



**ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS  
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial

**Línea de investigación:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad  
sostenible local y global

**Autora:**

KELLI HEUNISE RAMÍREZ GUERRERO

**Directora:**

Germania Elizabeth Vayas Ortega, Ing. Mg.

**Ambato – Ecuador**

**Mayo 2018**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**Línea de investigación:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad  
sostenible local y global

**Autora:**

**KELLI HEUNISE RAMÍREZ GUERRERO**



Elva Aidee Llerena Barreno; Ing. Mg.  
**CALIFICADORA**

f.

Christian Andrés Barragán Ramírez; Ing. Mg.  
**CALIFICADOR**

f.

Betty Viviana Avellán Herrera; Ing. MBA  
**CALIFICADORA**

f.

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval; Ing. Mg.  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

f.

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel; Dr  
**SECRETARIO GENERAL PUCE AMBATO**

f.   
  
**SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **KELLI HEUNISE RAMÍREZ GUERRERO**, con CC. 1803965480, autora del trabajo de graduación intitulado: "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO", previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA COMERCIAL**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

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 de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, Mayo 2019



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name and ID number.

**KELLI HEUNISE RAMÍREZ GUERRERO**  
**CC. 1803965480**

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato. Esta investigación está fundamentada en una metodología cualitativa a través de la aplicación un cuestionario a los gerentes o encargados de RSE en las cooperativas. Se llega a un diagnóstico de la situación actual de estas instituciones, por medio de las dimensiones evaluadas que son: valores y principios éticos, mercadeo responsable, economía y finanzas, compromiso con la comunidad y medio ambiente. Como resultado principal de la evaluación se obtuvo que la mayoría de las COAC cumplen los parámetros legales para su funcionamiento, pero la utilización de la RSE no satisface adecuadamente las expectativas de los grupos de interés; por que la RSE va más allá del cumplimiento de las normas y leyes, y requiere la aplicación de acciones voluntarias en diferentes ámbitos a favor del medio ambiente, de la comunidad y de la sociedad en general, para lograr el desarrollo sostenible que es el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo.

**Palabras clave:** responsabilidad social, cooperativismo, sostenibilidad.

## ABSTRACT

This study has the aim of evaluating corporate social responsibility (CSR) in savings and loans unions in the city of Ambato. This study is based on a qualitative methodology through the application of survey to managers and people in charge of CSR in the unions. An analysis of the current status of these institutions was carried out, using the evaluated dimensions, which are: values and ethical principles; responsible marketing; economy and finance; commitment with the community; and the environment. As the evaluation's main result it was observed that the unions comply with the legal parameters for their functioning, but their use of CSR does not adequately meet the expectations of the interest groups, because CSR goes beyond compliance with regulations and laws; it requires voluntary actions in different areas to benefit the environment, the community and society in general, in order to achieve sustainable development, which is the guiding principle for global development in the long term.

**Key words:** social responsibility, cooperativism, sustainability

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. PROBLEMA .....	3
1.1 Tema .....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización Macro .....	3
1.2.2 Contextualización Meso .....	6
1.2.3 Contextualización Micro .....	8
1.3 Prognosis .....	11
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Interrogantes .....	11
1.6 Delimitación.....	11
1.7 Justificación.....	12
1.8 Objetivos .....	13
1.8.1 Objetivo general .....	13
1.8.2 Objetivos Específicos .....	13

CAPÍTULO II.....	15
2. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1 Estado del arte .....	15
2.2 Fundamentación legal .....	17
2.2.1 Constitución de la República Del Ecuador .....	18
2.2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero .....	19
2.2.3 Ley orgánica de economía popular y solidaria .....	21
2.3 Fundamentación teórica .....	22
2.3.1 Diferencia entre Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa .....	23
2.3.2 Historia y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial .....	24
2.3.3 Responsabilidad Social Empresarial .....	31
2.3.4 Economía popular y solidaria (EPS).....	37
2.3.5 Cooperativas de ahorro y crédito .....	40
2.3.6 La interrelación entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Responsabilidad Social Empresarial.....	45
CAPÍTULO III.....	49
3. METODOLOGÍA .....	49
3.1 Enfoque de la investigación.....	50
3.2 Diseño de investigación .....	51
3.3 Método de investigación.....	51

3.4	Modalidad de la Investigación .....	52
3.4.1	Revisión bibliográfica .....	53
3.4.2	Investigación de campo.....	53
3.5	Técnicas e instrumentos.....	53
3.6	Población y muestra.....	54
3.7	Recolección, Procesamiento y análisis de la información .....	55
	CAPÍTULO IV.....	56
	4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1	Datos generales .....	56
4.2	Valores y principios éticos .....	57
4.2	Economía y finanzas .....	60
4.3	Calidad de vida laboral .....	63
4.4	Compromiso con la comunidad.....	68
4.5	Mercadeo responsable .....	71
4.6	Medio ambiente.....	75
4.7	Responsabilidad social empresarial .....	77
4.8	Correlación entre dimensiones de RSE .....	80
4.9	Análisis general .....	84
	CAPÍTULO V.....	90
	5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1	Conclusiones.....	90

5.2	Recomendaciones.....	93
	BIBLIOGRAFÍA.....	95
	ANEXOS.....	112
	Anexo 1 Cuestionario.....	112

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Tablas

Tabla 1.1 Registro de cooperativas latinas años 2008 - 2011 .....	5
Tabla 1.2 Segmentación de las COAC .....	7
Tabla 1.3 COAC con mayores captaciones del Ecuador .....	7
Tabla 1.4 Número de COAC de Ecuador.....	9
Tabla 2.1 Entidades regulatorias para cumplir con el COMF .....	19
Tabla 2.2 Funciones de las entidades del Estado en la LOEPS .....	22
Tabla 2.3 Modelo de desempeño social empresarial .....	26
Tabla 2.4 Tipos de acción social .....	30
Tabla 2.5 Los principios del cooperativismo.....	41
Tabla 3.1 Población .....	54
Tabla 4.1 Tipo de segmento .....	56
Tabla 4.2 Valores y principios éticos.....	57
Tabla 4.3 Economía y finanzas.....	60
Tabla 4.4 Calidad de vida laboral.....	63
Tabla 4.5 Compromiso con la comunidad.....	68
Tabla 4.6 Mercadeo responsable.....	71
Tabla 4.7 Medio ambiente .....	75
Tabla 4.8 Promedios de RSE.....	77
Tabla 4.9 Correlaciones de Rho de Spearman .....	80
Tabla 4.10 Escala 4 de Rho Spearman .....	81

**Cuadros**

Cuadro 1.1 Porcentajes de aplicación de RSE .....	6
Cuadro 2.1 Resumen de los Principios del Pacto Mundial.....	27
Cuadro 2.2 Tipos de rendición de cuentas.....	32
Cuadro 2.3 Objetivos de desarrollo sostenible.....	37
Cuadro 2.4 Clasificación universal de EPS .....	38
Cuadro 2.5 Principios de Ecuador.....	47
Cuadro 2.6 Aspectos evaluados en el Balance Social .....	47

**Formas**

Forma 1.1 Mapa de COAC del Ecuador .....	10
Forma 2.1 Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....	21
Forma 2.2 Fundamentos para una empresa sostenible .....	35
Forma 2.3 Desarrollo sostenible .....	36
Forma 2.4 Organigrama Estructural de una COAC.....	42

**Gráficos**

Gráfico 4.1 Resultados de evaluación de RSE .....	78
---	----

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) constituyen pilares de la economía en Ecuador, por el impacto en los grupos vulnerables y en la comunidad. Debido a su alto crecimiento surge la preocupación gubernamental sobre su regulación y supervisión, por lo que el Estado crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el año 2012. Entre las exigencias de la SEPS para las COAC está la presentación del Balance Social, como evidencia de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), para el cumplimiento de los principios cooperativos.

Por lo tanto, la presente investigación describe el cumplimiento de la RSE en las COAC de la ciudad de Ambato, como se detalla a continuación:

**Capítulo I:** En este apartado se describen y analizan: el problema, su correspondiente contextualización, análisis crítico y justificación, también, se plantea el objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

**Capítulo II:** Sección compuesta de los antecedentes investigativos, fundamentación legal y teórica para un mejor entendimiento sobre RSE y economía popular solidaria, así como, aquellos parámetros que se pueden evaluar en el proyecto de investigación.

**Capítulo III:** Se explica la metodología utilizada para la investigación al describir el enfoque, el método, la modalidad, las técnicas e instrumentos además de recolección, procesamiento y análisis de la información.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del instrumento aplicado y así como la descripción estadística para determinar relaciones y coeficientes de correlación.

**Capítulo VI:** Se encuentran redactadas las conclusiones y recomendaciones a las que se llega con la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **1. PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

La Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

### **1.2 Planteamiento del problema**

#### **1.2.1 Contextualización Macro**

Dentro del informe (GRI, 2016) la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en América Latina tiene una cobertura del 18% y el sector que ocupa el primer lugar de aplicación son los servicios financieros. La RSE se desarrolla de manera pausada en la región, ya que existen muchas dificultades como: desigualdad, débil capacidad institucional, y bajo desarrollo del gobierno corporativo.

A esto se añade, la existencia de dos escenarios económicos: países donde el sector empresarial tiene preminencia y países donde sobresalen los problemas sociales (Vives & Peinado-Vara, 2011). En el primer escenario los países, donde ciertos sectores empresariales sobresalen y dominan la economía y no aplican RSE a pesar de contar con presupuesto financiero suficiente, ejemplos de este escenario son países como Chile y Perú.

- En Chile “existen más de 900 mil empresas y sólo 72 presentaron informes de sostenibilidad es decir un 0.007%” (Hidalgo, 2014, párr. 1).
- Perú que tiene 2.3 millones de empresas, pero “solo 65 se destacan en RS según la asociación Perú 2021” (Jordán, 2015, párr. 1).

En el segundo escenario de donde existen países con conflictos sociales y para afrontarlos surge la necesidad de la colaboración del sector privado con asistencia en sanidad, educación y acceso a servicios básicos, dentro de este sector están Brasil y Colombia.

- Brasil que se destaca dentro del informe GRI (2015) al ocupar el segundo lugar en presentación de informes sustentables a nivel mundial.
- Según COLPRENSA (2012): el gobierno de Colombia para el año 2012 planteó un mayor involucramiento de las empresas privadas con la nación, debido a que de 46 millones de habitantes 37% eran pobres. Al 2016 con la colaboración privada se obtuvieron resultados positivos, ya que se redujo en un 10% la pobreza de 17 millones a “13 millones de habitantes pobres” (Publicaciones Semana, 2017, párr. 9). Esto se debe a que las empresas colombianas se han dado cuenta que la sostenibilidad produce gran rentabilidad por lo cual tienen programas en: defensa del ambiente, inversión en educación, calidad de vida, reconciliación y equidad (Publicaciones Semana, 2017).

En el ámbito del cooperativismo en Latinoamérica, se caracteriza por finanzas con menor dinamismo económico y un bajo nivel de integración entre sí, de manera opuesta a los principios y valores de la filosofía cooperativa (OIT, 2012). El cooperativismo en la región es muy amplio como se demuestra en la Tabla 1.1 a través de un registro de cooperativas ordenado por países donde es significativo el gran número de entidades y socios existentes.

**Tabla 1.1 Registro de cooperativas latinas años 2008 - 2011**

<b>PAÍS</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>Argentina</b>	12.760 cooperativas que generan 265.054 puestos de trabajo y con 12.760 socios
<b>Brasil</b>	6.652 cooperativas que generan 298.182 empleos y con 9'016.527 socios
<b>Chile</b>	912 cooperativas activas
<b>Colombia</b>	8.533 cooperativas con 5'131.780 socios
<b>Costa Rica</b>	550 cooperativas con 750.121 socios
<b>República Dominicana</b>	542 cooperativas con 921.564 socios

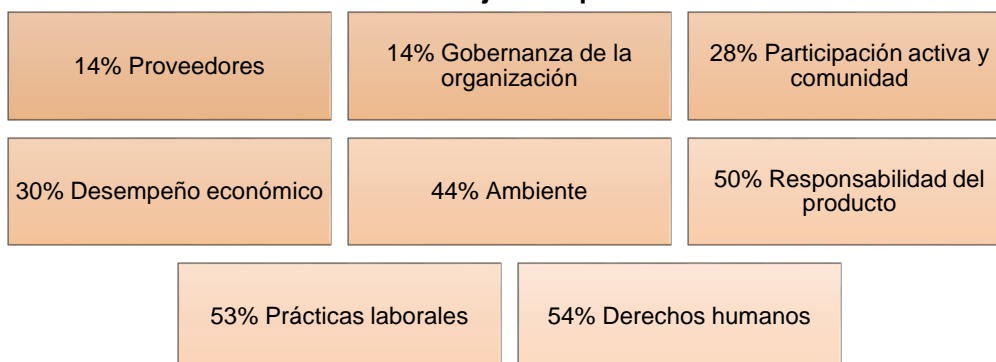
Fuente: elaboración propia basándose (OIT, 2012, p. 105-110)

Acerca de la RSE y las COAC en América Latina, la Organización Internacional del Trabajo (2012) refiere que el soporte del sector cooperativo es importante en el desarrollo de las naciones, debido al apoyo a sectores necesitados de la sociedad, por lo que en la I Cumbre Cooperativa de las Américas con el tema central “El modelo cooperativo: respuesta a las crisis mundiales” se estableció promover la conciencia ambiental, lograr el empoderamiento del pacto verde cooperativo y cumplir políticas públicas sobre: ambiente, tecnologías limpias, producción sostenible y similares.

## 1.2.2 Contextualización Meso

En el Ecuador algunas temáticas de RSE son aplicadas parcialmente en las empresas o están en proceso de introducción, mientras que la otra parte de empresas no emplea en lo absoluto prácticas sostenibles. Siendo que “el 51% de empresas han introducido parcialmente algunas temáticas de RSE y el 49% no implementa RSE en ningún aspecto” (Torresano, 2012, p. 25). Así pues, Ecuador sigue la tendencia latina del desarrollo paulatino de RSE, como lo demuestra el Cuadro 1.1 con los porcentajes de aplicación por temas de RSE en el Ecuador, lo cual muestra una aplicación parcial, falta de preocupación en algunos temas, desaprovechamiento de la oportunidad de obtener múltiples beneficios a corto y a largo plazo.

**Cuadro 1.1 Porcentajes de aplicación de RSE**



Fuente: elaboración propia basándose en (Torresano, 2012, p. 38).

Por otro lado, en el Ecuador existen 881 cooperativas activas, que se dividen en segmentos según sus captaciones (SEPS, 2016), el 59% del total pertenecen al segmento 5 como se puede observar en la Tabla 1.2. La SEPS exige la implementación de RSE por medio de “la presentación periódica y sistemática del balance social a todas las cooperativas” (Montes, 2016, p. 13).

Tabla 1.2 Segmentación de las COAC

Segmento	Activos (USD)	Número	Porcentaje
1	Mayor a \$ 80'000.000,00	25	3%
2	Mayor a \$ 20'000.000,00 hasta \$80'000.000,00	34	4%
3	Mayor a \$ 5'000.000,00 hasta \$ 20'000.000,00	87	10%
4	Mayor a \$ 1'000.000,00 hasta \$ 5'000.000,00	188	21%
5	Hasta \$ 1'000.000,00	519	59%
Otros, cajas de ahorro, bancos y cajas comunales.		28	3%
<b>NÚMERO TOTAL DE COOPERATIVAS</b>		<b>881</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia basándose en la información de segmentos (SEPS, 2015) y listado de cooperativas (SEPS, 2016)

Por otra parte, en el año 2016, las cooperativas de ahorro y crédito registraron algunas cifras importantes según (Saltos, 2017):

- \$6.642 millones de activos con una tasa de crecimiento anual de 20%.
- \$1.000 millones por depósitos a una tasa de crecimiento anual de 23%, de los cuales 36% son depósitos a la vista y 63% son depósitos a plazo.
- \$4.409 millones de cartera bruta del sector, de los cuales \$4.171 millones son de la cartera por vencer a una tasa anual de 1% y a la cartera vencida le corresponde \$238 millones a una tasa de 3%.

Tabla 1.3 COAC con mayores captaciones del Ecuador

NOMBRE DE LAS COAC	Porcentaje que le corresponde de:		
	ACTIVOS	DEPÓSITOS	CARTERA BRUTA
Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP)	18%	20%	17%
Jardín Azuayo	10%	9%	11%
Policía Nacional	8%	7%	9%
<b>TOTAL</b>	<b>36%</b>	<b>36%</b>	<b>37%</b>

Fuente: elaboración propia basándose en (Saltos, 2017)

En la Tabla 1.3 se agrupan solamente los activos de las mayores COAC de la nación que son JEP, Jardín Azuayo y Policía Nacional, de las que se obtiene que: los activos ascienden a unos \$2.391 millones (36% del total de activos del país), mientras que en depósitos llegan a \$360 millones (36% del total de depósitos) y la cartera bruta a \$1.587 millones (37% del total) que son cifras bastante altas al comparar con las cifras nacionales. Las COAC en el Ecuador hacen circular millones de dólares en el país y aumentan continuamente sus captaciones y socios, lo que demuestra la importancia del cooperativismo como eje de los sectores vulnerables.

### **1.2.3 Contextualización Micro**

Los porcentajes de implementación de RSE en Tungurahua, en algunos sectores según el estudio de Lascano & Martínez (2014) son: 50% de químicos y plásticos, 40% de alimentos y bebidas, y 33% de otros dentro del cual se encuentra el sector financiero. En cambio, los sectores que aún no han previsto lineamientos estratégicos de RSE en Tungurahua son: cuero y calzado; construcción; maderero; metalmecánico-eléctrico y textil. Como concuerda (Vayas-Ortega, Larzabal-Fernandez, Rivera, Perez, & Gonzalez, 2018) el 48% de industrias textiles del cantón Pelileo de Tungurahua no incluyen aspectos de RSE en la misión y visión que son parte de la planificación estratégica.

Tungurahua es una provincia cooperativista, debido a que el valor de los ahorros dentro de la provincia de Tungurahua “asciende a los \$428 millones

de dólares” (Masa, Jaramillo, & Travéz, 2014, p.24), además, al comparar con las cifras de la contextualización meso se ubicaría entre las provincias con mayor incidencia como coinciden con la Tabla 1.4 y la Forma 1.1.

En la Tabla 1.4 consta el número de cooperativas por provincia y los porcentajes, donde Tungurahua tiene el 15,81% con 105 cooperativas destacándose entre las de mayor número.

