



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR

**ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA**

Trabajo de Integración Curricular

TEMA:

“Plan de mejora en Gestión de Responsabilidad Social para la Cooperativa San Francisco de Asís
en Quito el 2025”

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en
Administración de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

Autor/a: Santos Liseth

Tutor/a: Cordero Verónica

QUITO-ECUADOR

2025

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	4
ABSTRACT	5
Acrónimos	6
Capítulo 1: INTRODUCCION.....	7
1.1 Importancia y Diagnóstico	8
1.2 Problema.....	12
1.3 Objetivo general	15
1.4 Objetivos específicos.....	16
1.5 Metodología	16
1.6 Marco conceptual:	17
Capítulo 2: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7 Situación actual Cooperativa San Francisco de Asis	22
1.8 Propuesta	38
Capítulo 3: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
1.9 RECOMENDACIONES	48
2 BIBLIOGRAFÍA	49
3 ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Integrantes del Consejo de Administración.	24
Tabla 2 ODS que aplicó la COAC SFA hasta el año 2024.	30
Tabla 3 Balance social 2024.....	34
Tabla 4 Análisis de las COAC.....	38

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de Agencias.....	23
Ilustración 2 Organigrama Institucional.	25
Ilustración 3: Grupos de interés de la Cooperativa San Francisco de Asis.....	26
Ilustración 4 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2030.	29
Ilustración 5 Valores asignados para la RP en el balance general de la COAC SFA.	32

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación busca identificar la Responsabilidad Social Empresarial a nivel de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. Para esto se analizó el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís. La metodología que se usó en esta investigación fue cualitativa con entrevistas semiestructuradas a personas clave de la organización y en base a los resultados, se realizaron las propuestas para la mejora de la gestión de la responsabilidad social en la misma. La Cooperativa San Francisco de Asis registra la información en gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el balance social, memorias institucionales, y en el balance general. Para poder medir los avances que ha tenido en RSE, se realizara una breve comparación en los ámbitos socio económico, ambiental e interno con dos importantes organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS). Este análisis ayudara a medir el impacto que está causando en cada uno de los grupos de interés identificados en la Cooperativa y para bien propio.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, ISO, Grupos de interés, Economía Popular y Solidaria, Sostenibilidad, Balance social.

ABSTRACT

This research seeks to identify Corporate Social Responsibility at the level of Popular and Solidarity Economy organizations in Ecuador. For this, the case of the San Francisco de Asís Savings and Credit Cooperative was analyzed. The methodology used in this research was qualitative with semi-structured interviews with key people in the organization and based on the results, proposals were made to improve the management of social responsibility in the organization.

The San Francisco de Asís Cooperative records the information on Corporate Social Responsibility management in the social balance, institutional reports, and in the balance sheet. In order to measure the progress it has made in CSR, a brief comparison will be made in the socio-economic, environmental and internal spheres with two important organizations of the Popular and Solidarity Economy (EPS). This analysis will help to measure the impact it is having on each of the stakeholders identified in the Cooperative and for its own good.

Keywords: Corporate Social Responsibility, ISO, Stakeholders, Popular and Solidarity Economy, Sustainability, Social Balance.

Acrónimos

BID: Banco Internacional de Desarrollo

COAC: Cooperativas de Ahorro y Crédito.

COAC SFA: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asis.

EPS: Economía Popular y Solidaria.

ISO: Organización Internacional de Normalización.

NNUU: Naciones Unidas.

PUCE: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

SARAS: Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

UAFE: Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Capítulo 1: INTRODUCCION

En 1953, se planteó la idea de que los empresarios deben asumir responsabilidades sociales, ya que cada decisión que toman afecta, de manera directa o indirecta, a diversos grupos de interés, como clientes, empleados y la sociedad en general. Por lo tanto, es justo y apropiado tener en cuenta a estos grupos al establecer políticas que estén alineadas con los valores y objetivos de la sociedad y su entorno. Posteriormente, Davis (1960) argumentó que las empresas con mayor poder o influencia sobre la sociedad deben asumir una responsabilidad proporcional a ese poder, manteniendo un respeto constante hacia su entorno. Estas perspectivas dieron lugar a dos enfoques principales: el primero sostiene que las empresas deben asumir una responsabilidad amplia hacia su entorno, mientras que el segundo enfatiza la prioridad de generar beneficios para los accionistas (RIOFRIO, 2023).

La presente investigación es para conocer la situación actual de la Cooperativa San Francisco de Asis en el ámbito de Responsabilidad Social, existen rubros asignados a la RSE y la gestión que realiza se valida en las memorias anuales que publica.

Se ha tomado información de ciertas cooperativas del país para poder contrastar las acciones que realiza la cooperativa San Francisco de Asis para que llegué al objetivo plasmado en la planificación anual, la metodología a aplicar es cualitativa por medio de una entrevista semiestructurada a personas claves de la COAC que mostrarán la situación que esta mantiene hasta la fecha.

Las cooperativas se dividen por segmentos 1, 2, 3, 4, 5, las cooperativas del segmento 1 son las que mayor impacto causan en RSE en la actualidad lo cual permite medir su trabajo en buenas prácticas con todos los grupos de interés por medio del balance social que es presentado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cada año el cual refleja las acciones realizadas a lo largo de este periodo.

1.1 Importancia y Diagnóstico

La Responsabilidad Social Empresarial es importante ya que contribuye a la sostenibilidad a corto y largo plazo de las empresas para mejorar las relaciones con el medio ambiente y los grupos de interés como sus clientes, funcionarios y sociedad en general. El objetivo de la RSE es armonizar y afianzar su propósito económico y social con aspectos sociales y medioambientales y evitar las desigualdades en la sociedad, que con la globalización que se está generando (García, 2009). La RSE es el compromiso que asumen las empresas de manera voluntaria para integrar un propósito social que beneficie a la sociedad y al medio ambiente. Para lograrlo, implementan planes de acción que contribuyen de manera activa en estos aspectos.

Más allá de cumplir con las normativas legales, la RSE implica tomar decisiones éticas y sostenibles que beneficien tanto a la organización como a sus grupos de interés, que incluyen a clientes, empleados y la comunidad en general. Este enfoque debe ser parte fundamental de la cultura empresarial y corporativa (LINKTIC, 2024).

A nivel global, tanto las organizaciones como sus grupos de interés han incrementado su conciencia sobre la importancia y los beneficios de actuar con responsabilidad social. El impacto que tienen en la sociedad y el medio ambiente se ha vuelto un aspecto fundamental para evaluar su desempeño general y su capacidad para operar de manera sostenible. Esto se debe, en gran medida a la creciente necesidad de mantener un ecosistema saludable, fomentar la equidad social y asegurar una gestión corporativa eficiente.

A largo plazo, el éxito de las organizaciones está íntimamente relacionado con la estabilidad y el bienestar de los ecosistemas globales. En este sentido, el escrutinio por parte de sus grupos de interés es cada vez más intenso. Tanto la percepción pública sobre su desempeño

en responsabilidad social empresarial como sus acciones concretas pueden impactar en varios aspectos clave, entre ellos:

- Ventaja estratégica.
- Prestigio corporativo.
- Habilidad para atraer y mantener talento, socios-clientes.
- Actitud, compromiso y rendimiento del personal.
- Reconocimiento y confianza del ecosistema financiero.
- Interacciones con empresas, gobiernos y grupos de interés.

Es decir, la RSE da una visión de la importancia que la empresa o corporación adquiere con la sociedad y el medio ambiente para mantener su buena imagen y su buen nombre.

En este sentido se han diseñado lineamientos para poder implementar y verificar el cumplimiento de la RSE. Es el caso de las normas ISO, siendo la ISO 26000 la relacionada con la RSE. La norma ISO 26000 se publicó el 1 de noviembre del año 2010, esta norma se redactó en base a un consenso internacional y contó con la participación de 90 países. La ISO 26000 es una norma internacional que ofrece directrices sobre la RSE. Está destinada a ser utilizada por organizaciones de diferentes sectores, tanto públicos como privados, en países desarrollados, en desarrollo y en economías en transición. El objetivo de esta norma es ayudar a las organizaciones a actuar de manera socialmente responsable, alineándose con las expectativas y valores de la sociedad, y con el medio ambiente que exige cada vez más (NORMA ISO, 2010).

La norma ISO 26000 proporciona directrices sobre los principios esenciales de la responsabilidad social, el compromiso con las partes interesadas, las áreas clave y los temas que abarcan la responsabilidad social, así como las maneras de incorporar un comportamiento socialmente responsable dentro de la organización (NORMA ISO, 2010). En Ecuador, se está llevando a cabo una revisión de los componentes de la ISO 26000, y las cooperativas, a través de la SEPS, están trabajando actualmente para cumplir con los aspectos de RSE mediante el Modelo de Balance Social (PUCE, s.f.).

En Ecuador, se han identificado organizaciones dedicadas al desarrollo que han puesto en marcha estrategias de RSE con resultados significativos. Un caso ejemplar de éxito en este campo es "EL SALINERITO", donde las prácticas de RSE han mostrado ser efectivas para crear un impacto positivo en la comunidad y su entorno (RIOFRIO, 2023). El Salinerito nace en 1978 gracias a la visión emprendedora y exitosa del monseñor Padre Antonio Polo, quien enseñó a los residentes de Salinas de Guaranda, a trabajar en conjunto y aprovechar los productos que se cosechan en las tierras de la comunidad. Han logrado ser un ejemplo de sostenibilidad y RSE ya que a nivel mundial son reconocidos internacionalmente no solo por la variedad de productos que esta organización produce tales como insumos lácteos, lácteos, confites, embutidos, deshidratados, abarrotos, vinos, bebidas, lana, textiles e insumos de cuidado personal sino también porque son una organización fuertemente consolidada, retribuyendo a la sociedad programas de desarrollo sostenible socio-económico y buenas prácticas en cuidados del medio ambiental (EL SALINERITO, s.f.).

Como se puede ver el contexto de la EPS hay experiencias de aplicación de RSE. Para el caso de COAC también han tomado la posta y están incursionando en este aspecto para mejorar la relación con su entorno para así llevar a cabo el objetivo de la RSE en la organización tomando en cuenta que los principios y valores cooperativos son la guía para el buen gobierno de estas.

