estrategias comerciales más eficientes, es decir que para promover el crecimiento institucional se ratifica en introducir un objetivo para el período de la planificación.

3.3. Análisis de la responsabilidad social y sus dimensiones de cumplimiento dentro de la COAC Rhumy Wara

En 2010, el Organismo Internacional de Estandarización desarrolló las normas ISO 26000, la misma que, están enfocadas a fomentar la responsabilidad social en las empresas por medio de actividades que a favor de la comunidad y que puedan crear un lazo entre la sociedad y la organización.

Pero al igual que otras normativas, estas se basan en principios básicos que se deben aplicar en las empresas y se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 36. Los 7 principios básicos de la responsabilidad social

Principios	
1	Entrega de cuentas
2	Honradez en la información
3	Desempeño moral
4	Obediencia a los propósitos de las partes
5	Respeto a los principios de legitimidad
6	Acatamiento a la normatividad global del comportamiento
7	Acato a los derechos de los individuos

Fuente: tomado a partir de Esean (2021).

Entrega de cuentas

Toda entidad financiera tiene la obligación de indicar libremente el impacto de sus actividades en el mercado, el entorno y el medioambiente. Por lo cual, mantiene el deber de proyectar las cuentas correspondientes a las decisiones que se dieron a cabo y provocan consecuencias negativas, para lo cual se debe aplicar los métodos necesarios para corregirlos y evitar que vuelvan a suceder.

Transparencia

Las empresas tienen la obligación de otorgar la información necesaria requerida a los interesados en saber si, las actividades realizadas por la entidad afectan a la sociedad y al entorno. Para eso, es indispensable que las empresas den a conocer esta información de forma clara y con una apertura al fácil acceso.

Comportamiento ético

Los principios y valores empresariales son un aspecto definitivo para el desarrollo efectivo de la responsabilidad social. Asimismo, es importante que el factor económico no sea la única meta que se pretende alcanzar dentro de la entidad, sino que puede provocar un impacto positivo en el entorno social.

Obediencia a los intereses de las partes

Las empresas tienen como principio de carácter obligatorio tomar en consideración los criterios de los responsables de adoptar decisiones, se requiere una conversación basada en el respeto y que estén dispuestas a la adopción de cualquier cambio.

Respeto al principio de legitimidad

La legitimidad se muestra como una obligación como un precepto de carácter ineludible, todas las empresas deben concientizar las leyes que regulan las actividades laborales para cumplir con los estatutos legales pertinentes.

Respeto a los parámetros internacionales de comportamiento

Las organizaciones deben tener al tanto los temas de respeto a la normatividad internacional de comportamiento, es importantes que se conozcan las normativas legales con respecto a la responsabilidad social y tratar de cumplirlas.

Respeto a los derechos de los individuos

Es necesario que las organizaciones tengan aprecio por los derechos individuales, estos estatutos son clave para establecer la cultura de responsabilidad social, en consideración de que, el talento humano es el más significativo de la empresa.

Cabe destacar dentro de la perspectiva de responsabilidad social, y el área estratégica de gestión del desempeño social, que se plantean como actividades específicas, las siguientes; ejecutar al menos 4 campañas de salud por año y capacitar al menos a 500 personas por año en educación financiera. Para cumplir con este indicador, la cooperativa ha establecido estas acciones estratégicas:

- Establecer pactos con la empresa pública y privada para realizar las campañas de salud.
- Desarrollar alianza para implementar el programa de educación financiera.
- Establecer convenios con gremios, asociaciones, juntas parroquiales para capacitar en educación financiera.

Las normativas que corresponden a la *International Organization for Standardization (ISO)* son una conformidad de reglamentos que están enfocados a la gestión de las empresas, estas leyes afectan a los diferentes departamentos administrativos en las empresas y a su desarrollo. Son establecidas y reguladas generalmente por el Organismo Internacional de Estandarización, entidad que se encarga del adecuado empleo de las normativas de control, dicha entidad está conformada por más de 160 países, que la consideran indispensable en la introducción de estos estatutos en sus empresas.

Análisis de los problemas del compromiso social y acato de las obligaciones contraídas por la COAC Rhumy Wara

Es indispensable que las entidades financieras tengan claro las metas que se proponen como organización, las cuales, estén fundamentadas en la rentabilidad y que tengan presente la vulnerabilidad a compromisos y oportunidades que llevan a la ejecución de estrategias que se disponen como institución. Las cooperativas al finalizar un periodo determinado deben presentar los balances sociales y la información pertinente que determine y especifique la situación financiera que atraviesa actualmente la entidad.