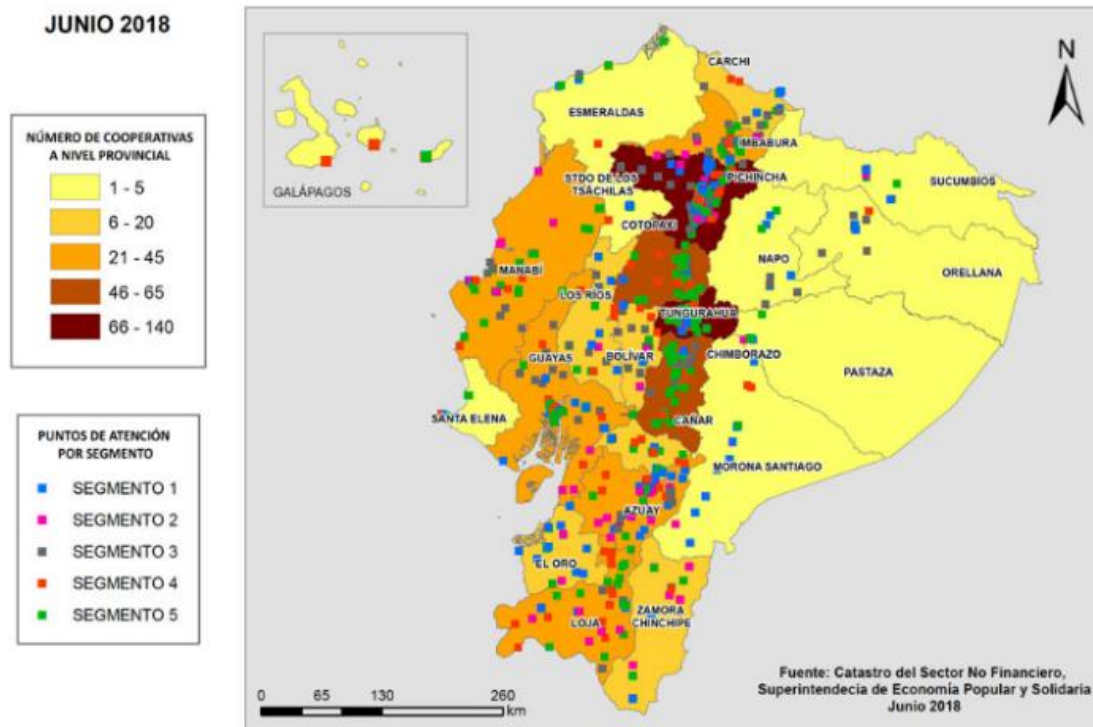
**Tabla 1.4 Número de COAC de Ecuador**

PROVINCIA	COAC	PORCENTAJE
Pichincha	141	21,23%
Tungurahua	105	15,81%
Chimborazo	64	9,64%
Cotopaxi	60	9,04%
Loja	44	6,63%
Guayas	42	6,33%
Azuay	38	5,72%
Manabí	34	5,12%
Imbabura	28	4,22%
Otras provincias*	108	16,27%
<b>TOTAL DE COAC NACIONALES</b>	<b>664</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: elaboración propia basándose (SEPS, 2018)

La Forma 1.1 que grafica por colores al Ecuador, siendo que entre más oscura la coloración más COAC existen, Pichincha y Tungurahua están coloreadas de color vino como corresponde a la categoría de 66 hasta 140 cooperativas.

Forma 1.1 Mapa de COAC del Ecuador  
DISTRIBUCIÓN DE COOPERATIVAS FINANCIERAS  
POR TIPO DE SEGMENTO



Fuente: (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, 2018)

En el caso del cantón Ambato el crecimiento económico asciende a \$2.993 millones de ingresos, lo que representa el 92% de los ingresos de la provincia (SENPLADES, 2014), esto ha permitido la aparición de varias COAC, con el fin de satisfacer la necesidad de los comerciantes de obtener microcréditos, actualmente existen 85 cooperativas financieras activas de las cuales 49 corresponden al sector urbano hasta mayo del 2018.

El incremento de las entidades financieras de economía popular y solidaria generó una alta competitividad entre estas y se observa la implementación de estrategias de diferenciación como es la difusión de RSE en medios de comunicación para obtener una ventaja competitiva en el sector.

### **1.3 Prognosis**

Al no llevarse a cabo esta investigación, la comunidad ambateña y los socios de las cooperativas desconocerían de la aplicabilidad de la RSE, que es parte de la esencia de los principios cooperativos que aporta ventajas adicionales a los socios, a diferencia de los usuarios de los servicios de las intermediarias financieras ordinarias.

### **1.4 Formulación del problema**

La falta de uso de prácticas sostenibles genera que las COAC: contradigan los principios cooperativos, funcionen solamente como intermediarios financieros, dar una mala imagen corporativa e incluso desconfianza en futuros socios e inversores. En consecuencia, se origina la pregunta de investigación: ¿Cómo influye integralmente el sector cooperativo en la sociedad y medio ambiente ambateño?

### **1.5 Interrogantes**

¿Por qué se origina? Por falta de conocimiento de la aplicabilidad de RSE.

¿Dónde se origina? En las COAC de la ciudad de Ambato.

¿Dónde se detecta? En la administración de las cooperativas.

### **1.6 Delimitación**

#### **Delimitación de contenido**

Campo: Administrativo

Área: Planificación

Especialidad: Responsabilidad Social

### **Delimitación espacial**

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Lugares de ejecución: Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

### **Delimitación temporal**

Para desarrollo de la investigación se toma datos de aplicación de RSE del año 2017 del Cuestionario de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social (ERSOS) aplicado en las COAC de la ciudad de Ambato.

## **1.7 Justificación**

El proyecto de investigación dará un aporte al sector cooperativo y financiero de Ambato, además reforzará los conocimientos de la temática de RSE que constituye la forma voluntaria en que se realizan las actividades en una organización para obtener un triple resultado, es decir, realizar acciones que contribuyan a la sociedad, al ambiente y a la vez genere recursos financieros. Dentro de las organizaciones debe ser una estrategia ética de negocio aplicada de manera conjunta para proteger los recursos y lograr permanencia empresarial a largo plazo por medio del desarrollo sustentable.

Se pretende conocer el nivel de aplicación de RSE, desde un enfoque administrativo en las 49 COAC de la ciudad de Ambato, pues las prácticas responsables en las cooperativas son importantes para cumplir con: el balance social, los principios del cooperativismo y las exigencias de la sociedad. También les sirven a las COAC para: tener un valor agregado, ayudar al desarrollo sostenible, informar a los socios y comunidad sobre prácticas sustentables, obtener una buena imagen corporativa, ganar futuros socios y generar mayores ingresos a largo plazo al lograr el desarrollo sostenible.

Lamentablemente, no se evidencia el uso de prácticas sostenibles en la colectividad, a pesar de contar con los recursos necesarios por ser entidades financieras, lo que evidencia la relevancia del proyecto de investigación para conocer las acciones que ejercen las cooperativas para el bien de los socios y la comunidad de la ciudad de Ambato.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo general**

Evaluar la Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la aplicación de RSE en las cooperativas de ahorro y crédito.

- Fundamentar bibliográficamente la Responsabilidad Social Empresarial y entorno del cooperativismo.
- Analizar los resultados de la aplicación de Responsabilidad Social Empresarial.

En el siguiente capítulo se fundamentará la investigación de forma teórica y legal.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Estado del arte**

La RSE toma auge a finales del siglo XX como se detalla en la historia y evolución posteriormente, por lo que existen varias investigaciones y adelantos en este tema. Entre ellos un estudio destaca que la RSE “puede ayudar a la mejora del contexto competitivo de la compañía al aumentar la disponibilidad de factores de producción especializados de alta calidad, potenciar una demanda sofisticada y exigente, crear un entorno más productivo y transparente” (Nieto & Fernández, 2004, p.30). Otro estudio en México de Sansores & Granados (2017) donde concluyen que los negocios no poseen un plan de acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida y existe desconocimiento sobre el impacto ambiental. Mientras que en la evaluación mediante ISO 26000 de López, Ojeda, & Ríos, (2017) se muestra que los ejes de RSE que más se cumplen son: derechos humanos, valores, capital humano, comportamiento responsable, consumidores, ambiente y comunidad. Los resultados de RSE en el Ecuador discrepan de los internacionales ya que “esta se encuentra en fase de implementación y las empresas aplican solo algunas prácticas responsables” (Ramos, 2013, p.81).

Como resultados investigativos internacionales sobre el cooperativismo se encuentra que en Estados Unidos el sector popular y solidario ofrece garantías laborales como afirman Jones, Poterba, & Poterba, (2017) debido a que los bancos contratan y despiden de manera agresiva, mientras que las cooperativas prefieren una fuerza de trabajo estable y constante. Esto se debe a que las COAC mantienen una cultura corporativa que valora la contribución de sus empleados.

En relación con las COAC en Ecuador, “estas poseen bajo conocimiento de las necesidades del mercado social objetivo en recreación, cultura y ambiente, y un conocimiento parcial de las necesidades de educación, salud y otros” (García, Sánchez, Elizalde, & Fernández, 2017, p.57), por otro lado, la SEPS determina que las COAC apoyan al desarrollo económico nacional, al insertar en el sector financiero a grupos vulnerables excluidos por la banca privada (Martínez R., 2014).

Sobre el Balance Social en las COAC, se tiene un cumplimiento excelente en 61% y bueno 39%, de acuerdo a la conclusión del trabajo de (Buenaño, 2017) realizado en las cooperativas dentro segmento 1 de la Zona 3 conformada por Bolívar, Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza, que como se ha detallado en la micro contextualización esta zona abarca el mayor número de COAC lo cual convierte a Tungurahua en una muestra acertada de la situación de presentación de balances sociales del resto país.

En la temática de las COAC y RSE a nivel internacional, las cooperativas españolas reconocen que los principios del cooperativismo y la RSE tienen una estrecha relación (Capó & Server, 2009), por otro lado Belhouari, Buendía Martínez, Lapointe, & Tremblay (2005) concluyen que las cooperativas canadienses al ser evaluadas en RSE tienen limitaciones al aplicarse los mismos indicadores que al resto de empresas, esto se debe a la naturaleza de las entidades cooperativas, sus principios y su estructura.

En Ecuador los miembros del Pacto Global para el año 2017 han aumentado en un 217%, la red cuenta con 132 integrantes de los cuales el 68% son empresas privadas, el 29% son de empresas dedicadas a la academia, ONGs y gremios y un 3% corresponde a empresas públicas. Entre los miembros las únicas COAC son: 23 de Julio, 29 de Octubre, Atuntaqui Ltda., Cooprogreso Ltda., y Policía Nacional Ltda. (Grupo Ekos, 2018). Ninguna de las anteriores pertenece a la ciudad de Ambato.

## **2.2 Fundamentación legal**

La investigación se basa legalmente por medio de las normativas que abarcan la temática de RSE y cooperativismo financiero que incluye los siguientes códigos y leyes afines, algunos de estos tienen su articulado detallado posteriormente:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico del Ambiente
- Código Orgánico Monetario y Financiero

- Código del trabajo
- Código orgánico integral penal
- Código civil
- Código orgánico general de procesos
- Ley orgánica de economía popular y solidaria
- Ley de protección al consumidor
- Ley de hidrocarburos
- Ley orgánica de educación intercultural
- Ley de gestión ambiental
- Ley orgánica de transparencia y administración de la información pública
- Ley del sistema nacional de ciencia y tecnología

### **2.2.1 Constitución de la República Del Ecuador**

Es deber primordial del Estado lograr el buen vivir para lo cual debe promover la sustentabilidad y la redistribución de los recursos, por medio de un nuevo un sistema económico responsable y solidario por cual en 2008 se actualizó la Carta Magna de la Nación.

La Constitución inicia con los elementos constitutivos del estado, los principios fundamentales, la ciudadanía y el buen vivir que tiene los siguientes fundamentos: agua, alimentación, medio ambiente, hábitat, comunicación, información, cultura, ciencia, educación, vivienda, salud, trabajo y seguridad social detallados en los Art. 12 – 34, además la Constitución garantiza los

derechos, entre ellos la libre asociación principio fundamental para la creación de entes cooperativos dentro de los Art. 55 y 66 y se habla específicamente de este sector financiero popular y solidario en los Art. 309 y 311.

Del mismo modo derechos de la naturaleza y sus correspondientes medidas de precaución para las actividades que atenten contra el ambiente se encuentran establecidos en los Art. 71 – 74, además los aspectos ambientales en los Art. 395 - 415, en cambio los deberes y responsabilidades de los ecuatorianos que están relacionados con los temas de Economía Popular y Solidaria (EPS), RS y RSE están descritos en el Art. 83.

## 2.2.2 Código Orgánico Monetario y Financiero

Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) regula los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador. También, como se detalla en la Tabla 2.1 el COMF regula y da directrices a varias entidades gubernamentales en diferentes artículos.

**Tabla 2.1 Entidades regulatorias para cumplir con el COMF**

ENTE	FUNCIONES	ART.
<b>Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF)</b>	Formula y regula las políticas: monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, también de seguros y valores y sus correspondientes entidades	13-25
<b>Banco Central del Ecuador</b>	Instrumentación de las políticas establecidas por la JPRMF	26-58 124-139
<b>Superintendencia de Bancos</b>	Efectúa vigilancia y supervisión a las entidades del Sistema Financiero Nacional integrado por las entidades descritas en los Art. 309-311 de la Constitución y Art. 2 de la Ley Orgánica de Instituciones del Sistema	27-73

	Financiero en concordancia con Art. 160-164 del presente código	
<b>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</b>	Además de las atribuciones de la LOEPS, tendrá las funciones determinadas en el Art. 62, excepto los numerales 18 y 19, también se sujetará al Art. 73	74-77
<b>Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros</b>	Ejerce la vigilancia y supervisión del mercado de valores, del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras	78
<b>Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)</b>	Proteger los recursos de la ciudadanía a través de la gestión eficiente y responsable del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados	79-93

Fuente: Elaboración propia

En los Art. 165-193 se detallan las disposiciones comunes para el sistema financiero nacional sobre: el capital, reservas, utilidades, fusiones, conversiones, asociaciones, inversión extranjera, solvencia y prudencia financiera y en el Art. 195 numeral 2 se detallan las operaciones del Sector financiero popular y solidario.

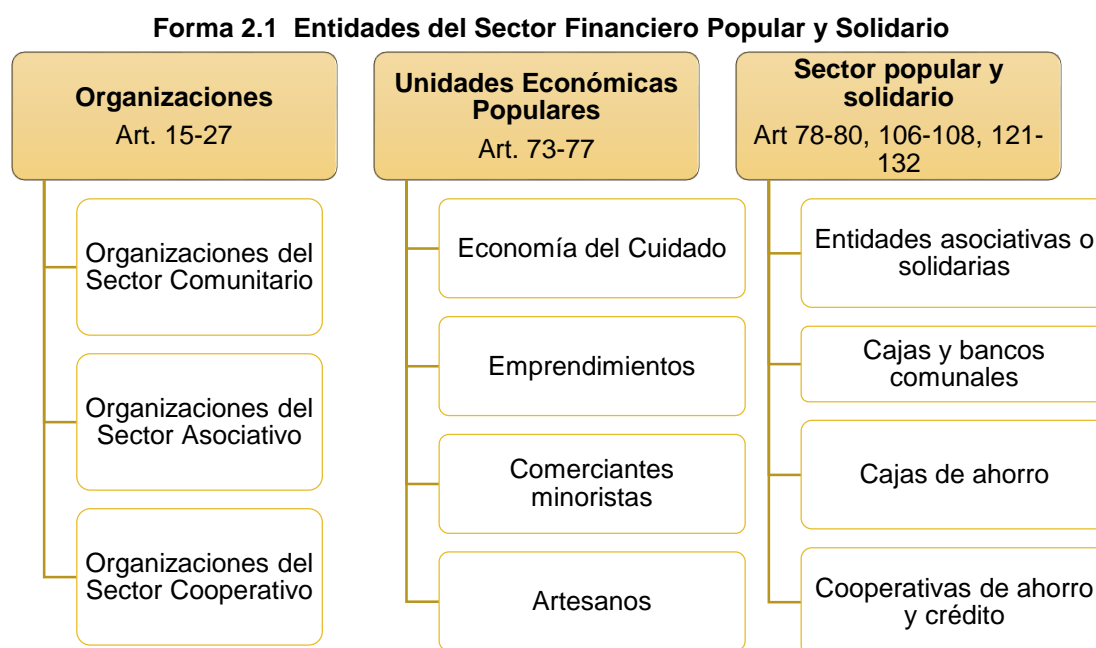
El manejo de las finanzas, contabilidad y auditoría están en los Art. 218 - 237, las obligaciones como la solvencia, entrega de información, prevención de lavado de activos y manejo de publicidad, están en los Art. 238 - 253 y en el Art. 245 se enlista los informes a presentar a accionistas y socios. Además, los causales de liquidación voluntaria y forzosa se encuentran en los Art. 301-304.

El articulado del Sector Financiero Popular y Solidario está en los Art. 440 - 444 y específicamente lo que corresponde a las COAC está en los Art. 445 –

457, donde la presentación del balance social se establece concretamente en los Art. 445, 446 y 449.

### 2.2.3 Ley orgánica de economía popular y solidaria

Las COAC se encuentran bajo la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) creada con el objetivo principal de impulsar y consolidar el sector para contribuir al buen vivir de la ciudadanía. En esta ley el Art. 4 establece los principios a ser cumplidos por las entidades pertenecientes al sector que son organizaciones, unidades económicas populares y sector popular y solidario, detallados en la Forma 2.1 donde consta la subclasificación y su correspondiente articulado.



Fuente: elaboración propia

Otros planteamientos dentro de la ley son las medidas de fomento y promoción de la EPS que se establecen en los artículos 133 - 137, también

los incentivos que brinda el Estado en los Art. 138 - 141 y se habla sobre que el estado creará incentivos por responsabilidad ambiental.

En la Tabla 2.2 se detalla el articulado las entidades gubernamentales según las funciones con las que ayudan a la Economía Popular y Solidaria.

**Tabla 2.2 Funciones de las entidades del Estado en la LOEPS**

<b>FUNCIÓN</b>	<b>ENTE ENCARGADO</b>	<b>ART.</b>
Rectoría	Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria	142-143
Regulación	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	144-145
Control	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	146-152
Fomento y promoción	Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria	153-157
Banca de segundo piso y fiduciaria	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	158-166

Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, los artículos 167 - 179 corresponden a las obligaciones, las infracciones y las sanciones. Finalmente, la LOEPS concluye con disposiciones generales, transitorias y reformatorias, donde destaca la segunda disposición general con la presentación del balance social en concordancia a los Art. 445 y 449 del COMF.

### **2.3 Fundamentación teórica**

En este apartado se profundiza en la teoría de la investigación bajo las temáticas de RSE, Cooperativismo y la interrelación entre estos temas.

### **2.3.1 Diferencia entre Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Corporativa**

La responsabilidad corporativa (RC) ha generado confusión terminológica llamada también: responsabilidad social empresarial, responsabilidad social corporativa, responsabilidad empresarial, parte de esta revuelta es que la Unión Europea desencantada con el adjetivo social por la limitación de su implicación prefiere el uso del término de responsabilidad corporativa, pero el significado de todas estas expresiones es similar en su finalidad (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008). Por una parte, se sugiere que son similares y por otra, existe discrepancia de opiniones sobre la aplicación y definición de estas, para efecto de esta investigación se señalarán las diferencias existentes.

#### **Responsabilidad Social**

Es la responsabilidad global, de origen moral, parte las acciones humanas y se puede comprender como: deber u obligación, y/o como actitud o rendición de cuentas (Argandoña, 2006).

#### **Responsabilidad Corporativa**

“Consiste en una aportación activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de cualquier tipo de organización” (Grupo Cavala, 2014, párr.2).

### **Responsabilidad Social Empresarial**

“Es el compromiso continuo de las empresas de contribuir al desarrollo económico, al tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza de trabajo y sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en general” (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, 1998, p.3)

En resumen, se determina que la diferencia concisa, es que la Responsabilidad Social es global, la Responsabilidad Corporativa es para cualquier tipo de organización y la Responsabilidad Social Empresarial es para empresas.

#### **2.3.2 Historia y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial**

La evolución del concepto y aplicabilidad de RSE según Correa (2017) inicia a finales siglo XIX con organizaciones que solucionan los problemas sociales y para inicios del siglo XX las organizaciones participan voluntariamente en actividades filantrópicas, en la segunda mitad de siglo XX las empresas y el gobierno logran que los intereses de la comunidad se tomen en cuenta en el proceso de toma de decisiones por presión de la comunidad, en el mismo siglo en 1953 Howard R. Bowen conocido como el padre de la RSE, por ser el pionero del análisis de la relación entre empresa y sociedad escribe el libro *Social Responsibilities of the Businessman*, donde fijó las bases de la RSE y planteó que a largo plazo la RS disminuye los problemas económicos y ayuda a alcanzar los objetivos (Langlois, 2015).

Años más tarde, en los sesenta como coinciden en investigaciones Arosemena (2008) y Langlois (2015) la idea de la RSE surge por visionarios como Thomas Watson de IBM y David Rockefeller de Chase Manhattan Bank, que presentan a empresas como agentes de cambio económico, social y cultural. Pero, el economista Milton Friedman (1962) escribe que la única RS de las empresas es aumentar las ganancias, y que sí los gerentes tienen una responsabilidad distinta ¿Cómo sabrán cuál es?, esto marcó un hito en el progreso de la RSE por la controversia generada con la contradicción de estos autores.