La RSE se fundamenta en las acciones que realizan las empresas para contribuir de manera positiva a la sociedad y a la comunidad. Estas iniciativas están dirigidas a apoyar y mejorar las condiciones de los grupos más vulnerables, fomentando un enfoque solidario e igualitario en cuanto a los derechos y responsabilidades de todos los ciudadanos, así como en la creación de oportunidades. De acuerdo con las normas ISO 26000, los principios de la responsabilidad social actúan como una guía para implementar prácticas de RSE, ayudando a las organizaciones a adoptar estas acciones. Se proponen siete principios que deben ser adoptados

para lograr una contribución significativa al desarrollo sostenible (International Organization for Standardization, 2008).

De acuerdo a la ISO26000 (2018) los principios son:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normatividad internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos (International Organization for Standardization, 2008)

En relación con los modelos de RSE, los objetivos que deben alcanzar las empresas varían según su enfoque. Por esta razón, han surgido diferentes modelos, como el modelo tridimensional de Carroll (Muñoz, 2017), que es una de las teorías más influyentes en el ámbito empresarial. Este modelo fue desarrollado para profundizar en la comprensión de la empresa, evaluar su situación actual, determinar cómo debe actuar en relación con la RSE y verificar si cumple con los requisitos establecidos por la sociedad (HERRERA, 2010).

En el modelo de Carroll, se describen las obligaciones que las organizaciones deben cumplir, dando prioridad a las responsabilidades, siendo la responsabilidad económica hacia sus grupos de interés la base fundamental (Rojas Ferero, Ramírez Méndez, & Danna Vélez, 2017). La RSE se considera una nueva forma de hacer negocios, que puede analizarse desde tres enfoques diferentes: económico, social y medioambiental. Estos enfoques permiten evaluar tanto los aspectos internos como externos de la organización, no solo desde la perspectiva de los beneficios económicos, sino también buscando una integración con el entorno social y medioambiental. De esta manera, se convierte en un mecanismo que conecta las acciones y resultados de las tres dimensiones, respondiendo de forma efectiva a las demandas del entorno (HERRERA, 2010).

La responsabilidad social interna se enfoca en la creación y distribución de valor agregado entre los colaboradores y accionistas, teniendo en cuenta no solo las condiciones del mercado, sino también aspectos de equidad y justicia. Se espera que la empresa genere beneficios y se mantenga viable y sostenible. Por otro lado, la responsabilidad social externa se refiere a la creación y distribución de bienes y servicios que sean útiles y rentables para la comunidad. Así, las empresas, sin importar su tamaño o sector económico, desempeñan un papel fundamental en la reducción de los impactos negativos que generan durante el desarrollo de sus actividades. Este es un tema que actualmente capta cada vez más la atención tanto del sector privado como del público (CECILIA, 2019).

La norma ISO se compone de estándares y guías que abarcan sistemas y herramientas de gestión específica, adaptada al enfoque de cada organización, lo que facilita su aplicación a cualquier tipo de entidad. En el ámbito de la RSE, se utiliza la norma certificada ISO 26000, que proporciona orientación sobre la responsabilidad social (Camacho Solís, 2015). Esta norma incluye directrices voluntarias que asisten a las organizaciones en la implementación efectiva de prácticas de RSE (CECILIA, 2019). A continuación, vamos a hablar del caso específico de este estudio, la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de Asís.

1.2 Problema

La Responsabilidad Social Empresarial es un modelo estratégico de gestión que abarca no solo a empresas e industrias, sino también a gobiernos, sindicatos, trabajadores y organizaciones, teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales que surgen de la actividad empresarial. Esto implica un compromiso renovado de las empresas hacia la comunidad, su entorno y sus diversos grupos de interés, como empleados, accionistas, el

medioambiente, proveedores y clientes, entre otros. Gestionar los negocios bajo este enfoque ético y socialmente responsable requiere un proceso gradual, progresivo y sostenido en el tiempo. En este sentido, los problemas sociales pueden afectar de manera significativa la reputación y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas. En Ecuador, aunque la RSE está ganando interés, muchas organizaciones aún no han tomado el reto de implementar un sistema de gestión que se base en estas normativas. Generalmente, estas normativas son adoptadas por grandes empresas o multinacionales que operan localmente, las cuales promueven la RSE de manera voluntaria entre sus proveedores o aliados estratégicos, siguiendo el mismo enfoque que aplican a nivel global (EKOS, 2012).

En las organizaciones de la EPS, la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su concepción y por lo tanto va de la mano en los valores que la inspira a buscar y alcanzar mayor bienestar para los socios, trabajadores y su entorno:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y consumo ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La autogestión.
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (González, 2021)

Este proceso evolutivo de las organizaciones de la EPS muestra el creciente interés de diferentes actores por entender, sistematizar y fomentar la RSE en el ámbito mundial, regional y nacional (González, 2021).

La RSE abarca múltiples niveles y ámbitos sociales, incluyendo organismos internacionales y nacionales, universidades y gobiernos. Estos actores ven en la RSE una herramienta que permite a las organizaciones crear un mayor valor social, beneficiando no solo a las generaciones presentes, sino también a las futuras (González, 2021).

No son acciones aisladas que realizan las organizaciones sobre algún tema en particular, son políticas sustentables, sostenibles a lo largo del tiempo en las que las empresas se comprometen a mejorar la calidad de vida de las personas. El acceso igualitario a la salud, a la educación de calidad, el empoderamiento de las mujeres, la reducción de las desigualdades, son algunas de las iniciativas que se pueden llevar a cabo a través de la RSE (González, 2021).

En este contexto se analiza la situación de la COAC San Francisco de Asís. Esta cooperativa nace el 7 de abril de 1965 con 13 socios, que aportaron con 100 sucres cada uno, para alcanzar un capital total de 1300 sucres. El líder de este grupo fue un jesuita, esto no quiere decir que se trataba de una congregación religiosa, sino más bien de una pequeña organización que buscaba apoyar a las personas de sus alrededores y a la comunidad (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2023). De hecho, el fondo que se creó nació como una respuesta solidaria y humana ante la situación que enfrentaban los comerciantes. de la capital de ese entonces. Siendo la COAC San Francisco de una de las primeras cooperativas de la ciudad (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024).

La misión de la Cooperativa San Francisco de Asia es “transformar la calidad de vida de nuestros socios/clientes con productos y servicios ágiles e innovadores.” (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024). Se busca mejorar la calidad de vida de los socios y clientes mediante la oferta de soluciones financieras integrales, ágiles e innovadoras, apoyadas por un equipo humano comprometido (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2023).

La visión es “Para el 2024, seremos una cooperativa digital con presencia a nivel nacional, apoyada en un ecosistema tecnológico con crecimiento sostenido y eficiente que garantice el desarrollo de nuestros socios/clientes” (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024), para el 2025 es ser una cooperativa digital con presencia a nivel nacional, enfocada en un

ecosistema tecnológico, con crecimiento sostenido y eficiente, garantizando el desarrollo de los socios y clientes.

La cooperativa San Francisco de Asis ha realizado ciertas acciones sociales en la comunidad, en diciembre se ve beneficiados las personas en estado de vulnerabilidad de las fundaciones Cristo de la calle en la ciudad de Ibarra y la fundación Una familia en familia (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024).

Las cooperativas, al igual que cualquier otro tipo de empresa, deben enfocarse en su eficiencia económica para asegurar su permanencia y supervivencia en el mercado. Sin embargo, estas instituciones no solo se dedican a maximizar los beneficios económicos para sus socios; también buscan generar valor al actuar de manera ética, lo que les permite lograr un desarrollo sostenible y contribuir al crecimiento económico de su entorno (HERRERA, 2010). Las cooperativas, motivadas por su compromiso con el medio ambiente, se alinean con el séptimo principio del cooperativismo. Según Carrasco (2005), el enfoque en el bienestar de la comunidad subraya la importancia de un crecimiento y desarrollo que respete y esté en sintonía con el entorno natural (TELOS, 2019). Considerando todos estos antecedentes y la importancia de la RSE se propone la presente investigación. Esta investigación va a ser de suma importancia para la mejora y compromiso de la cooperativa en la gestión de RSE con sus grupos de interés identificados como son los socios clientes, assembleístas, funcionarios, proveedores entre otros.

1.3 Objetivo general

Plantear el plan de mejora en responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís.

1.4 Objetivos específicos

- Investigar la situación actual de la responsabilidad social en la cooperativa SFA.
- Proponer un plan de mejora viable de los procesos sustantivos dentro de la cooperativa conforme a la reforma de responsabilidad social en el Ecuador.

1.5 Metodología

La metodología a aplicar a la presente investigación es cualitativa la cual no se necesita de mediciones numéricas, en su lugar se utiliza descripciones profundas o interpretaciones en donde se busca conocer el estado y las opiniones de los funcionarios entrevistados sobre la RSE que realiza la Cooperativa San Francisco de Asis.

La entrevista semiestructurada ofrece un nivel de flexibilidad que es adecuado, al mismo tiempo que asegura la consistencia necesaria para lograr interpretaciones que se alineen con los objetivos de la investigación. En lo que respecta a la selección de la muestra, se incluyó a empleados clave como el presidente del consejo de vigilancia, el jefe de marketing, el asistente de marketing y el jefe de talento humano. Así mismo se analizará las estrategias planteadas y las expectativas que se propone en esta investigación y cumplir con los objetivos detallados en esta investigación.

A fin de proponer el plan de mejoras se realizará un análisis de dos cooperativas de ahorro y crédito del sector de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. Para contrastar la situación actual de la COAC San Francisco de Asis con estas instituciones similares y así diseñar un plan que contemple mejores prácticas. Para esta investigación de responsabilidad social en la Cooperativa se ha tomado la información del balance social del año 2024 y memorias institucionales que la institución mantiene ya que estas son las herramientas principales y fuentes de información.

Este plan de mejora en gestión de responsabilidad social se va a elaborar para fortalecer la relación con los socios, funcionarios y la comunidad, para afianzar la confianza y el compromiso con el desarrollo comunitario y social. Fomentar prácticas que respeten el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia en los procesos, y fomentar la equidad e igualdad de género. Mejorar la reputación de la cooperativa atrayendo nuevos socios que valoren el impacto social y ambiental para su crecimiento a futuro.

1.6 Marco conceptual:

Responsabilidad Social Empresarial Como se ha podido identificar en el texto es un conjunto de acciones las cuales garantiza el cumplimiento de normativas dentro de unas organizaciones, tomando en cuenta que su prioridad son sus grupos de interés internos como externos. La RSE se refiere a las decisiones que toma una organización para lograr mejoras significativas en su desempeño económico, social y ambiental. Esto implica empoderar a su personal y establecer un canal de comunicación honesto y receptivo con sus grupos de interés. La RSE es un fenómeno voluntario que busca equilibrar el crecimiento y la competitividad, al mismo tiempo que se compromete con el desarrollo social y la protección del medio ambiente (TRUJILLO, 2013).