Con lo cual, una vez sé que reúnan los ejecutivos encargados de este departamento, se plantea un plan de trabajo suplementaria para la adecuada ejecución del compromiso social en su trabajo, la misma que tiene directrices y normativas que sirven como motor estratégico con el fin de cumplir con las expectativas empresariales.

El presupuesto de las entidades financieras con respecto a la responsabilidad social determina el monto destinado para el cumplimiento de las normativas estipuladas en el reglamento de la SEPS, cada parte de este capital suplirá las diferentes funciones de trabajo que están preestablecidas para llevar a cabo los diversos proyectos y actividades que conlleven la ejecución de obligaciones sociales.

Cumplimiento de la responsabilidad social

Se enfoca en el desarrollo de las tareas empresariales relacionadas con la RSC, gracias a este cumplimiento se puede medir el grado de aplicación que se logra en el cumplimiento del compromiso social, también se puede evidenciar y clasificar los instrumentos que ayudan a la ejecución de las metas de este modelo, el mismo que se muestra a continuación:

Tabla 37. Instrumentos para el Cumplimiento de la RSE

Instrumento	Detalle
Planificar	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos ecológicos, • Detalles legales • Objetivos, planes y programas
Ejecutar	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos, obligaciones, responsabilidad y autoridad • Competencia y entrenamiento • Difusión • Documentación y Supervisión operacional • Repuesta a sucesos inesperados
Comprobar	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y medición • Evaluación de cumplimiento • Planificación correctiva y prevención • Control Interno
Corregir	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la administración

Fuente: tomado a partir de Lizano (2011).

Las actividades, se dan a cabo con la base del modelo de responsabilidad social, las cuales, deben identificar las necesidades que se mantienen como entidad, así como en el medio donde la organización se desarrolla. Dentro de este indicador se establecen condiciones, así como también los alcances que se pretender obtener en un determinado tiempo. En este punto es indispensable la ejecución del modelo de obligación social, en las que, se toma como guía para el manejo de los proyectos a desarrollare, por lo cual lo cual, una buena aplicación de actividades resulta en un buen manejo del modelo de responsabilidad social.

La implementación de recursos es crítica para la medición y determinación de la eficiencia y eficacia, a la que deben estar presentes los instrumentos del modelo de responsabilidad social. Por lo cual, este estándar comprende la ejecución de los procedimientos y el contenido que se muestra en las conclusiones. Aquí se verifican los mecanismos que permiten la toma de decisiones en relación a la mejora periódica y corrección de los procesos para no tener complicaciones, debido a este paso, se puede medir el porcentaje de competencia que ofrece la organización, así como la medición del cumplimiento de las metas propuestas en la aplicación de proyectos de responsabilidad social.

Para el buen cumplimiento social se da el cierre del desarrollo del modelo de responsabilidad social, y se recopilan los resultados obtenidos en función a la economía de las obligaciones sociales, también se vinculan los procesos que conservan sus resultados, para la apertura de un proceso nuevo.

CONCLUSIONES

- Se ha conseguido fundamentar teóricamente desde el contexto y mediante el criterio de varios autores que, la responsabilidad social comprende la capacidad de generar el reconocimiento comunitario de la empresa, como el motor esencial para el cumplimiento de expectativas, cualquier entidad además de producir excedentes, deben tener en claro que su trabajo afecta directa o indirectamente a la comunidad donde se asienta.
- Los datos obtenidos muestran valoraciones deficientes o nulas donde no ha habido ninguna intervención la investigación ha determinado estos indicadores de gestión social: capacitación en fundamentos sociales y valores, capacitación a delegados a entidades de gobierno, vocales de los consejos, entrenamiento específico: derechos humanos, prácticas contra la corrupción, ecología y relacionamiento con el gobierno local y gobiernos autónomos descentralizados.
- Los administradores no han dudado en cuanto a sus respuestas afirmativas a favor de la administración del compromiso social y desarrollar alianzas estratégicas a otros organismos comprometidas con el servicio social, como fundaciones, municipios, juntas parroquiales, asociaciones y otros; se ha de programar un mínimo posible de actividades de ayuda social.

