

**MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
KULLKI WASI LTDA**

Autor: Mag. Fabián Enrique Reyes Gualli

Coautor: Ing. MBA. Tarquino Fidel Patiño Espín

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi. Este proyecto permitirá llegar con la ayuda social a las personas que más lo necesitan que en este caso serán los clientes y socios de sectores rural y urbano marginal, quienes forman parte de un estrato social medio y medio bajo. A su vez, entre los beneficiados serán los empleados de la cooperativa, a quienes se debería brindar un trato preferencial en cuanto al salario digno, horas extras, crecimiento intelectual y personal.

La investigación está apoyada en la metodología cualitativa y cuantitativa con las herramientas de cuestionario y entrevista, y buscará definir la propuesta que tenga como resultado un modelo de mejora y dinamismo. De esta manera se creará un fondo que será asignado en el balance social de la institución y pueda ser utilizado en beneficio a todos ellos. Con la creación del presupuesto se podrá gestionar y llegar a las personas que más lo necesitan, y a los cuales se entregarán microcréditos según la Ley de Economía Popular y Solidaria, para lo cual fue creado la cooperativa, y lo cual está previsto en el POA del presente año, siguiendo las recomendaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Finalmente, la investigación busca establecer y determinar una ventaja competitiva y brindar un valor agregado a las personas, en donde se pretende incluir a quienes realmente lo necesitan.

Palabras Claves: responsabilidad social empresarial, balance social, empleados, socios del sector rural y urbano marginal.

Abstract

The aim of this study is to develop a management model based on corporate social responsibility for the Kullki Wasi Savings and Loan Union. This project will make it possible to bring social assistance to the people who need it most, who in this case are the clients and members from marginal rural and urban areas, who are part of a middle and middle-low social class. Likewise, among the beneficiaries will be the employees of the union, who should be provided preferential treatment in terms of a dignified salary, overtime, and intellectual and personal development.

The research is supported by qualitative and quantitative methodology with the tools of questionnaire and interview, and seeks to define the proposal that results in a model of improvement and dynamism. In this way, a fund will be created that will be assigned to the social balance of the institution and it can be used to benefit all of them. With the creation of the budget, it will be possible to manage and reach the people who need it and they will be given microcredits under the Law of Popular Economy and Solidarity, for which the union was created and which is expected in the POA of this year following the recommendations of the Superintendence of Popular Economy and Solidarity (SEPS). Finally, the study seeks to establish and determine a competitive advantage and provide added value to people, where the intention is to include those who really need it.

Keywords: corporate social responsibility, social balance, employees, members from marginal rural and urban areas.

I. Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera, se pretende que la cooperativa contribuya, conjuntamente, con la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

En esta base y tomado como referencia teórica, se propone que la RSE, tiene un efecto directo positivo en dimensiones, como el éxito competitivo de la cooperativa, y la reputación corporativa de la institución.

La Responsabilidad Social Empresarial por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.; realizado con diversas razones por las cuales la institución se interesa cada vez más en incluir la ayuda social en socios, clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social.

El Buen Vivir del gobierno nacional, es fundamental destacar que el cambio que va a realizar la institución de crear un fondo para la realización de la Responsabilidad Social Empresarial, es una idea social de solidaridad y redistribución de inversión social. Kullki Wasi una cooperativa indígena contribuye a que se respeten los derechos humanos, económicos, sociales,

culturales y ambientales sobre un concepto de visión al mundo, nacido en las antiguas sociedades de la región y del centro del país, al Buen Vivir o Sumak Kawsay. Es necesario que las cooperativas como sociedades cuenten con directivos que tengan los valores adecuados para hacer frente a estos desafíos y que sean capaces de implantar una cultura organizacional responsable. Al exigir a la cooperativa de ahorro y crédito una mayor transparencia y demostración más precisa de sus logros financieros y sociales, la rendición de cuentas se ha convertido en un aspecto fundamental en materia de información ética, del trabajo que viene realizando la institución, en crecimiento institucional con activos, pero ha sido poca o casi nada la gestión que debían realizar en responsabilidad social empresarial.