Son compromisos adquiridos, su principal objetivo es beneficiar al medio ambiente y a los grupos de interés a nivel general. Con las acciones que realiza la empresa o corporación aporta a la buena reputación y buen nombre de la misma (Gilli, 2005).

La RSE está llevando a empresarios, colaboradores y funcionarios a tomar conciencia de que sus acciones y operaciones tienen un impacto significativo en la sociedad que los rodea. Reconocen la importancia de asegurar que esta influencia sea positiva, con el objetivo de

construir una sociedad más justa y sostenible (Rochlin, 2005). No se trata de maximizar las ganancias de los accionistas si esto implica recurrir a malas prácticas laborales, degradar el medio ambiente o emplear prácticas éticamente cuestionables.

Según Verduzco (2006), la visión más común a nivel internacional vincula la RSE con el rendimiento corporativo, entendiendo este rendimiento como la función que las empresas deben cumplir en beneficio de sus comunidades. No obstante, Rochlin (2005) indica que persiste una gran confusión sobre el verdadero significado de la RSE, ya que algunas personas la asocian erróneamente con actos de buena voluntad, como la construcción de escuelas en las áreas donde operan las empresas, o incluso con filantropía, como las donaciones a fundaciones culturales o artísticas (FRANCISCO BARROSO TANOIRA, 2008).

Porto y Castrarán (2006) coinciden con lo mencionado anteriormente al señalar que aún no se ha establecido una definición comúnmente aceptada de la RSE, ni existe una institución internacional con la autoridad para desarrollarla. Sin embargo, el concepto se va definiendo poco a poco, destacando su naturaleza de iniciativas voluntarias que abarcan tres aspectos clave: el medioambiental, el laboral y la ética en el comportamiento empresarial hacia los diversos grupos con los que las empresas interactúan. No obstante, Rochlin (2005) indica que este enfoque presenta tres problemas importantes (FRANCISCO BARROSO TANOIRA, 2008).

En primer lugar, uno de los problemas destacados es que, en el mejor de los casos, la RSE tiende a tener un enfoque a corto plazo, limitándose a cumplir con las normas establecidas.

En segundo lugar las leyes, normas y estándares varían entre países y sectores, y a veces no es suficiente con cumplirlas, ya que la sociedad espera más de las empresas. Existen casos de compañías que cumplen con todos los requisitos legales para operar según las normativas de sus países, pero si estas normativas son ineficaces o no reflejan la realidad de manera completa, el cumplimiento puede seguir generando daños sociales o medioambientales. Un tercer problema es que se puede pasar por alto la integración de la RSE en las decisiones y

comportamientos estratégicos que darán forma al futuro de la empresa (FRANCISCO BARROSO TANOIRA, 2008).

Según Correa, Gallopin y Núñez (2005), las empresas son cada vez más conscientes del desafío de medir el impacto de sus actividades, procesos, productos y servicios en el medio ambiente y la sociedad. El reto que enfrentan es alinear sus operaciones con los desafíos que surgen de un compromiso con la RSE, lo que requiere un cambio de mentalidad que les permita ser más beneficiosas tanto social como ambientalmente. Esto, a su vez, debería llevar a una mejora económica. Las medidas que implementen deben reducir los impactos ambientales sin afectar las ganancias de sus accionistas, es decir, utilizar los recursos de manera eficiente, convertir estas acciones en ahorros y aumentar el valor de la empresa (FRANCISCO BARROSO TANOIRA, 2008).

La RSE es un modelo de gestión que adoptan las empresas y se basan en la ética, implica transparencia, conlleva a la mejora de trabajo continuo lo cual lleva a las mejoras de ambas partes tanto de la empresa como de sus grupos de interés. Las dimensiones que involucra la RSE son las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

Grupos de interés: *Stakeholders* es el término en inglés. Los grupos de interés, son personas o grupos que influyen en una organización y, al mismo tiempo, son impactados por sus decisiones y acciones. Algunos ejemplos comunes incluyen a los empleados, accionistas, clientes, proveedores, gobiernos y la comunidad en general (IEB SCHOOL, s.f.). La correcta identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa. Es una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable. (GERMÁN GRANDA). La división de los grupos de interés o stakeholders son:

- **Stakeholders internos:** Tienen una relación directa. Como ejemplo funcionarios
- **Stakeholders externos:** Se refiere a los grupos de interés externos, es decir, aquellos que no son parte de la empresa, pero que de alguna manera se ven afectados por sus

acciones y resultados. Un ejemplo de esto son los proveedores, que dependen de las decisiones y el rendimiento de la organización para mantener su relación comercial.

- **Stakeholders primarios o stakeholders clave:** Los stakeholders clave son aquellos actores que tienen un gran interés en los resultados de la empresa y que, además, están involucrados activamente en sus proyectos y decisiones. Entre ellos se encuentran los clientes, quienes generan la demanda de productos o servicios, y los gerentes, que son responsables de la dirección y ejecución de las estrategias dentro de la organización.
- **Stakeholders secundarios:** Los stakeholders secundarios tienen un nivel de implicación menor que los primarios, pero están conectados con los procesos administrativos, financieros o legales de la organización. Aunque no participan de manera directa en las operaciones centrales, sus acciones pueden afectar el entorno empresarial.
- **Stakeholders directos:** En cambio, los stakeholders directos están involucrados en las actividades diarias de la empresa. Un ejemplo claro son los empleados, cuyas tareas cotidianas están directamente relacionadas con el desarrollo y la ejecución de los proyectos internos de la organización (IEB SCHOOL, s.f.).

Balance Social: El balance social implica la recopilación, sistematización y evaluación de información sobre las dimensiones sociales de una empresa, de acuerdo con su naturaleza e intereses, para presentarla en un documento accesible al público. Este informe permite cuantificar datos y medir el impacto de las acciones empresariales en la sociedad. Se trata de un conjunto de políticas que facilita la evaluación tanto cualitativa como cuantitativa del cumplimiento de la RSE, teniendo en cuenta los activos y pasivos sociales. La evaluación se lleva a cabo en un período específico y en función de metas de desempeño previamente establecidas.

Esta herramienta busca alcanzar un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, promoviendo una gestión responsable y sostenible dentro de la organización. (RUTH JIMENEZ, 2010).

El desarrollo del concepto de comparabilidad en este instrumento permite analizar y contrastar los resultados a lo largo del tiempo, lo que facilita la identificación de fortalezas y debilidades en la gestión empresarial. Esto a su vez permite tomar decisiones informadas y fomentar la mejora continua en el cumplimiento de los objetivos de responsabilidad social empresarial. Si bien su objetivo inmediato pareciera ser la satisfacción de necesidades de

información de un sector limitado de los grupos de interés, el objetivo final es el beneficio de toda la sociedad. El balance social es una herramienta de evaluación que busca promover un crecimiento sostenible, permitiendo medir el trabajo de una empresa o entidad y su efecto en la sociedad mediante el análisis de sus dimensiones sociales y éticas. Este informe debe mostrar de manera objetiva y honesta los impactos socioeconómicos y ambientales de la organización en un período específico, ofreciendo una visión clara y transparente de su gestión en responsabilidad social empresarial (Correa Jaramillo, 2007).

Sostenibilidad Social: Es la clave para el desarrollo de la corporación, busca garantizar la vida de las generaciones presentes y futuras, su objetivo es promover que la sociedad sea más equitativa, inclusiva, justa y responsable que sus derechos el acceso a oportunidades sea igual para todos, es la capacidad de permanecer en el mercado, es la característica principal que genera confianza en el mercado para continuar sus funciones y cubrir las necesidades de las futuras generaciones. Asegura que las necesidades de las personas sean satisfechas sin que los recursos y los derechos se vean comprometidos para las futuras generaciones. Para lograr la sostenibilidad social se necesita seguir algunos de estos pasos promover la igualdad y la inclusión, fomentar la educación y el desarrollo de los habitantes, mejorar los servicios básicos y fomentar la participación ciudadana (ESCUELA DE UNIDAD EDITORIAL, s.f.).

En función de estos conceptos se aplicarán los criterios de la RSE para el caso de estudio.

Capítulo 2: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta capítulo se observará la situación actual en RSE en la COAC San Francisco de Asis. Sea analiza su historia, organigrama institucional y las acciones que ha realizado hasta la fecha con respecto a la RSE bajo el lineamiento de los ODS. Para esto re revisaron los datos del balance

social del año 2024. En base a lo investigado se realizaron las respectivas propuestas y recomendaciones para la mejora de la RSE con sus grupos de interés identificados.

1.7 Situación actual Cooperativa San Francisco de Asis

La Cooperativa San Francisco de Asis Ltda., nace en el corazón de la capital, Quito en el centro histórico en la plaza de San Francisco en el año 1965 por iniciativa de un religioso y 13 personas más las cuales se ponen de acuerdo para servir a la comunidad, como comerciantes, taxistas vendedores, del sector y de sus alrededores. El objetivo de la Cooperativa fue dar acceso a créditos para mejorar su vida, la de sus familias y sus negocios, a bajo interés y sin fines de lucro.

La confiabilidad y la fidelización de los socios se vieron reflejados de inmediato dando como resultado 190 socios inscritos hasta el principio de los años ochenta con una sola agencia. En los años noventa el incremento de los certificados de aportación fue de un 90% de todas las cooperativas de todo el Ecuador y otorgaba el 70% de créditos así mismo un 66% en cuantías de ahorro. Siempre prevaleciendo sus valores y principios cooperativos, predominando su impacto social y enfoque solidario (ASIS C. S., COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2023).

Desde hace 60 años la Cooperativa San Francisco de Asis ha apoyado al crecimiento y superación de sus socios con sus productos y servicios en un franco crecimiento con un total de socios clientes de 678.115 socios con corte al 20 de enero del 2025. Como se puede ver en la ilustración 1 la Cooperativa ya cuenta con 7 agencias, 6 agencias en Quito y una en el cantón de Pedro Vicente Maldonado. (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024)

Ilustración 1. Mapa de Agencias



Fuente Y Elaboración: COAC SAN FRANCISCO DE ASIS

La cooperativa se rige por la aplicación de prácticas de buen gobierno, que la determina la máxima autoridad de la cooperativa y es la Asamblea General de Socios. El objetivo de este reglamento de Buen Gobierno es garantizar la gestión eficiente, transparente innovadora e integra de la Cooperativa. Estas prácticas incluyen participación activa y democrática, convivencia sana, ética y responsabilidad organizacional, manejo de riesgos políticas de información, controles internos y externos, resolución de conflictos (ASIS C. S., COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024).