En los setenta Harold Johnson contesta la incógnita al explicar que “las empresas con RS no solo buscan ganancias, sino también el mejoramiento de empleados, proveedores, concesionarios, comunidad y país” (Johnson, 1971, p.50). En 1979 la revista Fortune desarrolló un índice de temas de RSE que incluía: ambiente, igualdad de oportunidades, personal, comunidad, productos y otros (Garre, 2016, p.7). Al seguir la evolución de RSE encontramos que en los ochenta autores como Carroll y Freeman aportan a la RSE con nuevos aspectos como: grupos de interés, cumplimiento de ley, ética y rentabilidad (Mozas & Puentes, 2010).

En los noventa también ocurrieron acontecimientos importantes, todo comienza con el Modelo de Donna Wood, como se puede observar en la Tabla 2.3 este modelo se basa en tres principios de RSE.

**Tabla 2.3 Modelo de desempeño social empresarial**

<b>PRINCIPIOS DE RSE</b>	<b>PROCESOS DE RECEPTIVIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	<b>RESULTADOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL</b>
<b>Principio institucional: legitimidad</b>	Evaluación medioambiental	Impactos sociales
<b>Principio organizacional: responsabilidad pública</b>	Gerencia de partes involucradas	Programas sociales
<b>Principio individual: discreción gerencial</b>	Gerencia de consecuencias	Políticas sociales

Fuente: elaboración propia basándose en (Wood, 1991)

Continua en 1992 en Río de Janeiro, cuando se suscita la primera Cumbre para la Tierra de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y el desarrollo, donde los gobernantes aprobaron: el Programa 21, el Plan de Acción Mundial para promover el desarrollo sostenible, la Declaración de Río y la Declaración de principios relativos a los bosques (Naciones Unidas, 1997).

Luego, en 1996 se emiten las primeras normas de ISO 14000 donde se describe a la auditoría como un instrumento, para confirmar el cumplimiento de las políticas ambientales (Padin , 2010). En 1997 CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente fundaron en Boston el *Global Reporting Initiative* (GRI) iniciativa mundial que impulsa los Reportes de Sostenibilidad (GRI, 2011). Para finalizar la década de los noventa, las Naciones Unidas en 1999 crean el Pacto Global o Pacto Mundial que es una iniciativa de RSE que estableció diez principios resumidos en la Cuadro 2.2 que se engloban en cuatro grupos principales derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción (United Nations Global Compact, 1999).

**Cuadro 2.1 Resumen de los Principios del Pacto Mundial**

<b>DERECHOS HUMANOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar y respetar los derechos humanos proclamados</li> <li>• Evitar verse involucradas en abusos de los derechos.</li> </ul>
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar la libertad de sucesión asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva,</li> <li>• Eliminar la discriminación, el trabajo forzoso y el trabajo infantil.</li> </ul>
<b>MEDIOAMBIENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.</li> <li>• Promover la responsabilidad ambiental.</li> <li>• Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.</li> </ul>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar contra la corrupción en todas las formas.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia basándose en (Grupo Ekos, 2018)

Finalmente, en el nuevo milenio la Unión Europea interesada en la RSE para fomentar el desarrollo económico de manera sostenible crea el Libro Verde en 2001 con un enfoque de asociación profunda (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). En 2004 se empieza a elaborar la ISO 26000 que es una norma que busca dar una guía global a las empresas que aplican RS y para finales 2010 se llegó a un consenso mundial para su publicación y aplicación, donde se establecen 7 materias fundamentales de RS:

a) Gobernanza de organización

Los negocios socialmente responsables, deben tener una cultura y estructura organizacional que promueva la gobernanza de organización por medio de políticas transparentes para la presentación de información, comunicación y

prácticas éticas para generar credibilidad en los grupos de interés de la organización (Servicio Nacional de Aprendizaje & Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit, 2016).

#### b) Prácticas laborales

Engloban las políticas con relación a asuntos laborales, comunicación interna y prácticas laborales justas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las leyes, los derechos humanos, que incluyen buenas prácticas de: preparación y selección; desarrollo y evaluación; compensación y protección; y de relación con el personal (Ministerio Relaciones Exteriores Reino de los Países Bajos, 2010).

#### c) Medio ambiente

“Es todo espacio físico en el cual el hombre interacciona, conformado por una parte abiótica integrada por masa terrestre, suelos y agua en todas sus formas y otra parte biótica compuesta por bacterias, plantas, animales y materia orgánica muerta” (Ponce, 2001, p.14). Las actividades para protección del medio ambiente que las empresas deben realizar son las conocidas 5Rs:

- Reducir el consumo de insumos y servicios básicos.
- Reutilización de bienes, objetos u otros para prolongar su vida útil.
- Reciclar que es la separación de los desperdicios para ser entregados en plantas de tratamiento.
- Rechazar proveedores que no tengan políticas medio ambientales, ni productos que no ayuden al ambiente.

- Reforestar, colaborar en campañas de recuperación de bosques o creación de espacios verdes.

d) Prácticas justas de operación

Prevalencia del comportamiento ético dentro de las transacciones de negocios de una entidad, así como en cualquier relación entre organizaciones, instituciones de gobierno y con grupos de interés (Organización Internacional de Normalización, 2010). Las organizaciones en sus negociaciones deben evitar conflictos de intereses, monopolios y actividades ilícitas.

e) Asuntos del consumidor

La organización debe dar información transparente sobre el producto o servicio ofrecido, así impulsa mercados justos. Adicionalmente, deben promover la sostenibilidad al comercializar productos y servicios que no contaminen, que mejoren la calidad de vida y satisfagan las necesidades de grupos vulnerables (Ministerio Relaciones Exteriores Reino de los Países Bajos, 2010). En Ecuador todos los negocios deben cumplir la ley orgánica de defensa del consumidor, pero las empresas socialmente responsables deben ir más allá de lo establecido en la ley al promover el desarrollo sostenible.

f) Derechos humanos

“Son derechos inherentes a las personas, a fin de proteger la integridad y libertad de los individuos o grupos. Estos derechos son: interrelacionados, interdependientes e indivisibles y tienen los principios de: universalidad,

igualdad y no discriminación” (Alto Comisionado para los Derechos Humanos - ACNUDH, 1996). Las entidades empresariales que cumplan con la RSE deben crear y propiciar espacios donde se acaten los derechos humanos establecidos.

g) Participación activa y desarrollo de la comunidad

“La ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo de comunidad cercana” (Argandoña & Isea, 2011, p.23). Para complementar según Olcese, Rodríguez, & Alfaro, (2008) las compañías para lograr el desarrollo de la comunidad tienen varias opciones, detalladas en Tabla 2.4 donde se clasifican las acciones sociales por el tipo de recurso: productos y servicios, capital humano, empleo, o por trabajo en red; y por perfil estratégico en: asistenciales, táctica o estratégicas.

**Tabla 2.4 Tipos de acción social  
POR PERFIL ESTRATÉGICO**

<b>POR TIPO DE RECURSO</b>	<b>Asistenciales</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Estratégicas</b>
<b>Productos y servicios</b>	Donaciones esporádicas de excedentes	Campaña con clientes, producto de afinidad	Producto de nicho e investigación, desarrollo e innovación
<b>Capital humano</b>	Día de voluntariado aislada, voluntariado cofinanciación asistencial	Convocatoria interna, voluntariado técnico asistencial	Voluntariado de directivos, voluntariado sofisticado
<b>Empleo</b>	Empleo simbólico	Empleo y compra esporádicos	Políticas activas, reestructuración responsable
<b>Trabajo en red</b>	Participación testimonial	Participación en campaña	Participación activa
<b>Financiación</b>	Donativo asistencial	Patrocinio sencillo	Patrocinio de efecto multiplicador

Fuente: (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008, p.293)

### **2.3.3 Responsabilidad Social Empresarial**

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) se entiende como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p.6).

“Es una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente” (Amezcuca & de la Peña, 2012, p.14).

#### **2.3.3.1 Principios de RSE**

La ISO 26000 propone siete elementos para la planificación de RSE, entre ellos están: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, además del respeto a: los intereses de las partes interesadas, al principio de legalidad, a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.

##### **Rendición de cuentas**

Es la responsabilidad de las empresas con la sociedad sobre las actividades realizadas y existen tres tipos de rendición de cuentas diagonales, horizontales y verticales descritos en el Cuadro 2.3.

**Cuadro 2.2 Tipos de rendición de cuentas**

<b>DIAGONAL</b>	<b>HORIZONTAL</b>	<b>VERTICAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es cuando los ciudadanos ejercen control en las instituciones, por medio de la participación en la elaboración de políticas, presupuestos y control de gastos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas se someten a un control por parte de organismos gubernamentales con potestad de cuestionamiento y/o sanción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas se responsabilizan ante la ciudadanía a través de elecciones, libertad de prensa, sociedad civil activa y entre otros.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia basándose en (Secretaría de la Función Pública, 2013)

Para la rendición de cuentas las COAC de acuerdo con el Cuadro 2.3, en la rendición diagonal las entidades deben presentar informes contables y de gestión; en la rendición de cuentas horizontal las cooperativas deben someterse a la supervisión de la SEPS y presentar la información que sea requerida por la institución; y en la rendición vertical realizar las elecciones para la asamblea cooperativa.

### **Transparencia**

Es aquella conducta ética empresarial que se basa en el cumplimiento y emisión de reportes e información, de forma clara, sin ambigüedades ni encubrimientos más allá del cumplimiento legal y de las exigencias gubernamentales (Gomez & Hern, 2012). Las empresas sostenibles deben mantener sus informes públicos y accesibles para la sociedad, por lo cual deben ser publicados en medios masivos y brindar información de forma abierta a la ciudadanía de ser requerido.

### **Comportamiento ético**

La RS y la ética empresarial van de forma conjunta por varios aspectos. Primero el compromiso ético-social, luego el respeto por las personas de la comunidad, los colaboradores de la empresa, además la RS y la solidaridad con las personas buscan el bien común con filantropía estratégica. También la transparencia en la información con respuestas y cuentas claras. Y finalmente la cultura corporativa con prácticas justas que debe estar fiel a los valores, a la ética voluntaria y la aplicación de RSE como coinciden (Martínez, 2010) y (García, 2004).

### **Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La norma ISO 26000 invita a los empresarios a tomar en cuenta las necesidades de los grupos de interés, integrados de forma interna por empleados, gerentes y propietarios y la externa por proveedores, clientes, acreedores, gobierno y sociedad. Estos intereses se deben tomar en cuenta antes de tomar decisiones y en todas las operaciones, por medio de la aceptación de los requerimientos planteados por los grupos de interés y no solamente los intereses de los propietarios (Argandoña & Isea, 2011).

### **Respeto al principio de legalidad**

Todas las empresas deben tener conocimiento y cumplir obligatoriamente la legislación del país en que operen, en otras palabras, ningún individuo u organización tiene el poder de actuar fuera de la ley por la supremacía del derecho (ORSALC, 2017). Las COAC constituidas en Ecuador se someten

legalmente a lo establecido en las normativas de la Tabla 2.1 de la fundamentación legal.

### **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

La ISO 26000 propone ir más allá del cumplimiento de la ley con la normativa internacional de comportamiento que dispone principios de comportamiento que aseguran el desarrollo sostenible (Argandoña & Isea, 2011).

### **Respeto a los Derechos Humanos**

Las entidades empresariales que tengan conciencia con la sostenibilidad de los negocios les corresponden mantener una cultura organizacional con políticas que respeten derechos humanos inherentes a la RSE que son los derechos fundamentales de los trabajadores, derecho a la igualdad, derecho a la libertad, derechos del consumidor, derechos sociales, derechos culturales y derechos económicos.

#### **2.3.3.2 Empresa socialmente responsable**

Es una empresa comprometida con cumplir de manera integral los objetivos de la empresa que considera a los grupos de interés en aspectos ambientales, económicos y sociales (González, Martínez, & Silva, 2007). El antiguo ideal de las empresas era obtener beneficios económicos, no obstante, el nuevo paradigma es el triple resultado que, según Ramírez, (2006) significa que una organización sólo puede perdurar a largo plazo si es:

- Económicamente viable

- Medioambientalmente sostenible
- Socialmente responsable

Una empresa socialmente responsable para cumplir el reto del triple resultado necesita: tomar decisiones descentralizadas por medio de: un diálogo auténtico, también creatividad, flexibilidad y visión sistémica para tener capacidad de adaptación, así como valores empresariales para generar confianza, y colaboración con otras instituciones con estrategias ganar-ganar, por lo cual Olcese, Rodríguez, & Alfaro, (2008) proponen los fundamentos para la empresa sostenible como se detalla en la Forma 2.2.

**Forma 2.2 Fundamentos para una empresa sostenible**



Fuente: elaboración propia basándose en (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008)

### 2.3.3.3 Desarrollo sustentable

La primera definición que se dio al desarrollo sostenible o sustentable fue: “el desarrollo sustentable es satisfacer las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (Organización de las Naciones Unidas, 1987). Como se puede observar en la Forma 2.3 el desarrollo sostenible o sostenibilidad “es tener un medio ambiente vivible, una economía equitativa y

procesos viables con una administración responsable del manejo de los recursos” (Fernández & Gutiérrez, 2013).



La sostenibilidad solamente es posible con alianzas estratégicas del sector público y privado, por lo cual el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, estableció los objetivos mundiales u objetivos de desarrollo sostenible enlistados en el Cuadro 2.4, con el propósito principal de afrontar el cambio climático y erradicar la pobreza, la desigualdad e injusticia por medio de la acción conjunta (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008).

**Cuadro 2.3 Objetivos de desarrollo sostenible**

Fin de la pobreza	Hambre cero	Salud y bienestar	Educación de calidad	Igualdad de género
Agua limpia y saneamiento	Energía asequible y no contaminada	Trabajo decente y crecimiento económico	Industria, innovación e infraestructura	Reducción de las desigualdades
Ciudades y comunidades sostenibles	Producción y consumo responsable	Acción por el clima	Vida submarina	Vida de ecosistemas terrestres
Paz, justicia e instituciones sólidas		Alianzas para lograr los objetivos		

Fuente: (PNUD, 2015)

### 2.3.4 Economía popular y solidaria (EPS)

La EPS es una parte de la economía alternativa en la cual la colectividad se asocia para satisfacer las necesidades y obtener réditos mediante: la producción, el comercio, el financiamiento, entre otros basándose en la colaboración y reciprocidad (SEPS, 2017).

El sector de economía social está integrado por entidades que no persiguen lucro, sino que prestan servicios específicos de su constitución voluntaria en beneficio de sus miembros. “Las funciones de una entidad de EPS son: el servicio a la colectividad; la participación plena y consciente; la cooperación para la superación colectiva; el desarrollo del principio de equidad y actividades sin ánimo de lucro; y hacer operante la democracia económica” (Consultamerica, 1998, p.270).

Dentro de la clasificación universal de EPS existen diferentes modalidades institucionales de acuerdo con los objetivos que persiguen estipulados en la Forma 2.2. En Ecuador la clasificación de la EPS es diferente como se observa en la Cuadro 2.5 en la Fundamentación Legal.

**Cuadro 2.4 Clasificación universal de EPS**

Cooperativas	Mutuales, sociedades mutuarías o asociaciones mutualistas
Organismos no gubernamentales (ONG)	Otras formas asociativas: fondos de empleados y empresas comunitarias.

Fuente: elaboración propia basándose en (Pineda, 1999)

### **Cooperativas**

Son empresas de propiedad conjunta donde los socios se asocian voluntariamente para hacer frente a sus aspiraciones sociales, culturales o económicas.

- Ahorro y crédito
- Consumo
- Vivienda
- Agropecuarias
- Industriales
- Comercialización
- Provisión
- Transporte

- Educativas
- Seguros
- Servicios públicos.

### **Mutuales, sociedades mutuarías o asociaciones mutualistas**

Las personas se unen bajo el principio de confraternidad crean asociaciones con el fin de prestarse ayuda en casos urgentes.

- Salud
- Socorro
- Asistencia social
- Turísticas
- Recreacionales

### **Organismos no gubernamentales (ONG)**

Son organizaciones que financian proyectos sociales para países en desarrollo, no tienen finalidad de lucro sino de colaboración y pueden ser ONGs de:

- Caridad
- Servicios
- Participativas
- Defensa
- Base Comunitaria
- Ciudadana
- Nacionales e internacionales

### **Otras formas asociativas**

Son asociaciones creadas para distintos fines socioeconómicos.

- Fondos de empleados que son cooperativas exclusivas de empleados de una empresa
- Empresa comunitaria que asocia a grupos de campesinos para un emprendimiento.

#### **2.3.5 Cooperativas de ahorro y crédito**

“Es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Cooperativas de las Américas, 2017).

El modelo de negocio de una COAC consiste en que los socios reúnan dinero para distintos fines, dicho de otra manera, compran acciones en la cooperativa, para poder otorgarse entre ellos productos y servicios financieros por ejemplo préstamos, cuentas de ahorro y entre otros (North Jersey Federal, 2017).

Los principios de las cooperativas enlistados en la Tabla 2.5 se basan en valores de: ayuda, responsabilidad con democracia, igualdad, equidad solidaridad. Las cooperativas también fomentan los valores éticos de

honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás (Pineda, 1999).

**Tabla 2.5 Los principios del cooperativismo**

<b>Membresía abierta y voluntaria</b>	La cooperativa brindará servicio sin discriminación alguna a todas aquellas personas dispuestas a participar con la organización.
<b>Control democrático de los miembros</b>	Los socios deberán participar activamente en la elección de los miembros de la junta, definición de las políticas y en la toma de decisiones.
<b>Participación económica de los miembros</b>	Los socios contribuyen financieramente y controlan el capital de la cooperativa.
<b>Autonomía e independencia</b>	En convenios con otras organizaciones, las cooperativas conservan su independencia financiera, administrativa y democrática.
<b>Educación, formación e información</b>	Se brindará capacitación a dirigentes y socios y educará al público sobre temática sobre el cooperativismo.
<b>Cooperación entre cooperativas</b>	Deben trabajar de manera conjunta entre las cooperativas para lograr el desarrollo del sector cooperativo.
<b>Compromiso con la comunidad</b>	El desarrollo sostenible es un deber de las cooperativas crearán políticas administrativas para lograr este fin.

Fuente: elaboración propia basándose en (Cooperativas de las Américas, 2017)

La planificación, organización, dirección y control de las cooperativas están representados estructuralmente como se observa en la Forma 2.4.

Forma 2.4 Organigrama Estructural de una COAC



Fuente: (Pineda, 1999, p.257)

- La asamblea general es la organización máxima y son la autoridad normativa que toma las decisiones importantes en base a votación y se reúnen bajo convocatoria.
- Los encargados de la dirección es el consejo de administración su función es hacer cumplir las disposiciones de la asamblea y es nombrado por la asamblea general de entre los socios activos se escoge un grupo en número impar y sus correspondientes suplentes.

- La junta o consejo de vigilancia lo componen socios activos en un número no mayor a tres con sus respectivos suplentes, que son nombrados por la asamblea general, sin embargo, ejercen con autonomía por ser los vigilantes del funcionamiento administrativo, operaciones económicas y sociales de la cooperativa, supervisando que se cumpla lo determinado por la ley y la normativa de la entidad financiera.
- El revisor fiscal junto con su suplente, son nombrado por la asamblea general pero solo puede ser desempeñado por contadores certificados que no sean socios de la institución, pero pueden ser parte de otras cooperativas con las que se tengan alianzas estratégicas.
- La asamblea general establecerá los comités u órganos administrativos que sean necesarios como pueden ser de: presupuesto, educación, crédito, compras y ventas, planeación y desarrollo, entre otros.
- El gerente es el representante legal de licitación y no se requiere que sea un socio de la cooperativa, se encarga de ejecutar los estatutos establecidos de dirigir la cooperativa.
- El número de empleados que existan en la cooperativa dependen mucho del volumen de las operaciones que realice la cooperativa y las actividades que realice. Los principales trabajadores que necesita una

cooperativa son el tesorero, el contador, la secretaria y el auxiliar de oficina.