II. Desarrollo

Responsabilidad social corporativa

Dentro del concepto de Carson, manifiesta:

Con una postura tajante y muy criticada por los estudiosos del tema encontramos a Friedman, que expresa sus ideas en dos intervenciones (Lozano, 1999). En el año 1962 se refiere al individuo que actúa en el mercado, argumentando que sólo en el caso del monopolio tiene sentido hablar de responsabilidad social, porque perturba el funcionamiento del mercado; en el año 1970 se refiere a la empresa, y expresa que la única responsabilidad de la misma es la maximización de sus beneficios, siendo los efectos sociales generados por ese comportamiento el pago de impuestos, el cumplimiento de las normas y la contribución al empleo. El argumento de Friedman ha sido tan importante porque se apela a la maximización del beneficio como principio moral y lo utilizan como base para diversas acciones y políticas empresariales sobre fundamentos morales (Carson, 1993)

La responsabilidad social como concepto en formación

Desde el punto de vista de Bernardo, según un estudio del Centro para la Responsabilidad Social Empresaria, el 61% de los consumidores considera importante que una empresa sin importa su tamaño- esté comprometida con su entorno inmediato, más allá de sus objetivos económicos.

Ser "socialmente responsable" para una empresa, significaba simplemente enviar un camión con productos básicos a una comunidad rural donde iban a

ser más que bien recibidos. Así, las políticas de RS fueron aumentando gradualmente hasta llegar a considerar una acción de responsabilidad social como valor agregado de un producto por parte de una empresa. Esta noción de que las empresas realizan acciones socialmente responsables sólo para "devolver a la comunidad parte de lo que ésta les reeditúa", suena por demás inocente. Para Augusto Baertl, Presidente Ejecutivo de la empresa peruana Gestora de Negocios e Inversiones, plantea que: la RS debe ser visto como un acto que con visión de mediano y largo plazo donde si el entorno es sostenible y más productivo, genera sinergias positivas de la empresa hacia ese entorno que va a permitir maximizar la competitividad y productividad o ventas de una empresa determinada (Bernardo, Klisksberg, 2000).

La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica en el sector financiero

Existen ciertos puntos de vista en la imagen de RSC, lo que dice Selvietal:

Las nuevas demandas sociales hacen que, hoy en día, la imagen corporativa se encuentre íntimamente ligada al concepto de responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, es necesario que las empresas amplíen el enfoque de sus actividades a diversas cuestiones sociales, buscando la supervivencia de la organización a través del compromiso con las necesidades de los diferentes grupos de interés. En última instancia, en tiempos de crisis una buena imagen corporativa en materia de RSC conseguirá mejorar la buena voluntad de la sociedad hacia la empresa). Así, por tanto, la RSC guarda una estrecha relación con los períodos de crisis económica, en el sentido de que la ausencia de la misma se considera el desencadenante principal de los problemas financieros, al tiempo que su gestión efectiva puede ayudar a las entidades a minimizar los impactos negativos de la recesión (Selvietal, 2010).

Responsabilidad y balance social hoy en día, un reto para las cooperativas

En el año de 1998 tomo su auge las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador según el criterio de Rudolf Cujes manifiesta:

Es precisamente en los años 70 y 80 donde se produce una explosión del interés por la responsabilidad social de las empresas, ya predecía que la

cuestión de la responsabilidad social era el eje del debate que se convertiría en crucial en los siguientes años.

Y consecuentemente, asistimos en esos años a una eclosión de modelos y experimentos muy variados, desde proyectos realmente ambiciosos, como por ejemplo el propuesto por la consultoría estadounidense el 12 de julio de 1977, que se decanta por el uso de indicadores sociales como instrumento para medir la actuación empresarial desde la perspectiva social.

En esa época de auge en el interés por la responsabilidad social y su medición a través de balances sociales la representación de las cooperativas es patente aunque no todo lo importante que debiera haber sido.

Otro modelo de indicadores sociales es el realizado por los doctores Marcel Laflamme y Jean Louis Bergeron, del IRECUS de la Universidad de Sherbrooke (Canadá), quienes proponen un balance que denominan 'socio-cooperativo', con dos grandes secciones: un balance interno dirigido al diagnóstico del clima laboral en la cooperativa y otro externo. Además de utilizar indicadores subjetivos para la medición, insisten en incorporar dentro del balance un plan de mejora práctico y basado en el diagnóstico realizado (Rudolf Cujes, 1985).

La responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito

El crecimiento cooperativo en las décadas pasadas ha dado un giro, en la responsabilidad social, lo que opina M Friedman:

Por responsabilidad social de la empresa en adelante entendemos el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la actividad de la empresa tiene en los ámbitos social, laboral, medioambiental y de derechos humanos. Esta concepción de la actividad empresarial, se sitúa en el centro de lo que se ha dado en llamar "nueva cultura de empresa" y se relaciona con principios como la visión a medio y largo plazo, la ética en todas las actuaciones de la empresa, la consideración de las personas y el capital intelectual como el activo máspreciado de la empresa y la necesidad de una continua evolución e innovación en todos los ámbitos de la actividad empresarial. Es, por tanto, un concepto relacionado con la integración de cuestiones sociales y medioambientales del entorno en la gestión de la empresa, desde una base de voluntariedad.

En tal sentido, surge la pregunta de si deberían las cooperativas en general, y las de crédito en particular, dedicar una especial atención a los principios de la RSE. A parte de la propia imposición normativa que pueda producirse, en este artículo se ofrecen dos razones más para incorporar en la actividad cooperativista, por demanda de la sociedad, cuyos códigos morales se están deslizando hacia valores postmodernos; y por el propio desarrollo de los principios y valores cooperativos, muchos de los cuales son congruentes y coincidentes con los requerimientos de la Responsabilidad Social Empresarial (Friedman, 1962 y 1970).

La dimensión humana del emprendimiento en Responsabilidad Social

Nada se compara a la voluntad de un pueblo cuando se habla de responsabilidad, porque es lo que lleva a la ayuda mutua entre seres humanos, así lo afirma Pereira:

En el escenario económico mundial, la presión de las organizaciones por innovar ha generado una gran demanda por la educación en emprendimiento, en la perspectiva de proveer la cultura del ámbito creador del ser humano al servicio de la responsabilidad social y de la economía capitalista dominante.

De esta manera, la mayoría de los esfuerzos se han orientado a estudiar el emprendedor desde sus acciones sociales con experiencias prácticas y no se han explorado las dimensiones de responsabilidad de este fenómeno.

Para la visión ontológica, el emprendimiento es inherente a la esencia del ser, está presente en cada una de las acciones que desarrolla para la búsqueda de la transformación y mejoramiento de sus condiciones de vida, pero como muchos de los atributos humanos, es necesario afianzarlos mediante la educación (Pereira, 2007).

La Responsabilidad social acto humano por excelencia

En las últimas décadas la responsabilidad social ha influenciado varios escenarios de la vida humana, con mayor intensidad se ha ocupado del ámbito empresarial; puesto que las organizaciones son constructores humanos y por ende su reflexión esta imbricada por una ética social.

Presupuestar el conjunto de obligaciones que se derivan de los impactos de la actividad empresarial en los ámbitos, social, laboral, económico y ambiental, implica para la responsabilidad social abordar la dimensión ética y

en consecuencia establecer una relación directa con el componente axiológico de los miembros de la organización.

En efecto, la responsabilidad de todo ser humano, está en función de sus valores humanos y desde este panorama cualquier iniciativa de emprendimiento deberá estar fundamentada.

Por otro lado, la responsabilidad social de cualquier emprendedor depende entre otras variables, de la intención o voluntad del sujeto y el contexto en el que actúa, sólo así, se asegura su formulación como respuesta a las necesidades humanas (Shapero Méndez, 2007).

Responsabilidad social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Elementos esenciales son los hombres y mujeres en las cooperativas, donde mantiene en alto su misión y visión y los valores corporativos según Delso:

Desde esta triple óptica de cooperativismo, responsabilidad social e igualdad de oportunidades, el presente estudio realiza un diagnóstico de la presencia de las mujeres en las cooperativas de Mondragón Corporación Cooperativa (MCC) para conocer su peso como socia y trabajadora y su acceso a los órganos de gobierno.

El cooperativismo es más igualitario y menos discriminatorio que el mercado general en cuanto al acceso al empleo por parte de su gente. En las cooperativas de trabajo asociado se discrimina menos en la selección y en la incorporación, ya que hay prácticamente una presencia equilibrada de hombres y mujeres que el 48% de los trabajadores son mujeres, cuando las mujeres en el mercado laboral llegan al 39%.

Sin embargo, en el resto de instituciones no se dan este tipo de trato y de contrato, estabilidad en el empleo a las mujeres socias y trabajadoras de cooperativas de ahorro y crédito como responsabilidad social, porque siempre se encuentran las mismas dificultades que su homólogas en otras empresas.

Teniendo en cuenta todos los tipos de cooperativas el porcentaje de mujeres (41%) es mayor a los otros tipos empresas de economía social.