Entre los distintos grupos de interés se busca mantener transparencia de la información, que sea clara y accesible sobre la gestión de la organización, el buen gobierno demuestra sus acciones dando una rendición de cuentas de manera periódica a los socios de la cooperativa, mantiene. Así mismo, los integrantes del consejo de administración son los encargados de la dirección estratégica y toma de decisiones, definir las políticas alineadas con los principios cooperativos, velar por la sostenibilidad financiera y social de la Cooperativa, adicional a sus actividades aprueban iniciativas conforme a la RSE y garantizan su cumplimiento. Los integrantes del consejo de administración se detallan en la tabla 1.

Tabla 1 Integrantes del Consejo de Administración.

INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Presidente	Santiago Juca
Vicepresidente	Juan Real
Vocal	Gualberto Pérez
Vocal	Washington Robalino
Vocal	Rubén López

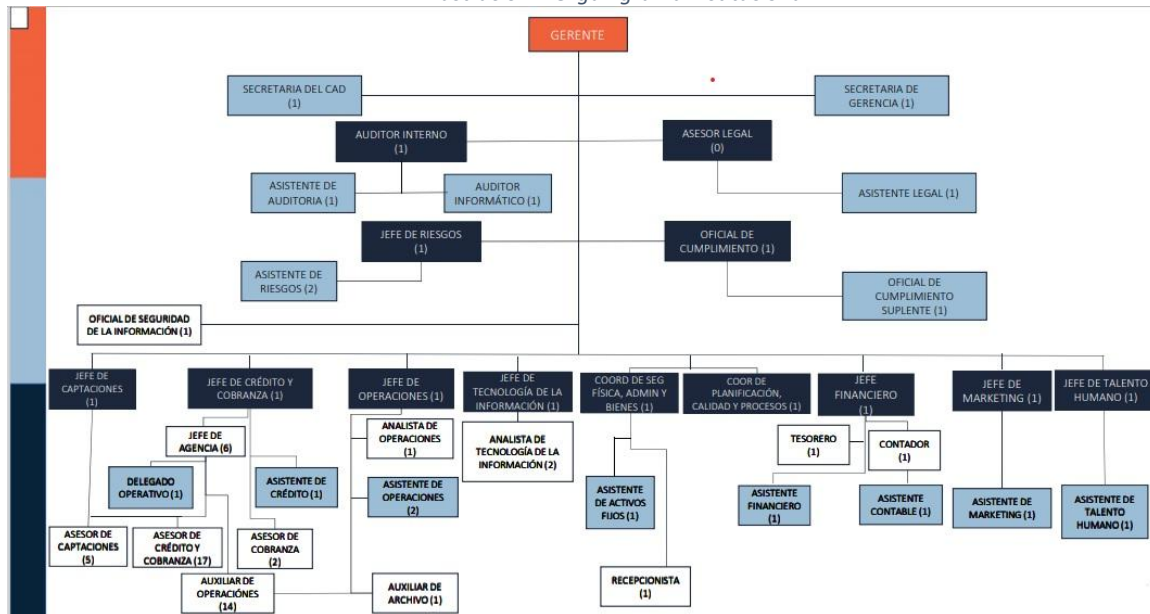
Fuente: COAC SAN FRANCISCO DE ASIS Elaboración: Autora/Liseth Santos

En la Ilustración 2, se puede observar el organigrama de la Cooperativa donde se identifican las distintas áreas de la institución. La gerencia es el mayor órgano de control entre sus funciones esta la RSE, es el encargado de proponer al Consejo de Administración el marco normativo necesario para la adecuada gestión de la cooperativa.

El Gerente expone al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto proyectado, el mismo que recibirá las directrices por el Consejo de Administración, para que proceda con la elaboración de los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa, una vez aprobado procederá con la ejecución de las actividades planteadas (SEPS).

Las Jefaturas son el puente entre los máximos órganos de control de la Cooperativa y la parte operativa de la organización, para la aplicación de la RSE en la organización sus funciones vienen a ser, asegurar que las políticas y planes de RSE se integren en la gestión diaria o como se planteen en plan estratégico, coordinar la ejecución de programas sociales, ambientales, y financieramente responsables. Actualmente este tema lo maneja el jefe de Marketing junto a su asistente. Donde realizan el cronograma de actividades de ayuda social y organizan estas actividades en los meses designados (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2024).

Ilustración 2 Organigrama Institucional.



Fuente Y Elaboración: COAC SAN FRANCISCO DE ASIS

En la ilustración 3 se visualiza los grupos de interés que ha identificado la Cooperativa. La gestión social de la Cooperativa se ha centrado en los objetivos sociales y en los grupos de interés prioritarios.

Los grupos de interés de la cooperativa son los que de alguna manera tienen relación directa o indirecta para el desarrollo la misma como parte de su planificación estratégica en concordancia con los productos y servicios para su consecución, identificando indicadores y metas específicas para su monitoreo y medición (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2023). Es importante comprender como la COAC se ha relacionado con cada uno de estos grupos de interés.

Ilustración 3: Grupos de interés de la Cooperativa San Francisco de Asis.



Fuente: COAC SAN FRANCISCO DE ASIS Elaboración: Autora/Liseth Santos

Para el caso de **socios y clientes**, se incluyen en este grupo a las personas que tienen sus cuentas de ahorro, certificados de aportación, cuentas de ahorro programado. Las personas que han accedido a los diferentes tipos de créditos, los inversionistas que mantienen pólizas de inversión (Asis C. d., 2024). Es importante diferenciar entre los socios y clientes, los socios son las personas que mantienen cuenta de ahorros y certificados de aportación mientras que los clientes solo mantienen cuenta de ahorros o solo ahorro programado o a su vez solo mantiene una inversión activa.

Este grupo es considerado el de mayor interés ya que los socios clientes es la razón de ser de la cooperativa, son los beneficiarios de los productos que oferta, son los que aportan al capital mediante sus depósitos y certificados lo que permite la Cooperativa funcione.

Los **proveedores** de la COAC son de interés porque ayudan y garantizan con la continuidad de la operatividad, proporcionan bienes y servicios para una eficiente para la

atención a los socios -clientes. Contribuyen a la innovación, eficiencia y mejora del servicio de la organización. Dentro de lo establecido por la COAC este grupo de interés debe cumplir con ciertos requisitos para ser considerado proveedor lo cual esta normado el Unidad de Análisis Financiero Económico.

Los requisitos más importantes son: mantener obligaciones con el estado y sus trabajadores al día, no tener ningún tipo de observaciones en el Consejo de la Judicatura y completar el formulario de conozca a su proveedor donde la información debe ser transparente ya que esta pasa por verificación. Si cumple con estos requisitos pasa a ser distribuidor de la cooperativa.

Las **Instituciones de Integración y Aliados Estratégicos** como son CONAFIPS, BID LAB, BIM, FINANCOOP GIF, WOCCU LATINOAMERICA, ICORED, CONECTA, RFD aportan con la sostenibilidad de la Cooperativa y suman a la buena reputación de la misma, la reputación es la percepción que las personas, los socios-clientes, la comunidad que tienen de la organización, una buena reputación de construye a lo largo del tiempo y a través de la calidad de servicio que da la Cooperativa esto genera confianza, solidez, y sostenibilidad.

Los **Órganos de Gobierno y Organismos de Regulación y Control** son fundamentales ya que garantizan la transparencia, eficiencia de las operaciones de la empresa, ayudan a dar seguimiento y mostrar el cumplimiento de lo estipulado en la planificación estratégica anual en beneficio de la Cooperativa y de todos sus grupos de interés alineándose a los principios y valores cooperativos.

Los **colaboradores o funcionarios** son los principales actores para que la RSE se cumpla las directrices estipuladas por los órganos de gobierno internamente y externamente. En la cooperativa busca que el 100% de los miembros se involucren en la toma de decisiones con respecto a la responsabilidad social.

Así mismo existe una comisión la que está estipulado en el artículo 10 de la Junta de Política y Regulación Financiera que dice Artículo 10.- Comité de Gestión de Balance Social: Las entidades de los segmentos 1, 2 y 3, deberán constituir un Comité de Gestión de Balance Social, que estará conformado por los siguientes miembros(JUNTA DE POLITICA Y REGULACION FINANCIERA , 2022).

- Vocal del consejo de administración.
- Representante legal.
- Responsable de la Gestión de Balance Social.
- Secretario (JUNTA DE POLITICA Y REGULACION FINANCIERA , 2022).

La cual está conformada de la gerencia es quien lo preside, jefe de marketing ya hace la función de secretaria, un integrante del consejo de administración es el representante de socios y socias, la comisión se reúne bimensualmente para la validación de los procesos socio-económicos y ambientales (Asis C. d., 2024).

Otro elemento importante dentro de la responsabilidad social con los 17 ODS que implementó naciones unidas en el año 2015 como parte de la agenda de 2030 para el desarrollo sostenible. Todos estos objetivos se detallan en la ilustración 4 donde se evidencian los compromisos que adquirió el Ecuador hasta el 2030. En este sentido, las instituciones públicas y privadas en el país han incrementado esfuerzos para contribuir al crecimiento y sostenibilidad del país. (Unidas, s.f.)

Ilustración 4 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 2030.



Fuente: NACIONES UNIDAS Elaboración: Autora/Naciones Unidas

Así mismo la COAC SFA ha sumado esfuerzos para aportar a los ODS y los objetivos nacionales. Ha considerado estos aspectos en su misión y visión brindando servicios financieros y no financieros para todos sus grupos de interés y aportar para la sostenibilidad de la entidad.

En el desarrollo de las actividades que realiza, la Cooperativa se adhiere a los más altos principios de responsabilidad social. Esto implica el apoyo para el control del impacto en la implementación de los diferentes comercios en el ámbito social, laboral, medioambiental, igualdad de género, de los de los derechos humanos y del desarrollo local. Los ODS con los que la cooperativa ha contribuido son los siguientes:

Tabla 2 ODS que aplicó la COAC SFA hasta el año 2024.