### **2.3.5.1 Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador**

Desde un ángulo nacional, el cooperativismo de ahorro y crédito en Ecuador inicia en 1879 con la primera caja de ahorro en la ciudad de Guayaquil, posteriormente se constituyeron algunas mutualistas con el fin de crear cajas de ahorros y con el pasar de los años se dio origen a las cooperativas (Da Ros, 1985).

El auge de las cooperativas de ahorro y crédito lo tuvieron posteriormente a la crisis bancaria de 1999 y con la dolarización que empezó el 09 de enero del 2000. Las personas al verse afectadas y defraudadas por los bancos abren su confianza en las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual facilitó la creación, crecimiento y popularización del cooperativismo en el Ecuador por ser instituciones financieras sociales, por lo cual es muy importante conocer y estudiar a estas instituciones financieras. Millones de socios invierten en COAC por "la credibilidad de éstas se basa en la renovación permanente de dirigentes y la presentación del balance semestral a los socios y las auditorias anuales" (Teran, 2006).

La crisis de 2015 provocó el cierre de un gran número de cooperativas de ahorro y Crédito entre ellas: Esencia Indígena, Amazonas, Pakarymuy, Tahuantinsuyo, Salasaka, entre otras. En su gran mayoría cerradas por falta

de solvencia o irregularidades en el manejo. Hoy por hoy, “La COAC Desarrollo Popular de Ambato entró en el proceso de liquidación forzosa de parte de SEPS” (Diario El Herald, 2018)

### **2.3.6 La interrelación entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Responsabilidad Social Empresarial**

El vínculo de las dos temáticas se origina en las bases de ambas, debido a la similitud de los propósitos y principios. Dentro del aspecto legal las COAC del Ecuador se rigen bajo la LOEPS en la cual se detallan los principios basados en RSE como son: comercio justo, consumo ético, equidad de género, ambiente, rendición de cuentas, equidad, entre otros.

“Las cooperativas al tener como propósitos el progreso económico de los socios, atienden los intereses socioculturales y protegen el medio ambiente, contribuyen al triple balance del desarrollo sostenible y a la agenda de gobernanza” (Organización Internacional del Trabajo, 2016,p.2).

La obtención del triple resultado explicado anteriormente en lo que corresponde a empresa socialmente responsable, en las COAC debe evidenciarse con buenas prácticas empresariales para la protección financiera y adicionalmente el cumplimiento del balance social (Barba & Gaviláñez, 2016).

### **2.3.6.1 Pacto Verde Cooperativo**

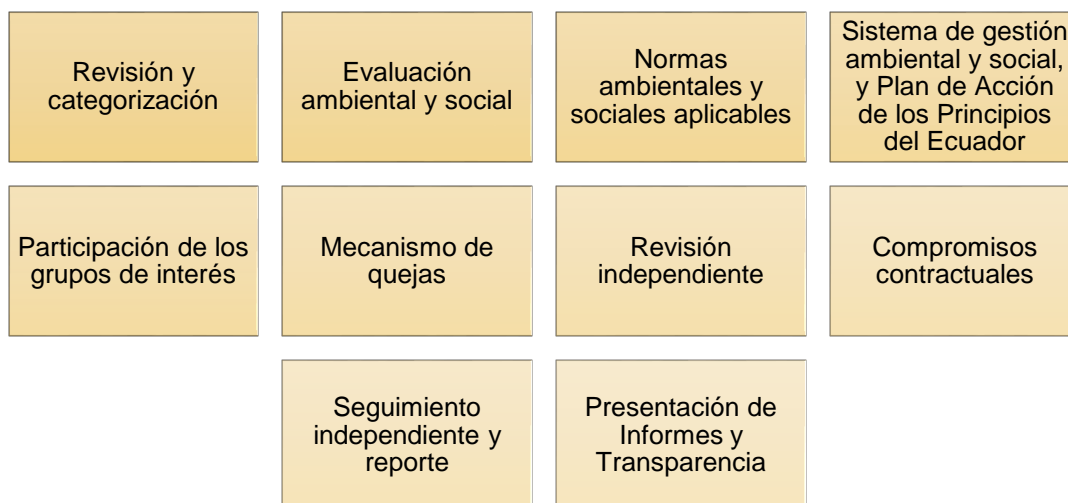
“Surge como una respuesta del sector cooperativo a la problemática que afecta al medio ambiente, que manifiesta su compromiso con el planeta al realizar actividades orientadas específicamente a propender por el desarrollo sostenible y persigue algunos objetivos” (Consejo de Administración Regional de la ACI-Américas, 2008).

Los objetivos del Pacto Verde según Mariño (2008) son:

- Sensibilizar a los y las cooperativistas de la región sobre la importancia de la preservación del ambiente.
- Posicionar el compromiso del movimiento cooperativo en materia ambiental a nivel regional.
- Fomentar el compromiso y los emprendimientos de la conservación ambiental en las organizaciones cooperativas por medio de acciones concretas, ya sean facilitados por la Alianza de Cooperativas Internacional de las Américas o por las mismas organizaciones.

### **2.3.6.2 La asociación de Principios de Ecuador (*The Equator Principles Association*)**

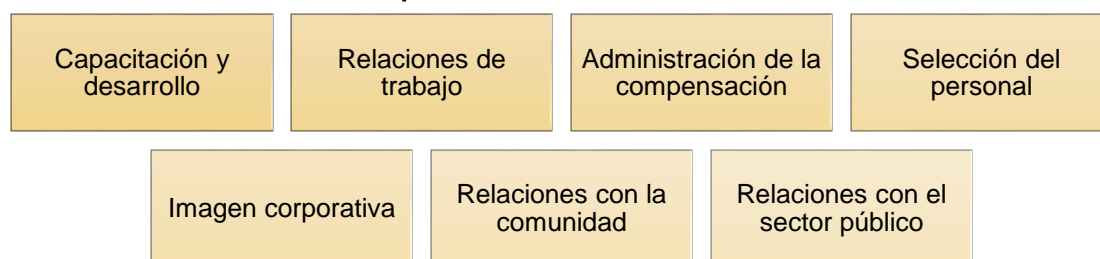
Son un compromiso voluntario para instituciones financieras para fomentar inversiones sostenibles de países en desarrollo, que otorga productos y servicios financieros para mejorar la calidad de vida (Fernández R. , 2005). El Cuadro 2.6 enlista los principios de Ecuador.

**Cuadro 2.5 Principios de Ecuador**

Fuente: elaboración propia basándose en (*The Equator Principles Association*, 2013)

### 2.3.6.3 Balance social

“El balance social es un instrumento de auditoría que permite medir, evaluar, cuantificar y controlar con una precisión matemática el cumplimiento de metas sociales en un periodo determinado y frente a un presupuesto social definido” (Gallego, 1999, p.33). El concepto original propuesto se basa en varios aspectos enlistados en Cuadro 2.7.

**Cuadro 2.6 Aspectos evaluados en el Balance Social**

Fuente: (Gallego, 1999, p.33).

Actualmente, la definición de Balance Social es más amplia como coinciden Murruga (2001) y Páez (2013) llegando a que es un instrumento que mide de manera cuantitativa y cualitativa el cumplimiento de RS de una cooperativa por medio de un documento público y toma como referencia los principios y valores cooperativos.

El Balance Social planteado por la SEPS (2013) evalúa en aspectos:

- Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.
- Autogestión y Autonomía
- Participación económica, solidaria, y distribución equitativa de utilidades o excedentes.
- Educación, capacitación y comunicación.
- Cooperación e integración del sector económico popular y solidario.
- Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental.

A continuación, se explicará la metodología aplicada en la investigación y parte de la teoría de la metodología para una mayor comprensión.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

Para Marshall & Rossman (1999) la investigación cualitativa es pragmática, interpretativa, asentada en la experiencia de las personas. Se usa en el estudio de los fenómenos sociales y supone:

- La inmersión en la vida cotidiana de la situación de estudio.
- La valoración y el intento por descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos.
- La consideración de la investigación como un proceso interactivo, descriptivo y analítico.

Los datos cualitativos otorgan mayor comprensión del fenómeno social que por medio de datos cuantitativos (Silverman, 1994). Adicionalmente Maxwell (2004) afirma que los rasgos característicos de este tipo de investigación son:

- El interés por el significado y la interpretación.
- El énfasis sobre la importancia del contexto y de los procesos.
- La estrategia inductiva.

La presente investigación se argumenta bajo que “Entre las razones apremiantes para un estudio cualitativo es que la pregunta de investigación comienza habitualmente con el término Cómo o Qué” (Creswell, 1998, p. 17). También que, los “métodos cualitativos pueden ser empleados confiable y válidamente para evaluar” (Morse, 2005, p.583). Así mismo para (Vasilachis de Gialdino, y otros, 2007) Las características de la investigación cualitativa

dependen de a que se refieran, lo cual origina tres categorías: a quién y qué se estudia; a las particularidades del método; y a la meta de la investigación. La presente investigación tiene las siguientes características según las categorías:

- A quién y qué se estudia: Se estudia la aplicación de RSE en las COAC de la ciudad de Ambato, la investigación se interesa en el contexto, la perspectiva de los participantes, su conocimiento y sus relatos.
- Particularidades del método: la investigación es interpretativa ya que se analizan los datos extraídos del cuestionario de investigación. Se basa en un proceso en el que intervienen el investigador y los participantes que en este caso son los gerentes o encargados de RSE de las COAC.
- Finalidad: la investigación pretende desarrollar teorías fundamentadas empíricamente, la ampliación de la teoría e intenta comprender y describir lo que ocurre en las COAC y su RSE.

### **3.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación con un alcance de investigación descriptivo está direccionada desde el enfoque cualitativo, se utiliza una base de datos cualitativa que está categorizada, para ser posteriormente analizada en variables medibles, lo cual generó una información ponderable y un análisis descriptivo. Estos datos fueron recopilados mediante un cuestionario de evaluación aplicado a los altos mandos o a los encargados de RSE, en cada una de las COAC de la ciudad de Ambato.

### **3.2 Diseño de investigación**

La investigación cualitativa se basa en un diseño estructurado cuyas fases preestablecidas son: los objetivos, el marco teórico para definir conceptualmente el campo de estudio y la metodología para obtener los datos. Se ha asociado este tipo de diseño a los estudios cuantitativos interesados en la verificación, pero también existen en investigaciones cualitativas que pretenden ver la realidad social a partir de esquemas teóricos seleccionados para aumentar su validez (Vasilachis de Gialdino, y otros, 2007).

La investigación tiene el propósito de evaluar y describir la aplicación de RSE en las COAC de la ciudad de Ambato. La validez de esta se basa en varios criterios de calidad: primero es del cuestionario de evaluación es un instrumento probado y creado por Gustavo Yépez, autor e investigador colombiano de temáticas de RSE, sostenibilidad y anticorrupción. Luego, el cuestionario es utilizado en otras investigaciones como (Vayas et al., 2018). Así mismo, en la investigación realizada los cuestionarios fueron sellados por cada una de las COAC que accedieron a participar durante el arduo trabajo de campo y finalmente, el análisis de los datos obtenidos es detallado y describe la situación actual de la temática estudiada.

### **3.3 Método de investigación**

La metodología cualitativa de la Teoría fundamentada en los datos se basa en dos grandes estrategias:

- Método de la comparación constante “recoge, codifica y analiza datos simultáneamente, para generar teoría o demostrar que es plausible. A través de: el ajuste: las categorías surgen de los datos y son aplicables a ellos; y el funcionamiento: las categorías deben ser apropiadas y capaces de explicar la conducta en estudio” (Vasilachis de Gialdino, y otros, 2007, P.154).
- Muestreo teórico “el investigador selecciona casos a estudiar según su potencial para ayudar a refinar o expandir los conceptos ya desarrollados sin saturación teórica” (Vasilachis de Gialdino, y otros, 2007, P.154).

Además, se aplica el método deductivo debido a que las variables anteriormente mencionadas fueron categorizadas y convertidas a variables ordinales. Estas se originaron desde la teoría, lo cual se deriva en expresiones numéricas para tabular, analizar y describir. Luego se realiza una valoración sobre el escenario que presentan las COAC en aspectos sustentables para conocer la incidencia de las acciones de estas a favor de la ciudad de Ambato, adicionalmente en el proceso se revisa estudios de la temática y se finaliza con la respuesta a la pregunta de estudio detallada en el problema.

### **3.4 Modalidad de la Investigación**

Para el presente proyecto de investigación se utiliza revisión bibliográfica e investigación de campo

### **3.4.1 Revisión bibliográfica**

Por medio de la revisión bibliográfica se establece los parámetros teóricos, sobre la RSE y el cooperativismo, apoyándose en libros, artículos científicos, revistas y otras publicaciones referentes a la temática de investigación con la finalidad de aseverar y fundamentar las ideas expresadas.

### **3.4.2 Investigación de campo**

La investigación de campo se realiza mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación a los gerentes o encargados de RSE, quienes ayudaron a determinar el nivel de aplicación de RSE en cada una de las COAC de la ciudad de Ambato.

## **3.5 Técnicas e instrumentos**

La técnica aplicada en la investigación es la entrevista por medio de un cuestionario elaborado por Yepes, (2016) conocido como Cuestionario de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social (ERSOS), que considera los parámetros establecidos por GRI y Comunidad Europea, como son las características propias de las organizaciones sociales en áreas como: valores y principios éticos; economía y finanzas; calidad de vida laboral; compromiso con la comunidad; mercadeo responsable; y medio ambiente (Yepes, 2016). Esta evaluación está detallada en el Anexo 1, que para ser analizadas estadísticamente se categorizaron ordinalmente, donde: 3 significa que si aplica siempre; 2 que lo realiza a veces; 1 que no realiza nunca; y 0 consideran que no aplica o la respuesta está en blanco.

### 3.6 Población y muestra

La población es el conjunto de individuos que se pueden observar para argumentar una investigación. Para el presente proyecto de investigación se considera las 44 COAC de la ciudad de Ambato en listadas en Tabla 3.1. Las cuales son tomadas tanto población como de muestra.

**Tabla 3.10 Población**

N°	NOMBRE DE LA COAC	GERENTE
1	10 de agosto Ltda.	Hurtado Mary
2	Acción Tungurahua Ltda.	Pacari Elías
3	Ambato Ltda.	Yucailla Cristina
4	Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Portero Ramiro
5	Campesina Coopac	Freire Luis
6	Capital y Desarrollo Cocapdes	Samaniego Lupe
7	Carroceros De Tungurahua	Martínez Daniel
8	Chibuleo Ltda.	Llambo Rodrigo
9	Coorambato Ltda.	Caiza Miguel
10	Cordesfin	Alvarado David
11	Corpotranst	Freire Israel
12	Creceer Wiñari Ltda.	Panchi Edwin
13	Credi Fácil Ltda.	Jinde María
14	Credi Ya Ltda.	Santamaria Cristina
15	Crediambato Ltda.	Albornoz Felipe
16	Credimas	Mariño Rosa
17	De los Andes Ltda.	Solís Benito
18	Educadores de Tungurahua Ltda.	Guerrero Irma
19	Educadores Secundarios del Tungurahua Ltda.	Alban Efraín
20	El Sagrario Ltda.	Velastegui Fredy
21	Emprenda	Vásquez Bairon
22	Financredit Ltda.	Ainaguano Martha
23	Indígena Sac Ltda.	Toalombo Ángel
24	Juventud Unida Ltda.	Quisintuña Ángel
25	Kisapincha Ltda.	Quinatoa Jose
26	Kullki Wasi Ltda.	Andagana Manuel
27	Kuriñan	Manotoa Marcelo
28	La Merced Ltda.-Ambato	Sevilla Jose
29	Migrantes Del Ecuador Ltda.	Calapiña Hugo
30	Mushuc Runa Ltda.	Chango Luis
31	Oscus Ltda.	Gallegos Freddy
32	Pushak Runa Hombre Líder	Guapisaca Segundo
33	Rey David Ltda.	Tisalema Francisco
34	Saint Michel Ltda.	Tiche Ángel
35	San Alfonso Ltda.	Lligalo Carmen
36	San Francisco Ltda.	Paredes Estuardo
37	Sembrando Un Nuevo País	Toalombo Manuel
38	Servidores Municipales de Ambato Ltda.	Gamboa Judith
39	Sumak Samy Ltda.	Guapisaca Holguer
40	Sumak Sisa	Sisa Rosa
41	Unión Popular Ltda.	Gordon María
42	Universidad Técnica de Ambato Ltda.	Salas Cristina
43	Universitaria Ltda.	García Vinicio
44	Vencedores de Tungurahua Ltda.	Tusa Manuel

Fuente: elaboración propia basándose en (SEPS, 2018)

### **3.7 Recolección, Procesamiento y análisis de la información**

El cuestionario fue aplicado a los directivos de las 44 COAC de la ciudad de Ambato que accedieron a colaborar con la evaluación de RSE, la cual fue aplicada de forma detallada en reuniones con los directivos.

Luego, la tabulación se realiza en IBM SPSS statistics 24, software que ofrece análisis estadísticos avanzados, ahí se genera una base de datos completa, también se hizo sumatorias para realizar las correlaciones entre las variables de: economía y finanzas; valores y principios éticos; mercadeo responsable; calidad de vida laboral; compromiso con la comunidad; y medio ambiente. Se utiliza el “coeficiente de correlación de Spearman, porque este se usa para variables categóricas ordinales” (Díaz, García, León, Ruiz, & Torres, 2014, p.6). Adicionalmente, la base fue exportada a Excel para: determinar frecuencias para tabular los datos, sacar promedios para realizar el gráfico radial de aplicación de RSE de ERSOS y los porcentajes de aplicación de las dimensiones.

Para el análisis de los porcentajes se toma en cuenta, el porcentaje general de aplicación de la dimensión y el porcentaje por cada ítem, determinando cuál es el ítem que más se aplica y el que menos por dimensión. Para el análisis de la correlación en cambio se utiliza una escala adecuada a los resultados para Rho de Spearman. En el análisis general se responde a la pregunta de investigación por medio del resumen de la evaluación.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para la realización del proyecto de investigación se utiliza la información proporcionada por los gerentes de las COAC mediante la aplicación del Cuestionario ERSOS, el cual mide seis dimensiones: valores y principios éticos; economía y finanzas; calidad de vida laboral; compromiso con la comunidad; mercadeo responsable; y medio ambiente.

#### 4.1 Datos generales

En cuanto a los responsables de RSE se obtiene que el 86% de las COAC no tienen personal que se encargue de prácticas sostenibles, el 9% el encargado es el jefe de talento humano y el 5% tiene un encargado específico para RSE. Las COAC se agrupan por segmentos, según sus captaciones de acuerdo con la Tabla 1.2 de la contextualización meso y el 68% de las cooperativas evaluadas se encuentran en los segmentos 4 y 5 como se observa en la Tabla 4.1.

Tabla 4.11 Tipo de segmento

SEGMENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	5	11%
2	4	9%
3	5	11%
4	19	43%
5	11	25%
<b>TOTAL DE COAC</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

## 4.2 Valores y principios éticos

En este apartado se analiza las interrogantes sobre transparencia, prácticas justas de operación, gobernanza de organización y políticas que garantizan el desenvolvimiento ético de la organización. En la Tabla 4.2 se detallan las preguntas sobre valores y principios éticos y los porcentajes resultantes.