RECOMENDACIONES

- Se debería asignarse un rubro económico para ayuda Social, que incluya programas de ayuda en la comunidad a partir de un diagnóstico social real de las necesidades de la población objetivo.
- Se debe implementar dentro de los principios establecidos en la cooperativa, el cumplimiento de RSC como parte de la normativa interna, la necesidad de asignar ayuda para la comunidad a través del diseño de estrategias sociales, con las consecuentes reformas internas en la organización. Un caso especial sería el mayor apoyo económico durante eventos catastróficos, en estos casos específicos requieren de inyecciones sustanciales de recursos que beneficiarán a comunidades enteras.
- Se debe fortalecer la responsabilidad social, monitorear su ejecución y afinar las destrezas en el campo de la evaluación social y asesorándose con especialistas, toda la administración coincide en que debe asignarse una persona responsable de coordinar las acciones y a la vez monitorear que se cumplan, su labor incluirá la elaboración y presentación de los balances sociales y cumplimiento de las actividades planificadas. En el futuro, la cooperativa, debe consolidar un departamento dedicado a la responsabilidad social.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2011). La Responsabilidad Social una Estrategia de Mercado. Colombia: Pearson.
- Aldana, C. (2016). Responsabilidad social en las empresas cooperativas. Colombia: Alfaomega.
- Babodilla, C. (2017). La Obligación Social en las Empresas. Perú: Ediciones Altazor.
- Baltazar, L. (2011). La Responsabilidad Social en Latinoamérica. Colombia: Angosta Editores.
- Bedon, V. (24 de 07 de 2023). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Ecuador: LYREC Ediciones.
- Bentrán , D. (2010). Las Estrategias de Preservar los Balances Sociales. México: Eason.
- Cajas, F. (2016). Tipos de Balance Social. Colombia : Pearson.
- Cando, R. (2010). Verificación del Cumplimiento de la RSE. Ecuador: Saberes del Conocimiento.
- Carrasco, M. (2011). Principios de la Responsabilidad Social. México: Nostra Ediciones.
- Castillo, F. (3 de Junio de 2010). Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. Colombia: Calixta Editores.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara. (14 de Marzo de 2024). Documentos Históricos Establecidos con la aplicación de la Resposailidad Social. Obtenido de Documentos Históricos Establecidos con la aplicación de la Resposailidad Social: <https://rhumywara.fin.ec/historia/>
- Cortina, A. (2010). Responsabilidad Social un sistema de Administración. Colombia: JP Pearson.

- Esean. (2021). Los 7 principios básicos de la Responsabilidad Social. México: Editorial Dreames.
- Falconí, Ó. (2006). Responsabilidad Social como Negocio Clave (Vol. 1). México: Fondo de Cultura Económica.
- Fernández, R. (2009). Responsabilidad Social Corporativa. España: EDITORIAL CLUB UNIVERSITARIO.
- García, M. (2014). Componentes del Balance Social. Argentina: Edu Ediciones Globales.
- Gilli, J. (15 de 02 de 2006). Responsabilidad Social Socioempresarial. Argentina: Editorial Planeta.
- Gorrochategui, N. (22 de Marzo de 2019). Responsabilidad Social hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina. México: Editorial Amssac.
- Guerra, F. (2014). Aplicación de un modelo de balance social cooperativo. Colombia: Editorial Dominio de Ciencia.
- Limón, E. (Abril de 11 de 2017). La Responsabilidad social corporativa en modo sistémico. México: Editorial Limussa.
- Lizano, A. (2011). Instrumentos para el Cumplimiento de la Responsabilidad Social. México: Editorial Instrumento de Investigación.
- Madera, J. (2021). La Preocupación Social. Perú: Editorial Apus Graph.
- Marcel, E. (2011). El porqué de la responsabilidad social. Colombia: Editorial Colomb Graph.
- Mayorga, A. (2013). Responsabilidad Social para el desarrollo Empresarial. México: Editorial Vanguardia Ediciones.
- Mendez, P. (2015). Responsabilidad Social en las Cooperativas. Venezuela: Editorial Monte Ávila.