Objetivo	Resultado
Objetivo 1: Fin de la pobreza.	Entregó más de 45 millones de créditos para mejorar la calidad de vida de los socios clientes, emprendedores y microempresarios.
Objetivo 2: Hambre cero.	Se destinó más de 2,5 millones a actividades agropecuarias en el noroccidente de Pichincha promoviendo las actividades productivas alimentarias del país.
Objetivo 4: Educación de calidad.	Más de 7000 personas accedieron a procesos de enseñanza que brinda la Cooperativa a través de diversos canales.
Objetivo 5: Igualdad de género.	El área de crédito entregó más de 10 millones de créditos a mujeres para impulsar sus economías.
Objetivo 9: Industria innovación e infraestructura.	Aperturo una Ventanilla en el norte de Quito en Calderón para brindar los mejores servicios a la ciudadanía del sector, este establecimiento cumple con los requerimientos de seguridad e infraestructura que requiere para una excelente atención.
Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles.	Promovemos la economía de las localidades y facilidades para nuestros socios y clientes, acercando los servicios y productos de la Cooperativa, con un nuevo punto de atención en el norte de Quito y así evitar traslados innecesarios entre sectores del mismo cantón.
Objetivo 16: Paz justicia e instituciones sólidas.	En 2024 la Cooperativa se ha consolidado dentro del Segmento, generando seguridad y confiabilidad entre socios y clientes, hecho que ha promovido la solidez institucional, logrando que ninguno de los entes de control o supervisión, emitan sanciones a la Cooperativa
Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos.	A Cooperativa ha sido seleccionada para recibir fondeo de organizaciones como Conafips, Green Capital Partners, Banco Mundial, Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Fuente: COAC SAN FRANCISCO DE ASIS Elaboración: Autora/Liseth Santos

Los aportes de los socios-cliente en las COAC están estrechamente ligados a los (ODS), destacando especialmente aspectos como la inclusión financiera, la reducción de desigualdades y el desarrollo económico sostenible. A continuación, se presentan algunas reflexiones.

ODS 1: Fin de la Pobreza: Gracias a la oferta de servicios financieros accesibles, las COAC facilitan que un mayor número de personas, especialmente aquellas en sectores vulnerables, accedan a créditos y ahorros. Esto contribuye a la reducción de la pobreza y al mejoramiento de la calidad de vida.

ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico: Las COAC impulsan el emprendimiento y el crecimiento económico al proporcionar financiación a pequeñas empresas y trabajadores independientes. Este apoyo genera empleo y revitaliza la economía local.

ODS 10: Reducción de las Desigualdades: El modelo cooperativo asegura que los beneficios financieros se distribuyan equitativamente entre los socios, evitando la concentración de la riqueza y promoviendo una economía más justa y solidaria.

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas: La participación activa de los socios en la toma de decisiones fortalece la transparencia y mejora la gobernanza dentro de las cooperativas, contribuyendo al fortalecimiento de instituciones más sólidas y confiables.

Este escenario ilustra cómo un modelo financiero fundamentado en la solidaridad y la equidad puede contribuir significativamente a los ODS y generar un efecto positivo en la sociedad.

Como se mencionó en la metodología se realizaron entrevistas a personas clave dentro de la institución para conocer más a profundidad la aplicación de la RSE. Las personas claves a las que se les realizó la entrevista cualitativa semiestructurada son a la presidenta del consejo de vigilancia, jefe de talento humano, jefe de marketing, asistente de marketing.

De este grupo, el 100% conoce que es la responsabilidad social, pero lo suelen confundir con la acción social que realiza la cooperativa. En lo cual en parte es positivo y pueden dar su

argumento para poder cambiar e identificar a profundidad la situación de la Cooperativa San Francisco de Asis, indican que es un compromiso que adquiere la organización para el bienestar socio-económico y ambiental de sus grupos de interés internos y externos de la organización. (Asis C. d., 2024)

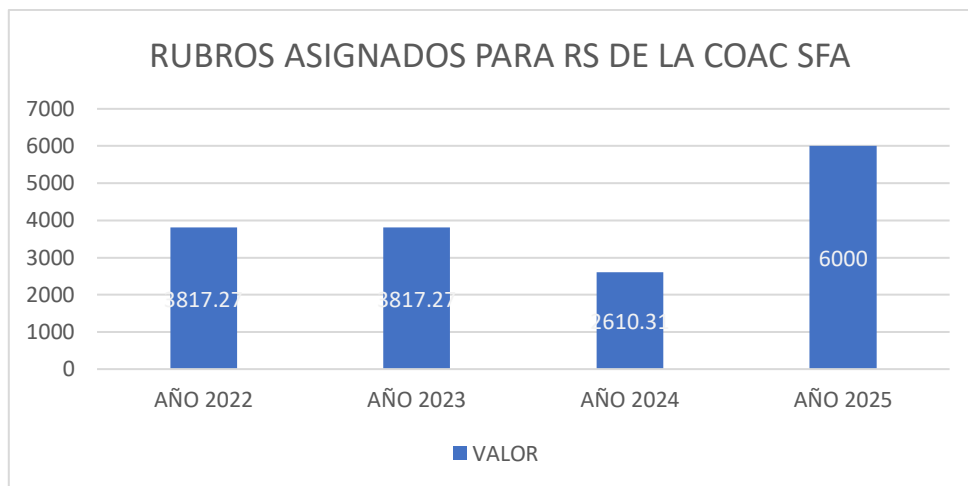
Las personas entrevistadas identifican a la RSE como un acto de apoyo comunitario y acción social a la comunidad. Resaltan que, dentro de la gestión de RSE, en la época de navidad la cooperativa realizó un proceso de donación de ropa, zapatos, juguetes y alimentos no perecibles para la fundación Cristo de la Calle en Ibarra que atiende a más de 100 niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Por otro lado, se gestionó la producción de regalos para inversionistas con la fundación Una familia de familias, logrando por parte de la Cooperativa con estas acciones que se realizan con las fundaciones mencionadas a fomentar la inclusión y se promueve la interacción social. (ASIS, COAC SAN FRANCISCO DE ASIS, 2023)

Actualmente en la COAC SFA en el balance general, se evidencia la RSE bajo el rubro de “responsabilidad social”, la inversión realizada en los últimos 3 años es como se visualiza en la ilustración número 6, para el año 2025 se ha proyectado una cifra superior a los años anteriores, destinando un valor de \$6000 será para trabajar en el año en curso (PLAZA, 2024).

Lo que demuestra que la Cooperativa afianza su compromiso en responsabilidad socio económico y ambiental con sus grupos de interés. (Asis C. d., 2024).

Los rubros asignados a la RSE los 4 últimos años se han destinado mayormente a la acción social que realiza la cooperativa en los meses asignados según la planificación estratégica anual.

Ilustración 5 Valores asignados para la RP en el balance general de la COAC SFA.



Fuente: BALANCE GENERAL SAN FRANCISCO DE ASIS Elaboración: Autora/Liseth Santos

En los años 2022 y 2023 la inversión se mantiene, y en el año 2024 el valor monetario asignado bajo ya que se realizaron menos actividades de acción social en la comunidad. Para ello se registró el valor de gastos detallados en la ilustración 6 sin embargo para el año en curso 2025 se ha incrementado la proyección de la inversión para la RSE.

El balance social es una herramienta que se utiliza para informar sobre los indicadores de responsabilidad social empresarial (RSE), facilitando la verificación del cumplimiento de los principios y objetivos sociales de las entidades que supervisa la SEPS. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, la información que se reporta se centra en sus socios y se organiza en torno a indicadores que están alineados con los principios fundamentales mencionados:

- Adhesión libre y voluntaria.
- Control democrático.
- Participación económica.
- Autonomía e independencia.
- Educación, capacitación e información.
- Cooperación e integración del sector económico popular y solidario.
- Compromiso con la comunidad (SEPS, 2023).

Las cooperativas del segmento 1,2 y 3son obligadas a presentar este informe de manera anual, si no lo cumplen con la información está incompleta o errónea la SEPS aplicara

sanciones previstas (SEPS, 2023). La COAC San Francisco de Asis está en el segmento 2 lo cual implica que el balance social se debe presentar de manera obligatoria anualmente al órgano de control que es la SEPS para medir su impacto en acciones sociales, y concientizar su aporte en RSE.

En la tabla 2 se observa en resumen el balance social del año 2024. Este se compone con los principios cooperativos. Este informe construye con varios indicadores que miden el cumplimiento de los principios cooperativos, algunos se aplican y otros no como se observa en la tabla ya que esto está normado para todas las cooperativas del Ecuador de los distintos segmentos tales como 1, 2, 3, 4 y 5 según la totalidad de activos que mantienen.

Tabla 3 Balance social 2024

PRINCIPIO	INDICADORES CUMPLIDOS	INDICADORES INCUMPLIDOS	INDICADORES QUE NO APLICA LA ENTIDAD	TOTAL	% CUMPLIMIENTO
Adhesión libre y voluntaria.	16	1	3	20	94,1%
Control democrático.	6	2	3	11	75%
Participación económica.	12	0	1	13	100%
Autonomía e independencia.	30	0	1	31	100%
Educación, capacitación e información.	29	0	0	29	100%
Cooperación e integración del sector económico popular y solidario.	13	0	11	24	100%
Compromiso con la comunidad.	15	0	9	24	100%
TOTAL	121	3	28	152	97,6%

Fuente: BALANCE SOCIAL SAN FRANCISCO DE ASIS 2024 Elaboración: Autora/Liseth Santos

En resumen, lo que se puede observar en la tabla 3 sobre el balance social de la Cooperativa.

El principio uno **Adhesión libre y voluntaria**, cumple con los indicadores:

- Nivel de aperturas de cuentas de ahorro.
- No discriminación y equidad de género.
- El % de socios activos.
- % de los certificados de aportación con relación al sueldo básico unificado.
- % de socios mujeres.
- % de accesibilidad en las agencias para personas con capacidades especiales.
- Direccionamiento de productos a zonas rurales y urbanas.
- Existencia de productos para menores de edad, cobertura poblacional en relación a las personas económicamente activas.
- Cobertura física en zonas rurales y urbanas (ASIS C. S., 2024).

Mantiene un buen número de socios para el cumplimiento de este principio sin embargo existe un indicador que no se cumple lo cual es manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados (ASIS C. S., 2024).

El principio 2 **Control democrático** cumple con los indicadores:

- Nivel de participación de los socios y de capital social.
- Equidad de género.
- % socios o representantes que asisten a asambleas.
- % mujeres en consejos (administración y vigilancia).
- Presencia de joven(es) en órganos de gobierno (menor de 30 años).
- % socios o representantes asistentes a Asambleas que pertenecen a grupos priorizados (ASIS C. S., 2024).

