



POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-37-No.696-2017

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y TECNOLÓGICAS
AVANZADAS

TEMA:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO
OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN

AUTOR:

CLAUDIA ALEXADRA TAPIA MOGROVEJO

DIRECTOR:

CESAR ENRIQUE VASQUEZ VASQUEZ

CUENCA - ECUADOR
2020

Autor/a:



Claudia Alexandra Tapia Mogrovejo

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención en Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

cali_tapia_16@yahoo.es

Dirigido por:



Cesar Enrique Vásquez Vásquez

Economista

Diploma superior en Gerencia de Marketing

Magister en Administración de Empresas

cvasquez@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2020 Universidad Politécnica Salesiana.

CUENCA – ECUADOR – SUDAMÉRICA

TAPIA MOGROVEJO CLAUDIA A.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO OPORTUNIDAD DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN

RESUMEN

La presente propuesta metodológica busca desarrollar un modelo de mejora a la gestión de la Responsabilidad Social dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, basado en el análisis de la situación actual de la institución en materia social y medioambiental y la percepción que tiene la sociedad en sus zonas de influencia, y base a este estudio diseñar un modelo de gestión mediante la modificación de sus reglamentos internos para que estos guarden relación con los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial, y establecer un conjunto de indicadores para la medición del desempeño en el ámbito social, esto con la finalidad que la sociedad tenga una visión positiva de la institución en el aspecto social y medioambiental, y sea la base para el crecimiento y evolución de la Cooperativa en conjunto con la sociedad.

La propuesta inicia determinando la problemática y sus antecedentes, determinar los objetivos que se pretende alcanzar y los principales resultados a obtener. Con la finalidad de disponer de una fundamentación teórica de los principales temas que aborda el diseño de un modelo de gestión de la responsabilidad social en el ámbito cooperativista dentro del territorio ecuatoriano, se realiza una revisión bibliográfica de conceptos, normas, reglamentos, leyes y más aspectos relevantes. Y, se realiza un estudio de las técnicas, propuestas y trabajos similares realizados por diversos autores analizando los resultados obtenidos como base para la estructuración de la presente propuesta.

Luego se establecen los instrumentos mediante los cuales se va a obtener la información de la Cooperativa interna y externamente, para en base a esto obtener una visión global de la institución que permita establecer el diseño del modelo de gestión adecuado ajustado a realidad institucional, zonal y de su planificación estratégica, y brindar los indicadores mediante los cuales la Cooperativa podrá realizar un seguimiento adecuado a su gestión.

Para finalmente entregar las conclusiones y recomendaciones en base a la experiencia adquirida en el diseño del modelo de gestión de la Cooperativa en el aspecto de la responsabilidad social.

Palabras clave: RSE, cooperativismo, indicadores de responsabilidad social, Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, ISO26000, PEI.

ABSTRACT

This methodological proposal was performed to develop a model to improve the management of Social Responsibility in the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", based on the analysis of the institution current social and environmental situation and the perception of the influence society, and based on this study, design a management model by modifying internal regulations related to the fundamental principles of corporate social responsibility, and establish a set of indicators for the performance measurement in the social sphere, this with the aim that society has a positive vision of the institution in the social and environmental aspect, and is the basis for the growth and evolution of the Cooperative in conjunction with society.

The proposal begins by determining the problem and its antecedents, determining the objectives to be achieved and the main results to be obtained. In order to have a theoretical foundation of the main issues to design a management model of social responsibility in the cooperative field in the Ecuadorian territory, a bibliographic review of concepts, rules, regulations, laws and more related topics. Then a study of the techniques, proposals and similar works of various authors, analyzing the results obtained as a basis for the structuring of this proposal.

Then, selecting the instruments through the information of the Cooperative will be obtained internally and externally, in order to obtain a global vision of the institution, based on this establishing the design of the appropriate management model adjusted to institutional, zonal and regional reality, strategic planning, and provide the indicators by which the cooperative will be able to adequate monitoring of its management.

Finally, establish the conclusions and recommendations based on the experience acquired in the design of the management model of the Cooperative in the aspect of social responsibility.

Keywords: RSE, corporativism, social responsibility indicators, Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", ISO26000, PEI.

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN 1**
 - 1.1. Situación problemática: Antecedentes 2**
 - 1.2. Formulación del problema 8**
 - 1.3. Justificación teórica 8**
 - 1.4. Justificación práctica 11**
 - 1.5. Objetivos 13**
 - Objetivo General 13*
 - Objetivos específicos 13*
 - 1.6. Principales resultados 13**
- 2. MARCO TEÓRICO 14**
 - 2.1. Marco Conceptual 14**
 - Responsabilidad social 15*
 - Responsabilidad Social Empresarial 18*
 - El Cooperativismo 22*
 - Responsabilidad social cooperativista 26*
 - Balance Social Cooperativo 27*
 - Contabilidad social 28*
 - Planificación estratégica institucional 29*
 - LOEPS y SEPS 30*
 - Normas de referencia para la gestión de la responsabilidad social empresarial 32*
 - 2.2. Bases teóricas 37**
 - Antecedentes de la responsabilidad social empresarial 37*
 - La responsabilidad en el Ecuador y su situación actual 40*
 - Relevancia de la responsabilidad social empresarial en el ámbito cooperativista 43*

<i>Principios de la responsabilidad social según la norma ISO26000</i>	46
<i>Materias de la responsabilidad social según norma ISO26000</i>	52
<i>Stakeholders de la organización</i>	61
<i>Marco Legal y organismos de control</i>	65
<i>Indicadores de la gestión de la responsabilidad social</i>	68
2.3. Análisis crítico de las diferentes metodologías existentes relacionadas al problema	72
8. METODOLOGÍA	78
3.1. Unidad de análisis	78
3.2. Población	78
3.3. Tamaño de la muestra	80
3.4. Métodos a emplear	82
3.5. Identificación de las necesidades de información	82
<i>Fuentes primarias</i>	82
<i>Fuentes secundarias</i>	83
<i>Técnicas de recolección de datos</i>	83
3.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información	84
9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	84
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	84
<i>Análisis del modelo de gestión vigente de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito “Señor de Girón”, con respecto a la responsabilidad social.</i>	84
4.2. Propuesta metodológica	128
4.3. Premisas o supuestos	147
4.4. Objetivo de la propuesta metodológica	149
4.5. Objeto de la propuesta	149
4.6. Responsables de la implementación y control	150

4.7. Fases para su puesta en práctica.....	151
4.8. Indicadores de evaluación.....	155
5. CONCLUSIONES.....	163
6. RECOMENDACIONES.....	164
7. AGRADECIMIENTOS.....	165
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	166
9. ANEXOS.....	172
ANEXO A.....	172
ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL.....	172
ANEXO B.....	178
ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES.....	178
ANEXO C.....	181
ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS.....	181
ANEXO D.....	183
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES.....	183
ANEXO E.....	186
GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS.....	186
ANEXO E.....	237
RESPALDO DE ENVÍO ENCUESTAS A SOCIOS.....	237

Lista de tablas

Tabla 1 Elementos de la RSE.....	20
Tabla 2: Segmentación de las cooperativas de acuerdo a la SEPS.....	65
Tabla 3 Dimensiones Balance Social.....	67
Tabla 4 Indicadores Ethos COAC Ecuador.....	69
Tabla 5 Indicadores de Responsabilidad Social	71
Tabla 6 Distribución de socios por Oficina.....	85
Tabla 7 Estructura organizacional COACSG.....	87
Tabla 8 Productos y servicios de la COACSG.....	92
Tabla 9 Destino de créditos otorgados 2016 - 2019	98
Tabla 10 Evolución financiera COACSG	98
Tabla 11 Porcentajes crecimiento económico COACSG.....	99
Tabla 12 Mapeo PEI - Materias ISO 26000.....	105
Tabla 13 Tabulación encuesta dirigida a socios	108
Tabla 14 Tabulación encuesta dirigida a colaboradores	110
Tabla 15 Tabulación encuesta dirigida a jefes departamentales.....	112
Tabla 16 Tabulación encuesta dirigida a Gerencia General.....	118
<i>Tabla 17 Fortalezas COACSG.....</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 18 Debilidades COASG</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 19 Oportunidades COACSG</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 20 Amenazas COACSG.....</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 21 Matriz FODA, determinación de actividades.....</i>	<i>126</i>
Tabla 22 Identificación de partes interesadas.....	139
Tabla 23 Compromiso con las partes interesadas.....	140
Tabla 24 Matriz de comunicación	144

Tabla 25 Documentación por materias fundamentales	145
Tabla 26 Materias fundamentales y sus componentes	148
Tabla 27 Responsables de la implementación y control	150
Tabla 28 Responsables de mantener el modelo de gestión	150
Tabla 29 Variables primer principio	155
Tabla 30 Indicadores primer principio	156
Tabla 31 Variables segundo principio	157
Tabla 32 Indicadores segundo principio	158
Tabla 33 Variables tercer principio	158
Tabla 34 Indicadores tercer principio	159
Tabla 35 Variables cuarto principio	159
Tabla 36 Indicadores cuarto principio	159
Tabla 37 Variables quinto principio	160
Tabla 38 Indicadores quinto principio	160
Tabla 39 Variables sexto principio	161
Tabla 40 Indicadores sexto principio	161
Tabla 41 Variables séptimo principio	162
Tabla 42 Indicador séptimo principio	162
Tabla 43 Encuesta dirigida a la Gerencia General	172
Tabla 44 Encuestas dirigida a Colaboradores	178
Tabla 45 Encuesta dirigida a Socios	181
Tabla 46 Encuesta dirigida a Jefes Departamentales	183

Listado de figuras

Ilustración 1 Organigrama COACSG	89
Ilustración 2 Tendencia encuesta a socios y colaboradores	109
Ilustración 3 Tendencia encuesta colaboradores	114
Ilustración 4 Tendencia encuesta Jefe Departamentales	115
Ilustración 5 Encuesta socios pregunta 1	186
Ilustración 6 Encuesta socios pregunta 2	186
Ilustración 7 Encuesta socios pregunta 3	187
Ilustración 8 Encuesta socios pregunta 4	187
Ilustración 9 Encuesta socios pregunta 5	188
Ilustración 10 Encuesta socios pregunta 6	188
Ilustración 11 Encuesta socios pregunta 7	189
Ilustración 12 Encuesta socios pregunta 8	189
Ilustración 13 Encuesta socios pregunta 9	190
Ilustración 14 Encuesta socios pregunta 10	190
Ilustración 15 Encuesta socios pregunta 11	191
Ilustración 16 Encuesta socios pregunta 12	191
Ilustración 17 Encuesta socios pregunta 13	192
Ilustración 18 Encuesta socios pregunta 14	192
Ilustración 19 Encuesta socios pregunta 15	193
Ilustración 20 Encuesta socios pregunta 16	193
Ilustración 21 Encuesta socios pregunta 17	194
Ilustración 22 Encuesta colaboradores pregunta 1	194
Ilustración 23 Encuesta colaboradores pregunta 2	195
Ilustración 24 Encuesta colaboradores pregunta 3	195

Ilustración 25 Encuesta colaboradores pregunta 4	196
Ilustración 26 Encuesta colaboradores pregunta 5	196
Ilustración 27 Encuesta colaboradores pregunta 6	197
Ilustración 28 Encuesta colaboradores pregunta 7	197
Ilustración 29 Encuesta colaboradores pregunta 8	198
Ilustración 30 Encuesta colaboradores pregunta 9	198
Ilustración 31 Encuesta colaboradores pregunta 10.....	199
Ilustración 32 Encuesta colaboradores pregunta 11.....	199
Ilustración 33 Encuesta colaboradores pregunta 12.....	200
Ilustración 34 Encuesta colaboradores pregunta 13.....	200
Ilustración 35 Encuesta colaboradores pregunta 14.....	201
Ilustración 36 Encuesta colaboradores pregunta 15.....	201
Ilustración 37 Encuesta colaboradores pregunta 16.....	202
Ilustración 38 Encuesta colaboradores pregunta 17.....	202
Ilustración 39 Encuesta colaboradores pregunta 18.....	203
Ilustración 40 Encuesta colaboradores pregunta 19.....	203
Ilustración 41 Encuesta colaboradores pregunta 20.....	204
Ilustración 42 Encuesta colaboradores pregunta 21.....	204
Ilustración 43 Encuesta colaboradores pregunta 22.....	205
Ilustración 44 Encuesta colaboradores pregunta 23.....	205
Ilustración 45 Encuesta colaboradores pregunta 24.....	206
Ilustración 46 Encuesta colaboradores pregunta 25.....	206
Ilustración 47 Encuesta colaboradores pregunta 26.....	207
Ilustración 48 Encuesta J. Departamentales pregunta 1	207
Ilustración 49 Encuesta J. Departamentales pregunta 2.....	208