Un estudio realizado por la Confederación de Cooperativas de España de Trabajo Asociado en el año 2004, aporta evidencias al hecho de que la gestión participativa y democrática puede favorecer la participación femenina

al concluir que el modo de acceso a los puestos de dirección principal de las mujeres es la participación en la toma de decisiones que se va dando en este tipo de organizaciones (Delso, 2001).

III. Metodología

Para la realización del diagnóstico se llevará a cabo los siguientes mecanismos de recolección de información:

Encuesta al cliente Interno: Con el fin de realizar un diagnóstico a los aspectos esenciales a considerarse para el desarrollo de un modelo de gestión, basado en responsabilidad social empresarial, se llevó a cabo encuestas a clientes internos trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.; siendo en dicha entidad donde se realizará la evaluación, del modelo de gestión basado en responsabilidad social.

Encuesta al cliente Externo: Se ha tomado en consideración un universo de estudio quienes son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, de naturaleza heterogénea en cuanto a sus características, con el fin de determinar una percepción de los distintos tipos de socios respecto a aspectos esenciales de la aplicación RSE.

Entrevista In situ: Se lleva a cabo la entrevista al Lic. Juan Andagana gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., el cual aporta con el diagnóstico de la situación actual de la institución en la que se desarrolla el Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial desde el punto de vista gerencial.

Métodos Aplicados

En este estudio se aplican los métodos siguientes métodos:

Encuesta al cliente Interno: con el fin de realizar un diagnóstico a los aspectos esenciales a considerarse para el desarrollo de un modelo de gestión, basado en responsabilidad social empresarial, los clientes internos trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.; siendo en dicha entidad donde se realizará la evaluación, del modelo de gestión basado en responsabilidad social.

Encuesta al cliente Externo: se ha tomado en consideración un universo de estudio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, de naturaleza heterogénea en cuanto a sus características, con el fin de

determinar una percepción de los distintos tipos de socios respecto a aspectos esenciales de la aplicación RSE.

Entrevista In situ: se lleva a cabo la entrevista al Lic. Juan Andagana gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., el cual aporta con el diagnóstico de la situación actual de la institución en la que se desarrolla el Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial desde el punto de vista gerencial.

Análisis Estratégico

Dentro del proyecto de investigación se establecen cinco fases que a continuación se detallan:

Fase 1.- Realizar un diagnóstico de la institución, en base a la encuesta realizada la misma que permitirá establecer cómo está la cooperativa en cuanto al trabajo de responsabilidad social empresarial.

Fase 2.- Análisis externo de la institución, con la finalidad en definir las oportunidades y amenazas del sector financiero, donde la cooperativa Kullki Wasi, desarrolla sus actividades comerciales y financieras.

Fase 3.- Análisis interno con la finalidad de definir las fortalezas y debilidades de la cooperativa en los diferentes factores que contribuyan al éxito de la misma.

Fase 4.- Establecer las diferentes estrategias y poder llegar a la comunidad, en las áreas rurales y urbano marginales del cantón Ambato, con el talento humano y ejecutar la responsabilidad social, el mismo que consta dentro del plan operativo anual.

Fase 5.- Desarrollo de las diferentes actividades ya definidas, como responsabilidad social empresarial, con la finalidad de mejorar la percepción de los socios y clientes internos, externos en el mercado local, regional y nacional.

Análisis de los resultados de las encuestas

La investigación está apoyada en la metodología cualitativa y cuantitativa con las herramientas de cuestionario y entrevista, y buscará definir la propuesta que tenga como resultado un modelo de mejora y dinamismo. De esta manera se crea un fondo que será asignado en el balance social de la institución y pueda ser utilizado en beneficio en los que más lo necesitan en los sectores rurales y urbano marginales de la provincia de Tungurahua. Con

la creación del presupuesto se puede gestionar y llegar a las personas que más lo necesitan, y a los cuales se entregarán microcréditos según la Ley de Economía Popular y Solidaria, para lo cual fue creada la cooperativa, y lo cual está previsto en el POA del presente año, siguiendo las recomendaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidara.

Finalmente, la investigación busca establecer y determinar una ventaja competitiva y brindar un valor agregado a las personas, en donde se pretende incluir a quienes realmente lo necesitan.