Se evidencia que se cumple con los indicadores del principio 2 sin embargo se evidencia que existen indicadores que se incumplen como la existencia de políticas de inclusión y participación democrática actualizadas, manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados (ASIS C. S., 2024).

El principio 3 **Participación económica** cumple con los indicadores entre los más relevantes están:

- Con la reciprocidad y crecimiento sostenido a través de niveles de aprobación debidamente adaptados.
- Concentración de fuentes de fondeo.
- Nivel de endeudamiento.
- Promotores de la EPS.
- Participación de capital social, capacidad de ahorro (ASIS C. S., 2024).

El principio 4 **Autonomía e independencia** cumple con los siguientes indicadores:

- La COAC capacidad de creación y adaptación de productos y servicios.
- % de acceso a productos financieros captaciones y colocación a socios en zonas rurales y personas en estado de vulnerabilidad.
- Cumple con los planes de auditoría.
- % de estrategias levantadas con el riesgo alto y crítico de la auditoría externa e interna.
- Manual y políticas de procesos actualizado y definido los responsables de control
- seguridad de la información.
- Acuerdos de confidencialidad con todo el personal que incluya la protección de la información de los socios de la entidad.
- Actualiza las políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración TI (ASIS C. S., 2024).

El Principio 5 **Educación, capacitación e información** cumple con los siguientes indicadores:

- Mantienen nivel de capacitación a sus socios, representantes de las asambleas y juntas de socios, vocales de los consejos, representante legal y empleados.
- La entidad ha realizado capacitaciones de código de ética, principios y valores, misión y visión de la entidad dirigidos a funcionarios, socios y órganos de control.
- Educación financiera capacitación específica de derechos humanos, prácticas anticorrupción, medio ambiente, entre otros, desarrollo de proyectos del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyectos sociales y ambientales (ASIS C. S., 2024).

Como parte de su compromiso al principio 5 de educación, capacitación e información Se ha establecido una alianza con USAID – WOCCU desde 2022 lo cual brinda acceso a la plataforma de educación financiera de uso gratuito, más de 6000 socios-clientes se han beneficiado de esta plataforma accediendo a la información financiera de dicha plataforma (Asis C. d., 2024).

Así mismo la fundación del muchacho trabajador formando parte del programa, Global Money Week (MINEDUC) impartiendo educación financiera a más de 300 niños, niñas y adolescentes capacitados. Por iniciativa de la SEPS es impartir conocimientos de educación financiera en las escuelas y colegios logrando así la conciencia financiera para este grupo de personas ya que se fomenta hábitos financieros responsables como ahorro, poder establecer un presupuesto, prevenir el endeudamiento excesivo, reducir la desigualdad económica, promover el emprendimiento e independencia económica, mejorar la economía del país (Asis C. d., 2024).

El principio 6 **Cooperación e integración del sector económico popular y solidario** cumple con los siguientes indicadores:

- Aporte al fortalecimiento del sector con número pasantías a estudiantes colegios y universidades.
- Número de servicios electrónicos disponibles para los socios.
- Variación de cartera por tipo de crédito (ASIS C. S., 2024).

El principio 7 **Compromiso con la comunidad** cumple con los siguientes indicadores más relevantes:

- Accesibilidad a personas con discapacidad.
- Satisfacción del cliente y socios.
- Comercio justo.
- Existencia de productos y servicios adaptados para personas vulnerables.
- Establecer prácticas ambientales.
- Existen políticas, productos y servicios destinados a finanzas verdes (ASIS C. S., 2024)

Los principales retos que la cooperativa enfrenta es la concientización de todos los miembros y grupos de interés ya que existe en su mayoría desconocimiento del tema, para generar una cultura en responsabilidad social dentro de la organización es necesario que todos conozcan de sus valores y principios corporativos, que exista sensibilización y sociabilización la cual impulse a la responsabilidad social y no pase desapercibido por los miembros y grupos de interés (Asis C. d., 2024).

1.8 Propuesta

En función del análisis realizado sobre la situación actual de la COAC se elabora esta sección donde se proponen algunas alternativas para mejorar la gestión de la RSE en la Cooperativa.

En esta sección se revisarán los casos de dos COAC del Ecuador tales como son la Cooperativa Alianza del Valle y Cooprogreso. Se contrastó con la situación actual de la COAC San Francisco de Asís, se ha elegido a estas dos cooperativas las cuales están en el segmento 1, lo cual tienen mayor impacto y mayor responsabilidad en RSE, la información que se detalla en la tabla número 8 se obtuvo de las memorias institucionales de cada organización, ya que no se pudo realizar entrevistas presenciales para acceder a la información que se necesita para la investigación en proceso.

Tabla 4 Análisis de las COAC

ASPECTO/COAC	ALIANZA DEL VALLE	COOPROGRESO
MISIÓN	Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito inclusiva que ofrece productos y servicios financieros que contribuyen al desarrollo económico de sus socios y clientes, sustentados en los principios cooperativos (ALIANZA DEL VALLE, 2023).	Brindamos soluciones financieras que aportan al progreso de nuestros socios y clientes, guiados por los principios cooperativos (COAC COOPROGRESO, 2023).
VISIÓN	Ser reconocida entre las mejores entidades financieras a nivel nacional por ofertar productos y servicios innovadores con enfoque digital y altos estándares de experiencia y satisfacción en el servicio (ALIANZA DEL VALLE, 2023).	En el 2025, nos transformaremos para generar valor económico, social y ambiental, a través de la satisfacción de socios y clientes, innovación de productos y servicios, en un clima laboral positivo con un adecuado control interno (COAC COOPROGRESO, 2023).
SOCIAL	En Alianza del Valle nos preocupamos por el factor humano, buscando el cuidado y beneficio del público interno y externo. Nuestras políticas promueven el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así como la protección de socios, clientes y usuarios mediante prácticas que se	Inclusión financiera y accesible, programas de desarrollo comunitario, desarrollo de capacidades, apoyo a la comunidad con campañas de salud gratuitas (COPROGRESO).

	fortalecen constantemente (ALIANZA DEL VALLE , 2023).	
ECONÓMICO	Desarrollo económico, gestión de riesgos, presencia en el mercado con portafolio de productos, finanzas sostenibles, dinamización de la economía local, eficiencia operacional (ALIANZA DEL VALLE , 2023).	Nuestra institución se encuentra entre las cinco cooperativas más grandes del país, gracias a los indicadores financieros que demuestran solvencia y estabilidad, producto de una gestión eficiente (COOPROGRESO, 2023).
AMBIENTAL	Huella de carbono y cambio climático. (ALIANZA DEL VALLE , 2023).	La apuesta por la transformación digital ha permitido optimizar el consumo de recursos. Hemos trabajado por la ecoeficiencia administrativa mediante la iniciativa Cero Papel, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (COAC COOPROGRESO, 2023).
INTERNO	Gestión de talento humano, diversidad y equidad (ALIANZA DEL VALLE , 2023).	Igualdad de género, igualdad de oportunidades para todos (COAC COOPROGRESO, 2023).

Fuente: Memorias del año 2023 de las Cooperativas Alianza del Valle y Cooprogreso. Elaboración:

Autora/Liseth Santos

En Alianza del Valle su misión decora que contribuye al crecimiento económico financiero de sus socios clientes mediante sus productos siempre basándose en los principios cooperativos. Por otro lado, su visión se centra en enfocarse en la innovación y digitalización de procesos para lograr que sus productos satisfagan en un 100% a sus usuarios. En lo social tienen como principio que los socios son el más primordial de la COAC ya que ellos fomentan el crecimiento de la misma, en lo económico mantienen una buena gestión de riesgos y sus productos reflejan la sostenibilidad en la eficiencia operacional. En lo ambiental tienen su gestión en huella de carbono y cambio de clima, tiene prácticas que contribuyen con el ambiente y esto aporta a los ODS de las NNUU Y en su gestión interna mantienen la igualdad de género la igualdad de oportunidades es así como la Alianza del Valle mantiene su buen nombre en el mercado por sus buenas prácticas de gobernanza.

La COAC COOPROGRESO su misión se basa en los principios cooperativos para aportar el crecimiento social económico de los socios. La visión es que el año 2025 se visualizan siendo una cooperativa innovadora, con su clima laboral positivo y un adecuado control interno. En lo

social, aportan con la inclusión financiera para sectores identificados también aportan con campañas de salud en sectores rurales, en lo económico está entre las más grandes del país y esto se refleja en los diferentes balances y en el crecimiento que tiene a nivel nacional, en lo ambiental aportan con los ODS de las NNUU pero su principal objetivo es la disminución de papel esto hace que sus procesos sean más digitales y en lo interno tiene un crecimiento de su nómina y fomentan cero discriminación.

En primer lugar, establecer una cultura organizacional fundamentada en principios éticos y sostenibles crea un ambiente laboral más inclusivo y justo. La formación continua del personal y la concienciación sobre prácticas responsables ayudan a mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer su sentido de pertenencia a la COAC San Francisco de Asis. Esto, a su vez, influye en la eficiencia operativa y en la percepción positiva que tienen los socios y clientes sobre la entidad.

Un aspecto fundamental que se ha identificado es la necesidad de crear mecanismos para medir y evaluar el impacto de las acciones de responsabilidad social. Al implementar indicadores y herramientas de seguimiento, se logrará una gestión más eficiente y la posibilidad de hacer ajustes estratégicos basados en los resultados obtenidos. De esta forma, la cooperativa podrá asegurar la sostenibilidad y continuidad de sus programas, garantizando que sus esfuerzos generen beneficios tangibles y duraderos. Además, se ha puesto de manifiesto la relevancia de fomentar alianzas estratégicas con otros actores del sector cooperativo, así como con entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales. Estas colaboraciones pueden maximizar los recursos disponibles y ampliar el alcance de las iniciativas de responsabilidad social, permitiendo un impacto más significativo en la comunidad y fortaleciendo la posición de la cooperativa dentro del sector financiero solidario.

En el ámbito externo, llevar a cabo iniciativas de RSE centradas en la comunidad ayuda a generar valor compartido. Programas de educación financiera, apoyo a emprendimientos

locales y promoción de la inclusión social refuerzan el papel de la cooperativa como un agente de cambio en su entorno. Estas acciones no solo mejoran la calidad de vida de los beneficiarios, sino que también fortalecen la imagen institucional y la confianza del público en la cooperativa.