Ilustración 50 Encuesta J. Departamentales pregunta 3.....	208
Ilustración 51 Encuesta J. Departamentales pregunta 4.....	209
Ilustración 52 Encuesta J. Departamentales pregunta 5.....	209
Ilustración 53 Encuesta J. Departamentales pregunta 6.....	210
Ilustración 54 Encuesta J. Departamentales pregunta 7.....	210
Ilustración 55 Encuesta J. Departamentales pregunta 8.....	211
Ilustración 56 Encuesta J. Departamentales pregunta 9.....	211
Ilustración 57 Encuesta J. Departamentales pregunta 10.....	212
Ilustración 58 Encuesta J. Departamentales pregunta 11.....	212
Ilustración 59 Encuesta J. Departamentales pregunta 12.....	213
Ilustración 60 Encuesta J. Departamentales pregunta 13.....	213
Ilustración 61 Encuesta J. Departamentales pregunta 14.....	214
Ilustración 62 Encuesta J. Departamentales pregunta 15.....	214
Ilustración 63 Encuesta J. Departamentales pregunta 16.....	215
Ilustración 64 Encuesta J. Departamentales pregunta 17.....	215
Ilustración 65 Encuesta GG Gobernanza pregunta 1.....	216
Ilustración 66 Encuesta GG Gobernanza pregunta 2.....	216
Ilustración 67 Encuesta GG Gobernanza pregunta 3.....	217
Ilustración 68 Encuesta GG Gobernanza pregunta 4.....	217
Ilustración 69 Encuesta GG Gobernanza pregunta 5.....	218
Ilustración 70 Encuesta GG Gobernanza pregunta 6.....	218
Ilustración 71 Encuesta GG Gobernanza pregunta 7.....	219
Ilustración 72 Encuesta GG Gobernanza pregunta 8.....	219
Ilustración 73 Encuesta GG Gobernanza pregunta 9.....	220
Ilustración 74 Encuesta GG Gobernanza pregunta 10.....	220

Ilustración 75 Encuesta GG Gobernanza pregunta 11	221
Ilustración 76 Encuesta GG Gobernanza pregunta 12	221
Ilustración 77 Encuesta GG Gobernanza pregunta 13	222
Ilustración 78 Encuesta GG Gobernanza pregunta 14	222
Ilustración 79 Encuesta GG Gobernanza pregunta 15	223
Ilustración 80 Encuesta GG Gobernanza pregunta 16	223
Ilustración 81 Encuesta GG Gobernanza pregunta 17	224
Ilustración 82 Encuesta GG Gobernanza pregunta 18	224
Ilustración 83 Encuesta GG R. Laborales pregunta 1	225
Ilustración 84 Encuesta GG R. Laborales pregunta 2	225
Ilustración 85 Encuesta GG R. Laborales pregunta 3	226
Ilustración 86 Encuesta GG R. Laborales pregunta 4	226
Ilustración 87 Encuesta GG R. Laborales pregunta 5	227
Ilustración 88 Encuesta GG R. Laborales pregunta 6	227
Ilustración 89 Encuesta GG R. Laborales pregunta 7	228
Ilustración 90 Encuesta GG R. Laborales pregunta 8	228
Ilustración 91 Encuesta GG Medioambiente pregunta 1	229
Ilustración 92 Encuesta GG Medioambiente pregunta 2	229
Ilustración 93 Encuesta GG Medioambiente pregunta 3	230
Ilustración 94 Encuesta GG Medioambiente pregunta 4	230
Ilustración 95 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 1	231
Ilustración 96 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 2	231
Ilustración 97 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 3	232
Ilustración 98 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 1	232
Ilustración 99 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 2	233

Ilustración 100 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 3	233
Ilustración 101 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 4	234
Ilustración 102 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 5	234
Ilustración 103 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 6	235
Ilustración 104 Encuesta GG Participación Activa pregunta 1	235
Ilustración 105 Encuesta GG Participación Activa pregunta 2	236
Ilustración 106 Evidencia 1 encuesta socios	237
Ilustración 107 Evidencia 2 encuesta socios	237
Ilustración 108 Evidencia 3 encuesta socios	238
Ilustración 109 Evidencia 4 encuesta socios	238

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca generar una propuesta de inclusión de los principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro del modelo de gestión que actualmente rige a las actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, logrando de esta manera que la institución haga de la RSE un eje fundamental de su desarrollo para servir a la sociedad y alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

Para el desarrollo de la investigación, en el primer capítulo se va a realizar un análisis de los antecedentes que llevaron a determinar una problemática existente dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” que, en varios pasajes de la presente investigación se la llamará simplemente por sus siglas COACSG; y como se pretende brindar un herramienta a la institución para que los pueda solventar, justificando de manera teórica y práctica la elección del caso investigativo, se plantearan el objetivo general y específicos, y los principales resultados que se pretenden obtener.

Posteriormente, en la fundamentación o marco teórico, se va a abordar de una manera amplia los diversos conceptos de términos, metodologías, buenas prácticas y otros que son considerados como elementos básicos y herramientas fundamentales para generar el conocimiento necesario para abordar la responsabilidad social a profundidad y aplicar estos conocimientos en pro del mejoramiento de la gestión de la COACSG, y llegar a poseer un pensamiento crítico acerca de las metodologías existentes y como se acoplan al modelo de negocios que aplica la institución.

Una vez conocidas y estudiadas las diferentes metodologías existentes, y el modelo de negocio actual de la COACSG que está establecido en la planificación estratégica; se procederá a determinar la metodología puntual mediante la cual se va a materializar los objetivos general y específicos a alcanzar, la selección de la población y el tamaño de la muestra objeto de la recolección de la información base para la investigación, los métodos a emplear, las necesidades de la información, las técnicas de recolección de datos y finalmente las herramientas que se utilizan para la tabulación e interpretación de información.

Luego, se mostrarán y discutirán los resultados obtenidos, en base a la propuesta metodológica de gestión con base en la responsabilidad social en la COACSG, el cumplimiento o no de los objetivos iniciales planteados, y la manera que se plantea que estos sean alcanzados mediante la determinación y

establecimiento de las fases de implantación de la metodología y los indicadores que permitirán llevar una gestión medible y auditable de tal manera se asegure la generación de una propuesta útil y administrable por los organismos pertinentes de la institución.

Finalmente, se expondrán las conclusiones que resultan del proceso investigativo y se emitirán las recomendaciones que podrán ser acogidas a fin de generar un modelo de responsabilidad social eficaz y ajustado a la sociedad local, y las oportunidades de mejora resultantes del proceso, de tal manera que la institución financiera genere valor hacia la sociedad que deposita su confianza.

1.1. Situación problemática: Antecedentes

El ser humano desde sus inicios, basó su misión de supervivencia en el establecimiento de sociedades para satisfacer sus necesidades primarias, y es desde estas etapas donde el vivir en sociedad le dio el carácter de “ser” predominante al hombre. Y una de las principales fuentes renovables de obtención de recursos fue la naturaleza transformada continuamente para el beneficio propio. Luego con el avance de las tecnologías y la innovación constante se hace aún más imprescindible la vida en sociedad, con la mutua cooperación que han logrado grandes avances como bien lo señalan los autores (Gongora-Escobar, Rodriguez-Salazar, & Zumárraga-Marroquín, 2017). Sin embargo, no siempre ha existido la reciprocidad entre las grandes organizaciones que vieron su surgimiento a lo largo del tiempo, hacia los componentes o estratos que son y fueron parte de su desarrollo es decir la sociedad.

Si bien la responsabilidad social como tal, según lo mencionan los autores (Wojtarowski Leal, Silva Rivera, Piñar Álvarez, Negrete Ramírez, & others, 2016), se empieza a mencionar en el libro “Border Social Responsibilities of the Bussinesman” de Howard R. Bowen allá por el año de 1953, donde los inicios de la RSE fueron denominados a los actos de filantropía que las organizaciones y/o empresas en los Estados Unidos de Norte América realizaban en beneficio de determinados sectores destinatarios, luego esto se fue extendiendo como práctica común a Europa y América Latina, e incluido dentro de los estatus organizacionales como buenas prácticas hacia la sociedad, y recién a partir del año de 1987 con las publicaciones del afamado informe Brundtland que incluye términos del desarrollo sustentable y estableció la urgencia que todas las organizaciones incluyan procesos de uso de los recursos naturales para atender las necesidades actuales de la población pero sin comprometer la atención de los requerimientos

futuros, es decir trabajar para que las sociedades actuales no comprometan el bienestar y el desarrollo de las futuras generaciones, y es esta filosofía la que se busca sea incluida en las prácticas comunes de todas las empresas.

Ya en la actualidad, las principales industrias incluyen dentro de sus políticas y prácticas comunes el otorgamiento de beneficios para la sociedad generalmente en sus zonas de influencia, esto como estrategias de afianzamiento de la credibilidad y aceptación de sus clientes, y que las vuelve más atractivas para clientes, empleados y accionistas, este tipo de iniciativas o colaboraciones son la base de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según el autor (Serrano, 2012). En las industrias actuales el tema de la RSE juega un papel fundamental como factor diferenciador de la competencia, logrando mejorar su productividad, manejar y optimizar costos, minimizando riesgos y brindando una clara oportunidad de ingresar hacia nuevos mercados y clientes, pues serán consideradas industrias con relaciones de confianza y ambientalmente amigables, logrando un desarrollo sustentable y en comunidad.

El mismo autor (Serrano, 2012), menciona además que las sociedades industriales de hoy ya no ven a la responsabilidad como temas meramente facultativos sino como algo de carácter obligatorio para con los miembros de la sociedad, pues los beneficios que ellos perciben influyen de manera significativa en su diario vivir. Dada esta coyuntura, las empresas deben procurar incluir dentro de su toma de decisiones, actividades que permitan o faculten el establecimiento de relaciones de confianza que permita manejar de mejor manera los posibles impactos económicos, sociales y sobre todo ambientales, aprovechando una oportunidad competitiva que brinda el mundo actual para desarrollarse económicamente brindando mayor beneficio para la sociedad.

En el ámbito local en nuestro país, la responsabilidad social ha tenido sus inicios desde finales del siglo XIX, sin embargo, los verdaderos avances se dan a partir del siglo XX, donde varias empresas multinacionales se establecen dentro del territorio ecuatoriano y con ellas traen sus prácticas de responsabilidad social ya bien fundamentadas y desarrolladas en el ámbito internacional.

Dentro de este ámbito, existen organizaciones que se han establecido en el Ecuador que tiene la finalidad de impulsar el establecimiento de la RSE dentro de las organizaciones en el país, con la visión de generar

una competencia interna digna y mejorar las oportunidades de incursionar dentro de los mercados internacionales que tienen una ventaja en cuando a lo social.

Una de estas organizaciones es Esquel, entidad sin fines de lucro fundada ya hace 29 años, y cuyo principal objetivo es “Crear nuevas formas de participación que favorezcan el buen gobierno, el dialogo y la búsqueda de acuerdos” (López López & Maila Castro, 2016), esto con el fin de lograr una sociedad democrática, solidaria y responsable. Si bien esta entidad se nutre de fondos internacionales y que ha sido relacionada con intervenciones políticas dentro del país, pero dentro del país ha tenido un importante aporte en la promoción del turismo sostenible, y se convirtió en una herramienta útil para las personas que mejoran sus capacidades productivas con un enfoque social, según lo mencionan los autores (López López & Maila Castro, 2016).

Otra organización en el país es el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) que en la actualidad está compuesta por 46 miembros entre empresas públicas, privadas, fundaciones e institutos de educación. Desde el año 2005 promueve el intercambio de experiencias e iniciativas de responsabilidad social, el objetivo es que las empresas generen un valor agregado hacia la sociedad, siendo socialmente responsables logrando alcanzar un grado más alto de justicia y sostenibilidad (Aguayo, 2017).

(Palacio Fierro, Mantilla Garcés, & Arias Flores, 2018) señala, qué dentro de las instituciones en el país se tiene al Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador (IRSE), que se trata de una empresa privada sin fines de lucro, que nace por el año 2005, cuya principal misión es orientar a las empresas a incluir buenas prácticas de responsabilidad social dentro sus respectivos modelos de negocio y promover un desarrollo ambientalmente responsable, esta institución integra a varias organizaciones que son consideradas como promotoras, entre las que se pueden mencionar a: Mutualista Pichincha, Pronaca, OCP Ecuador, General Motors, Telefónica Movistar, Nestle, Adelca, Maresa, Pacifcard, REPSOL, DINNERS, Microsoft entre los más importantes.

Así mismo (Villacís, n.d.) menciona, dentro de estas organizaciones se menciona de manera más notoria casos como ADELCA que nace en el año de 1963 orientada a la prestación de productos relacionados con la siderúrgica, su visión siempre orientada al servicio al cliente, esto le permite afianzarse dentro del economía ecuatoriana, uno de sus pilares fundamentales es la reinversión en beneficios hacia la sociedad,

y la implementación de nuevas tecnologías en sus procesos logrando ser amigable con el medio ambiente. Otra de las empresas es IKEA que para sus procesos de manufactura usa madera que es certificada, es decir que no pertenece a bosques nativos o de reservas protegidas, y genera también campañas para promover el reciclaje de muebles usados para ser empleados como materia prima para unos nuevos. Otro caso que se trae a acotación es EDESA que bajo un estudio y rediseño de sus productos que para el año 1994 bajo el consumo de agua en sus inodoros, obviamente en la actualidad esa característica fue mejorada mucho más, esto muestra que esta empresa hace grandes esfuerzos para ser ambientalmente amigable. Lo que es un indicativo claro que varias empresas a nivel nacional ya hace algunos años atrás incorporan ya actividades de responsabilidad social, buscando el beneficio hacia la sociedad.

En el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, estas instituciones por su naturaleza se deben a principios de responsabilidad social, así son reguladas ya por el año de 1937 para que estas se ajusten a los principios, luego ya para el año de 1961 ya existe un organismo denominado Dirección Nacional de Cooperativas que posteriormente para el año de 1979 se convirtió el Ministerio de Bienestar Social que ya poseían los principios que orientaban a estas instituciones a realizar actividades de responsabilidad social (González Beltrán, 2017).