IV. Resultados

La cooperativa Kullki Wasi, en el mundo de hoy toma la importancia que tiene en el sector cooperativo, para desarrollar la responsabilidad social empresarial, en el presente año, en los sectores a continuación se detalla en el presente modelo, y cumplir con la importancia que tiene este tema de ayuda social, dirigido a la comunidad, empleados, clientes internos y externos.

Responsabilidad Social Empresarial es, en definitiva, una herramienta de gestión para establecer relaciones estables con las diversas partes interesadas para servir como elemento diferenciador frente a otras empresas, mejorando la reputación de la cooperativa, la fidelidad de los socios, clientes y empleados.

El presente proyecto basado esencialmente en Responsabilidad Social Empresarial por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, realizado con diversas razones por las cuales la institución se interesa cada vez más en incluir la ayuda social en socios y clientes internos y externos, de interés en la gestión cooperativista, contribuyendo al desarrollo sostenible de carácter social.

La Cooperativa Kullki Wasi una institución indígena como Responsabilidad Social Empresarial, está comprometida, con la ayuda social que puede hacer llegar de sus socios y clientes, esta consistencia se expresa en el programa del Buen Vivir o Sumak Kawsay del gobierno nacional, es fundamental destacar el cambio que va a realizar la institución para crear un presupuesto para la realización de la ayuda social al cliente interno y externo.

Plan de actividades anual

Plan de Actividades como Responsabilidad Social en la Cooperativa Kullki Wasi. Es importante que, desde el momento de la recopilación de información necesaria, para crear el cronograma de actividades, hasta su representación gráfica, siguiendo cualquiera de los métodos propuestos, se cuente con la participación y planificación de actividades, que se van a realizar en el presente año, cuya visión además de enriquecer el trabajo, evitará perder el tiempo más adelante en efectuar revisiones e introducir cambios que se podrían haber previsto, con esta planificación se podrá manejar de una mejor manera, la responsabilidad social que pretende la cooperativa Kullki Wasi.

Desde luego como en todo plan de actividades existe un presupuesto consolidado de responsabilidad social, designado para el presente año, el mismo que está aprobado por el Consejo de Administración, y esta designado al balance social en el 2016.

Análisis y Resultados

En el mes de Febrero la Cooperativa Kullki Wasi, con la finalidad de brindar servicios financieros a la población del Cantón Latacunga y Machachi, realizo la firma el convenio con las cámaras de comercio de las dos ciudades para la entrega de microcréditos a los socios de las entidades en mención, para la reactivación económica de las familias y la colectividad de estas importantes ciudades.

En el mes de Marzo se realizó el convenio con el Patronato Municipal de la ciudad de Salcedo, para la entrega de 5 botellones metálicos, para el reciclaje de botellas plásticas, los mismos que son ubicados en lugares estratégicos de la ciudad para la recolección de botellas plásticas, el dinero recaudado será utilizado en beneficio de los niños más necesitados del cantón por parte del patronato municipal.

En el mes de Mayo se dictó un seminario a todos los empleados de la institución, con el tema de Protocolo de atención al clientes, con este taller se la institución desea crear una imagen inclusiva en cada una de la agencias y ciudades, donde atiende a sus socios y clientes con los diferentes servicios financieros, que son ahorros, créditos, inversiones.

V. Conclusiones

El presente trabajo desarrollado en una muestra real, de la RSE, que puede constituir como un importante recurso a utilizar por la cooperativa Kullki Wasi, la RSE va a contribuir al beneficio de los clientes internos y externos de la institución, actualmente para un adecuado seguimiento, verificación y comparabilidad, enfocados en los factores económicos, sociales y medio ambientales, así como ir incrementando la respuesta ante las exigencias que implica la responsabilidad social.

La Responsabilidad Social le compete a todas las personas, instituciones, cooperativas de ahorro y crédito, universidades, empresas y gobiernos locales, la responsabilidad moral jurídica, sirve para alcanzar un impacto en la sociedad de los lugares donde más se lo necesita. Se trata de buenas prácticas y pensar en acciones positivas. La Responsabilidad Social transforma a todos en actores para a cumplir un objetivo responsable y humanitario, sin pensar en recibir nada a cambio, sino más bien cumplir con el rol social.

Una empresa con una definición ética de su actuar debe aceptar su responsabilidad en cuanto a los estándares de vida de sus trabajadores, abordando aspectos tales como: beneficios salariales, condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, seguridad del empleo, participación en la organización sindical, horas de trabajo, respeto y reconocimiento de derechos, seguridad social.