La implementación del plan de mejora en la gestión de la RSE debe verse como un proceso dinámico y en constante evolución. La capacidad de adaptarse a los cambios del entorno y la retroalimentación de los grupos de interés son elementos clave para asegurar la efectividad de las acciones que se lleven a cabo. En este contexto, la Cooperativa San Francisco de Asís debe mantener un compromiso sólido con la innovación y la mejora continua, garantizando que su modelo de responsabilidad social siga siendo un referente en el sector cooperativo y un motor de desarrollo sostenible para la sociedad.

En función de la información recolectada de la Cooperativa SFA y en contraste con las cooperativas analizadas se proponen las siguientes mejoras al sistema de RSE de la Cooperativa San Francisco de Asís:

1. Socializar y Sensibilizar.

Dado que solo un grupo de colaboradores de la Cooperativa sabe lo que es la RSE, es importante realizar una socialización y sensibilización a todo el personal de la misma. Se deben incluir a los órganos de control y funcionarios para conozcan la coherencia de la responsabilidad social, ya que se debe ser coherente en lo que se hace y lo que es en la organización.

Para que una organización sea verdaderamente coherente en su enfoque de responsabilidad social (RS), no es suficiente con llevar a cabo programas y acciones aisladas. Es fundamental que exista una alineación entre lo que la organización realiza externamente y la manera en que opera internamente. En este contexto, la participación de los órganos de control y funcionarios es crucial para asegurar esa coherencia.

En conclusión, es fundamental incluir a los órganos de control y a los funcionarios en la gestión de la RSE para garantizar que la organización no solo muestre una imagen responsable, sino que también actúe de manera coherente en todos sus niveles

Las ventajas de conocer la responsabilidad social son: mejora la reputación, facilita el acceso a financiación, contribuye a la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo. Las desventajas pueden ser Si no se lleva a cabo de manera adecuada, la socialización puede convertirse en un mero discurso sin acciones tangibles, lo que haría que pierda credibilidad tanto entre los empleados como en la comunidad. Resistencia al cambio Algunos funcionarios pueden ver la responsabilidad social como una carga extra o innecesaria, lo que puede provocar resistencia y falta de compromiso en su implementación.

Los grupos de interés.

En la ilustración número 3 se observa los grupos de interés propuestos por la COAC, la misma que no se identifica con los grupos de interés de manera específica sino general en los productos desarrollados para dar atención. Es importante que estos grupos sean considerados como segmentos individualizados para atender de manera directa permite a la COAC cumplir con su misión “Transformar la calidad de vida de nuestros socios/clientes con productos y servicios ágiles e innovadores.”. A la comunidad se la debe incluir en este grupo de interés ya que contribuye al crecimiento en responsabilidad social realizando mejoras continuas, siendo más justa e igualitaria, contribuye con la reputación e imagen corporativa, fideliza a los socios.

La ventaja de reconocer a la comunidad dentro de este grupo contribuye a transmitir la transparencia con la que trabaja la cooperativa y así genera confianza y aportan para el crecimiento de la cooperativa.

2. Crear un producto de crédito para emprendedores o personas vulnerables.

Si bien es cierto la cooperativa mantiene productos que se adaptan a las personas vulnerables el entorno tales como cuentas de ahorros, tarjetas de débito, cuentas de ahorro programado y de más, no existe un producto de crédito específico que aporte a este segmento de clientes emprendedores con una menor tasa y plazo. Es importante que se cree este tipo de créditos para fomentar el crecimiento de sus negocios ya que financian para la adquisición de maquinaria o materia prima o insumos que garantizan el crecimiento del emprendimiento, aportaría a su liquidez e historial crediticio esto generaría mayor confianza y acceso créditos de mejor condición. Tomando en cuenta que se debe revisar las condiciones siempre y cuando sea beneficioso para ambas partes.

3. Optimizar recursos.

Sensibiliza y socializar sobre el uso adecuado de suministros y recursos como luz, agua y papel, para evitar el desperdicio y adoptar prácticas responsables como el reciclaje y la digitalización de ciertos procesos, ya que esto no solo reduce costos operativos económicos de la Cooperativa sino también ayuda con la sostenibilidad y la RSE. Al optimizar los recursos se contribuye a los ODS, los cuales son #6 agua limpia y saneamiento, #7 energía accesible y no contaminante, # 13 acción por el clima, # 15 vida del ecosistema terrestre (Unidas, s.f.), reduce la huella ecológica disminuir el impacto de las actividades humanas sobre el medio ambiente. Esto se hace reduciendo el consumo de recursos naturales, la generación de desechos y las emisiones contaminantes, estas acciones ayudan a fortalecer la imagen institucional ya que nos hace más responsables con el medio ambiente.

4. Proveedores.

Para los proveedores de las organizaciones de la EPS, la UAFE mantiene una estructura de contratación como el formulario de “conozca a su proveedor” esto se encuentra normado, La propuesta es fomentar prácticas de consumo responsable, lo que significa que se elija productos y servicios que sean más amigables con el medio ambiente y que contribuyan a la igualdad social. En que los proveedores de la COAC sean organizaciones de la EPS mas no las grandes cadenas de consumo, distribuidores locales donde se encuentran las agencias de la COAC o a su vez los mismos socios- clientes que cumplan con las normativas establecidas por la UAFE y puedan ser distribuidores de la COAC.

5. Buscar Auspicios Nacionales o Internacionales.

En Ecuador existen las Fondeadores como el BID que otorga a las organizaciones una línea de crédito, la cual debe ser orientada a las personas en estado de vulnerabilidad, movilidad humana, personas de distinta etnia, que vivan en las zonas rurales. Al otorgarles préstamos a este segmento de clientes mencionados anteriormente el BID entrega un beneficio, una comisión del crédito entregado como ejemplo un 25% de lo que la fondeadores otorgo a los créditos. Esta comisión debe ser usada en mejoras de RPE, como ejemplo otorgar a sus funcionarios becas de estudio. Esto motiva a las organizaciones a comprometerse en la RSE ya que mantienen sus valores y principios cooperativos.

Capítulo 3: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a la investigación que se realizó en la COAC San Francisco de Asís se ha llegado a las siguientes conclusiones

La responsabilidad social en la Cooperativa San Francisco de Asís es un paso clave para reforzar su dedicación al crecimiento sostenible y la calidad de vida de sus grupos de interés. Mediante el análisis y la creación de estrategias específicas, se ha puesto de manifiesto la relevancia de integrar la RSE como un eje central dentro de la institución, generando efectos positivos tanto a nivel interno como externo.

La presente investigación permitirá desarrollar un plan de mejora en responsabilidad social para la COAC San Francisco de Asís, alineado con su misión, visión y valores institucionales. A lo largo del estudio, se han identificado áreas clave en las que la cooperativa puede fortalecer su compromiso con la comunidad, el medioambiente y sus grupos de interés, promoviendo un modelo de gestión más sostenible. El plan de mejora propuesto se estructura en torno a tres dimensiones principales: social, ambiental y económica.

En la dimensión social, se han diseñado estrategias que fomentan la inclusión financiera, el apoyo a emprendimientos locales y la educación financiera, fortaleciendo así la cohesión social y el bienestar de la comunidad. En el ámbito ambiental, se han planteado acciones para reducir el impacto ecológico de las operaciones de la COAC, promoviendo prácticas sostenibles y el uso eficiente de los recursos. Finalmente, en el aspecto económico, se ha considerado la importancia de generar valor compartido, garantizando la sostenibilidad financiera de la institución mientras se impulsa el desarrollo de los sectores más vulnerables.

Para la mejor en RSE a requiere el compromiso de la alta dirección y la participación activa de todos los colaboradores. Es fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las iniciativas implementadas y realizar ajustes

cuando sea necesario. Así mismo, la integración de alianzas estratégicas con organismos gubernamentales, y otras instituciones del sector solidario puede potenciar los efectos positivos de las acciones propuestas.

En conclusión, el plan de mejora en responsabilidad social para la Cooperativa San Francisco de Asís representa una oportunidad para fortalecer su impacto en la sociedad y consolidarse como una entidad referente en el sector financiero cooperativo. La adopción de prácticas responsables no solo beneficia a la cooperativa, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera.

La situación actual de la responsabilidad social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís ha permitido profundizar en el grado de compromiso y las acciones que la institución ha desarrollado en este ámbito. A través del análisis de diversas dimensiones, se han identificado fortalezas, oportunidades de mejora y desafíos que la cooperativa enfrenta en su camino hacia una gestión más sostenible y socialmente responsable. Uno de los hallazgos más relevantes ha sido el reconocimiento de la responsabilidad social como un componente esencial dentro de la filosofía cooperativa, lo que indica que la institución ha asumido compromisos en beneficio de sus socios, colaboradores y grupos de interés en general.

Sin embargo, se ha observado que, aunque existen iniciativas enfocadas en la inclusión financiera, la educación financiera y el apoyo a sectores vulnerables, es necesario fortalecer la planificación estratégica en esta área para asegurar una mayor coherencia y sostenibilidad en sus acciones.

Desde la perspectiva ambiental, se ha notado que la cooperativa ha implementado algunas prácticas para reducir su impacto ecológico, como el uso de tecnologías digitales para disminuir el consumo de papel. No obstante, todavía hay oportunidades para ampliar sus políticas de sostenibilidad, integrando iniciativas más estructuradas en eficiencia energética, gestión de residuos y promoción de una cultura ambiental tanto interna como externamente.

En cuanto a la dimensión económica, se ha identificado que la cooperativa desempeña un papel crucial en el desarrollo local al ofrecer servicios financieros accesibles y adaptados a las necesidades de sus socios. Sin embargo, es fundamental que estas acciones se complementen con estrategias de responsabilidad social más sólidas, que no solo aseguren la estabilidad financiera de la institución, sino que también fomenten el bienestar integral de la comunidad.

La evaluación de la percepción de los diferentes grupos de interés ha puesto de manifiesto la necesidad de mejorar la comunicación y la divulgación de las acciones de RSE. Muchos socios y clientes de la cooperativa no están al tanto de los programas que se están llevando a cabo, lo que representa una oportunidad para fortalecer la transparencia y la relación con la comunidad a través de la implementación de canales de información más accesible y efectiva.

El concepto de RSE ha sido fundamental en el diseño de este plan. La viabilidad del plan se basa en su enfoque integral, que busca equilibrar el cumplimiento normativo con la generación de beneficios tanto para la cooperativa como para la comunidad en la que opera. Su implementación no solo mejorará la eficiencia operativa y la confianza de los socios, sino que también contribuirá a fortalecer la imagen institucional, destacándose como una organización comprometida con el bienestar.