Para el autor (Morales Noriega, 2018) quién señala que, la responsabilidad social dentro de las cooperativas tiene una amplia historia que se fundamenta en lo expuesto anteriormente que por naturaleza estas instituciones tiene un carácter social, así la primera cooperativa nace por el año 1879 denominada Sociedad de Artesanos Amantes al progreso, y partir de ellos son muchas más instituciones que aparecen dentro del territorio nacional que para el año de 1959 se llegan a contabilizar 61 y para el año 1969 ya son 480. Esto lleva a crear organismo para su control como los que ya fueron mencionados, y generar reformas como la creación de cooperativas campesinas que permite una mejor distribución de tierras de tal manera que se pueda generar un beneficio y aquí tuvieron un papel fundamental las cooperativas de ahorro y crédito. Un paso fundamental para el afianzamiento del sector cooperativista fue para el período de 1999 y 2000 donde estas instituciones eran reguladas por la superintendencia de bancos, y en este período se dio el nefasto feriado bancario que significó una de la peores crisis a nivel país, donde una gran cantidad de personas se vio obligada a abandonar el país, y en esta etapa varios bancos cerraron su operaciones pero ninguna cooperativa lo hizo, luego de pasado este período las persona confiaron sus recursos en

mayor cantidad a estas instituciones solidarias lo que las fortaleció, y por ende su papel dentro de proceso de responsabilidad social se vio también fortalecida.

Como se puede apreciar, la responsabilidad social dentro del país tuvo importantes avances, sin embargo, a partir del año 2008 la Constitución de la República del Ecuador, incluye dentro de sus artículos el denominado “Bien Común” o política del “Buen Vivir”, donde como bien mencionan los autores (Laínez, Nuñez, & Llanos, 2016) en su artículo, inicia el proyecto de la entonces llamada Revolución Ciudadana para tratar de establecer un estado ciudadano y pluricultural como alternativa al capitalismo de la producción, distribución y consumo, esta nueva forma del “Buen Vivir” se fundamenta en las buenas prácticas de la responsabilidad social y el compromiso ético para con la naturaleza y la sociedad. Y, a partir de este suceso fundamental, a nivel de país se han venido generando varias actividades; como fue la participación del estado en la generación de la ISO 26000, se estableció la Red Global del Pacto, el país fue sede del Primer foro de Responsabilidad Social con sede en la Ciudad de Quito y la participación en la “Primera cumbre mundial de Responsabilidad Social” y otras varias iniciativas locales tanto de las empresas del sector privado y público, tal como señala el autor (Barranco & Burbano, 2017).

En las empresas e instituciones ecuatorianas sean estas privadas o públicas, siguiendo una tendencia a nivel mundial y sobre todo de la región, considera como uno de los grandes paradigmas existentes que resulta difícil de superar, que es la superposición de lo económico a lo social, en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito del territorio ecuatoriano, su misma razón de ser nace de la necesidad de servir a las sociedades que comúnmente no tiene la cobertura de la banca privada por no cumplir con la solvencia que esta exige, lo que podría llevarnos a pensar que al ser de este carácter los temas sociales son plenamente cubiertos, sin embargo, muchas de las veces esto no es así, o lo es de manera básica, lo que genera una desviación del objetivo primordial del cooperativismo, pues estas instituciones también antepone sus necesidades económicas pues son parte de aparato productivo ecuatoriano y sus particularidades propias (Bayas & Vega, 2016).

Las cooperativas de ahorro y crédito como base de su razón de ser y creación, fundamentan sus actividades en el cumplimiento de objetivos sociales, o por lo menos así debería ser, pues como podremos apreciar en desarrollo de la presente investigación esto no siempre ocurre, y esto es principalmente a causa del desconocimiento de los principales roles que estas instituciones deben cumplir. El estado ecuatoriano

establece normativas y reglamentos como la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Monetario Financiero, donde los dirigentes y directivos de las referidas instituciones financieras no enmarcan su planificación hacia lo social y cooperativo, por un desconocimiento de la existencia y aplicación de metodologías que sistematicen y equilibren las prácticas sociales, económicas y medioambientales, donde no solo importa proteger los activos, pasivos y patrimonio de los socios y sino también fomentar su crecimiento que es necesario para que las instituciones garanticen su sostenibilidad en un lapso prologando de tiempo, según señalan en su artículo los autores (Bayas & Vega, 2016).

Se suma a esto la promulgación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) como bien traen a acotación los autores (Ortega--Pereira, Borja-Borja, Aguilar-Rodríguez, & Moreno-Cazar, 2018), que en su disposición segunda menciona que “Todas las organizaciones sujetas a esta ley incorporarán en sus informes de gestión el Balance Social, y acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales”. Y la entidad encargada de supervisar y regular esta actividad fue la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), a la que se rigen todas las instituciones financieras del territorio ecuatoriano. En estos mismos términos los autores (Maldonado, Aráuz, & Pinos, 2017) señalan, que desde la misma constitución del año 2008 la República del Ecuador en su Capítulo Cuarto, Artículo 283 señala, que su sistema económico es, “social y solidario” y reconoce al ser humano “como sujeto y fin”, y el Balance Social es denominado como “el nivel de cumplimiento tanto de los principios como de los objetivos sociales propuestos”, en este punto resulta de vital importancia la diferenciación entre la responsabilidad social y el Balance Social; donde el primer término se orienta a mostrar los resultados de la empresa en términos de crecimiento y beneficios sociales para la comunidad y medioambiente, mientras el segundo tiene la función de mostrar la gestión en términos de planificación, organización y evaluación el cumplimiento de objetivos establecidos y es presentado dentro del Balance Financiero.

Bajo las premisas aquí expuestas, y tomando como caso de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” (CAOCSG), que es una institución financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que, para el año 2019 se coloca en el segmento 2 de la clasificación de la SEPS superando los 20 millones de dólares en activos, con este cambio surgen mayores exigencias y necesidades requeridos por los organismos de control en específico la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) contenidos en la LOEPS, donde una de las más importantes es la inclusión

formal de estrategias y su materialización en actividades de la responsabilidad social en su zona de influencia que a la fecha son los cantones Girón (cabecera cantonal, parroquias de San Gerardo y la Asunción), Cuenca, San Fernando y Paute; pues si bien, la institución financiera realiza varias actividades que están enmarcadas en los conceptos y principios de responsabilidad social, no están documentadas de una manera formal y medible, y sobre todo no existen los procesos, procedimientos, actividades, metodologías o políticas que permitan realizar un seguimiento eficaz del cumplimiento, y a su vez las actividades realizadas no están alineadas a los objetivos estratégicos institucionales planteados para el período 2017 – 2021, reestructurado luego para el período 2020 – 2022, donde, de manera especial el Octavo Objetivo es “Responsabilidad social y apoyo a la comunidad”, que directamente se enmarca en el objetivo de la presente investigación pero este objetivo no dispone de su normativa interna que permita su materialización.

Entonces resulta de vital importancia para la COACSG la inclusión de herramientas formales que le permitan apalancar su crecimiento, teniendo como eje fundamental la responsabilidad social aplicados a la gestión de la Cooperativa; permitiendo encaminar las actividades y objetivos contenidos dentro la planeación estratégica de la institución para alinearse a los principios cooperativistas en conjunto y muestren el verdadero alcance e impacto que las acciones tienen hacia la población en las zonas de incidencia, y esto a su vez derivará en un Balance Social bajo la realidad de la Cooperativa, sus socios y clientes cumpliendo la disposición segunda de la LOEPS con un Balance Social de calidad y los beneficios implícitos.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” puede mejorar su modelo de gestión de responsabilidad social, y, lograr una mayor aceptación en la comunidad en sus zonas de influencia?

1.3. Justificación teórica

Las cooperativas de ahorro y crédito dentro del territorio ecuatoriano, formalmente son reconocidas por el estado a partir del año de 1937 donde se promulga la primera Ley de Cooperativas mediante decreto supremo N ° 10, del 10 de noviembre de aquel año, donde se busca conseguir una homogeneidad entre las cooperativas y el tipo de público que abarcan de manera especial los beneficios hacia la sociedad

campesina donde se brindaba un aval financiero a las actividades agrícolas. Sin embargo, está lejos de conseguir su objetivo principal de mejorar los niveles de vida de los campesinos, fue totalmente contradictorio pues las 159 organizaciones que se registraban hacia el año de 1948 estaban constituidas por personas de estatus social elevado, que pudieron incrementar aún más sus ingresos a costa del carácter social que se pretendía dar a estas instituciones. Posteriormente, para el año de 1966 se expide la Segunda Ley de Cooperativas como recomendación de la Organización Internacional del Trabajo con una orientación firme del estado de esa época para afianzar su compromiso de apoyo a las cooperativas, entre varios impulsos que se dio como liberación de impuestos para la importación de maquinaria agrícola y semillas, esto en favor de las organizaciones campesinas, aunque varias de estas iniciativas se estancaron por la falta de compromiso estatal con los involucrados en este proceso, esta ley tuvo varias actualizaciones en los años 1969, 1979 y 1992, donde se trató de potenciar el cooperativismo, pero con las malas administraciones políticas siempre se encontró con problemas para su aplicación y desarrollo, a pesar de esto el número de instituciones cooperativistas fue en aumento, como lo menciona (Da Ros, 2007).

Para el año de 1994 la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, promulgan la resolución que todas las instituciones incluidas las cooperativas de ahorro y crédito sean controladas por la Superintendencia de Bancos. Y, para el año 2008, con la promulgación de la nueva constitución, se menciona que el estado será Popular y Solidario, y tres años después (2011) se emite la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y en el 2012 el Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Popular y Solidario (LOEPS), quedando de esta manera derogados la Ley de Cooperativas vigente hasta la fecha, la supervisión para el cumplimiento de los reglamentos le correspondió a la entidad creada para este fin denominada Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto constituye el marco actual de aplicación y fundamentación para la existencia y operaciones de las entidades de economía popular y solidaria dentro del estado ecuatoriano, como bien lo señala (Oleas, 2016).

Según los autores (Durango Frías & others, 2019), en la actualidad el sistema financiero se compone del sector público, privado y popular y solidario, y a su vez el sector popular y solidario se compone por

cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y mutualistas.

El sistema financiero que se menciona y su regulación están definidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) que está sobre la LOEPS. En la referido COMYF, en su artículo 445 de su sección 2 que se refiere a las cooperativas de ahorro y crédito menciona que su naturaleza y objetivos es la realización de “Actividades de intermediación financiera y de *responsabilidad social*”, y este mismo artículo menciona que para aplicar la regulación se tomará los principios de “territorialidad, Balance Social, alternancia de gobierno y control democrático y social del sector popular y solidario” (Paredes, 2014).

El COMYF guarda concordancia con lo expuesto la LOEPS para evitar contraposiciones y se menciona que el artículo 445 de la COMYF guarda relación con el artículo 4 de la LOEPS, el cual menciona que las organizaciones que son reguladas por esta ley deben ceñirse a los principios de:

- “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 de las riquezas” (de Economía Popular & LOEPS, 2011).

(Constituyente, 2008) menciona que, a su vez el artículo 4 de la LOEPS, guarda concordancia con los artículos 11, 21 y 275 de la constitución de la República del Ecuador, donde se garantiza el respeto a los derechos y garantías a todo los ciudadanos, respeto a su identidad cultural y se hace un mayor énfasis en al artículo 275 donde la constitución menciona que se garantizará el “buen vivir o sumak kawsay” como un concepto del desarrollo sostenible, con equidad social y transparente que reúne las características de vivir en un estado de responsabilidad social.

De esta manera denotamos que desde la normativa jurídica que contempla los organismos de regulación de todo el sistema financiero nacional, mantiene un especial énfasis en lo concerniente a las cooperativas de ahorro y crédito, garantizando en cumplimiento de los principios cooperativistas y recalando la aplicación de la responsabilidad social dentro de las instituciones, y hasta llegar a la misma constitución vigente del país, donde recalca en varias ocasiones el carácter popular y solidario, y el apego a las prácticas de responsabilidad social, de esta manera se aprecia que tanto la COMYF, LOEPS y la Constitución de la República del Ecuador son vinculantes y guardan relación al carácter social que se pretende dar a las cooperativas de ahorro y crédito, esto fundamenta teóricamente el objetivo de que este tipo de instituciones mantengan un modelo de responsabilidad social adaptado a la realidad institucional propia.

1.4. Justificación práctica

La responsabilidad social empresarial, es una práctica que ha tomado mucha relevancia en la actualidad en los modelos de gestión de las empresas públicas y privadas a nivel internacional como dentro del territorio ecuatoriano, en el ámbito internacional estas prácticas tienen un nivel más elevado de aplicación por lo cual resulta un importante ejemplo que el país debería seguir, así las organizaciones experimentarán una mejora en la imagen y reputación empresarial, dado que son bien apreciadas por el mercado y sus consumidores como un ejemplo de una empresa socialmente responsable. No obstante, a la vista de los mandos gerenciales de varias organizaciones no solo nacionales, la inversión en prácticas de responsabilidad social puede representar un esfuerzo económico que no genera ingresos. Dentro de estas organizaciones también están incluidas las cooperativas de ahorro y crédito como una institución de carácter financiero, como es el caso de estudio de la presente propuesta metodológica, así tal y como bien menciona el autor (Ramos Leguisamo & others, 2013);

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, y basa su existencia en los 7 principios cooperativistas, estos principios son mencionados por el autor (Canalejo, 2005) y son listados a continuación:

- “Primer principio: Adhesión voluntaria y abierta.
- Segundo principio: Gestión o control democrático por parte de los socios.
- Tercer principio: Participación económica de los socios.

- Cuarto principio: Autonomía e independencia.
- Quinto principio: Educación, formación e información.
- Sexto principio: Cooperación entre cooperativas.
- Séptimo principio: Interés por la comunidad” (Canalejo, 2005).