**Tabla 4.12 Valores y principios éticos**

PREGUNTAS	PORCENTAJES				Σ
	Si	A veces	No	No aplica	
1. Incluye en la misión y visión consideraciones sobre la Responsabilidad Social.	57%	16%	16%	11%	100%
2. Cuenta con valores y principios éticos escritos en un documento o algún medio de difusión.	75%	14%	2%	9%	100%
3. Da a conocer el documento de ética o valores a todos sus colaboradores.	86%	9%	5%	0%	100%
4. Posee procesos de educación y concientización de los valores y principios éticos para los colaboradores externos e internos de la organización.	75%	14%	9%	2%	100%
5. Fija criterios o pautas propias de las relaciones internas o externas en el documento de ética o valores.	82%	11%	7%	0%	100%
6. Ha establecido criterios éticos para la gestión de los directivos.	89%	5%	7%	0%	100%
7. Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de beneficios y donaciones (ej. gratificaciones, presiones ilegítimas y extorsión).	95%	0%	5%	0%	100%
8. Prohíbe expresamente prácticas corruptas en las relaciones con el Estado.	95%	0%	5%	0%	100%
9. Establece normas que limitan a los colaboradores en la aceptación de obsequios y/o favores de algún candidato/ beneficiario a cambio de beneficios para él mismo.	93%	0%	5%	2%	100%
10. Tiene procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.	84%	5%	7%	5%	100%
11. Incorpora la ética a la revisión de desempeño de sus colaboradores.	91%	7%	2%	0%	100%
12. Cuenta con espacios o mecanismos para que los empleados aborden y dialoguen sobre cuestiones de tipo ético.	82%	11%	5%	2%	100%
13. Denuncia situaciones de irregularidades y deficiencias en las empresas del Estado.	77%	2%	11%	9%	100%
14. Denuncia a las autoridades competentes sobre cualquier tipo de irregularidad que se presenta o de dineros cuya procedencia no es clara.	91%	2%	5%	2%	100%
15. Tiene documentación que respalda lo contenido en el presente cuestionario.	86%	2%	9%	2%	100%
<b>TOTALES DE LA DIMENSIÓN</b>	<b>84%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e Interpretación:** En la Tabla 4.2 los porcentajes totales sobre la dimensión de Valores y principios éticos indican que el 84% de los aspectos concernientes a valores y ética son aplicados adecuadamente por las COAC, seguido del 6% que cumplen ocasionalmente, el 7% no aplica algunas temáticas y el 3% no responde o consideran que no aplica alguna de las categorías planteadas para la cooperativa evaluada.

La mayoría de COAC tienen consideraciones en un 57% sobre misión y visión en su planificación estratégica, el 75% de cooperativas cuentan con valores y principios éticos en algún documento escrito o manual de ética que es dado a conocer a todos sus colaboradores en un 86%, marca los criterios éticos para la gestión de directivos en un 89%, además brinda capacitación en temática de valores y ética a los grupos de interés en 75%.

Estas entidades tienen criterios muy claros en cuanto a prácticas corruptas en 95% y tienen normas que limitan este tipo de situaciones en un 93%, la ética también es un aspecto evaluado en el desempeño laboral en 91%, además las COAC cuentan con espacios de diálogo sobre temáticas de ética y valores debido al manejo tan delicado de recursos económicos de estas instituciones financieras en 82%.

El ítem con mayor aplicación es la prohibición expresa de prácticas corruptas para la obtención de beneficios y donaciones en 95% y el que menos aplicación tiene es la inclusión de RS en la misión y visión en 57%. La forma

en que las COAC integran sus valores y principios en su proceso administrativo es realmente evidente al evitar la corrupción y tener normas claras, muy pocas deben mejorar en la creación y propagación del manual de ética, integrar implicaciones de RSE a la misión y visión y ayudar al país por medio de la denuncia de irregularidades y deficiencias en las empresas del Estado.

## 4.2 Economía y finanzas

Sección concerniente a cuestionar la rendición de cuentas, transparencia y legalidad en las finanzas. En la Tabla 4.3 se detallan las preguntas sobre economía y finanzas y los porcentajes de aplicación.

**Tabla 4.13 Economía y finanzas**

ECONOMÍA Y FINANZAS PREGUNTAS	PORCENTAJES				Σ
	Si	A veces	No	No aplica	
1. Tiene información y lleva registro contable de las operaciones que realiza.	95%	0%	2%	2%	100%
2. Cumple con todas las obligaciones tributarias que la ley exige.	100%	0%	0%	0%	100%
3. Implementa procesos de auditoria interna y externa.	77%	18%	2%	2%	100%
4. Tiene un flujo de caja que le garantiza el cumplimiento de la necesidad de efectivo.	91%	5%	5%	0%	100%
5. Realiza análisis, presupuestos y proyecciones financieras las cuales utiliza para formular estrategias con el fin garantizar su sostenibilidad económica.	93%	5%	2%	0%	100%
6. Realiza acciones económicas/financieras programadas, bajo el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).	80%	14%	7%	0%	100%
7. Los mecanismos de pago tanto a colaboradores como a proveedores, se hacen dentro del marco de la ley (no evasión de impuestos, menores valores en nómina) y la ética (pagos de nómina bajo otros conceptos (arriendos, honorarios, etc..)).	93%	5%	2%	0%	100%
8. Cuenta con un mecanismo de generación de fondos propios y/o fondo patrimonial que aseguren su continuidad en el largo plazo.	93%	2%	5%	0%	100%
9. Establece estrategias de consecución de fondos de la empresa privada, el Estado y organismos multilaterales.	75%	16%	7%	2%	100%
10. Evalúa las estrategias formuladas de consecución de fondos, las analiza y propone cambios para el mejoramiento.	80%	9%	7%	5%	100%
11. Tiene documentados los procesos y mecanismos que se deben utilizar para legalizar las donaciones tanto en efectivo como en especie.	73%	9%	11%	7%	100%
12. Investiga la procedencia de los fondos de las donaciones a recibir.	73%	9%	7%	11%	100%
13. Se abstiene de recibir los fondos ofrecidos cuando la procedencia de los recursos no es clara.	75%	11%	5%	9%	100%
14. Informa periódicamente a los donantes o asociados sobre el uso dado a los recursos.	80%	5%	7%	9%	100%
<b>TOTALES DE DIMENSIÓN</b>	<b>84%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En la Tabla 4.3 los porcentajes totales muestran que el 84% de los procedimientos de control financiero son cumplidos por las COAC, mientras que el 8% cumple los requerimientos de forma ocasional, el 5% corresponden al incumplimiento y el 3% a la falta de respuesta en los apartados.

Todas las COAC cumplen con las obligaciones tributarias que la ley les exige al 100%, también el pago de proveedores y colaboradores se realiza bajo la ley al 93%, pero una minoría no lleva registro contable de sus operaciones pues un 95% si la aplica, la mayoría lleva procesos de auditoría interna y externa en 77% y otros consideran que a veces en 18% debido a que el consejo de vigilancia de su institución no realiza auditorías externas solo internas, además realizan proyecciones y presupuestos para años futuros en 93%.

Las entidades se rigen bajo el proceso administrativo en 80%, cuentan con estrategias de consecución de fondos propios en 93% que son evaluadas en 80% y cambiadas de ser necesario de acuerdo con las necesidades de la entidad en 75%, en cuanto a la procedencia de los fondos de los socios se controla y se regula en un 73% en la mayoría de las entidades, se abstienen cuando la procedencia no es clara en un 75% y al ser entidades que cumplen con la transparencia informan a sus socios sobre el uso de los recursos de forma periódica en un 80%.

El ítem con mayor aplicación es el cumplimiento de las obligaciones tributarias que la ley exige en 100% y el que menos aplicación tiene es la investigación de la procedencia de los fondos a recibir en 73%. Debido a las exigencias legales para las entidades financieras cumplen a cabalidad los controles financieros. Pero es preocupante y riesgoso que algunas entidades no hagan un seguimiento de la procedencia de los fondos, por ser cantidades de depósito catalogadas como inferiores.

### 4.3 Calidad de vida laboral

Fragmento del cuestionario que indaga sobre prácticas laborales, respeto a los intereses de las partes interesadas internas, legalidad y derechos humanos. En la Tabla 4.4 se detallan las preguntas del cuestionario ERSOS sobre la dimensión de calidad de vida laboral y los porcentajes de aplicación.

**Tabla 4.14 Calidad de vida laboral**

PREGUNTAS	PORCENTAJES				Σ
	Si	A veces	No	No aplica	
1. Posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales más allá del exigido por la ley.	52%	20%	23%	5%	100%
2. Trabaja por mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, más allá de las exigencias legales.	68%	23%	9%	0%	100%
3. Tiene normas escritas que prohíben y sancionan prácticas discriminatorias (genero, edad, raza, discapacitados, ex presidiarios, etc.) en los procesos de selección y promoción interna.	80%	9%	11%	0%	100%
4. Explica a los trabajadores al ingreso y cuando lo requieran, aspectos de su interés como: la forma de pago, características del contrato, forma de evaluación, etc.	91%	9%	0%	0%	100%
5. Respeta la legislación nacional en relación a la contratación y trabajo de menores (autorizaciones, horas de trabajo, obligaciones escolares, etc.)	93%	2%	0%	5%	100%
6. Tiene establecida una política salarial legal, ética y clara que es conocida por todos los colaboradores.	86%	7%	7%	0%	100%
7. Tiene establecida una estrategia en contra del acoso (sexual / psicológico).	16%	0%	77%	7%	100%
8. Monitorea la carga de trabajo de los colaboradores con el objetivo de mejorar su distribución.	84%	9%	7%	0%	100%
9. Crea ambientes y mecanismos propicios para discutir y/o denunciar temas como: derechos humanos, ley laboral, compensación salarial, acoso (sexual/ psicológico) etc.	75%	9%	7%	9%	100%
10. Considera la participación de representantes de los trabajadores en comités encargados de la formulación de las estrategias.	84%	9%	5%	2%	100%
11. Pone a disposición de los colaboradores informaciones económicas y financieras sobre la organización.	84%	14%	2%	0%	100%
12. Capacita a sus colaboradores para que puedan comprender y analizar las informaciones económicas y financieras suministradas.	84%	9%	2%	5%	100%
13. Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas NO relacionadas a la organización.	48%	23%	25%	5%	100%
14. Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la organización.	64%	18%	18%	0%	100%

15. Utiliza sistemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de sus colaboradores (jornada parcial, teletrabajo)	75%	14%	9%	2%	100%
16. Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de sus colaboradores (diversidad de estado civil, con/sin hijos, jóvenes/ancianos, hombres/mujeres, etc.).	70%	16%	9%	5%	100%
17. Permite la libertad de acción de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos al interior del lugar de trabajo.	64%	11%	5%	20%	100%
18. Desarrolla actividades sociales en las cuales participan los colaboradores y sus familias.	82%	9%	5%	5%	100%
19. Apoya a las familias de los colaboradores por medio de convenios, programas o acuerdos especiales: educativos, créditos, canastas.	55%	20%	20%	5%	100%
20. Otorga licencia remunerada a sus colaboradores por necesidades o calamidades familiares.	82%	11%	5%	2%	100%
21. Realiza evaluaciones sobre la percepción de la misma por parte de los colaboradores.	70%	16%	9%	5%	100%
22. Realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre los colaboradores y ejecuta programas de mejoramiento.	75%	16%	5%	5%	100%
23. Realiza evaluaciones de desempeño en los cuales los superiores son evaluados por sus colaboradores.	70%	16%	7%	7%	100%
24. Considera la situación social del colaborador al momento de su despido.	39%	16%	23%	23%	100%
25. Da explicaciones a los colaboradores que mantuvo en sus puestos y a aquellos que no.	64%	23%	5%	9%	100%
26. En caso de despido, ofrece servicios de apoyo, recolocación y/o capacitación y extensión de beneficios a todos los colaboradores despedidos.	43%	16%	25%	16%	100%
27. Promueve prácticas de ahorro programado para vivienda, educación o jubilación.	66%	11%	18%	5%	100%
28. Tiene un programa estructurado de preparación para la jubilación de los trabajadores.	32%	16%	34%	18%	100%
29. Prepara a sus colaboradores para la jubilación, incluyendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.	14%	9%	57%	20%	100%
30. Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad.	9%	14%	55%	23%	100%
<b>TOTALES DE LA DIMENSIÓN</b>	<b>64%</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En los porcentajes totales de la Tabla 4.4 se indica que las COAC aplican en un 64% los aspectos que son parte de la calidad de vida laboral, mientras que el 13% de los aspectos son aplicados con frecuencia esporádica, el 16% no son aplicados y 7% de los elementos no son considerados aplicables por los evaluados o no se obtiene respuesta.

Casi todas las COAC respetan la legislación en relación con los trabajadores en un 93%, por ello tienen establecidas varias directrices entre ellas: políticas de horarios laborales en 91%, capacitación oportuna en 84%, prohibición de prácticas discriminatorias en un 80%, permisos de ley en 82%, política salarial en 86%. También, la mayoría de las organizaciones realizan acciones más allá de ley en un 68%, como un programa de prevención de accidentes laborales con una aplicación del 52% y esfuerzos por mejorar las condiciones y carga de trabajo de los empleados en un 84%.

La mayoría de COAC realizan reuniones semanales o mensuales que crean ambientes propios para discutir temáticas laborales en un 75%, se realizan comités para la formulación de estrategias en 84%, y por medio de la transparencia organizacional los empleados tienen acceso total a la información en un 84%.

Las cooperativas apoyan las iniciativas de capacitación en áreas relacionadas con el cooperativismo en 64%, pero solo algunas brindan capacitaciones en áreas no relacionadas en un 48%. Además, se les permite a los trabajadores organizarse con total libertad en asociaciones o sindicatos en un 64%, se realizan actividades para los trabajadores y sus familias periódicamente en un 82%, adicionalmente algunas COAC brindan programas de ahorro programado para socios y empleados en un 66%, el 55% de cooperativas

apoya a los empleados y sus familias con seguros de vida y beneficios de salud general y odontológica.

Periódicamente se realizan evaluaciones sobre la percepción en un 70% y satisfacción de los empleados en un 75% y evaluaciones de desempeño laborales de los trabajadores en un 70%. No obstante, para los despidos no se consideran la situación social del trabajador al momento de un despido pues solo llega al 39%, tampoco se considera la capacitación, pues la mayoría consideran que para despedir un trabajador debe existir un motivo grave y no tienen una rotación de personal frecuente por lo cual llega al 43%.

Lastimosamente, a pesar de todos los aspectos que si aplican, no tienen ni emplean estrategias contra el acoso sexual ni psicológico llegando apenas al 16%, y solo el 32% de las COAC tiene un programa estructurado para la jubilación de los trabajadores al considerar que no llevan muchos años en el mercado como instituciones y que su personal es relativamente joven para aplicar a programas de jubilación, por lo tanto solo el 14% tienen programas de preparación de jubilados y el 9% organiza actividades para aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados.

El ítem con mayor aplicación en el ámbito de la calidad de vida laboral es el respeto a la legislación laboral en 93%. En cambio, la promoción de actividades que permiten aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad es lo menos aplicado por las COAC

con un 9%. Por lo tanto, en esta dimensión no se evidencia esfuerzos más allá de las implicaciones de la ley como lo exige la RSE y las cooperativas deben mejorar en talento humano, al procurar capacitación en áreas no relacionadas a la organización, luego establecer estrategias en contra del acoso sexual o psicológico y finalmente elaborar planes para las separaciones laborales y jubilaciones de sus colaboradores.

## 4.4 Compromiso con la comunidad

Contiene preguntas que analizan el nivel de responsabilidad y ayuda para la comunidad, respeto a los intereses de las partes interesadas externas y participación activa. En la Tabla 4.5 se detallan las preguntas de la dimensión de compromiso a la comunidad y porcentajes de aplicación.

**Tabla 4.15 Compromiso con la comunidad**

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	PORCENTAJES				
	PREGUNTAS	Si	A veces	No	No aplica
1. Conoce en profundidad el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera.	64%	18%	18%	0%	100%
2. Asume la responsabilidad por daños o impactos negativos ocasionados en la comunidad por la actividad que realiza.	61%	7%	23%	9%	100%
3. Evalúa el impacto social de los proyectos y acciones sociales que apoya.	43%	23%	23%	11%	100%
4. Toma acciones preventivas anticipándose a posibles impactos que sus actividades puedan tener en la comunidad.	61%	20%	9%	9%	100%
5. Emplea especialistas o utiliza consultores en la planificación y evaluación de sus actividades en el área social.	55%	18%	16%	11%	100%
6. Estimula la formación de redes de acción social.	55%	25%	14%	7%	100%
7. Promueve el trabajo voluntario de sus colaboradores con la comunidad.	39%	9%	45%	7%	100%
8. Genera oportunidades para que los colaboradores desarrollen actividades de apoyo comunitario.	34%	14%	43%	9%	100%
9. Recompensa el trabajo voluntario de sus colaboradores.	20%	18%	52%	9%	100%
10. Ofrece apoyo técnico a las instituciones del Estado para mejorar su gestión.	11%	11%	41%	36%	100%
11. Hace donaciones de servicios.	64%	7%	20%	9%	100%
12. Facilita recursos no financieros (espacios, equipos, tecnologías, capacidades técnicas y directivas de sus funcionarios y colaboradores) necesarios para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad.	64%	14%	14%	9%	100%
13. Desarrolla su planificación estratégica a través de procesos formales en donde se incluyen sus acciones sociales.	73%	20%	2%	5%	100%
<b>TOTALES</b>	<b>49%</b>	<b>16%</b>	<b>25%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:** en los porcentajes totales de la Tabla 4.5 en un 49% son cumplidos los aspectos del compromiso con la comunidad para las organizaciones sociales, el 16% de los atributos se aplican de forma inconstante, las entidades financieras no aplican el 25% de los aspectos y el 10% restante se considera que no es aplicable.

El 64% de las COAC conoce el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera, asumen responsabilidad por daños o impactos causados en un 61% y toma acciones preventivas para evitar cualquier inconveniente en la comunidad en 61%.

A pesar, de que solo un 43% de COAC realizar evaluaciones de las acciones sociales realizadas, acciones que fueron previamente establecidas en su planificación estratégica en un 73%, estas entidades estimulan la formación de redes sociales en 55% a favor de la comunidad entre COAC y otras instituciones para ayudar a la comunidad y hacer donaciones de diferente índole en un 64%. En cambio, solo el 20% de las entidades tienen programas de voluntariado para apoyo comunitario.

En el compromiso con la comunidad de las COAC la aplicación más baja es en ofrecer apoyo técnico a las instituciones del Estado pues se considera no aplicable el apoyo técnico hacia el gobierno en un 11%, ya que este posee recursos humanos y financiero suficientes por lo cual nos es necesario el soporte de la empresa privada, pero los gobiernos parroquiales necesitan el

apoyo de la empresa privada para lograr gestiones exitosas. El ítem más aplicado con el 73% en el desarrollo de la planificación estratégica a través de procesos formales en donde se incluyen sus acciones sociales. Se evidencia que esta dimensión no tiene un alto índice de cumplimiento y se debe implementar programas de voluntariado de ayuda social para lograr el cumplimiento completo.

## 4.5 Mercadeo responsable

Indaga sobre la aplicación de gobernanza de organización, ética, transparencia, practicas justas de operación, asuntos del consumidor y respeto a los intereses de las partes interesadas, detalladas anteriormente. En la Tabla 4.6 se detallan las preguntas correspondientes a la dimensión de mercadeo responsable y porcentajes de aplicación.