1.9 RECOMENDACIONES

Al organismo de control SEPS apoyar más a las COAC que tengan falencias en el tema para que su impacto sea mayor y nos veamos beneficiados todos a nivel general.

A las Cooperativas compartir su conocimiento para poder general el impacto que se necesita, y ser un buen ejemplo para el resto de cooperativas.

A los futuros estudiantes que tengan interés en el proyecto dispongan la información detallada en el documento para realizar las debidas comparaciones, se realice un número mayor de entrevistas para que obtengan mayor información de tema y el resultado sea más óptimo.

2 BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

ALIANZA DEL VALLE . (2023). *MEMORIAS INSTITUCIONALES* . Obtenido de

<https://www.alianzadelvalle.fin.ec/wp-content/uploads/2024/09/memoria-2023.pdf>

ANDALUCIA, C. (s.f.). *COAC ANDALUCIA*. Obtenido de <https://andalucia.fin.ec/responsabilidad-social.php>

Asis, C. d. (Diciembre de 2024). Plan de Mejora en RPS para la COAC San Francisco de Asis. (L. Santos, Entrevistador)

ASIS, C. S. (2023). *COAC SAN FRANCISCO DE ASIS*. Obtenido de <https://www.asis.fin.ec/wp-content/uploads/2022/02/memoria-institucional-2023.pdf>

ASIS, C. S. (2024). *BALANCE SOCIAL* . QUITO.

ASIS, C. S. (2024). *COAC SAN FRANCISCO DE ASIS*. Obtenido de

<https://www.asis.fin.ec/conocenos/>

Asis, C. S. (Enero de 2025). *COAC San Francisco de Asis*. Obtenido de COAC San Francisco de

Asis: <https://www.asis.fin.ec/conocenos/>

ATUNTAQUI, C. D. (s.f.). *COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ATUNTAQUI*. Obtenido de

<https://www.atuntaqui.fin.ec/index.php/actividades-responsabilidad-social>

CECILIA, C. B. (2019). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COAC "CHUCHUQUI"*. IBARRA OTAVALO:

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL PUCE.

COAC ALIANZA DEL VALLE . (s.f.). *COAC ALIANZA DEL VALLE* . Obtenido de MEMORIAS 2023 :

<https://www.alianzadelvalle.fin.ec/wp-content/uploads/2024/09/memoria-2023.pdf>

COAC COOPROGRESO. (2023). *MEMORIA INSTITUCIONAL*. Obtenido de

<https://www.cooprogreso.fin.ec/institucional/descargas>

- COMMISSION, E. (2011). *UNION EUROPEA*. Obtenido de https://single-market-economy.ec.europa.eu/industry/sustainability/corporate-sustainability-and-responsibility_en?prefLang=es
- COOPROGRESO. (2023). *MEMORIAS 2023*. Obtenido de MEMORIAS 2023: <https://cooprogresosostenibilidad.com/publication/fafe6448/mobile/>
- COPROGRESO, C. D. (s.f.). *COAC COPROGRESO*. Obtenido de COAC COPROGRESO: <https://www.cooprogreso.fin.ec/Portals/0/Documentos/responsabilidad-social/manual-de-responsabilidad-2020.pdf?ver=2021-10-12-162525-160>
- Correa Jaramillo, J. G. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Obtenido de *Semestre económico*, 10(20), 87-102.: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0120-63462007000200006&script=sci_arttext
- EKOS. (1 de OCTUBRE de 2012). *EKOS*. Obtenido de <https://ekosnegocios.com/articulo/responsabilidad-social-en-ecuador>
- EL SALINERITO. (s.f.). *EL SALINERITO*. Obtenido de EL SALINERITO: <https://salinerito.com/>
- ESCUELA DE UNIDAD EDITORIAL. (s.f.). *ESCUELA DE UNIDAD EDITORIAL*. Obtenido de <https://www.escuelaunidadeditorial.es/blog/marketing-y-comunicacion/que-es-la-sostenibilidad-social-y-como-lograrla#:~:text=La%20sostenibilidad%20social%20es%20un,a%20oportunidades%20y%20derechos%20b%C3%A1sicos.>
- FRANCISCO BARROSO TANOIRA. (SEP-DIC de 2008). *La responsabilidad social empresarial*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005#:~:text=La%20RSE%20es%20la%20contribuci%C3%B3n,dimensiones%20econ%C3%B3mica%2C%20social%20y%20ambiental

Gaona, S., & Matabay, R. (2017). *Impacto de las Compras Públicas en las Asociaciones de Producción Textil de la Economía Popular y Solidaria en la Ciudad de Quito, en el Periodo 2014-2016*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/10828/1/T-UCE-0005-100-2017.pdf>

GERMÁN GRANDA, R. T. (s.f.). *LA GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES*. Obtenido de <https://www.eoi.es/sites/default/files/savia/documents/componente75608.pdf>

Gilli, J. J. (2005). *Responsabilidad social. Revista Científica Visión De Futuro*. Obtenido de Responsabilidad social. Revista Científica Visión De Futuro: <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/680>

González, R. A. (Noviembre de 2021). *SEPS*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Elementos-claves-e-importancia-del-Balance-Social-Cooperativo-DGRV.pdf>

HERRERA, A. (2010). *Responsabilidad social: Eje de la transformación de la universidad en la era de la globalización*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/373/37316228004.pdf>

IEB SCHOOL. (s.f.). *IEB SCHOOL*. Obtenido de IEB SCHOOL: <https://www.iebschool.com/blog/stakeholders-quienes-son-digital-business/#:~:text=En%20el%20mundo%20de%20los,los%20gobiernos%20y%20las%20comunidades.>

International Organization for Standardization. (2008). *ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:en>

JUNTA DE POLITICA Y REGULACION FINANCIERA . (2022). *Resolución No. JPRF-F-2022-048*. QUITO.

- Ley de Economía Popular y Solidaria*. (2012). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Reglamento-General-de-la-Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- LINKTIC. (2024). *LINKTIC*. Obtenido de <https://linktic.com/blog/que-papel-jugara-en-el-futuro-empresarial-del-pais/#:~:text=La%20RSE%20tiene%20la%20finalidad,la%20falta%20de%20estos%20objetivos>.
- LIZET ALDANA, P. M. (2016). *UNIVERSIDAD COOPERTAIVA DE COLOMBIA*. Obtenido de FACULTAD DE CANTADURIA PUBLICA : <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/31ea704c-8872-4d31-a896-26318c9fb487/content>
- NORMA ISO. (2010). *Online Browsing Platform (OBP)*. Obtenido de Online Browsing Platform (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- PLAZA, E. (2024). Balance General . COAC SAN FRANCISCO DE ASIS .
- PUCE. (s.f.). *REPOSITORIO NACIONAL PUCE*. Obtenido de REPOSITORIO NACIONAL PUCE: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/28ec8b49-ef2b-428a-aede-4d42ab740fa8>
- RIOFRIO, A. M. (2023). *La responsabilidad social en el Ecuador*. Guayaquil: Fernando Espinoza Fuentes .
- RUTH JIMENEZ, M. O. (2010). *“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. LOJA: UNIVERSIDAD DE LOJA.
- SEPS. (2023). *INSTRUCTIVO PARA EL FORMULARIO DE BALANCE SOCIAL* . QUITO.
- SEPS. (s.f.). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ORGANOS DE CONTRO DE LAS COOPERATIVAS*. Obtenido

de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Procedimientos-para-Cooperativas-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf

TELOS. (06 de MAYO de 2019). *REALYC ORG*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/993/99360575016/html/>

TRUJILLO, A. A. (2013). *Propuesta de Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX*. CUENCA: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA.

Unidas, N. (s.f.). *Programa de Naciones Unidas* . Obtenido de

<https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>

Valdivieso, A., Siluk, C., & Michelin, C. (2022). Análisis Prospectivo Estratégico del Sector Textil Productivo Ecuatoriano para Incrementar la Competitividad en las Exportaciones.

SIGMA, 13. doi:<https://doi.org/10.24133/sigma.v9i02.2827>

3 ANEXOS

Entrevista para el Plan de mejora en gestión de responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís de la ciudad de Quito

Para la selección de la muestra se consideró a los empleados clave, presidenta del Consejo de Vigilancia, jefe de Marketing, Asistente de Marketing y jefe de Talento Humano.

Este Plan de mejora en gestión de responsabilidad social se va a elaborar para fortalecer la relación con las y los socios, personal y la comunidad, para afianzar la confianza y el compromiso con el desarrollo comunitario y social.

Fomentar prácticas que respeten el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia en los procesos y fomentar la equidad e igualdad de género.

Mejorar la reputación de la Cooperativa atrayendo nuevas socias y socios que valoren el impacto social y ambiental para su crecimiento a futuro de la Institución.

1. ¿Conoce qué es la responsabilidad social empresarial? SI /NO
2. ¿Cómo se define la Misión de la Cooperativa y qué papel juega la responsabilidad social dentro de ella?
3. ¿Qué medidas o iniciativas ha implementado la Cooperativa hasta el momento en términos de responsabilidad social?
4. ¿Cómo involucra la Cooperativa a sus miembros (funcionarios) en las decisiones relacionadas con su responsabilidad social?
5. ¿Cuáles cree que son los principales retos que enfrenta la Cooperativa en cuanto a responsabilidad social?
6. ¿Cómo evalúa el impacto actual de las iniciativas sociales de la Cooperativa?

7. ¿Existen algunos desafíos o barreras económicas que dificulten la implementación de un plan de responsabilidad social?
8. ¿Cómo percibe la comunidad local las iniciativas de responsabilidad social de la Cooperativa?
9. ¿La Cooperativa ha establecido alianzas con otras organizaciones para fortalecer su impacto social? Si es así, ¿cuáles son?
10. ¿Qué tipo de proyectos o acciones sociales considera más relevantes para la comunidad en este momento?
11. ¿Qué cambios o nuevas iniciativas de responsabilidad social le gustaría implementar en la Cooperativa en el futuro cercano?
12. ¿Qué alianzas o recursos externos cree que serían útiles para mejorar las prácticas de responsabilidad social de la Cooperativa?
13. ¿Cuál es su visión a largo plazo para la Cooperativa en términos de sostenibilidad social y ambiental?
14. Si tuviera que definir una prioridad clave para mejorar la responsabilidad social de la Cooperativa, ¿cuál sería?