La presente investigación permitirá validar que los principios anteriormente listados sean incluidos en el modelo de gestión de la Cooperativa, revistiendo especial relevancia el principio que fundamenta el “interés por la comunidad” que según los autores (Julia Igual & Gallego Sevilla , 2014) señalan como objetivo principal; “velar por los intereses de las comunidades teniendo como fin el desarrollo sostenible y cuidado del medio ambiente”, es decir este principio sugiere que las entidades financieras deben cumplir con actividades que se enmarquen dentro de la responsabilidad social en las comunidades donde la institución tiene incidencia.

En este mismo sentido, cumplir con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) que en su disposición segunda menciona que todas “las organizaciones sujetas a esta ley incorporarán en sus informes de gestión el Balance Social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales”, e irá un paso más allá para brindar a la institución una herramienta de gestión válida de su responsabilidad social más allá de simplemente cumplir el tema normativo del Balance Social, cuya aplicación correcta brindará los resultados esperados.

Bajo estas premisas, la inclusión de principios de responsabilidad social aplicados a la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, permitirá encaminar las actividades y objetivos contenidos dentro de la planeación estratégica de la Cooperativa para alinearse a los principios cooperativistas en conjunto, con mayor énfasis en el séptimo principio y generar indicadores bajo la realidad de la institución y muestren el verdadero alcance e impacto que las acciones tienen hacia la población en las zonas de incidencia de la Cooperativa, y esto a su vez derivará en un Balance Social bajo la realidad de la Cooperativa, sus socios y clientes cumpliendo la disposición segunda de la LOEPS con un Balance Social de calidad y los beneficios implícitos.

Esto dará como resultado que tanto socios, clientes y cooperativa perciban beneficios derivados de las acciones de la responsabilidad social generando un ambiente de confianza y mutuo desarrollo.

1.5. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de inclusión de principios de Responsabilidad Social Empresarial al modelo de gestión de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito “Señor de Girón”.

Objetivos específicos

1. Analizar el modelo de gestión vigente de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito “Señor de Girón”, con respecto a la responsabilidad social.
2. Diseñar un modelo de gestión alineada a la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón, basada en principios de Responsabilidad Social Empresarial”.
3. Establecer indicadores de medición de la gestión e impacto del modelo de responsabilidad social empresarial propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”.

1.6. Principales resultados

Dentro del presente proceso investigativo que versa el presente documento, se pretende obtener principalmente los resultados que se exponen a continuación, y serán validados al finalizar el mismo, estos resultados estarán directamente relacionados con los objetivos específicos que fueron planteados en la sección correspondiente y será la delimitación de su alcance.

Es importante recalcar, que el presente trabajo investigativo lo que busca es generar un entregable documental de una propuesta al modelo de gestión que actualmente dispone la COACSG, con un enfoque mayoritariamente de responsabilidad social empresarial, sin que esto sea algo impositivo para la institución la que será la encargada de discernir su grado de aplicación o adaptación a la propuesta que será entregada y puesta a disposición de la Gerencia General de la Cooperativa. No siendo su aplicación un medidor alguno del presente proceso investigativo, pues no constituye parte del mismo.

El primer resultado a obtener es; la documentación del estudio de la realidad actual del modelo de gestión de la COACSG, visto desde el punto de vista de la responsabilidad social empresarial, esto le permitirá a la Gerencia conocer sus principales debilidades y fortalezas en este campo, que será el insumo base para el establecimiento de las estrategias de acuerdo al modelo de negocio que plantea lograr la institución.

El segundo resultado esperado es; la generación de una propuesta al modelo de gestión de la Cooperativa con enfoque en la responsabilidad social empresarial y alineado a su planificación estratégica empresarial, que contendrá los lineamientos sugeridos para que la institución según el criterio de sus directivos los aplique.

Finalmente, se establecerán indicadores que, de ser acogidos por los órganos directivos de la institución, permitirán medir el grado de aceptación de la gestión del modelo de responsabilidad social y el impacto que este tendrá en sus socios, clientes, directivos y comunidad en general, tanto en aspectos económicos y sociales.

Con estos resultados se pretende brindar a la COACSG las herramientas necesarias para que la institución sea considerada como ambientalmente responsable y con un importante aporte a la comunidad, logrando mejorar su aceptación y por ende crecer económicamente, que son los elementos que le permitirán perdurar en el tiempo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Conceptual

El concepto de RSE ha sido ya analizado desde múltiples y variadas visiones y análisis, por lo que, si bien continúa construyéndose, tiene ya una historia y profundidad de análisis; que lo han convertido ya en una teoría que debe estar contemplada en cualquier aspecto del desenvolvimiento de las actividades del sector público o privado a nivel mundial, tanto en empresas públicas y privadas y de diversos tipos, dentro de las cuales están también implícitas las cooperativas de ahorro y crédito.

El establecimiento de un modelo de responsabilidad social exige que previamente se realice la revisión conceptual de los términos que se ven involucrados en el proceso, para de esta manera disponer del conocimiento necesario que permita fundamentar correctamente los resultados que se van a obtener. Para esto es importante conocer varios términos que tiene que ver con la responsabilidad social y el cooperativismo en el Ecuador y a nivel internacional, pues son términos aplicados de manera global, y sobre todo son los países considerados como primermundistas, pioneros de varios movimientos sociales que posteriormente fueron adoptados por los países más pequeños o en vías de desarrollo como es el caso de nuestra República del Ecuador, y son comúnmente adoptados como buenas prácticas, y sobre todo los

países más desarrollados traen un acervo cultural de varios siglos donde en su quehacer histórico de guerras, catástrofes y grandes problemas, lograron desarrollar una cultura que les otorgó la posibilidad de formarse como potencias sociales, económicas pero sobre todo culturales, y son los resultados que son emulados por varios estados democráticos alrededor del mundo.

Responsabilidad social

En este marco, se inicia definiendo de manera general la responsabilidad social, sin tocar aún las ramas o áreas específicas de su aplicación, pues como bien mencionan los autores (Vallaey, la Cruz, & Sasia, 2009), ya ha sido objeto de variados estudios y se han establecido varios conceptos y gozan de gran popularidad entre las empresas y grandes organizaciones por su grado de beneficio que puede llegar a representar. Estos mismos autores resaltan la dificultad que existe en el establecimiento de términos comunes y concretos en su definición, pues pueden resultar definiciones ambiguas al no siempre estar correctamente enmarcadas en el verdadero alcance. De manera empírica se han desarrollado varias iniciativas en los sectores productivos de diferente índoles cuyos resultados se enmarcan en responsabilidad social, sin embargo, la definición que mejor se adapta a la responsabilidad social a decir de los autores es el de Desarrollo Sostenible del cual se toma literalmente la siguiente definición “La preocupación por las consecuencias ambientales y sociales de la actividad humana o de las organizaciones” (Vallaey et al., 2009), entonces para garantizar la sostenibilidad de las organizaciones y de las sociedades desde el punto de vista ético, se hace necesaria la redefinición de los modelos de gestión convencionales que las organizaciones productivas han mantenido desde hace mucho tiempo atrás tanto en sus zonas de influencia, sean estas locales, nacionales, regionales o en el ámbito internacional para las grandes corporaciones multinacionales.

(Vallaey et al., 2009) menciona, de la misma manera como se puede definir lo que es responsabilidad social, también resulta indispensable distinguir de lo que “no es” responsabilidad social, tal como cita los autores del libro Responsabilidad Social Universitaria, será de mucha utilidad para adquirir los conocimientos y la capacidad para discernir las actividades que se encuentra enmarcadas en los términos de la responsabilidad social, los cuales listan a continuación:

- (Vallaey et al., 2009) señalan a, “Las acciones filantrópicas ejecutadas por una organización o por sus directivos que se ejecutan al margen de sus acciones principales, no es considerada Responsabilidad Social, va mucho más allá consiste en nuevo sistema de gestión de la organización.
- La responsabilidad social que se realiza por un tiempo corto o por acciones aisladas no es considerada como tal, pues se trata de un compromiso de las organizaciones donde las acciones no sean delimitadas por el tiempo o administraciones de turno, sino establecido como una filosofía de la organización que permita asegurar la sostenibilidad social y ambiental que permita mejorar las situación de un planeta que se muestra frágil ante la expansión industrial, coadyuvando a la generación de condiciones de vida digna para todos los miembros de la sociedad.
- La responsabilidad social si es considerada como una acción más de la organización tampoco puede ser considerada como tal, pues esta va mucho más allá de la mera constancia en los estatutos o como ente marketero de la organización, sino debe ser un modelo permanente de las actividades diarias de la organización, y se debe basar en el diagnóstico y seguimiento de los impactos que sus actividades derivan en el modo de vida de la sociedad directa como indirectamente.
- Y finalmente, la responsabilidad social no es solamente las empresas, sino que su cobertura y ámbito de aplicación va mucho más allá e involucra a las organizaciones privadas y públicas, incluyendo su origen y destino de fondos; con y sin fines de lucro, tampoco considerando sus límites geográficos pudiendo ser nacionales e internacionales”.

Los mismos autores, señalan que resulta igualmente útil para comprender la responsabilidad social, es determinar las aseveraciones positivas sobre el término:

- Así (Vallaey et al., 2009) mencionan qué, un término que incluyen los autores es “La buena gobernabilidad”, que significa que los organizaciones públicas y privadas incluyan en sus misión y objetivos estratégicos que serán debidamente administrados, y, generen un “código de ética” organizacional y un comité con características de autonomía que realicen el seguimiento de la implementación y este código a su vez debe incluir los más rigurosos estándares internacionales que contemple las aristas laborales, sociales y ambientales, un clima laborable aceptable, se realice actividades que permita erradicar la discriminación y desigualdad, se garantice el cumplimiento

de los derechos de las personas que integran la sociedad y que se realice una rendición de cuentas periódicas de la gestión, el objetivo que todas estas acciones y controles exigidos es que se garantice que no exista actos de corrupción dentro de la organización.

- Otro aspecto a ser considerado es la “Gestión de los impactos medioambientales y sociales”, donde las organizaciones tendrán conciencia de los impactos humanos, sociales y ambientales que generan sus actividades económicas, entonces deben procurar que estos impactos no sean negativos y si por su misma actividad llegan a serlos, se debe procurar que generen el menor impacto posible, manteniéndolos en niveles sociales y legales aceptables. Todos estos aspectos con la finalidad de que las organizaciones vean más allá de sus propias necesidades y generen beneficios para la sociedad como retribución de su aceptación.
- Otro de los aspectos que los autores consideran importante es la rendición de cuentas con los Stakeholders (Partes Interesadas), pues las organizaciones del tipo que estas fueren mantienen intereses en común entre sus actores ya sea de manera directa o indirecta, cuya actuación puede generar impactos en cualquiera de sus partes. Entonces las organizaciones deben rendir cuentas y establecer relaciones directas, transparentes y democráticas, estas acciones tiene la finalidad de evitar que las organizaciones creen tener todo el poder sobre las demás, sino al contrario generen un ambiente de mutua cooperación.
- Finalmente, los autores señalan la importancia de generar “Alianzas para participar en el desarrollo sostenible”, pues todas las organizaciones del carácter que estas fueren, comprenden un entramado social muy amplio y complejo, donde sus participantes pueden acceder a actividades de intermediación de intereses complementarios, pues el hecho que una organización pase su mirada a lo exterior le va a permitir generar un mayor conocimiento y experiencia pasado de una lógica meramente predictiva donde sus actividades están orientadas a la generación de actividades correctivas, hacia una lógica proactiva donde se empieza a innovar y generar soluciones, pensando en la mejora continua de solución de problemas sociales y medioambientales, dando como resultado la reducción del egoísmo entre las instituciones.

Estas aseveraciones realizadas al concepto de la responsabilidad social tienen el carácter de englobar a todo tipo de organización independientemente de su tamaño o razón social, indica además, que se debe seguir ciertos pasos o lineamientos para validar su carácter social, creando y participando dentro del grupo

de interesados, con el cuidado necesario de las actividades que deben realizar el gobierno corporativo de las organizaciones y generando las alianzas necesarias para dar solución a los problemas sociales y ambientales de la comunidad. Y, es importante tener la conciencia que la responsabilidad social de una empresa son acciones dinámicas, es decir no basta con tener los lineamientos éticos y procedimentales en papel, sino que estos sean cambiantes y adaptables a las nuevas realidades que tiene la sociedad, y esto se conseguirá únicamente con la generación de alianzas y sobre todo que se tenga una verdadera y sólida administración, pues nunca se podrá dar una respuesta definitiva.

En los párrafos se definió a la responsabilidad social de manera general, sin embargo, se divide en varias ramas específicas que se han venido desarrollando de acuerdo a las necesidades propias de ciertas áreas en particular, así se tiene, la responsabilidad social corporativa, empresarial, universitaria, cooperativa entre otras. En la presente sección se analizará a la Responsabilidad Social Empresarial o RSE como modelo adoptado en el desarrollo de la presente investigación.

Responsabilidad Social Empresarial

Para la conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial el autor (Momborg, 2006) en su libro “La Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva”, menciona que debe distinguir entre la responsabilidad social de la empresa en sentido “genérico o absoluto” o en carácter “contingente o relativo”, y esta distinción ha hecho que muchas de las veces se emita conceptos errados y esto principalmente porque lo hace de manera descriptiva sin la suficiente generalidad y universalidad, y como el mismo autor señala que la mejor manera para definir será semánticamente emitiendo la siguiente definición “es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución para la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que pueden haber sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa” (Momborg, 2006).

Para los autores (Aguilera Castro, Becerra, & Patricia, 2012), en concordancia con la definición del párrafo anterior señalan que, son acciones que las empresas de cualquier tipo efectúan hacia la sociedad, procurando un desarrollo sostenible, de una manera equilibrada entre el crecimiento económico y el bienestar social, con un enfoque en la maximización de los efectos positivos y minimización de los

negativos, logrando un desarrollo sostenible. La RSE se basa en la creencia de la empresa moderna tiene responsabilidades con la sociedad donde brinda sus servicios y va más allá del mero hecho de servir a sus accionista o inversionistas.