En tal sentido, llaman la atención ciertas falencias existentes en varias empresas, en cuanto por ejemplo al salario y al trato laboral, en muchos casos resulta insuficiente el criterio que utilizan las empresas para el cálculo de sus remuneraciones “al nivel del mercado”, siendo de público conocimiento que en muchos casos esos parámetros no aseguran condiciones de vida dignas, ni la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores y de sus familias.

VI. Referencias Bibliográficas

- Antolín, M. N., & Gago, R. F. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management.
- Andreu, L., Bigné, E., Chumpitaz, R., & Swaen, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural. *Universia Business Review*.
- Caro Castro, V. (2015). Responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en Chile. In IX Congreso RULESCOOP.
- Carrasco, I. (2005). La ética como eficiencia: la responsabilidad social en las cooperativas de crédito españolas. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*.
- Cemborain, E. E. (2011). Responsabilidad social en las cooperativas: igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. *Gizarte Ekonomiaren Euskal Aldizkaria*.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial (Vol. 85). United Nations Publications.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
- Da Ros, G. (2001). Realidad y desafíos de la economía solidaria: iniciativas comunitarias y cooperativas en el Ecuador.
- De Ahorro, C. Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. (2013). *Plan Estratégico*.
- Delso, (2001). Responsabilidad social en las cooperativas, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Del Castillo, C. C., & Parragué, M. M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago.
- De Pelkais & Aguirre, (2012). *Balance social anual*.
- Díaz Llorca, (2010). *La Responsabilidad Social en Latinoamérica*.
- Díaz, M. Gómez, M. Cruz, S. & Acurio, C. *Perspectivas de La Auditoria de Gestión con un enfoque de Responsabilidad Social en el sistema financiero cooperativo ecuatoriano*.
- Domench, P. A., & Carqués, J. H. (2009). Últimos desarrollos sobre RSE en España, un avance hacia la sostenibilidad.

Del Castillo, C., & Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. Santiago.

Elorriaga, A. M. (2001). Responsabilidad y Balance Social hoy en día: Un reto para las Cooperativas. CIRIEC España: Balance social en la Economía social, 39, 25-50.

Esteban, E. G. (2007). La teoría de los " stakeholders": un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. VERITAS: revista de filosofía y teología, (17), 205-224.

Empresarial, S. (2009). Responsabilidad social empresarial. Goñi Palacios, E., & Fernández Zabala, A. (2007). Los dominios social y personal del autoconcepto.

Global Gender Gap Report, (2008). Responsabilidad social empresarial e igualdad de oportunidades en el empleo altruismo o legalidad.

Hellison, D. (1978). El Modelo de Enseñanza de la Responsabilidad Personal y Social a través del Deporte. Revista de Educación, 341.

Juna, T., & Efraín, D. (2015). Desarrollo de un modelo para la estructuración del balance social en las cooperativas de ahorro y crédito.

Jiménez Prieto, N. (2014). La creciente importancia de las redes sociales en la estrategia de marketing de la empresa, el caso GAM.

Lozano, J. M. (1999): Ética y empresa. Madrid: Trotta.

Martínez, C. (2010). Responsabilidad social empresarial. Una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Maliza Choco, A. R. (2016). La incorporación del balance social a los informes de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda., en el periodo 2015.

María Asunción Martínez Román, (2003). La Responsabilidad Social como persona.

Mertens, L. (1998). La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

McWilliams, (2006 – 2008). Importancia que reviste la investigación sobre RSE.

Obtenido http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/balance_social_coop_integral.

Obtenido <http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/RSCONACOOOP/Responsabilidad>

Pozo Bahamonde, J. P. (2016). Interdependencia de la economía social y solidaria y el Estado constitucional de derechos y justicia en la Constitución de Montecristi de 2008.

Pérez-Ruíz, A., & Rodríguez-del Bosque, I. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España.

Pallinger, (2002). Principios de mejora en la calidad de vida, servicio en el marco de responsabilidad social orientado a las personas que promuevan su implicación y su potenciación.

Pereira, (2007). La dimensión humana del emprendimiento en Responsabilidad Social.

Pérez Ruíz, A. (2011). Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros. Universidad de Cantabria.

Pérez-Ruíz, A., & Rodríguez-del Bosque, I. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España/Corporate Social Responsibility image in a financial crisis context: The case of the Spanish financial industry. Universia Business Review.