- Milian, D. (2015). Origen y evolución del concepto de RSC en el entorno empresarial. México: Editorial Diente de León.
- Ordoñez, A. (2022). Modelo y Procesamiento de la Responsabilidad Social Contable. España: Penguin Random House.
- Osorio , A. (2015). Responsabilidad social - la nueva normalidad empresarial. México: Editorial Universo Investigativo.
- Parrales, K. (2008). Estándares de Responsabilidad Social. Colombia: ECOE Ediciones.
- Pimbo, E. (7 de Julio de 2016). RESPONSABILIDAD SOCIAL. Perú: Editorial Carpe Diem.
- Pineda, C. (2013). El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social. Colombia: Editorial Atenea Ediciones.
- Pino, A. (5 de Agosto de 2012). La Responsabilidad Social Corporativa. México: Editorial Ángeles.
- Rivera, J. (11 de Enero de 2010). Responsabilidad social como Capacitación y Consultoría. Argentina: Editorial Atlántida.
- Ruiz, M. (07 de Octubre de 2015). Responsabilidad social empresarial. México: Editorial Grupo Raf.
- SEPS. (2010). Balance Social. Balance Social, 88.
- SEPS. (2021). Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento. Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento, 62.
- Vela, D. (2 de Julio de 2024). La Responsabilidad Social o sostenibilidad. Argentina: Editorial Edición Narrativa.
- Velazco, C. (2011). Estretega de la aplicación del Balance Social. Venezuela: Editorial Playco Edit.

Yagual, S. (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social. México: Editorial Edebé.

Zambrano, T. (2020). La Responsabilidad Social Corporativa. Colombia: Editorial Monigote.

Zuñiga, L. (2016). Cumplimiento de la Responsabilidad Social como Normativa. Colombia: Editorial Ícono Edu.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Responsabilidad Social

Encuesta Cooperativa - Rhumy Wara

Formulario de preguntas con respuestas cerradas

1. ¿En su criterio que tan importante considera, que las entidades financieras incluyan el tema del Compromiso social en su estrategia y en sus tareas administrativas?
 - Importancia Alta
 - Importancia Media
 - Importancia Baja
 - No es importante

2. ¿En su criterio, cuanto la Responsabilidad Social Corporativa relaciona los actos públicos con la organización?
 - Importancia Alta
 - Importancia Media
 - Importancia Baja
 - No es importante

3. ¿En su opinión en qué medida cree usted que se cumple a cabalidad la Responsabilidad Social Corporativa dentro de la organización?
 - Importancia Alta
 - Importancia Media
 - Importancia Baja
 - No es importante

4. ¿En qué nivel cree usted que la economía de una organización depende de cuan involucrada está en los aspectos sociales?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

5. ¿En qué grado considera usted que la reputación de una cooperativa depende de su interés por la sociedad?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

6. ¿Qué tan importante considera usted que destinar un valor económico para programas de ayuda en la comunidad, que podría determinar el buen impacto de la organización en la sociedad?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

7. ¿En qué grado cree usted, que los principios y normativas establecidos en la organización son base para cumplimiento de las obligaciones sociales?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

8. ¿Qué tan importante considera usted, que la cooperativa intervenga con ayuda en eventos catastróficos que interrumpen el bienestar de la comunidad?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

9. ¿Cree que es primordial que una organización deba considerar la adopción de la RSC como beneficio para la comunidad y la institución misma?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

10. ¿En su criterio, en una institución financiera debe existir un responsable de las acciones con respecto a la Responsabilidad Social Corporativa?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

11. ¿Qué tan importante considera usted disponer de un proceso que facilite el desarrollo de la RSC en el entorno?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

12. ¿Qué tan relevante es para usted, considerar la aplicación de normativas pertinentes para la ejecución de la RSC en la organización?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

13. ¿Qué tan importante es en su criterio, mantener un registro de los balances sociales obtenidos de la aplicación de la Responsabilidad Social?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

14. ¿Qué tan necesario considera usted que Rhumy Wara cuente con estrategias para garantizar la sostenibilidad de la RSC en la comunidad?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

15. ¿Cree que la cooperativa debe dar a conocer el cumplimiento de RSC mediante informes?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

16. ¿En qué medida cree usted que la intervención de la cooperativa en la RSC de la comunidad conlleve a beneficios que ayuden su credibilidad organizacional?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

17. ¿Qué tan importante es en su criterio que la institución establezca convenios con otras instituciones cercanas para implementar sus acciones de RSC?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

18. ¿Cree que la Cooperativa debe tener un tiempo limitado para la ejecución y cumplimiento su plan de RSC?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante

19. ¿En qué medida considera usted que la entidad financiera deba realizar un número determinado de actividades en ayuda social en su programa anual?

- Importancia Alta
- Importancia Media
- Importancia Baja
- No es importante