Los autores antes citados coinciden además que son varios los orígenes y de diversas fuentes de conceptos, así la Organización Mundial del Trabajo (OIT), y lo definen como un conjunto de acciones que efectúan las empresas para que el resultado de sus actividades económicas tenga repercusiones positivas en la sociedad para reafirmar los valores establecidos dentro de la empresa, tanto en sus propios métodos y procesos internos y su relación con las partes interesadas. Estos mismos autores terminan señalando que todas las empresas cuyo objetivo sea mantener un crecimiento sostenible, su crecimiento debe estar sustentado por el desarrollo humano buscando siempre un equilibrio entre los aspectos fundamentales.

Para complementar los conceptos se hace importante recalcar algunas consideraciones sobre la responsabilidad social como lo menciona el autor (Momborg, 2006), donde en primer lugar no se la debe considerar como una actividad aislada de lo económico y mucho menos de carácter esporádico, sino la empresa debe procurar que sea parte de su ciclo normal de actividades y estar dentro de la filosofía interna. Un segundo punto, es que debe ser administrada es decir rendir cuentas sobre su cumplimiento y aplicación, esto dará como resultado que sea gestionada. Tercero, la responsabilidad social es de carácter obligatorio de la empresa hacia la sociedad y sus grupos que la conforman. Cuarto, debe promover el bienestar social y brindar una mejor calidad de vida para la sociedad que la conforma, lo que tendría indicadores de índole cualitativo y por lo general intangibles que muchas de las veces pueden dificultar su medición. Y finalmente, la responsabilidad social no es únicamente de ciertas áreas de la organización o de la gerencia, sino de toda la empresa, donde los valores que fueron establecidos deben permanecer dentro de la organización como su cultura, filosofía, estrategias y políticas empresariales.

Con el fin de tener un mayor entendimiento de los términos comunes que se manejan dentro del marco de la responsabilidad social empresarial, se define conceptualmente algunos de ellos que se consideran necesarios y podrán ser consultados en el desarrollo dentro del presente proceso investigativo, son definidos en base a lo expuesto en la Tabla 1 por los autores (Bravo Zumba, Nugra, & Gisel, 2010):

Tabla 1 Elementos de la RSE

Término	Definición
Stakeholder	También llamados grupos de interés, y para quienes las decisiones tomadas por la empresa los puede impactar positiva o negativamente, y de la misma manera ellos impactan en las actividades institucionales.
Conducta ética	Basado principalmente en la conducta que tiene la organización en términos de transparencia, armonizando con las normas éticas y morales de la sociedad de influencia, garantizando el cumplimiento de los derechos humanos, laborales, protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
Apego a las leyes	Se basa en el cumplimiento de las leyes que rigen el estado de residencia fiscal de la empresa e incluso las leyes internacionales, como también los pactos y acuerdos, que garantizarán el cabal cumplimiento de lo normado por cada estado.
Medio ambiente	Desde el punto de vista de la responsabilidad social, se basa en el cuidado de los recursos hídricos, las fuentes de energía y otros, procurando siempre el cuidado de efectos como el calentamiento global. Y las actividades de RSE deben procurar siempre el cuidado del medio ambiente.
Desarrollo sostenible	Se refiere al cumplimiento a cabalidad de las necesidades actuales de la organización, pero cuidando siempre la afectación de los recursos naturales, promoviendo la calidad de vida para las futuras generaciones.

Fuente: (Bravo Zumba et al., 2010)

Elaborado por: La autora

La responsabilidad social empresarial tiene varios elementos que la componen, los que según los autores los catalogan de la siguiente manera:

- “Compromiso de la empresa; donde todas las organizaciones deben actuar de tal manera que sus acciones agreguen valor a la sociedad.
- Decisión voluntaria; la RSE no está normada por ninguna ley, por lo que su aplicación es de carácter voluntario, y más de vocación por el servicio hacia la sociedad.
- Beneficios por la sociedad y público de interés; si bien se trata de términos muy amplios, sin embargo, se los puede agrupar en comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como la parte de la sociedad que se va a beneficiar de las acciones de la RSE.

- Conducta ética; donde bajo el término de la RSE va más allá de los negocios y extiende a las expectativas que tiene la sociedad por el establecimiento de prácticas para actividades de negocios aceptables.
- Desempeño ambiental; básicamente y sobre todo lo que se ha venido hablando en lo que va del presente trabajo investigativo, se basa en el cuidado del medio ambiente en la realización de las actividades de las empresas.
- Adaptabilidad; se basa en la adaptación que deben tener las empresas hacia las sociedades donde realizan sus actividades, es decir considerando las particularidades de su entorno” (Añez, Hernández, Silvestri, & Gómez, 2008).

Luego de definir y conocer los principales conceptos y elementos que componen la responsabilidad social empresarial desde el punto de vista internacional e incluso local, es importante conocer los aspectos que abarca la responsabilidad social como tal.

Para el autor (Gallo, 2008), definir lo que realmente abarca la responsabilidad social resulta particularmente difícil, pues son varios los puntos de vista de las empresas, incluso de las personas que las dirigen, donde cada uno va dando un enfoque puntual y centrado a una realidad, entonces el punto de vista a abordar en el presenta marco teórico es de tipo integrador.

Entonces el mismo autor las cataloga como:

- a) Así (Gallo, 2008) los define como, valores y principios éticos; como la empresa tiene la capacidad para integrar sus principios en su planificación estratégica y procesos que la soportan, los principios aquí expuestos se refieren principalmente a ideales que tiene la empresa y sobre las cuales se basa para su toma de decisiones y establecimiento de su modelo de negocio. Esto estará expuesto al momento del establecimiento de la misión y visión de la empresa que será “basada en principios y valores”.
- b) Condiciones de ambiente de trabajo y empleo; que se basa principalmente a las políticas, procesos y/o metodologías que las empresas aplican al tratamiento de su talento humano, tales como pagos y compensaciones salariales, capacitaciones, el ambiente laboral que se genera, la aplicación de

políticas de diversidad de géneros y personas con capacidades especiales, gestión del tiempo de trabajo y libre, la carga laboral como tal, temas de seguridad social, salud entre otros más.

- c) Apoyo a la comunidad; consiste en las acciones que genera y ejecuta la empresa para que el impacto positivo que tiene en sus zonas de influencia o afectación directa se maximizado, desde el punto de vista económico, tiempo, servicios, bienes, capacitaciones o generación del conocimiento y otros más que sean entregados, buscando generar el crecimiento sostenible de la sociedad de manera constante, ya dentro de una política empresarial.
- d) Protección al medio ambiente; el compromiso que tiene la empresa con la protección y conservación del medioambiente y la generación del desarrollo sustentable, basado en prácticas sociales como la optimización de los recursos naturales, el manejo responsable de los residuos generados y sobre estos temas la capacitación y concientización a sus empleados y colaboradores. Para que esto sea valedero y sobre sea una práctica común debe estar normado y con indicadores de gestión donde los mandos altos puedan medir los resultados de su aplicación, es decir que sepan el impacto medioambiental que generan sus actividades económicas.
- e) Marketing responsable; se refiere a la generación de políticas sobre el manejo de la publicidad marketera que maneja la empresa por diversos medios, y como esta muestra hacia el consumidor la integridad del bien o servicio entregado, costos, medios de distribución, beneficios, de tal manera de mostrar la calidad entregada pero también los beneficios entregados hacia la sociedad de una manera responsable y sincera.

El Cooperativismo

Como bien se supo mencionar en los apartados anteriores, la responsabilidad social se puede dividir en varios tipos, dependiendo del tipo de organización donde sea aplicada, y una de ellas en el ámbito cooperativista, por lo que resulta de vital importancia definirla conceptualmente, pero antes se hace necesario conocer la base de esta corriente denominada cooperativismo para luego entrar al ámbito de la responsabilidad social cooperativista.

Tomando como referencia lo expuesto por los autores (Rodríguez, Machín, & Alemán, 2006), como introducción al cooperativismo; resaltan los grandes avances que la humanidad ha desarrollado con el paso de tiempo, pasando de la primera gran evolución denominada “la primera revolución industrial” y a

partir de ese punto los avances fueron mucho más rápidos pasado por la segunda y tercera revolución, incluso en la actualidad se habla que vivimos la cuarta revolución industrial con procesos con altos niveles de automatización, viajes espaciales, y otros más que son de dominio público, sin embargo, en el campo social, en la misma esencia del ser humano como ente racional y pensante, aún la evolución es mínima pues en gran parte del planeta aún no se ha conseguido siquiera satisfacer la necesidades básicas de la población, entonces el mundo aún acarrea el lastre generado por la falta de interés en generar condiciones de vida aceptables para la población, más bien y en contraste cada día se va concentrando la riqueza en pocas manos, logrando que ciertas personas sean cada vez más ricas y un número cada vez mayor pobres.

Ya como definición del cooperativismo de manera general, se toma lo señalado por el autor (González Soler, 2005), que menciona que etimológicamente viene del latín cum (con) y opérate (trabajar), entonces esto lleva a la deducción de trabajo con o mejor interpretado como trabajo en equipo. Sobre este término se han desarrollado varias teorías, incluso generado varios movimientos sociales, cuyo padres o precursores supieron generar importantes aportes a lo que hoy es el cooperativismo, entre los cuales podemos traer a acotación a *Owen, Fourier y Saint-Simon* considerados como lo precursores del movimiento cooperativista. Considerada como la primera cooperativa de consumo fue los denominados tejedores de *Rochdale* en un número de 28 personas, esto ocurrió en Inglaterra, estas personas vivían con salarios miserables que no alcanzaban para sus necesidades básicas, trataron de buscar una mejor condición pero fueron reprimidos de manera violenta por sus patronos, hasta que decidieron consignar parte de sus ahorros para solventar sus necesidades de adquisición, el dinero recaudado por todas las familias fue creciendo de tal manera que permitía invertir de una manera eficiente en las adquisiciones, esto se trae a acotación pues es un ejemplo básico del cooperativismo y sirve para generar un mayor entendimiento.

Luego de muchos movimientos cooperativistas que surgieron inspirados por los tejedores de Rochdale, ya extendido en varios países de todo el mundo, se reunieron por el año de 1895, donde se decidió crear la ACI (Alianza Cooperativa Internacional), con la principal misión de promover el modelo cooperativo en todo el mundo y asegurar las buenas prácticas y establecer los principios cooperativistas que regirán a estas instituciones.

Entonces surge un siguiente término asociado al movimiento cooperativista que son las cooperativas, cuya definición señala literalmente “Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para

satisfacer sus aspiraciones y necesidades económicas, sociales y culturales comunes en el seno de una empresa donde la propiedad es colectiva y donde el poder se ejerce democráticamente” (González Soler, 2005). Que es la definición adoptada de manera universal y la que rige de igual manera a las instituciones del estado ecuatoriano y obviamente a la COACSG que es el caso de estudio de la presente investigación.

El autor (A. Sánchez, 2015) señala, la misma organización internacional ACI que en varios congresos realizados con sus miembros de diversos países que la componen, entre los que mencionan los de Viena (1930), París (1996) y Manchester (1995), y sobre en este último congreso se establecen los siguientes *valores cooperativos* autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación social.

La definición de cada uno de ellos según el autor (Fici, 2014), lleva a definir muchos aspectos sobre todo de su impacto que genera, pues el significado de cada palabra es plenamente conocido, sin embargo, su impacto o cobertura va a depender del área donde se aplique, como es el caso del presente que es el tema cooperativo. Compartiendo similitud de pensamientos con el autor citado al inicio, también (Moreno, 2014) en su artículo concluye mencionando, que los valores corporativos son valores éticos que están pensados para brindar a la sociedad que se ve beneficiada del cooperativismo a alcanzar condiciones de vida óptima, aunque muchas de las veces pueda resultar una utopía, pero que deberá ser procurada por los que están al frente de los servicios catalogados como cooperativistas, Si bien la ACI genera estos valores, esta misma entidad muchas de las veces no brinda con suficiente claridad las metodologías con las que se sugiere que se aplique. Estos mismos autores señalan que los valores que este organismo internacional están claramente divididos en dos grupos, unos que son valores éticos, y los otros cooperativistas, perteneciendo al primer grupo los de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás, y pertenecientes al segundo grupo los de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. La principal zona de disputa entre los estudiosos de los valores establecidos y su ámbito o grado de aplicación es la caracterización que se da a los valores, si bien la subjetividad estará siempre presente ante los ojos críticos que caracteriza a las sociedades del conocimiento, también es igualmente cierto que el principal objetivo de la ACI al establecer los valores cooperativistas fue generar un marco de referencia a través del cual las organizaciones que se inmiscuyen en el ámbito cooperativista

puedan aplicar sus valores sean estos sociales y éticos a fin de generar una visión de servicio hacia la comunidad y convertirse en generadores de sociedades productivas y responsables.