**Tabla 4.16 Mercadeo responsable**

MERCADEO RESPONSABLE	PORCENTAJE				Σ
	PREGUNTAS	Si	A veces	No	
1. Aplica alguna política para garantizar la honradez y calidad en todos sus contratos, convenios y publicidad (Una política de compras justa, o estipulaciones para la protección de los beneficiarios, etc.)	82%	14%	5%	0%	100%
2. Proporciona información clara y precisa de los servicios que ofrece y el alcance de los mismos.	91%	7%	2%	0%	100%
3. Evalúa si sus servicios generan dependencia.	75%	9%	9%	7%	100%
4. Dispone de un procedimiento para garantizar una interacción consulta y/o diálogo con sus donantes, beneficiarios, proveedores y otras personas con las que interactúa.	68%	20%	5%	7%	100%
5. Realiza estudios e investigaciones técnicas sobre el impacto y mejoramiento de las estrategias del objeto social que desarrolla comprometiendo al personal, donantes y proveedores.	57%	18%	16%	9%	100%
6. Divulga los resultados de este tipo de investigación a todos los interesados.	68%	9%	14%	9%	100%
7. Capacita a sus colaboradores internos / externos para adoptar medidas preventivas y correctivas con agilidad y eficiencia.	84%	11%	0%	5%	100%
8. Es reconocida en el sector por su buena imagen ética.	59%	16%	14%	11%	100%
9. Implementa mecanismos para garantizar que el precio por el servicio/actividad ofrecido sea justo y percibido como tal, por los beneficiarios.	82%	16%	2%	0%	100%
10. La empresa capacita en forma regular en "Atención y Servicio Social al beneficiario".	80%	11%	5%	5%	100%
11. Comparte con los colaboradores la opinión de sus beneficiarios.	89%	7%	2%	2%	100%
12. Evalúa anualmente el número de quejas y reclamos.	77%	9%	5%	9%	100%
13. Garantiza la confiabilidad acreditando normas de certificación de calidad de su servicio.	11%	11%	52%	25%	100%
14. Verifica que el contenido publicitario respete la ley, las normas de la ética publicitaria, así como los derechos del beneficiario.	80%	11%	0%	9%	100%
15. Aplica programas de educación interna que inculcan a empleados y directivos la importancia y el respeto por el beneficiario.	73%	16%	5%	7%	100%
16. Implementa estrategias de mercadeo enfocadas a obtener beneficios exclusivos.	68%	14%	14%	5%	100%

17. Implementa estrategias de mercadeo enfocadas a obtener beneficios para la sociedad	73%	14%	9%	5%	100%
18. Tiene la organización un plan de crisis para afrontar una situación de emergencia ocasionada por la prestación del servicio ofrecido.	61%	11%	20%	7%	100%
19. Cumple oportunamente lo compromisos contractuales con sus donantes, proveedores y contratistas.	84%	7%	0%	9%	100%
20. Fomenta las prácticas de Responsabilidad Social en sus donantes.	52%	25%	11%	11%	100%
21. Mantiene relaciones y comunicación cordial con otras entidades que desarrollan el mismo objeto social y el Estado.	80%	11%	2%	7%	100%
<b>TOTALES DE LA DIMENSIÓN</b>	<b>71%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:** en los promedios totales de la Tabla 4.6, las categorías evaluadas dentro del mercadeo responsable tienen un 71% de cumplimiento, el 13% son cumplidas de manera eventual, el 9% no se aplican y el 7% no tiene respuesta o son consideradas no aplicables por los evaluados.

Las COAC proporcionan información clara de los servicios que ofrecen en 91% y garantizan la honradez por medio de políticas empresariales en 82%, esto ha generado que el 59% de entidades tengan reconocimientos por su buena imagen ética, también, evalúan si sus servicios generan dependencia en 75%, por ejemplo, sí las personas dependen de créditos para subsistir, se propone créditos para emprendimientos según comentaron los directivos evaluados.

Las cooperativas realizan reuniones con sus asociados periódicamente donde se permite el dialogo y consulta en 68%, además en estas se divulgan resultados de estrategias del tipo social en 68%. Asimismo, las COAC

capacitan a colaboradores internos y externos sobre respeto en 73%; agilidad y eficiencia en 84%; atención al cliente y servicio social en 89%.

Las cooperativas para se rigen bajo tasas de interés activas relativamente bajas y tasas de interés pasivas relativamente altas al comparar con otras instituciones financieras por lo cual ofrecen un precio por servicio justo y percibido como tal en 82%.

El 80% de las COAC colaboran entre cooperativas por medio de capacitaciones conjuntas y redes de acción social y en relación con instituciones externas realizan pagos oportunos a proveedores y contratistas en 84%.

El mercadeo y publicidad respeta la ley en 80%, las normas de ética, y ofrece beneficios exclusivos en 68% y para la sociedad en 73%. En cuanto a las quejas y reclamos de los socios son evaluadas en 77% y compartidas con los empleados para encontrar una solución oportuna en 89%.

Penosamente, solo 11% de las COAC cuentan con certificaciones de calidad, de lo cual las 5 cooperativas que tienen certificaciones de calidad tienen certificación ISO 9001 que garantiza que tengan un sistema de gestión de calidad e impide la existencia de productos o servicios no conformes, las otras 5 que contestan a veces es debido a que estas aplican procesos de ISO 9001 pero no cuentan con certificación.

Dentro de la dimensión de mercadeo responsable el ítem con mayor puntaje es al brindar información clara y precisa de los servicios que ofrece en 91% y el alcance de estos y el menor puntaje es 11% de la obtención de certificaciones de calidad. Las COAC de la ciudad de Ambato a pesar de contar con un buen porcentaje de aplicación de mercadeo responsable por la transparencia organizacional, no fomentan prácticas sustentables con sus socios y no realizan estudios de impacto de actividades, tampoco, cuentan con certificaciones de calidad, ni reconocimientos éticos.

## 4.6 Medio ambiente

Dimensión que cuestiona la aplicación de acciones de las COAC para la protección del medio ambiente para lograr el desarrollo sustentable. En la Tabla 4.7 se detallan las preguntas del cuestionario ERSOS sobre la dimensión de medio ambiente y porcentajes de aplicación.

**Tabla 4.17 Medio ambiente**

MEDIO AMBIENTE	PORCENTAJES				Σ
	PREGUNTAS	Si	A veces	No	
1. Implementa acciones para la protección del medio ambiente	50%	18%	25%	7%	100%
2. Conoce los principales impactos ambientales causados por sus actividades, servicios y desarrollos.	45%	16%	30%	9%	100%
3. Aplica las regulaciones ambientales referentes al uso del espacio público.	80%	11%	0%	9%	100%
4. Tiene una política ecológica de compras, considerando aspectos ambientales al seleccionar proveedores y productos (reciclables, no tóxicos)	30%	14%	45%	11%	100%
5. Tiene definido un programa de reciclaje.	52%	7%	32%	9%	100%
6. Tiene definido un programa que promueva la reducción del consumo de papel, energía (sistema de iluminación inteligente) y agua (dispositivos de ahorro de agua).	55%	18%	18%	9%	100%
7. Dona los excedentes de muebles y equipos.	66%	14%	9%	11%	100%
8. Desarrolla actividades de educación ambiental para sus colaboradores con el fin de reforzar su conciencia ecológica.	39%	16%	36%	9%	100%
9. Desarrolla campañas de educación ambiental para los familiares de sus colaboradores y la comunidad en general.	30%	18%	43%	9%	100%
10. Participa en comités, consejos locales o regionales para discutir el aspecto ambiental junto al gobierno y la comunidad.	20%	16%	50%	14%	100%
11. Atiende quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente.	16%	0%	18%	66%	100%
<b>FRECUENCIA</b>	<b>44%</b>	<b>13%</b>	<b>28%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Análisis e interpretación:** en los porcentajes totales de la Tabla 4.7 se muestra que el 44% de los aspectos medio ambientales son aplicados por las COAC, 13% lo hacen eventualmente, el 28% de los indicadores no son aplicados y la diferencia del 15% no se consideran aplicables por los evaluados.

El 80% de las COAC aplican las regulaciones ambientales referentes al uso del espacio público debido a que necesitan los permisos municipales de funcionamiento este es el ítem con mayor aplicación, algunas como se vio en el compromiso de la comunidad realizan donaciones entre ellas muebles y equipos en desuso a escuelas y comunidades apartadas en 66%. Las entidades aplican ciertas acciones para la protección del ambiente como programas de reciclaje en 52% y de reducción de consumo de papel, energía y agua en 55%, además conocen el impacto de sus actividades en 45% por ello la reducción de insumos.

Por otro lado, solo el 30% tienen políticas ecológicas de compra y el tienen programas de enseñanza sobre aspectos del ambiente para colaboradores en 39% y para la comunidad en 30%. La mayoría no asiste a los consejos locales sobre ambiente organizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Ambato a pesar de que en ocasiones han invitado llegando a un 20% y el 16% atienden quejas sobre agresiones al medio ambiente por considerarlas que no son de su competencia.

Donde más fallan las COAC es en la atención quejas ambientales que solo llegan al 16%, pues se considera que esta actividad no les corresponde a estas por el tipo de organización. A pesar de contener pocas preguntas en la categoría se puede evidenciar los esfuerzos nulos en el aspecto medio ambiental esto se debe a que no participan en comités sobre ambiente, no tienen políticas ecológicas de compra y tampoco realizan concientización ambiental. Dentro de las actividades que tienen poca implementación son programas de reciclaje, reducción de consumo de papel, agua y luz y donaciones, pero se necesitan más esfuerzos.

#### 4.7 Responsabilidad social empresarial

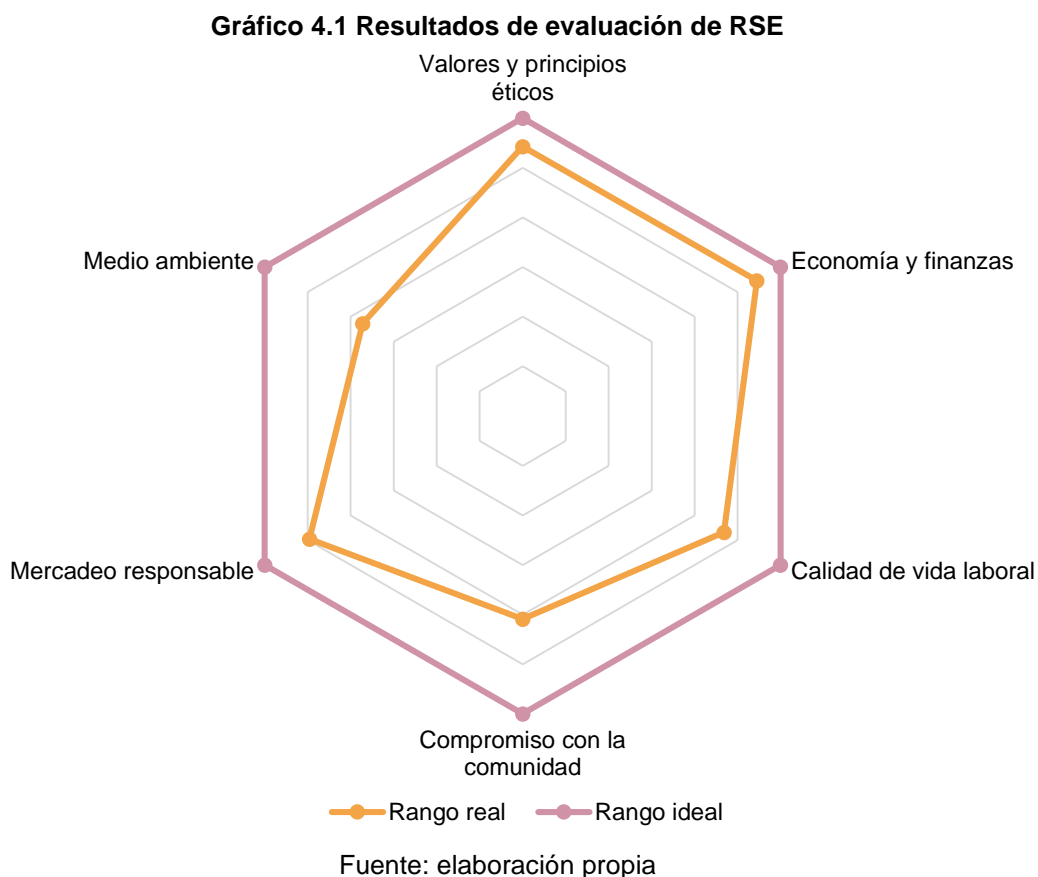
El cuestionario ERSOS plantea la evaluación conjunta de RSE para organizaciones sociales. Los resultados compactados de la aplicación de RSE de las COAC de la ciudad de Ambato están en la Tabla 4.8, que muestra los promedios totales ordenados de la evaluación, con resultados dispares debido a fortaleza de cumplimiento de algunas dimensiones y descuido en otras.

Tabla 4.18 Promedios de RSE

DIMENSIÓN	PROMEDIO
Economía y finanzas	2,72
Valores y principios éticos	2,71
Mercadeo responsable	2,48
Calidad de vida laboral	2,34
Compromiso con la comunidad	2,05
Medio ambiente	1,86

Fuente: elaboración propia

El Gráfico 4.1 es un gráfico radial que muestra una forma irregular hexagonal con puntos señalados con los valores de la Tabla 4.8, los cuales entre más se acercan a los puntos del hexágono exterior más se cumple esa dimensión de RSE o viceversa. De lo cual las dimensiones que más se acercan y más se cumplen son en Economía y Finanzas y el área de Valores y Principios, por el contrario, las más lejanas y con menor cumplimiento son Compromiso con la Comunidad y Medio Ambiente.



El Gráfico 4.1 y la Tabla 4.8 denotan que las COAC cumplen a cabalidad con el área de Economía y Finanzas y el área de Valores y Principios Éticos.

Luego se da un cumplimiento básico a las dimensiones de Mercadeo Responsable y de Calidad de Vida Laboral. Pero, donde queda realmente evidenciado el incumplimiento de RSE son en las áreas de Compromiso con la Comunidad y Medio Ambiente.

## 4.8 Correlación entre dimensiones de RSE

Tabla 4.19 Correlaciones de Rho de Spearman

		VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	ECONOMÍA Y FINANZAS	CALIDAD DE VIDA LABORAL	MERCADEO RESPONSABLE	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	MEDIO AMBIENTE
VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	Coefficiente de correlación		<b>,584**</b>	<b>,468**</b>	<b>,487**</b>	<b>0,071</b>	<b>0,074</b>
	Sig. (bilateral)		0,000	0,001	0,001	0,647	0,632
	N		44	44	44	44	44
ECONOMÍA Y FINANZAS	Coefficiente de correlación	<b>,584**</b>		<b>,608**</b>	<b>,747**</b>	<b>,372*</b>	<b>0,083</b>
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000	0,013	0,594
	N	44		44	44	44	44
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Coefficiente de correlación	<b>,468**</b>	<b>,608**</b>		<b>,597**</b>	<b>,522**</b>	<b>0,251</b>
	Sig. (bilateral)	0,001	0,000		0,000	0,000	0,100
	N	44	44		44	44	44
MERCADEO RESPONSABLE	Coefficiente de correlación	<b>,487**</b>	<b>,747**</b>	<b>,597**</b>		<b>,488**</b>	<b>,381*</b>
	Sig. (bilateral)	0,001	0,000	0,000		0,001	0,011
	N	44	44	44		44	44
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	Coefficiente de correlación	<b>0,071</b>	<b>,372*</b>	<b>,522**</b>	<b>,488**</b>		<b>,407**</b>
	Sig. (bilateral)	0,647	0,013	0,000	0,001		0,006
	N	44	44	44	44		44
MEDIO AMBIENTE	Coefficiente de correlación	<b>0,074</b>	<b>0,083</b>	<b>0,251</b>	<b>,381*</b>	<b>,407**</b>	
	Sig. (bilateral)	0,632	0,594	0,100	0,011	0,006	
	N	44	44	44	44	44	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

## Análisis e interpretación de la correlación

En la Tabla 4.9 se establecen las correlaciones con Rho de Spearman de las dimensiones de RSE y para su análisis tomaremos la escala de la Tabla 4.10.

Tabla 4.20 Escala 4 de Rho Spearman

Rango	Relación
0 – 0,25	Escasa o nula
0,26-0,50	Débil
0,51- 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76- 1,00	Entre fuerte y perfecta

Fuente: (Martínez, Tuya, Martínez, Abreu, & Cánovas, 2009)

Valores y Principios Éticos tiene:

- Correlación moderada de 0,58 con Economía y Finanzas ya que los valores y principios éticos que tienen las COAC les permite tener transparencia para sus finanzas.
- Correlación débil de 0,46 con Calidad de Vida Laboral, ya que los valores institucionales les permiten tener buenas relaciones con sus empleados.
- Correlación débil de 0,48 con Mercadeo Responsable debido a que solo el 59% de las COAC tienen reconocimientos éticos.
- Correlación escasa de 0,071 con Compromiso con la Comunidad y de 0,074 con Medio Ambiente que son bajas debido a que son las dimensiones con índice bajo de aplicación, por lo cual se debe fortalecer valores institucionales enfocados a la ayuda social y protección al medio ambiente.

Economía y Finanzas tiene relación con la mayoría de las dimensiones porque los recursos financieros son necesarios para realizar todo tipo de actividades, pero se debe apoyar más a actividades para la protección al medio ambiente, por lo cual tiene:

- Correlación fuerte de 0,6 con Calidad de Vida Laboral.
- Correlación moderada de 0,74 con Mercadeo Responsable y de 0,58 Valores y Principios Éticos.
- Correlación débil de 0,37 con Compromiso con la Comunidad.
- Correlación escasa de 0,08 con Medio Ambiente.

Una buena Calidad de Vida Laboral hace que los trabajadores se sientan cómodos y motivados en su lugar de trabajo y realizan de mejor manera sus actividades, por lo tanto, se genera que las empresas manejen bien sus recursos financieros, su marketing y ayuda a la comunidad.

- Correlación moderada con: Economía y Finanzas de 0,60, Mercadeo Responsable de 0,59 y Compromiso con la Comunidad de 0,52.
- Correlación débil de 0,46 con Valores y Principios Éticos.
- Correlación escasa con Medio Ambiente.

Mercadeo Responsable tiene:

- Correlación fuerte de 0,74 con Economía y Finanzas ya que manejar un mercadeo responsable ayuda a la captación de socios lo cual ayuda a mantener la economía de las organizaciones.

- Correlación moderada de 0,59 con Calidad de Vida Laboral ya que los empleados son los que realizan las actividades de mercadeo.
- Correlación débil de 0,48 con Valores y Principios Éticos pues al hacer mercadeo responsable cumple con los valores y principios organizacionales que una empresa debe tener.
- Correlación débil de 0,48 con Compromiso con la Comunidad al realizar el marketing de manera correcta se respeta a la comunidad y 0,38 con medio ambiente ya que no se fomentan prácticas de RSE.

Compromiso con la Comunidad tiene:

- Correlación moderada de 0,52 con Calidad de Vida Laboral esto se debe que los trabajadores son los que deben realizar las actividades a favor de mejorar la comunidad como programas de voluntariado y entregas de donaciones.
- Correlación débil de 0,37 con Economía y Finanzas, debido a que toda actividad necesita el uso de recursos financieros.
- Correlación débil de 0,48 con Mercadeo Responsable debido a la falta de estudios del impacto sobre actividades de ayuda comunitaria.
- Correlación débil de 0,40 con Medio Ambiente ya que al comprometerse con la comunidad también se comprometen con entorno que rodea a esta por lo cual se relaciona moderadamente con el ambiente.
- Correlación escasa de 0,07 con Valores y Principios Éticos ya que no hay implicaciones de RSE en la planificación estratégica.

Medio ambiente tiene correlación baja con casi todas las dimensiones porque no se encuentra tan relacionada aparentemente, pero se debe tomar en cuenta que sin el entorno no existe un lugar donde realizar negocios o transacciones comerciales, de la misma manera si no se garantiza la vida futura no habrá quien realice ninguna actividad comercial, por lo cual las COAC deben aprovechar sus fortalezas económicas para establecer políticas ambientales para lograr la sustentabilidad. Se llega a los siguientes resultados:

- Correlación débil con comunidad de 0,4 y Mercadeo Responsable de 0,38.
- Correlación escasa con Valores y Principios Éticos de 0,07, Economía y Finanzas de 0,08 y Calidad de Vida Laboral de 0,2.

#### **4.9 Análisis general**

En respuesta a la pregunta de estudio: ¿Cómo influye integralmente el sector cooperativo en la sociedad y medio ambiente ambateño? Mediante el presente proyecto de investigación se encontró que las cooperativas influyen en la sociedad y en el ambiente de Ambato con una aplicación promedio de RSE de 66%. Los índices que más aplican las COAC corresponden a los ámbitos de: Economía & Finanzas en 84% y Valores y Principios Éticos en 84%, por otra parte, el Mercadeo Responsable llega al 71% y la Calidad de Vida Laboral en 64%. Los porcentajes más bajos son en Compromiso con la

Comunidad con 49% y Medio Ambiente con 44%, que son porcentajes que no llegan ni a la mitad de aplicación.