Esta misma entidad (ACI), a parte de los valores que se trataron en el párrafo anterior, generaron además los principios cooperativistas catalogados como universales, los siguientes conceptos son lo que entrega este organismo, y son expuestos a continuación:

- a) Según el autor (González Soler, 2005) menciona, Primer principio, adhesión voluntaria y abierta para todos; el carácter de las cooperativas es basadas en el voluntariado y abiertas para todas las personas que sean aptas para acceder a los servicios que las instituciones oferten, sin discriminar por ningún rasgo de las personas que componen la sociedad como sexo, raza, origen social, creencias religiosas, ideologías políticas u otras.
- b) Segundo principio, control democrático de los miembros; las cooperativas están conformadas y controladas por sus miembros que participan de una manera activa en la toma de decisiones en la organización y el establecimiento de las políticas que rige a la misma, las personas que la integran serán elegidos de manera democrática con una distribución equitativa entre hombres y mujeres. En los procesos de elección, así como en la participación en la toma de decisiones sus miembros tendrán derecho a un voto, es decir un miembro un voto, y con el derecho pleno de elegir a sus representantes de entre sus miembros.
- c) Tercer principio, la participación económica de los miembros; los miembros que integran la Cooperativa tienen una participación equitativa en el capital que aportan, y tienen similar derecho de controlarlo de manera democrática y por lo menos una parte de ese capital es de propiedad común de la Cooperativa. Las utilidades generadas por el ejercicio económico pueden ser repartidas de manera equitativa entre sus miembros y los excedentes pueden ser destinados a: desarrollo de la Cooperativa, beneficio para los miembros, apoyo a otras actividades, el destino que finalmente se de a las excedentes será aprobado por la mayoría de sus miembros.
- d) Cuarto principio, autonomía e independencia; en concordancia con los principios anteriores, las cooperativas son controladas por sus socios y gozan de autonomía con respecto a otros entes externos, si llegasen a recibir recursos o establecer convenios con otras organizaciones, deberá conservar su control democrático de sus miembros, garantizando siempre su autonomía.

- e) Quinto principio, educación, entrenamiento e información; las cooperativas deberán capacitar, entrenar y brindar información a todos sus miembros sean estos representantes, órganos directivos, empleados y colaboradores, de tal manera que se aporte eficazmente al desarrollo de la institución, además estas informarán al público en general con especial énfasis a la juventud sobre los beneficios del cooperativismo.
- f) Sexto principio, cooperación entre cooperativas; las instituciones que conforman el sistema cooperativista serán mucho más eficientes y sus prácticas se fortalecerán más al trabajar de manera conjunta, y generando una mutua cooperación sea esta local, regional, nacional o internacional.
- g) Séptimo principio, compromiso con la comunidad; las cooperativas trabajarán en el desarrollo de políticas con la participación conjunta de sus miembros con el objetivo firme y constante del servicio hacia la comunidad de sus zonas de influencia.

Responsabilidad social cooperativista

Una vez que se ha definido la responsabilidad social y se ha enmarcado en lo empresarial conociendo lo que esto abarca, y teniendo un acercamiento sobre lo que es cooperativismo y como las cooperativas operan y basan su razón de ser, resulta de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación el conocimiento sobre la Responsabilidad Social Cooperativa que une todas estas definiciones en el establecimiento de una corriente social enmarcada en los principios cooperativistas igualmente ya definidos.

Bajo estas premisas, basado en los autores (Bayas & Vega, 2016), la principal fuente de información para conocer lo que comprende la responsabilidad social empresarial es el denominado “Libro Verde” de la comunidad europea, que expresan la necesidad de tener resultados económicos sociales y ambientales de cada organización basado en una gestión responsable. Básicamente, las empresas de la economía popular y solidaria alineadas a la responsabilidad cooperativista, se fundamentan en mantener “una obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la empresa hacia la sociedad en su conjunto en reconocimiento de sus demandas o en reparación de los daños que pueden haberle sido causados a esta en sus personas, o en su patrimonio común por la actividad de la empresa” (Bayas & Vega, 2016). Sin duda, las cooperativas son las instituciones que más practican los valores de la responsabilidad social, pues es su esencia y razón de existencia, como se mencionó ya, estas instituciones se fundamentan en valores éticos como la

honestidad, transparencia, responsabilidad social y cuidado de los demás. Entonces la responsabilidad social cooperativista conocida por sus siglas RSCoop, nace con las cooperativas y es su esencia misma, y el carácter de responsabilidad social “obliga” implícitamente al cumplimiento de los principios cooperativistas con base ética para el beneficio de la comunidad que sea cubierta por sus actividades sociales, mejorando la calidad de vida y mejorando la dignidad humana.

Lo expuesto por los autores citados anteriormente, nos lleva a decir que la Responsabilidad Social Cooperativista, incluye a las instituciones que se rigen a los principios cooperativistas y practican las dimensiones de la responsabilidad social que ya fueron debidamente conceptualizadas con anterioridad, estas denominadas cooperativas establecen su misión con la finalidad de servir a la sociedad.

Balance Social Cooperativo

Continuado con el marco teórico al que se ciñe el presente estudio, es importante mencionar el elemento que permite expresar de manera numérica todas las obligaciones sociales plasmadas en buenas prácticas, dimensiones y principios, este elemento es denominado el Balance Social.

Según los autores (Ressel & Coppini, 2012) recalcan la importancia del Balance Social como factor especial dentro de las organizaciones, pues su gestión se basa en un aspecto económico pero también social, y comúnmente son evaluados o medidos son los económicos tradicionalmente, pues para los mandos gerenciales al final de cada ejercicio fiscal los resultados que mostrarán a la organización sólida y rentable, si bien esto resulta ser un visión correcta, no quiere decir que este completa desde el punto de vista social que resulta especialmente difícil medir en la organización, por lo que surge el término de Balance Social.

En este aspecto, resulta especialmente difícil para las organizaciones el mostrar en toda su magnitud y complejidad todas las actividades que realizan, especialmente en el ámbito social, lo que viene representando un desafío mayúsculo para la parte contable de institución.

Este autor también resalta la importancia que tiene el Balance Social para las cooperativas, pues les permite evaluar cuantitativa y cualitativamente la gestión social que establece en su planificación, y mostrarla tanto interna como externamente, reviste de vital importancia para la institución pues debe servir

de una herramienta de retroalimentación para la mejora continua de las estrategias que implementa de acuerdo a la misión de la organización.

El uso del Balance Social está destinado principalmente a mostrar los siguientes resultados; “dar a conocer sus objetivos éticos y sociales, reforzar la lealtad y el compromiso con los vinculados a ella, fortalecer sus procesos decisionales y mejorar el conjunto de su actividad económica y social, mostrar las bondades del cooperativismo para facilitar a los entes gubernamentales la supervisión y control los elementos suficientes para certificar las buenas prácticas cooperativistas; y, añadir valor social a sus operaciones económicas” Ressel & Coppini, 2012), es decir, engloba el compromiso social que la institución establece para ser socialmente responsable y acceder incluso a los beneficios reputacionales que esto implica.

Dentro del ámbito local el autor (Pareja, 2014) resalta la importancia del Balance Social para las cooperativas de ahorro y crédito del territorio ecuatoriano, si bien los beneficios sociales son palpables con su cumplimiento, sin embargo, para garantizar su aplicación y cumplimiento el estado ecuatoriano estableció organismos como la SEPS y generó leyes como la LOEPS que serán abordados posteriormente, donde torna el Balance Social en algo normativo por ende obligatorio, este tema será abordado posteriormente con mayor amplitud. Lo importante de este apartado es señalar lo importante de contar con un Balance Social y darle la aplicación e importancia que esto amerita como una herramienta de medición de la gestión de la empresa y un insumo poderoso para mejorar las estrategias y modelos de gestión de la responsabilidad social en la institución.

Contabilidad social

Desde hace varios siglos atrás, el término de contabilidad ya fue utilizado de una manera básica, principalmente por la necesidad de registrar numéricamente las operaciones o transacciones mercantiles que se realizaron en aquellas épocas, sin embargo, con el paso de tiempo la realidad financiera fue evolucionando al mismo ritmo que la complejidad de las operaciones de compra – venta y desarrollo de las sociedades, entonces su forma básica sufrió grandes evoluciones, pues ya no solo se basaba en un registro de transacciones para consulta, sino que la nueva contabilidad debe servir para la alta dirección para la toma de decisiones y como elemento básico el establecimiento de modelos de negocio basados en un estudio contable fundamentado. Incluso desde la década de los 80 la contabilidad sufre un cambio

drástico, donde la contabilidad es usada para comunicar ya no solo internamente sino también a sus partes interesadas, y la comunicación tiene un enfoque de informar sobre la gestión de que realiza una determinada empresa, y esto se suma además al creciente interés sobre el impacto ambiental y la inversión para impulsar las corrientes sociales que van surgiendo (Cobián Puebla, Adame, & Fernández Andrés, 2020).

(Casson, 2018) realiza una revisión de variados autores sobre los conceptos o referencias sobre la contabilidad social y ambiental, y varios de ellos coinciden el objetivo principal que es la rendición de cuentas acerca de la gestión social y ambiental que realiza una institución, pues las empresas implícitamente poseen una autorización para el uso o financiamiento para la explotación de recursos naturales y la afectación a las sociedades, entonces la organización rendirá cuentas en números sobre el impacto resultante de las actividades económicas, y recalcan la armonía que debe existir entre los resultados obtenidos y los objetivos establecidos por la organización. Y sin duda resulta importante recalcar que varios autores coinciden que la parte más importante de la contabilidad es su carácter social.

La representación consistente de la contabilidad social se da mediante el uso de una Matriz de Contabilidad Social (MCS), que muestra los resultados en un período contable específico, mostrando la relación existente y desagregada entre la estructura financiera, social y ambiental de la organización, y presentada de manera formal para las organizaciones que ejercen algún tipo de control y para las restantes partes interesadas (Lanas Mendoza, 2016).

Planificación estratégica institucional

En varios pasajes del presente marco teórico se usa el término “planificación estratégica institucional” y se lo va a seguir haciendo durante el desarrollo del presente proyecto investigativo, pues constituye un elemento fundamental dentro de proceso de responsabilidad social en todo tipo de organización, por lo cual se considera importante definirlo conceptualmente, y no podía ser de otra manera en las instituciones de carácter popular y solidario.

Tomando como referencia lo expuesto por el autor (Armijo, 2011), podemos decir que la planificación estratégica (PE), es una poderosa herramienta para la gestión de una organización, pues plasma el camino que esta va a seguir en un determinado período de tiempo, considerando los parámetros cambiantes de su

entorno de tal manera que se consiga garantizar la eficiencia, efectividad y calidad de los bienes y/o servicios que oferta hacia un mercado cambiante y cada vez más exigente.

Ya desde el punto de vista meramente metodológico, la PE consiste en el establecimiento de objetivos por parte de la organización que le permita alcanzar su misión y visión planteada, para lograr esto hace uso de “estrategias” o acciones que se establecen para este fin, lo que la viene a convertir en una herramienta fundamental para el proceso de toma de decisiones y el establecimiento del modelo de negocio esperado.

Para el autor (García Guiliány et al., 2017), el mundo globalizado dentro del que las organizaciones se desenvuelven hoy en día, genera que la competencia sea cada vez más fuerte y a mayor escala, por esta razón las organizaciones se ven en la obligación de generar estrategias a base de herramientas para alcanzar los objetivos planteados. El resultado de esto va a ser el factor diferenciador entre una empresa y la otra, pues reúne las experiencias del estudio de la realidad donde se desenvuelve la organización, la realidad en sí de ella misma, los recursos necesarios y las políticas y procesos que sustentaran su cumplimiento para en base a esto establecer su hoja de ruta del camino a seguir de la organización.

Resulta importante definir brevemente otro término abordado que es la “Estrategia”, para esto se toma como referencia lo citado por los autores (Pedros & Gutiérrez, 2012), quienes señalan que una estrategia es “seleccionar el conjunto de actividades en la que una empresa destacará para establecer una diferencia sostenible en el mercado”, si bien son varias las definiciones que los autores han realizado a lo largo de la historia, lo que realmente para efectos de la presente investigación nos interesa conocer, es que una estrategia será la base que todas las organizaciones podrán seleccionar para lograr una ventaja competitiva, y la planificación estratégica es el proceso para instrumentar estas estrategias.

LOEPS y SEPS

Dentro del proceso investigativo que se lleva a cabo y centrándonos en las cooperativas de ahorro y crédito del país, específicamente en la justificación se nombró a la LOEPS, por lo que se considera importante conocer teóricamente su implicación y tener una visión clara de la base jurídica nacional que se tiene para la implantación de la responsabilidad social.

Tomando como referencia al autor (Suriaga Sanchez, 2015), la República del Ecuador ha tenido varios cambios a nivel de su realidad política, con importantes cambios económicos e incluso en sus mandatarios lo que ha ocasionado que se tenga que incluir varios cambios en su carta magna, en especial en la reforma del 28 de septiembre 2008 aprobada por la Asamblea Constituyente en Montecristi, que según varios autores entre los que podemos citar al autor (Cortez, 2011), quien menciona la relevancia que este acontecimiento en la historia del país, y se desarrolla el término del “buen vivir o el sumak kawsay” que busca devolver o resalta el sentido de desarrollo y la atención a los sectores que tradicionalmente han sido los menos favorecidos, buscando el verdadero desarrollo donde predomine lo humano, el sentido de desarrollo y respeto por la naturaleza, y en este marco se han potenciado los servicios a estos sectores, y uno de ellos el sector popular solidario.

En el tema cooperativista, las instituciones financieras de este sector antes del año 2011 estuvieron reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras por el Ministerio de Inclusión Social, sin embargo, para el 10 de mayo de 2011 en el Registro Oficial 444 se publica la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y crea la Superintendencia de Economía Popular la que norma el que hacer cooperativista de las instituciones financieras y regula su funcionamiento ya de una manera unificada, dividiéndola en segmentos de acuerdo a sus activos de tal manera que se operación sea la adecuada desde el punto de vista financiero y servicio a las sectores que tradicionalmente fueron excluidos de la banca tradicional, para realizar el control al cumplimiento a la LOEPS se crea la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria (SEPS) que como órgano gubernamental se encargará de la promulgación de normativa para las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y cajas comunes en el territorio ecuatoriano, con el principal objetivo de fortalecer el sector popular y solidario, el acceso a servicios financieros de los sectores menos favorecidos, favorecer la identidad cultural, equidad de género, responsabilidad social y ambiental y distribución equitativa de la riqueza (Suriaga Sanchez, 2015).

Según el artículo del autor (Solidaria, 2014), la LOEPS cuenta con 179 artículos, ocho disposiciones generales y dieciocho disposiciones transitorias, contando además con dos disposiciones derogatorias que disponen la eliminación del control de los anteriores entes de control para pasar a la SEPS. Dentro del documento como tal se inicia definiendo que es la economía popular y solidaria como “la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan

proceso de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano con sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre su apropiación, el lucro y la acumulación del capital” (Solidaria, 2014). Luego en el artículo 2, prosigue a definir el ámbito de aplicación de la presente ley, mencionando los siguiente “se rigen a la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control y fortalecimiento, promoción y acompañamiento” (Solidaria, 2014). Lo aquí citado textualmente, busca mostrar de una manera conceptual como se originó la ley y como se aplica la misma y a los sectores que regulará, que como se puede apreciar se refiere a las cooperativas de ahorro y crédito como se mencionó ya anteriormente.

Normas de referencia para la gestión de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social desde el punto de vista metodológico, ha tenido una constante evolución y sobre todo un proceso de adaptación a las realidades de la empresa y las sociedades, se han definido los términos de responsabilidad social empresarial, corporativa, o simplemente responsabilidad empresarial, que mantienen su mismo significado y esencia. Para el año 2001 la Unión Europea, publica el libro verde de la responsabilidad social, donde se establecen definiciones y ámbitos de cobertura que regirán como buenas prácticas de la responsabilidad social, sin embargo, hasta la fecha no existe un estándar que se aceptado, más bien se han desarrollado con conjunto de estándares o buenas prácticas que buscan constituirse como un referencia, pero ninguna de ellas engloba en su totalidad a la responsabilidad social empresarial, según el autor (Valencia, 2015).

Con el pasar del tiempo y la aceptación de la responsabilidad social como una práctica aceptable dentro de las empresas de todo tipo y todo nivel, resulta cada vez más importante y hasta cierto punto indispensable para la gestión correcta de las responsabilidad social por parte de las organizaciones, contar con guías o conjuntos de buenas prácticas para realizar una implantación, administración, seguimiento y medición de la implantación y adaptación de la responsabilidad social dentro de la institución, para esto se ha desarrollado varios estándares entre los que podemos mencionar (Valencia, 2015).

- a) SA8000; corresponde al grupo de meta estándares según los autores (Saizarbitoria & Landín, 2014), que fue emitido por primera vez en el año de 1997 por la organización Social Accountability International (SAI), con versiones posteriores en el 2001, 2004 y 2008, si bien guarda similitudes con los estándares ISO 9001, ISO 14001 y punto en común con la OHSAS 1800, pero mantiene importantes diferencias. Si bien esta norma tiene varios aspectos relacionados con la responsabilidad social, pero su enfoque está orientado al tratamiento de las condiciones laborales existentes en la empresa como higiene, seguridad laboral, el control de trabajo infantil y trabajo forzado, los derechos de los sindicatos, los horarios de labor y los sueldos percibidos. Es decir una organización que certifique su apego a la norma SA8000 mostrará que garantiza las adecuadas condiciones laborales que se catalogan como humanitarias. Si bien estas normas fueron desarrolladas en base a las necesidades de los estados norteamericanos, donde las empresas de este país adoptaron estos modelos para garantizar que cumplen con condiciones dignas de empleo que era la tendencia, pero también todas las normas están fundamentadas por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, y otras más que recomienda la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta norma, dicta que se debe respetar las leyes que al respecto establece cada gobierno, y las propias de la norma, garantizando que las empresas que la cumplan generen confianza con sus partes interesadas (Valencia, 2015).
- b) G3, Global Reporting Initiative (GR), comprende la elaboración de una “memoria” que busca generar una guía para la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a los entes internos y externos acerca del cumplimiento por parte de la organización sobre el cumplimiento del desarrollo sostenible. Esto comprende una dimensión bastante amplia que incluye la rendición de cuentas del impacto económico, ambiental y social, a decir del GRI, las memorias deberán proporcionar una radiografía integral de la organización del desempeño logrado en materia de sostenibilidad, y esto será tanto los puntos positivos pero también los negativos, de tal manera que se pueda evaluar las acciones de conjunto, según mencionan los autores (Huerta-Riveros & Gaete-Feres, 2017). Las memorias según la GRI, no se trata de una metodología que define su elaboración, más bien es un conjunto de guías que le permitirán a la empresa documentar su quehacer en materia de responsabilidad social, garantizando la calidad de la información contenida en el documento, es

importante recalcar que la responsabilidad social no es solamente un texto bien estructurado y metodológico, se trata del conjunto de acciones desarrolladas por la organización para garantizar los principios establecidos en otros varios textos mencionados con anterioridad.

- c) AA1000; es una norma emitida por el “Institute of Social and Ethical Accountability”, con el objetivo de medir la responsabilidad social en sus aspectos éticos y sociales, y mejorar los resultados de la manera de actuar de la empresa en términos de responsabilidad social y tener una mejor calidad de la información generada de estas actividades. Según el autor (Cea Moure, 2010), esta norma cubre cuatro fases del proceso de responsabilidad social que son la planificación, contabilización, informes y auditoría, como se puede observar está orientado a la rendición de cuentas, la diferencia que se marca con la norma anterior (GRI) es que es orientada al cumplimiento de las fases señaladas y la otra norma se orienta más en mostrar los resultados de la medición de los indicadores establecidos por la empresa. Esta norma se basa en el “aseguramiento” de generación de una información de calidad ética, social y de sostenibilidad; y la verificación de esta por entes profesionales independientes.
- d) Modelo EFQM de RC: tomando como referencia al autor (Gavilanes, 2017), el Modelo de la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad, es un modelo que permite analizar los procesos de las organizaciones y como estos se cohesionan con la realidad socioeconómica, esto permitirá conocer las fortalezas y las oportunidades de mejora que se derivan de la realidad institucional, su calidad es no impositivo y más una guía para el mejoramiento de proceso organizacionales. Esta norma busca que las organizaciones encuentren el factor de equilibrio en lo que hacen y los resultados que se consiguen, es decir una forma de mejora continua que es la esencia de la gestión por procesos. El modelo EFQM se centra en los siguientes criterios de liderazgo, personas, política estratégica, alianza y recursos, procesos, resultado de los clientes, resultado de las personas, resultados de la sociedad y resultados claves. Dentro del ámbito de responsabilidad social y directamente a lo ya expuesto de manera inicial a cerca de esta norma, la administración y mejora de sus procesos, busca generar una guía como la empresa integre la estimación de impactos económicos, sociales, ambientales de las operaciones de la empresa y ser integrados como políticas, estrategias institucionales, que permita gestionar de mejor manera el día a día de la

organización en el ámbito de la responsabilidad social, basando en los grupos de interés de la organización.

- e) EFR1000; para los autores (Jáuregui, Martínez-Pujalte, & Torme, 2011), esta norma está orientada de manera teórica a buscar una empresa familiarmente responsable (EFR), contiene una guía de respuestas a la conciliación de la vida familiar y laboral, la igualdad de las condiciones laborales, oportunidades y acceso igualitario a los servicios. Una fundación denominada “Masfamilia” es la propietaria del proceso de certificación de la norma, esta norma genera una serie de requisitos que una empresa debe cumplir para poder ser considerada como familiarmente responsable, lo que significa que la empresa dispone de la capacidad para tener un equilibrio entre la vida familiar, laboral y eficiencia empresarial.
- f) ISO26000; esta norma es relativamente de reciente creación y fue desarrollada con el fin de cubrir las necesidades de las partes interesadas o Stakeholders de la organización, es denominada la “Guía de la responsabilidad social”, su orientación es hacia las organizaciones de todo tamaño, actividad económica o ubicación desde el punto de vista de la responsabilidad social como bien lo señalan (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015), de igual manera esta norma brinda los principios, prácticas y materias relacionadas al tópico de la RS. Esta norma menciona a la organización como “entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetos identificables”, también contempla los impactos que las actividades de la organización tienen en el medio ambiente y la economía, como resultado de las actividades económicas que desarrolla, incluso con las afectaciones del pasado, en este proceso está directamente relacionado con las partes interesadas, generando un dialogo y busca generar acuerdos. La ISO26000 norma que el control de la responsabilidad social debe nacer del gobierno corporativo de la organización, y remarca la importancia que la planeación estratégica tiene en el establecimiento de hitos a cumplir, siendo tan profunda como para generar un cambio en la conducta social de las personas que la integran, por ende la gobernanza que se aplica en la organización, debe garantizar que la toma de decisiones conduzca a las buenas prácticas de la responsabilidad social; esta norma genera ciertas actividades recomendadas para cumplir este fin las que se listan a continuación, tomado del autor (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015):
 - a. “Impulsar estrategias y objetivos de responsabilidad social.

- b. Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas.
- c. Crear una cultura de responsabilidad social.
- d. Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS.
- e. Hacer un uso eficiente de recursos.
- f. Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables para ocupar puestos de liderazgo.
- g. Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras.
- h. Mejorar la comunicación con las partes interesadas.
- i. Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de la responsabilidad social.
- j. Hacer una revisión continua de gobernanza de la organización” (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015).

Y este mismo autor menciona que la guía de la responsabilidad social establece los principios que son listados a continuación.

- a) “Rendición de cuentas,
- b) Comportamiento ético,
- c) Transparencia,
- d) Respeto por los intereses de las partes interesadas,
- e) Respeto por los principios de legalidad,
- f) Respeto por la normativa internacional de comportamiento,
- g) Respeto por los derechos humanos” (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015).

En esta sección teórica se mencionan a las normas que más resaltan en el panorama internacional y son de común aceptación y uso, como se puede apreciar cada una de las normas que fueron abordadas de manera teórica busca cubrir una parte específica del proceso de aplicación de la responsabilidad de una empresa del tipo que esta sea, pero se puede apreciar a criterio de varios autores y del propio del autor de la presente investigación, la norma que agrupa los métodos de mejor manera es la ISO26000 que podría ser considera como una norma completa.

2.2. Bases teóricas

La ejecución de la presente propuesta metodológica requiere que se revise las bases teóricas sobre estudios previos realizados en temáticas similares, que brindarán un marco de referencia para sustentar los resultados que serán obtenidos, enmarcados en procesos previos que resultaron exitosos y validados por diferentes autores que en su proceso obtuvieron los resultados esperados, y abonando en referencias para los objetivos estratégicos establecidos.

Antecedentes de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social remonta sus inicios hace varios siglos atrás con la aparición de las primeras empresas donde la generación de riquezas se basaba en su capital y entrega de beneficios, si bien inicialmente varias prestaciones fueron entregadas de una manera básica, pues los abusos y el hecho de acaparar de recursos eran prácticas comunes. Con el desarrollo de la primera revolución industrial y el aumento de la eficiencia en la manufactura por parte de las empresas que empezaban a consolidarse dentro de los procesos productivos que iban a marcar la historia, pero también resultaron con grandes marcas la explotación laboral y aún rastros de esclavitud, y bajo estas condiciones duras del ambiente laboral es donde se ve el surgimiento de los grandes líderes, entre varios de estos ilustres personajes destaca Robert Owen, quien fungió de ayudante en una empresa de textilería, quién posteriormente en el año de 1820 fundó una comunidad industrial donde su principal filosofía y visión fue la cooperación y mutuo apoyo entre los empleados, las principales características que esta comunidad productiva fue la sanidad pública, educación, abolición del trabajo infantil y mejora de las condiciones laborales, como bien los saben mencionar los autores (Belloví & Senovilla, 2003).

El tema de la filantropía y la caridad como temas fundamentales de las normas de vida que rigen a las personas que viven en comunidad, fueron siempre temas de gran interés donde celebres filósofos de la antigüedad como Aristóteles, Platón, Freud, Sartre en sus respectivas épocas de influencia, discutían temas referentes al bienestar del ser humano y su influencia en la construcción de la sociedad, su participación dentro del aparato productivo, el establecimiento de técnicas para apalancar el desarrollo económico, las condiciones aceptables de vida, la mitigación de los males del ser humano como avaricia, y el tratamiento

y evolución de todos estos temas han sido siempre el tópico de interés histórico, según (del Castillo & Morales Parragué, 2008).

Bajo este mismo contexto y como bien lo cita el autor (Aldeanueva Fernández, 2014), en el estado Español por los años de 1890 en Barcelona en la colonia denominada Santa Coloma de Cervelló una de las sociedades de textilera con mayor renombre del país administrada por Eusebio Güell, quien se preocupó por la calidad de vida de los trabajadores y la calidad de las infraestructura física donde se desarrollan sus actividades, edificando centros de respeto y apoyo para sus actos culturales y religiosos, esto se constituyó con una muestra palpable de los beneficios que se pudo entregar hacia la sociedad por la visión de su director, quien supo anteponer el carácter humano al material.