De las 44 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato evaluadas, la mayoría corresponden a los segmentos 4 y 5 donde el 43% se ubica en el segmento 4 que corresponde a captaciones mayores a 1 millón de dólares hasta 5 millones de dólares y el 25% es del segmento 5 con captaciones mayores a 1 millón de dólares. El resto de los segmentos tienen los siguientes porcentajes: el 11% equivale al segmento 3 con captaciones mayores a 5 millones de dólares hasta 20 millones de dólares, 11% del segmento 1 con captaciones mayores a 80 millones de dólares y el 9% del segmento 2 con más de 20 millones en captaciones hasta 80 millones de dólares.

Los puntos que más se cumplen según la evaluación son varios entre ellos:

- Las actividades que realizan dentro de valores y principios éticos parten de un manual de ética que tiene el 86% de cooperativas, este establece los criterios éticos para la gestión de los directivos y todo el personal, también fija la prohibición de prácticas corruptas que llega a un 95% en la obtención de beneficios y en la relación con el Estado, esto se ve evidenciado en que el 59% de las COAC tienen reconocimientos éticos y en el 91% de cooperativas que son transparentes al proporcionar

información clara y precisa de los servicios que ofrece al realizar mercadeo.

- Como todas las cooperativas cumplen con las obligaciones tributarias que les exige la ley, tienen porcentajes altos en cumplimientos la mayoría de los puntos de la dimensión de economía y finanzas, llevan registro contable en 95%, hacen presupuestos en 93%, tienen flujo de caja en 91% y realizan pagos legales a empleados y proveedores en 93%. Esto les permite a las COAC continuar funcionando con normalidad, mantener seguro el dinero de los socios y asegurar la consecución de fondos e intereses.
- En cuanto a la calidad de vida laboral las COAC respetan la legislación del Ecuador en un 93% en relación con: contrataciones, no trabajo infantil, autorizaciones de licencias, horas de trabajo, salarios y cargas de trabajo. A más de tener normas escritas que prohíben y sancionan prácticas discriminatorias de todo tipo en los procesos de selección y promoción interna, también realizan capacitaciones constantes para su personal en temáticas sobre: comprensión y análisis de información; agilidad y eficiencia; atención y servicio social al beneficiario, además se realizan evaluaciones de desempeño al personal donde se evalúa la ética y otros aspectos; y evaluaciones sobre la satisfacción del ambiente laboral. En consecuencia, logran tener un personal satisfecho que brinda buena atención y asesoramiento a los socios y a la comunidad.

- Las COAC aportan a la protección del medio ambiente de forma muy reducida al aplicar las regulaciones ambientales referentes al uso del espacio público en 80%, donar los excedentes de muebles y equipos en 66% lo cual evita la acumulación de escombros. También un 55% de entidades tienen un programa que promueve la reducción del consumo de papel y servicios básicos, por medio de programas cero papeles con sistemas de información, ahorro de energía con sistemas de iluminación inteligente y ahorro de agua con dispositivos que permiten control de desperdicios. Esto influye en el buen ejemplo para los socios y la comunidad para que imiten los buenos hábitos ecológicos.

En cambio, los ítems con deficiencias de cumplimiento más alarmantes son:

- La aplicación de porcentaje aceptable de Responsabilidad Social Corporativa en las COAC del 66% se manifiesta en el 52% de fomento de prácticas de RSE con los socios, simplemente porque las entidades no pueden promover una carencia.
- La planificación estratégica incluye la elaboración de la misión y visión que son la meta principal que persigue una empresa, en estas la inclusión de RSE llega al 57%, lo cual se refleja en el 66% de aplicación sustentable general de las cooperativas. Esta planificación es revisada en la rendición de cuentas ante los socios, por lo tanto, no

se puede evaluar ni informar sobre el alcance logrado sobre algo que no se está buscando, por eso la estimación del impacto social solo llega al 43% ya que las actividades de ayuda que se plantean en el 73% de cooperativas son actividades aleatorias que no persiguen un fin. Otra prueba de esta falta de inclusión es el porcentaje de la dimensión medio ambiental se debe a los agravantes de la falta de atención a quejas referidas a la agresión ambiental donde el 66% de las COAC consideran que no aplica este tipo de actividad para su tipo de gestión y la participación en comités ambientales que solo llega al 16%. Por la misma razón el 86% de las COAC no tienen encargados de RSE.

- El apoyo técnico a las instituciones del Estado llega a un 11%, pues algunas COAC consideran que es un punto no aplicable ya que el gobierno posee recursos humanos y financiero suficientes por lo cual nos es necesario el soporte de la empresa privada, pero las COAC que aplican brindan asistencia a los gobiernos parroquiales e incluso les ayudan a llevar a cabo proyectos comunitarios. Las actividades de ayuda social son donaciones en su mayoría (66% son de muebles y equipos usados) y cuando son proyectos se realiza bajo contrataciones particulares y no voluntariado del personal (solamente llega al 39%), ya que este tipo de actividades no son el propósito que persiguen las entidades, por lo cual el reconocimiento a empleados voluntarios llega al 20%.

- Es inquietante que los trabajadores y sus directivos no tengan presente el futuro al no considerar programas de jubilación en 34%, y que otro 18% considere que no aplicable por que el personal es relativamente joven, pero el tiempo pasa rápido, y Téllez, Juárez-García, Jaime-Bernal, & García-Cadena (2016) refieren que “los adultos mayores jubilados presentan más depresión” p102. Y el 57% de COAC no prepara a sus colaboradores para la jubilación, en aspectos psicológicos ni financieros.
- El acoso es un problema social que debe ser erradicado y apenas el 16% de COAC cuentan con estrategias en contra del acoso sexual o psicológico.

Más adelante se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de este análisis.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- El presente estudio coincide con estudios internacionales previos sobre la temática RSE, ya que las COAC de la ciudad de Ambato cumplen en su mayoría las temáticas de valores y calidad de vida laboral, pero, por el contrario, el tema que menos se cumple en las COAC es el ambiental con un 44% y con un promedio de aplicación de 1,86 sobre 3. Además, se coincide en que las empresas no tienen un plan de acciones para mejorar la calidad de vida y el impacto ambiental y la ayuda que pueden brindar debido a que las COAC tampoco lo tienen. Así mismo, las cooperativas ofrecen garantías laborales con un gran manejo de la calidad de vida laboral. La investigación concuerda con investigaciones nacionales previas ya que las COAC se encuentra en una fase inicial de RSE por lo cual solo algunas prácticas sustentables son realizadas.
- La recolección bibliográfica sirvió de base para respaldar las temáticas de RSE y EPS y sustentar que las temáticas se encuentran estrechamente relacionadas de forma legal, teórica y práctica, al lograr ventajas competitivas en las organizaciones.

- El escenario vigente de las COAC es que son entidades financieras que cumplen a cabalidad con los aspectos económicos, tienen y mantienen valores y principios, realizan un mercadeo responsable promoviendo brindar veracidad y transparencia en la información que brindan. Pero existe incumplimiento en áreas ambientales y comunidad lo cual demuestra que la mayoría de las COAC de la ciudad de Ambato no tienen RSE por ser una práctica conjunta de la aplicación de varias materias, principios y esfuerzos organizacionales.
- La vaga aplicabilidad de RSE o incumplimiento de esta se debe al desconocimiento. Las COAC son de gran importancia por su aporte al desarrollo local como nacional en el papel de intermediarios financieros al dinamizar la economía, mas, su objetivo social no se evidenció pues no solo deberían cumplir las necesidades financieras de sus socios, sino ayudar de diferentes maneras a la comunidad y sus socios sin embargo, la falta de conocimientos en el campo de RSE puede acarrear complicaciones tales como problemas económicos, objetivos no alcanzados e incumplimiento de principios de cooperativismo.
- Al realizar el análisis se encontró que las dimensiones más aplicadas son: economía y finanzas con 84% de aplicación por parte de las COAC y un promedio de 2,72 sobre 3; valores y principios éticos con aplicación de 84% y 2,71 de promedio. Luego está mercadeo responsable con 71% de aplicación y 2,48 de promedio; continúa calidad de vida laboral con 64% con 2,34 de promedio. Por el contrario,

las dimensiones menos aplicadas son compromiso con la comunidad con 49% de aplicación por parte de las COA con 2,05 de promedio y la menos favorecida es medio ambiente llegando a un 44% de aplicación y 1,86 de promedio sobre 3.

- Por medio de la correlación se corroboró que la RSE es una práctica conjunta debido a que todas las dimensiones tienen correlaciones positivas y a pesar de algunas ser escasas se evidencia su existencia.
- El sector cooperativo influye promoviendo el dinamismo y desarrollo económico de la ciudad de Ambato, las COAC aportan siendo modelos para otras empresas por medio de su comportamiento ético, valores y transparencia. En cuanto a la influencia para con la sociedad las COAC realizan actividades y voluntariados a favor de la comunidad, que se establecen en su planificación estratégica, forman redes sociales entre cooperativas y otras instituciones para lograr estas actividades.

## 5.2 Recomendaciones

- Las COAC de la ciudad de Ambato se capacitan periódicamente en economía y ética, pero durante la evaluación se evidenció la falta de conocimiento acerca de RSE, por lo tanto, es necesario que estas también se capaciten en cuanto a la aplicabilidad de RSE y sobre la interrelación del cooperativismo y la sustentabilidad, para así lograr implementación de prácticas sostenibles en sus organizaciones.
- La Responsabilidad Social Empresarial es la base para lograr el futuro positivo para las próximas generaciones, con una adecuada continuidad de los recursos, por lo cual se debe promover y popularizar la aplicación de esta en la sociedad, con la ayuda conjunta de empresas públicas y privadas, la comunidad y todos los posibles involucrados.
- Se debe elaborar un manual con directrices de RSE para implementar en el plan estratégico de las COAC, para posteriormente socializarlo plenamente con empleados, socios y la comunidad.
- Las COAC aparte de realizar operaciones financieras, deben apoyarse de la RSE creando políticas claras, para ayudar a la comunidad y al medio ambiente cumpliendo la filosofía del cooperativismo de servicio social y no solamente conformarse con ser intermediarios financieros.
- Los directivos y gerentes de las COAC deben fomentar programas sustentables con sus socios, lo cual hará que se logren cambios y

mejoramientos que se verán reflejados en certificaciones de calidad, reconocimientos éticos y en la sociedad.

- Al ser entidades captadoras de fondos las COAC, cuentan con los recursos financieros necesarios para apostar por mejorar la calidad de vida de la comunidad, ayudar a lograr el desarrollo sustentable para todos y lograr el triple resultado que las organizaciones buscan actualmente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alto Comisionado para los Derechos Humanos - ACNUDH. (1996). Sus derechos humanos. Nueva York, Estados Unidos. Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Amezcuca, J., & de la Peña, A. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: casos y estrategias de éxito en México*. Madrid, España: Plaza y Valdez editores. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/pucesp/detail.action?docID=3218391>
- Argandoña, A. R. (2006). Eficiencia económica, ética y responsabilidad social. *Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa* (págs. 1-13). IESE- Business School. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <https://goo.gl/9bLfHK>
- Arosemena, A. (03 de Septiembre de 2008). Responsabilidad social, filantropía y politiquería. *La Prensa*. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de [https://impresa.prensa.com/opinion/Responsabilidad-social-filantropia-politiqueria\\_0\\_2375762738.html](https://impresa.prensa.com/opinion/Responsabilidad-social-filantropia-politiqueria_0_2375762738.html)
- Barba, D., & Gavilánez, M. (19 de Mayo de 2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 30-38. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774775>
- Belhouari, A., Buendía Martínez, I., Lapointe, M.-J., & Tremblay, B. (2005). La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las

cooperativas? *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(Número 53), 191-208.

Blog Humanidad Consciente. (24 de Febrero de 2013). *Humanidad Consciente*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de <http://humanidad-conscient.blogspot.com/2013/02/desarrollo-equitativo-viable-y-vivible.html>

Buenaño, A. (2017). *El balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 – zona 3*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25055>

Campillo, L. (12 de Diciembre de 2017). Psicólogas alertan: "El principal problema del acoso sexual es que no se educa a los hombres. 20 MINUTOS EDITORA, S.L. Recuperado el 13 de Enero de 2019, de <https://www.20minutos.es/noticia/3208769/0/psicologas-acoso-sexual-problema-educa-hombres/>

Capó, J., & Server, R. (Agosto de 2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(65), 7-31. Recuperado el 26 de Mayo de 2017, de [http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6501\\_Server\\_y\\_Capo.pdf](http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6501_Server_y_Capo.pdf)

Carroll, A. (Julio-Agosto de 1991). The Pyramid of corporate social responsibility. *Business Horizon*, 39-48.

COLPRENSA. (08 de Marzo de 2012). Gobierno buscará apoyo de las empresas privadas para reducir la pobreza. *Vanguardia*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de <https://goo.gl/nGjFzF>

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, Bélgica. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

Comisión Nacional de los Derechos Humanos - México. (2017). *Comisión Nacional de los Derechos Humanos - México*. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de [http://www.cndh.org.mx/Cuales\\_son\\_Derechos\\_Humanos](http://www.cndh.org.mx/Cuales_son_Derechos_Humanos)

Consejo de Administración Regional de la ACI-Américas. (2008). Pacto Verde Cooperativo. *10º Congreso Nacional Cooperativo -Cambio climático y realidad colombiana: “La respuesta cooperativa*. Cartagena: Cooperativas de las Américas - Región de la Alianza Cooperativa Internacional. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de <https://www.aciamericas.coop/Pacto-Verde-Cooperativo-2066>

Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible. (1998). *Corporate Social Responsibility: Meeting changing expectations*. Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD). WBCSD publishing - Red Letter Design. Recuperado el 24 de Mayo de 2017, de <http://old.wbcsd.org/pages/edocument/edocumentdetails.aspx?id=82&nosearchcontextkey=true>

- Consultamerica. (1998). *Cooperativismo Mundial*. Santafé De BogotaD.C.: Grupo Asesor.
- Cooperativas de las Américas. (2017). Principios y Valores Cooperativos. San José, Costa Rica: Alianza Cooperativa Internacional. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Correa, J. (Julio de 2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social. *Semestre Económico*, 10(20), 87-102. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Creswell, J. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among Five Traditions*. California: Sage.
- Da Ros, G. (1985). *El cooperativismo de Ahorro y Credito en el Ecuador*. Quito: Ediciones de la Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.
- Diario El Herald. (15 de Junio de 2018). SEPS liquidó otra cooperativa de ahorros. *Diario El Herald*, págs. 16-A. Recuperado el 17 de Junio de 2018, de <http://www.elheraldo.com.ec/seps-liquido-otra-cooperativa-de-ahorros/>
- Díaz, I., García, C., León, M., Ruiz, F., & Torres, F. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Facultad de Ciencias Sociales. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de [https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material\\_docente/bajar?id\\_material=994690](https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690)

- Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas. (Junio de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 14 de Agosto de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Fernández, L., & Gutiérrez, M. (Enero de 2013). Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. *Información tecnológica*, 24(2), 121-130. doi:10.4067/S0718-07642013000200013
- Fernández, R. (2005). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. Alicante, España: Editorial Club Universitario. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/pucesp/detail.action?docID=3191673>
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chicago, Estados Unidos: Universidad de Chicago. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://circuloliberal.org/livros/capitalismo-e-liberdade.pdf>
- García, D. (2004). *Ética empresarial*. Madrid, España: Editorial Trotta.
- Garre, F. (2016). *Los Recursos Humanos en el contexto de la Responsabilidad Social en las Empresas*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5742/tfg-garre.pdf?sequence=1>
- Gomez, J., & Hern, P. (2012). *Transparencia Empresarial*. Estados Unidos: Ewe Editorial Acad MIA Espa Ola.

González, A., Martínez, J., & Silva, J. (2007). *Empresa socialmente responsable*. México DF, México: Instituto Politecnico Nacional - Escuela Superior de Comercio y Administración. Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/299/EmpresasocialmenteresponsableVF.pdf?sequence=1>

GRI. (2011). *GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000*. Global Reporting Initiative. Amsterdam: Global Reporting Initiative. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>

GRI. (2015). *Leading for a New Era of Sustainability*. Amsterdam: Global Reporting Initiative. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRIs%20Combined%20Report%202014-2015.pdf>

GRI. (2016). *Empowering Sustainable Decisions*. Amsterdam: Global Reporting Initiative. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRI-AnnualReport2015-2016.pdf>

GRI. (2017). *Global Reporting Initiative*. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/GRIs-own-reports.aspx>

Grupo Cavala. (2014). *Qué es la RSC y en que se diferencia de la RSE*. España: Grupo Cavala - Gabinete de Asesoría Empresarial.

Recuperado el 05 de Noviembre de 2017, de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/que-es-la-rsc-y-diferencia-con-la-rse/>

Grupo Ekos. (02 de Marzo de 2018). Pacto Global. *Revista Ekos*, págs. 98-103. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=10291>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education. Recuperado el 23 de Enero de 2018

Hidalgo, P. (25 de Julio de 2014). Sólo 70 empresas chilenas presentan reportes de sostenibilidad. *El Dínamo*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2017, de <http://www.eldinamo.cl/ambiente/2014/07/25/solo-70-empresas-chilenas-presentan-reportes-de-sostenibilidad/>

Johnson, H. (1971). *Business in contemporary society: framework and issues*. (W. P. Co., Ed.) Michigan, Estados Unidos: Universidad de Michigan.

Jones, D., Poterba, M., & Poterba, M. (2017). How Employment Responds to Changes in Assets at US Banks and Credit Unions. *Journal*.

Jordán, R. (08 de Abril de 2015). Perú 2021: Estas son las 65 peruanas socialmente responsables. *El Comercio*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2017, de <http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-2021-son-65-peruanas-socialmente-responsables-188236>

Langlois, A. (15 de Abril de 2015). La reveladora historia de Howard Bowen, el Padre de la RSE. *Comunica RSE*. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://www.comunicarseweb.com.ar/biblioteca/la-reveladora-historia-de-howard-bowen-el-padre-de-la-rse>

Lascano, N., & Martínez, J. (Septiembre de 2014). Boletín de coyuntura N°2.

*Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://www.uta.edu.ec/v3.2/uta/observatorioeconomico/boletin2.pdf>

López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (Enero de 2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46. doi:10.1016

Mariño, M. (23 de Septiembre de 2008). Presentación del Pacto Verde Cooperativo. Cartagena, Colombia. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/App\\_ACI\\_Americas\\_-\\_Pacto\\_Verde\\_-\\_Manuel\\_Marino-2.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/App_ACI_Americas_-_Pacto_Verde_-_Manuel_Marino-2.pdf)

Marshall, C., & Rossman, G. (1999). *Designing Qualitative Research*. California: Sage.

Martínez, H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda. Recuperado el 02 de Mayo de 2017

Martínez, R. (2014). *Análisis de las atribuciones de la SEPS relacionadas con la autorización de las actividades financieras de las organizaciones del sector financiero popular y solidario, frente a la evolución histórica de las COAC*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 08 de Octubre de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3131>

- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Abreu, A., & Cánovas, A. (Abril- Junio de 2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). Recuperado el 22 de Enero de 2019, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es).
- Masa, D., Jaramillo, P., & Travéz, C. (2014). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Dirección de Estadísticas y Estudios. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?1266>
- Maxwell, J. (2004). Reemergent scientism, postmodernism, and dialogue across differences. *Qualitative Inquiry*, 10(1), 35-41.
- Ministerio Relaciones Exteriores Reino de los Países Bajos. (2010). *Asuntos del consumidor según ISO 26000*. Recuperado el 31 de Octubre de 2017, de [http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/6\\_guia\\_asuntos\\_consumidores.pdf](http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/6_guia_asuntos_consumidores.pdf)
- Ministerio Relaciones Exteriores Reino de los Países Bajos. (2010). *Prácticas laborales según ISO 26000*. Recuperado el 31 de Octubre de 2017, de [http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/3\\_guia\\_practicas\\_laborales.pdf](http://www.negociosresponsables.org/documentos/guias/3_guia_practicas_laborales.pdf)
- Montes, V. L. (2016). *Fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria - ¿Para qué el balance social?* Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Quito: Función de Transparencia y Control Social.

Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Vero%CC%81nica%20Montes.pdf/f5060c29-ba2e-498d-a3e8-08f31b8f6ca5>

Morse, J. (2005). Envolving trends in qualitative research: advances in mixed method design. *Qualitative*, 15(5), 583-585.

Mozas, A., & Puentes, R. (Septiembre de 2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 75-100. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36715601004>

Murruga, A. (2001). Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 39, 25-50. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17403903>

Naciones Unidas. (1997). *Cumbre para la Tierra +5*. Nueva York: Naciones Unidas. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm>

Nieto, M., & Fernández, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*, 28-39. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=810187>

North Jersey Federal. (2017). ¿Qué es una cooperativa de ahorro y crédito? Passaic, New Jersey, Estados Unidos. Recuperado el 22 de Noviembre de 2017, de <https://njfcu.org/learning-center/credit-union/?lang=es>

OIT. (2012). *El cooperativismo en América Latina: Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible*. La Paz: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms\\_188087.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf)

Olcese, A., Rodríguez, M., & Alfaro, J. (2008). *Manual de la Empresa Responsable y Sostenible*. Madrid, España: McGRAW-HILL.

Organización de las Naciones Unidas. (1987). *Informe Brundtland - Nuestro futuro común*. Organización , Noruega. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>

Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000*. ISO. Ginebra: ISO - Online Browsing Platform (OBP). Recuperado el 24 de Diciembre de 2017, de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Organización Internacional del trabajo. (2016). *Las cooperativas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Debate sobre el desarrollo después de 2015*. Alianza Cooperativa Internacional. Bruselas: Organización Internacional del trabajo. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---coop/documents/publication/wcms\\_307228.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/publication/wcms_307228.pdf)

ORSALC. (03 de Febrero de 2017). ISO 26000 Responsabilidad Social. *Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y*

*el Caribe (IESALC)*, 1-20. Recuperado el 30 de Noviembre de 2017, de <http://www.iesalc.unesco.org.ve/documents/ISO%2026000.pdf>.

Padin , M. (01 de Noviembre de 2010). *Universidad de Buenos Aires*. Recuperado el 26 de Mayo de 2018, de [http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/T\\_Padin\\_ISO\\_14000.pdf](http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/T_Padin_ISO_14000.pdf)

Páez, J. (16 de Octubre de 2013). Balance Social: Desarrollo metodológico según disposiciones de la LOEPS. II Jornadas de Supervisión y Control. Quito, Ecuador: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20social\\_Jos%C3%A9%20P%C3%A1ez.pdf/9ad072fb-c1eb-49f7-9b24-e224ad2d428a](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/PPT%20Balance%20social_Jos%C3%A9%20P%C3%A1ez.pdf/9ad072fb-c1eb-49f7-9b24-e224ad2d428a)

Pineda, C. (1999). *Las empresas de la economía solidaria en Iberoamérica*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL Interamericana, S.A.

PNUD. (25 de Septiembre de 2015). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Ponce, J. (2001). *Medio Ambiente y Desarrollo Sostenido*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Recuperado el 31 de Octubre de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=wbig4qCRQZAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Publicaciones Semana. (29 de Abril de 2017). 12 apuestas de las grandes empresas por Colombia. *Semana*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de <https://www.semana.com/100-empresas/articulo/100-empresas-2017-el-reto-del-sector-privado-ayudar-a-construir-un-mejor-pais/523653>

Publicaciones Semana. (09 de Marzo de 2017). Las empresas con mejor percepción de responsabilidad social de 2016. *Dinero*. Recuperado el 04 de Junio de 2018, de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/las-empresas-con-mejor-responsabilidad-social-de-2016/242791>

Ramírez, C., Rojas, G., & Vélez, J. (2013). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy*. Ibagué, Colombia: Ediciones Unibagué. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/pucesp/detail.action?docID=3224834>

Ramos, C. (2013). *Responsabilidad social empresarial Una herramienta para crear sostenibilidad económica, social y ecológica en las empresas que operan en el Ecuador*. Quito, Ecuador: , Universidad San Francisco de Quito - Colegio de Administración para el Desarrollo. Recuperado el 23 de Mayo de 2017, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2315>

Saltos, F. (27 de Junio de 2017). Situación y perspectivas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Revista Gestión*. Recuperado el 06 de Junio de 2018, de <http://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-0>

Sansores, E., & Granados, J. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en México: un Análisis de su Implementación en el Sector Turístico. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19(3), 431-449. Recuperado el 07 de Junio de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219241>

Secretaría de la Función Pública. (09 de Diciembre de 2013). Rendición de cuentas. México DF, México. Recuperado el 31 de Octubre de 2017, de <https://goo.gl/H2PqBv>

SENPLADES. (25 de Febrero de 2014). *Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1801\\_AMBATO\\_TUNGURAHUA.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1801_AMBATO_TUNGURAHUA.pdf)

SEPS. (2013). *Manual de la Ecueta del Balance Social*. Quito. Recuperado el 25 de Enero de 2019, de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?10202>

SEPS. (13 de Febrero de 2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario#>

SEPS. (04 de Enero de 2016). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/341872/COOPERATIVAS+FINANCIERAS+CLASIFICADAS+POR+SEGMENTOS\\_04012016.xls](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/341872/COOPERATIVAS+FINANCIERAS+CLASIFICADAS+POR+SEGMENTOS_04012016.xls)  
x/ac3630cb-6c44-4a0e-b198-879d5b008083

SEPS. (2017). Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS). Quito, Ecuador. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>

SEPS. (2017). *Superintendencia de economía pulular y solidaria*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de [http://servicios.seps.gob.ec/jasperserver/rest\\_v2/reports/Reports/RSFPS/rptOrganizacionDirectivasRsfps.xlsx](http://servicios.seps.gob.ec/jasperserver/rest_v2/reports/Reports/RSFPS/rptOrganizacionDirectivasRsfps.xlsx)

SEPS. (28 de Mayo de 2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

Servicio Nacional de Aprendizaje & Deutsche Gesellschaft fur internationale Zusammenarbet. (07 de Julio de 2016). *Gobernanza Corporativa*. Recuperado el 01 de Octubre de 2017, de Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): <https://hdl.handle.net/11404/2697>

Silverman, D. (1994). *Interpreting Qualitative Data*. Londres: Sage.

Téllez, A., Juárez-García, D., Jaime-Bernal, L., & García-Cadena, C. (Enero-Junio de 2016). Prevalencia de Trastornos de Sueño en Relación con Factores Sociodemográficos y Depresión en Adultos Mayores de Monterrey,. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(1), 95-106. doi:doi:10.15446/rcp.v25n1.47859

Teran, J. L. (30 de Abril de 2006). Cooperativas, una necesidad. Quito, Ecuador: Diario "La Hora". Recuperado el 02 de Junio de 2017, de

[http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/422834/-1/Cooperativas,\\_una\\_necesidad.html#.WThUt2iGPtQ](http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/422834/-1/Cooperativas,_una_necesidad.html#.WThUt2iGPtQ)

The Equator Principles Association. (04 de Junio de 2013). Los principios dle Ecuador. Washington D. C., Estados Unidos: Equador Principles. Recuperado el 19 de Noviembre de 2017, de [http://www.equator-principles.com/resources/equator\\_principles\\_spanish\\_2013.pdf](http://www.equator-principles.com/resources/equator_principles_spanish_2013.pdf)

Torresano, M. (2012). *Estudio de Responsabilidad Social de empresas del Ecuador*. Guayaquil: Fundacion AVINA. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de [http://docs.wixstatic.com/ugd/8c779e\\_60dd6b5ace4d4d1a8c071ef2d972aead.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/8c779e_60dd6b5ace4d4d1a8c071ef2d972aead.pdf)

United Nations Global Compact. (Junio de 1999). Recuperado el 24 de May de 2018, de Global Compact Web site: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>

Vasilachis de Gialdino, I., Ameigeiras, A., Chrnobilsky, L., Giménez Béliveau, V., Mallimaci, F., Mendizábal, N., . . . Soneira, A. (2007). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Editorial Gedisa, S.A.

Vayas-Ortega, G., Larzabal-Fernandez, A., Rivera, M., Perez, A., & Gonzalez, A. (2018). Characterization of Corporate Social Responsibility in the Textile Industry of Jeans: Pelileo-Ecuador. *Advanced Science Letters*, 9291-9295. Recuperado el 31 de Enero de 2019

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (Mayo de 2011). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de <https://goo.gl/MU1MKi>

Wood, D. (Octubre de 1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*, 16, 691-716. Recuperado el 26 de Mayo de 2018, de [goo.gl/uHntzx](https://goo.gl/uHntzx)

Yepes, G. (27 de Noviembre de 2016). *Ersos. Manual para la Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de [https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidad Social/herramientas/7.%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf](https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidad%20Social/herramientas/7.%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1 Cuestionario



#### Cuestionario ERSOS - Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social

**Dirigida a:** directivos de las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

**Objetivo:** evaluar la Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

#### Sección A: datos informativos

COOPERATIVA: \_\_\_\_\_

SEGMENTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

- 1) Marque con una X según corresponda ¿Dispone la cooperativa de un encargado de RSE?

SI ( ) NO ( )

Sí responde SI continúe con la pregunta 2, de lo contrario continúe con el cuestionario.

- 2) ¿Cuál es el cargo del encargado de RSE de la cooperativa?

\_\_\_\_\_

## Sección B: evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial

Señale con un visto  $\surd$  según corresponda considerando que:

<b>Si (siempre)</b>	3
<b>A veces</b>	2
<b>No (nunca)</b>	1
<b>No aplica o no responde</b>	0

N°	INTERROGANTE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS	VALORACIÓN			
		3	2	1	0
1	Incluye en la misión y visión consideraciones sobre la Responsabilidad Social.				
2	Cuenta con valores y principios éticos escritos en un documento o algún medio de difusión.				
3	Da a conocer el documento de ética o valores a todos sus colaboradores.				
4	Posee procesos de educación y concientización de los valores y principios éticos para los colaboradores externos e internos de la organización.				
5	Fija criterios o pautas propias de las relaciones internas o externas en el documento de ética o valores.				
6	Ha establecido criterios éticos para la gestión de los directivos.				
7	Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de beneficios y donaciones (ej. gratificaciones, presiones ilegítimas y extorsión).				
8	Prohíbe expresamente prácticas corruptas en las relaciones con el Estado.				
9	Establece normas que limitan a los colaboradores en la aceptación de obsequios y/o favores de algún candidato/beneficiario a cambio de beneficios para él mismo.				
10	Tiene procedimientos de control y sanción ante posibles prácticas corruptas.				
11	Incorpora la ética a la revisión de desempeño de sus colaboradores.				
12	Cuenta con espacios o mecanismos para que los empleados aborden y dialoguen sobre cuestiones de tipo ético.				
13	Denuncia situaciones de irregularidades y deficiencias en las empresas del Estado.				
14	Denuncia a las autoridades competentes sobre cualquier tipo de irregularidad que se presenta o de dineros cuya procedencia no es clara.				
15	Tiene documentación que respalda lo contenido en el presente cuestionario.				

<b>ECONOMÍA Y FINANZAS</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1	Tiene información y lleva registro contable de las operaciones que realiza.				
2	Cumple con todas las obligaciones tributarias que la ley exige.				
3	Implementa procesos de auditoría interna y externa.				
4	Tiene un flujo de caja que le garantiza el cumplimiento de la necesidad de efectivo.				
5	Realiza análisis, presupuestos y proyecciones financieras las cuales utiliza para formular estrategias con el fin garantizar su sostenibilidad económica.				
6	Realiza acciones económicas/financieras programadas, bajo el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).				
7	Los mecanismos de pago tanto a colaboradores como a proveedores se hacen dentro del marco de la ley (no evasión de impuestos, menores valores en nómina) y la ética (pagos de nómina bajo otros conceptos (arriendos, honorarios, etc.).				
8	Cuenta con un mecanismo de generación de fondos propios y/o fondo patrimonial que aseguren su continuidad en el largo plazo.				
9	Establece estrategias de consecución de fondos de la empresa privada, el Estado y organismos multilaterales.				
10	Evalúa las estrategias formuladas de consecución de fondos, las analiza y propone cambios para el mejoramiento.				
11	Tiene documentados los procesos y mecanismos que se deben utilizar para legalizar las donaciones tanto en efectivo como en especie.				
12	Investiga la procedencia de los fondos de las donaciones a recibir.				
13	Se abstiene de recibir los fondos ofrecidos cuando la procedencia de los recursos no es clara.				
14	Informa periódicamente a los donantes o asociados sobre el uso dado a los recursos.				
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1	Posee un programa de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales más allá del exigido por la ley.				
2	Trabaja por mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, más allá de las exigencias legales.				
3	Tiene normas escritas que prohíben y sancionan prácticas discriminatorias (genero, edad, raza, discapacitados, ex presidiarios, etc.) en los procesos de selección y promoción interna.				
4	Explica a los trabajadores al ingreso y cuando lo requieran, aspectos de su interés como: la forma de pago, características del contrato, forma de evaluación, etc.				
5	Respeto la legislación nacional en relación a la contratación y trabajo de menores (autorizaciones, horas de trabajo, obligaciones escolares, etc.)				

6	Tiene establecida una política salarial legal, ética y clara que es conocida por todos los colaboradores.				
7	Tiene establecida una estrategia en contra del acoso (sexual / psicológico).				
8	Monitorea la carga de trabajo de los colaboradores con el objetivo de mejorar su distribución.				
9	Crea ambientes y mecanismos propicios para discutir y/o denunciar temas como: derechos humanos, ley laboral, compensación salarial, acoso (sexual/ psicológico) etc.				
10	Considera la participación de representantes de los trabajadores en comités encargados de la formulación de las estrategias.				
11	Pone a disposición de los colaboradores informaciones económicas y financieras sobre la organización.				
12	Capacita a sus colaboradores para que puedan comprender y analizar las informaciones económicas y financieras suministradas.				
13	Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas NO relacionadas a la organización.				
14	Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación en áreas relacionadas a la organización.				
15	Utiliza sistemas de trabajo flexible para acomodarse a las diversas necesidades de sus colaboradores (jornada parcial, teletrabajo)				
16	Utiliza sistemas flexibles de beneficios para acomodarse a las diversas necesidades de sus colaboradores (diversidad de estado civil, con/sin hijos, jóvenes/ancianos, hombres/mujeres, etc.).				
17	Permite la libertad de acción de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos al interior del lugar de trabajo.				
18	Desarrolla actividades sociales en las cuales participan los colaboradores y sus familias.				
19	Apoya a las familias de los colaboradores por medio de convenios, programas o acuerdos especiales: educativos, créditos, canastas.				
20	Otorga licencia remunerada a sus colaboradores por necesidades o calamidades familiares.				
21	Realiza evaluaciones sobre la percepción de la misma por parte de los colaboradores.				
22	Realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre los colaboradores y ejecuta programas de mejoramiento.				
23	Realiza evaluaciones de desempeño en los cuales los superiores son evaluados por sus colaboradores.				
24	Considera la situación social del colaborador al momento de su despido.				
25	Da explicaciones a los colaboradores que mantuvo en sus puestos y a aquellos que no.				

26	En caso de despido, ofrece servicios de apoyo, recolocación y/o capacitación y extensión de beneficios a todos los colaboradores despedidos.				
27	Promueve prácticas de ahorro programado para vivienda, educación o jubilación.				
28	Tiene un programa estructurado de preparación para la jubilación de los trabajadores.				
29	Prepara a sus colaboradores para la jubilación, incluyendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.				
<b>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
30	Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad.				
1	Conoce en profundidad el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera.				
2	Asume la responsabilidad por daños o impactos negativos ocasionados en la comunidad por la actividad que realiza.				
3	Evalúa el impacto social de los proyectos y acciones sociales que apoya.				
4	Toma acciones preventivas anticipándose a posibles impactos que sus actividades puedan tener en la comunidad.				
5	Emplea especialistas o utiliza consultores en la planificación y evaluación de sus actividades en el área social.				
6	Estimula la formación de redes de acción social.				
7	Promueve el trabajo voluntario de sus colaboradores con la comunidad.				
8	Genera oportunidades para que los colaboradores desarrollen actividades de apoyo comunitario.				
9	Recompensa el trabajo voluntario de sus colaboradores.				
10	Ofrece apoyo técnico a las instituciones del Estado para mejorar su gestión.				
11	Hace donaciones de servicios.				
12	Facilita recursos no financieros (espacios, equipos, tecnologías, capacidades técnicas y directivas de sus funcionarios y colaboradores) necesarios para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad.				
13	Desarrolla su planificación estratégica a través de procesos formales en donde se incluyen sus acciones sociales.				
<b>MERCADEO RESPONSABLE</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1	Aplica alguna política para garantizar la honradez y calidad en todos sus contratos, convenios y publicidad (Una política de compras justa, o estipulaciones para la protección de los beneficiarios, etc.)				
2	Proporciona información clara y precisa de los servicios que ofrece y el alcance de los mismos.				
3	Evalúa si sus servicios generan dependencia.				

4	Dispone de un procedimiento para garantizar una interacción consulta y/o diálogo con sus donantes, beneficiarios, proveedores y otras personas con las que interactúa.				
5	Realiza estudios e investigaciones técnicas sobre el impacto y mejoramiento de las estrategias del objeto social que desarrolla comprometiendo al personal, donantes y proveedores.				
6	Divulga los resultados de este tipo de investigación a todos los interesados.				
7	Capacita a sus colaboradores internos / externos para adoptar medidas preventivas y correctivas con agilidad y eficiencia.				
8	Es reconocida en el sector por su buena imagen ética.				
9	Implementa mecanismos para garantizar que el precio por el servicio/actividad ofrecido sea justo y percibido como tal, por los beneficiarios.				
10	La empresa capacita en forma regular en "Atención y Servicio Social al beneficiario".				
11	Comparte con los colaboradores la opinión de sus beneficiarios.				
12	Evalúa anualmente el número de quejas y reclamos.				
13	Garantiza la confiabilidad acreditando normas de certificación de calidad de su servicio.				
14	Verifica que el contenido publicitario respete la ley, las normas de la ética publicitaria, así como los derechos del beneficiario.				
15	Aplica programas de educación interna que inculcan a empleados y directivos la importancia y el respeto por el beneficiario.				
16	Implementa estrategias de mercadeo enfocadas a obtener beneficios exclusivos.				
17	Implementa estrategias de mercadeo enfocadas a obtener beneficios para la sociedad				
18	Tiene la organización un plan de crisis para afrontar una situación de emergencia ocasionada por la prestación del servicio ofrecido.				
19	Cumple oportunamente los compromisos contractuales con sus donantes, proveedores y contratistas.				
20	Fomenta las prácticas de Responsabilidad Social en sus donantes.				
21	Mantiene relaciones y comunicación cordial con otras entidades que desarrollan el mismo objeto social y el Estado.				
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
1	Implementa acciones para la protección del medio ambiente				
2	Conoce los principales impactos ambientales causados por sus actividades, servicios y desarrollos.				
3	Aplica las regulaciones ambientales referentes al uso del espacio público.				

4	Tiene una política ecológica de compras, considerando aspectos ambientales al seleccionar proveedores y productos (reciclables, no tóxicos)				
5	Tiene definido un programa de reciclaje.				
6	Tiene definido un programa que promueva la reducción del consumo de papel, energía (sistema de iluminación inteligente) y agua (dispositivos de ahorro de agua).				
7	Dona los excedentes de muebles y equipos.				
8	Desarrolla actividades de educación ambiental para sus colaboradores con el fin de reforzar su conciencia ecológica.				
9	Desarrolla campañas de educación ambiental para los familiares de sus colaboradores y la comunidad en general.				
10	Participa en comités, consejos locales o regionales para discutir el aspecto ambiental junto al gobierno y la comunidad.				
11	Atiende quejas y/o denuncias referidas a la agresión al medio ambiente.				

(Yepes, 2016)