Son varios los hechos históricos que han sido los antecedentes de la responsabilidad social, dentro de los cuales resulta de vital importancia nombrar al socialismo propuesto por Marx y Engels, quienes en el año de 1864 colaboraron en la creación de la primera Asociación Internacional de Trabajadores. Otro hito importante en la historia de la RS fue la que aporta la iglesia católica en el pontificado del Papa León XII quien el 15 de mayo de 1891 promulga la encíclica “Rerum Novarum” que se refería a la situación laboral de los obreros de la época, esta mencionaba que “Los ricos no pueden considerar a los obreros como esclavos, tienen que respetar su dignidad como personas, deben percibir un salario suficiente para sustentarse a sí mismo y a su mujer e hijos, la jornada laboral debe incluir tiempo para el descanso, el derecho a la asociación es necesario para reforzar la protección a los trabajadores, y se debe considerar las exigencias de la religión para los obreros” (Aldeanueva Fernández, 2014), esto muestra como la iglesia buscó el bienestar de las clases trabajadoras que históricamente han sufrido escenarios de explotación laboral, ya que estas amenazas hasta después de un siglo siguen estando presentes, donde las algunas empresas anteponen la técnica a la ética, y se precisa el acaparar riquezas al beneficio de la sociedad.

(Belloví & Senovilla, 2003) señala qué, otro de los países que tuvieron una especial relevancia en la Responsabilidad Social, fue los EEUU donde la educación fue un detonante especial, donde la aparición de instituciones como Harvard, Yale, Cornell, Princeton entre otras brinda la cultura del bien común, sin embargo, en la sociedad productiva de los años de 1940 primaba la generación de la riqueza como objetivo principal de las actividades económicas de las empresas, donde figuras como Rockefeller, Ford o Carnegie tuvieron un crecimiento económico abismal pero sin escrúpulos con una explotación laboral con alta

connotación, aunque luego estos mismo personajes crearon fundaciones caritativas y de cierta manera se generó una suerte de cultura de realizar actos de este tipo que a decir de los críticos se centran en proyectos que otorgan prestigio en mayor proporción que el beneficio entregado.

Y, como todos los eventos que denotan importancia a través de la historia, los avances conseguidos tienen una base de lucha de sus trabajadores y sindicatos a fin de conseguir la equidad entre la generación y la distribución de la riqueza.

En la actualidad la Responsabilidad Social ha tenido varios cambios y adaptaciones como bien lo mencionan (Herrera & Díaz, 2008), para el año de 1914 donde se fundó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que desde sus orígenes como órgano adscrito a las Naciones Unidas; ha tenido un papel fundamental en el establecimiento de los derechos humanos como un punto de referencia de la RSE.

En el viejo continente destaca la creación de la “Fundación de la Excelencia Empresarial” o “European Foundation Quality Management (EFQM)” (Belloví & Senovilla, 2003), que vio la luz en 1989 y posteriormente recibió una actualización en el 2000, cuya esencia es la generación de directrices para la auditoría a los resultados de la gestión empresarial en aspectos claves como sus clientes, trabajadores y la sociedad y las actividades y estrategias generadas para alcanzar el beneficio para su conjunto.

En ese mismo contexto, otro de los grandes hitos en el establecimiento de la responsabilidad social es el desarrollo del denominado “Libro Verde” elaborado por la comunidad europea en el año del 2001 cuyo principal objetivo es “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” (Belloví & Senovilla, 2003), que posteriormente fue considerado un estándar para otros estados alrededor del mundo, este punto fue de vital importancia para crear una visión más clara para las empresas de la entrega de beneficios hacia la sociedad, señala también el autor citando anteriormente la inclusión de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

En cuanto a los estándares que se han desarrollado para la gestión de RSE destacan los desarrollados por las organizaciones internacionales, entre estos se pueden mencionar a la ISO 26000 y SA 8000 que tratan de abarcar un cumplimiento básico de prácticas e incluso alcanzar un modelo que es considerado socialmente responsable, como lo mencionan (Boza Chirino & Pérez Estevez, 2009).

En resumen, las organizaciones sean estas públicas o privadas, a nivel regional o internacional buscan establecer las mejores prácticas en la que las empresas enmarquen sus actividades buscando el beneficio de la sociedad. Si bien es cierto, que durante toda la existencia del ser humano como acaparador de recursos se ha dado importancia al factor de ganancias a toda costa, también resulta cierto que en la actualidad cada vez son más las empresas que hacen de la responsabilidad social una manera de entregar beneficio a las sociedades como retribución a la confianza entregada y de esta manera también publicitar y obtener un retorno efectivo de esta inversión, y hacia allá donde todas las organizaciones tendrán que apuntar su visión y sin duda resulta un importante paradigma que las sociedades de hoy en día tendrán implantar en su planificación estratégica.

La responsabilidad en el Ecuador y su situación actual

En el apartado anterior se pudo visualizar que la responsabilidad social tiene sus principios hace más de dos siglos en otros países, en especial de Europa, que con el paso del tiempo se fue extendiendo al resto del mundo, en Latinoamérica en especial en el Ecuador, también se ha tomado ciertas prácticas internacionales pero aún es escasa su difusión, y sobre todo dentro del país no existen leyes que obliguen al cumplimiento de actividades de responsabilidad social, sino son aplicadas de forma facultativa como hechos de ética y buenas prácticas sociales, según recalca (Laínez et al., 2016).

Bajo este contexto el autor (Luzuriaga, 2019) menciona que los países considerados como los más avanzados de la región como lo son Brasil, Argentina y Chile, muestran una evolución en las prácticas de responsabilidad social ya para el año 2000, sin embargo, Ecuador ha sido la excepción por diversas complicaciones en el marco político que le impide avanzar como los otros países de la región, y las empresas en un esfuerzo por superar una crisis económica desencadenada en el país. Pero también resulta cierto que dentro del país se experimentaron prácticas sociales de filantropía por varias empresas, impulsadas por las buenas intenciones y muchas de las veces por la iglesia católica.

La República del Ecuador para el período comprendido entre los años de 1986 y 1995 se enfrentaba a serios problemas socio políticos que le impedían establecer leyes o darle seguimiento a temas como; las relaciones laborales y necesidades populares, a esto se sumaba que el Ministerio de Trabajo imponía multas irrisorias al incumplimiento de normas laborales donde las empresas no temían las consecuencias

de pasar por alto el otorgamiento de beneficios salariales y como respuesta se tuvo el actuar de los sindicatos de trabajadores que influenciaron a varias organizaciones que si bien el tema de responsabilidad social no era ampliamente divulgada, estas ya incluyeron algunas de sus prácticas, (Luzuriaga, 2019).

En el período comprendido entre 1996 y 2005 se presenta un importante avance, este desarrollo de la responsabilidad social viene especialmente motivado por la integración de las nuevas tecnologías en la vida diaria de las empresas y crea una cercanía con las grandes potencias empresariales, es así que a partir del año de 1997 se inicia un proceso de construcción de proyectos y el establecimiento de políticas en las organizaciones de la época, sin embargo, las practicas aún son escasas o las actividades realizadas no están alineadas a una estrategia organizacional principalmente por un vago conocimiento de procesos de responsabilidad social. Dentro de las empresas existen las prácticas de donaciones entre las mismas, también se dan actos filantrópicos por alguno de sus integrantes, pero al ser iniciativas personales no son consideradas como actividades de la empresa como tal. En este mismo período de tiempo las empresas multinacionales que tienen presencia en el país se ven obligadas a realizar actividades de responsabilidad social, lo que provoca un traspaso de la cultura de RS hacia es el país y establece las bases para que las organizaciones del país integren dentro de sus prácticas ciertos elementos heredados de las internacionales (Luzuriaga, 2019).

Posteriormente el país en el período comprendido entre 2006 y 2016, siguiendo el ejemplo de Latinoamérica, Ecuador posee un total 10 empresas adheridas al pacto mundial de responsabilidad social lo que lo sitúa en el puesto 12 detrás de países como Brasil, Colombia, Argentina entre otras (dato tomado de (Luzuriaga, 2019)). Uno de los hechos más representativos en el desarrollo de la RS en el Ecuador se da en el año del 2008 con la promulgación de la carta magna con varias actualizaciones donde se toma en cuenta el denominado “Sumak Kawsay” o Buen Vivir como modelo de gobernanza y estrategia de desarrollo sostenible que regirá al gobierno ecuatoriano y las empresas que funcionan dentro del estado. La coordinación del pacto global en Ecuador expresa que las actividades desarrolladas por las empresas en beneficio de la comunidad son responsabilidad social, sin embargo, no todas las empresas del país pertenecen al CERES (Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social) y principalmente este hecho se da pues éste organismo obliga a cumplir varios requisitos para su adhesión, lo cual resulta difícil de cumplir para varias empresas del país (Morán, Rodríguez, Torres, Aguilar, & Villalta, 2016), este

organismo a la fecha tiene algo más de 50 empresas que son miembros, las que integran dentro de su planificación estratégica el generar valor con actores dentro y fuera de las organizaciones, de tal manera que se oriente a colaborar con la generación de una sociedad más justa y enmarcadas dentro de un ambiente sostenible como bien lo señalan los autores (Ríos, Guevara, Álvarez, & Castro, 2019).

Ya en la actualidad, la República del Ecuador ha sabido integrar dentro de su modelo de gobernanza a la responsabilidad social empresarial, y por ende también las empresas que funcionan dentro de su estado, principalmente impulsada por leyes como la del 2008 ya mencionada en el párrafo anterior, pero también son otros varios hechos como lo mencionan (Barranco & Burbano, 2017), como la creación de organismos que tiene la finalidad del fomento de la responsabilidad social como CERES, EKOS, IRSE, y muestra de esto es la participación del país en el desarrollo de la ISO26000.

Son varias las leyes generadas a nivel país para garantizar la aplicación de la responsabilidad social, dentro de las cuales se pueden mencionar a; ley orgánica de: empresas públicas, transparencia y administración de la información pública, servicio público, educación intercultural, economía popular y solidaria, gestión ambiental, educación superior, protección al consumidor, régimen municipal, régimen provincial, hidrocarburos, sistema nacional de ciencia y tecnología, código de trabajo, según trae a acotación los autores (Ramírez, Valencia, & Pinargote, 2018). Esto por parte del estado como una manera de normar e imponer que las empresas incluyan dentro de sus actividades las relacionadas con la responsabilidad social.

La revista Líderes, menciona que 90 % de las empresas en el Ecuador son de carácter familiar (Ríos et al., 2019), que origina que no se usen las estrategias, herramientas o procesos que realicen un trabajo efectivo en beneficio de la responsabilidad social, sino las convierte en empresas que ponen el interés económico en primer lugar. Si bien esto es una realidad, pero también son varias las que si incluyen estrategias de RSE en sus procesos, pero una vez más se cae en la carencia de visión de cuáles son los reales beneficios tanto propios como para la sociedad. Esta misma revista (Lideres), menciona que el estado Ecuatoriano crea fondos de responsabilidad social donde la empresa privada mejore sus aportaciones para el desarrollo sostenible en el país, procurando el logro de objetivos proyectados hacia el año 2030 como proyectos de diversidad biológica entre otros, este contenido en el Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-

2020 cuyo principal objetivo es detener la pérdida de la naturaleza y el soporte vital de todas las formas de vida en el planeta.

Como se puede apreciar, el Ecuador es un país donde la responsabilidad social aún está en etapas iniciales, pero resultan alentadoras las iniciativas que nacen desde el mismo gobierno y el apego a las buenas prácticas que se heredan de los países primermundistas donde este tema está mucho más desarrollado, y el reto que tiene las empresas locales está en adoptar modelos de negocio apegados al servicio de la comunidad como estrategias para devolver la confianza entregada por sus clientes, y como estrategia de marketing propio que garantizará el retorno efectivo de la inversión, este desafío también lo deben afrontar las nuevas generaciones enmarcando sus actividades el aspecto ético y humano desde el punto de vista de los negocios haciendo de la responsabilidad social un aspecto clave de su planificación.

Relevancia de la responsabilidad social empresarial en el ámbito cooperativista

Como se pudo referir en la literatura de la responsabilidad social que antecede (Belhouari, Martínez, Lapointe, & Tremblay, 2005) menciona, la responsabilidad social para las empresas resulta un paradigma importante, pues las actividades que esto conlleva son de gran impacto en su aplicación, por lo cual puede existir resistencia para su adopción y adaptación o simplemente no son tomadas en cuenta, pues ningún estado obliga su cumplimiento en contraste las cooperativas son instituciones que su propio fin y razón de ser son el servicio social y su misma constitución es la integración de personas como accionistas denominados socios.

El cooperativismo está fundamentado por sus principios y valores donde uno de ellos es la responsabilidad social que los lleva también a su carácter empresarial, por esta razón las instituciones están reconocidas por los organismos internacionales como empresas y por ende se establecen sus responsabilidades, en especial su servicio a la sociedad en sus zonas de influencia, si bien esta característica no resulta única en este tipo de empresas, pero si está marcado por uno de sus principios que es el servicio a la comunidad, de esta manera las cooperativas no solo se basan en servicio a la sociedad sino en el apoyo al desarrollo sostenible (Belhouari et al., 2005).

Las formas de cooperativismo fueron abordadas hace algún tiempo atrás, y su medio para su evaluación como es el Balance Social también tiene su trayectoria, pues en el año de 1965 en Francia donde las

asociaciones cooperativistas ya lo reportaban de manera anual a la denominada “Central de Balances” que posteriormente fueron objetos de análisis y obtención de estadísticas y prácticas de evaluación de los beneficios entregados y recibidos por la sociedades, sin embargo, para el año de 1977 por cambios en la legislación se quitó el carácter especial que tienen las instituciones cooperativistas siendo consideradas como otra organización sin ninguna distinción. Es importante también mencionar que a renglón seguido en los siguientes años varias instituciones continuaron con la práctica de la elaboración de los balances sociales, otro punto importante de considerar es la declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que decreta la necesidad contable de tener este documento. Con varios avances en los subsiguientes años se ha logrado establecer al Balance Social como un instrumento obligatorio y recomendado para la gestión y rendición de cuentas (Elorriaga, 2001).

Las sociedades cooperativistas, basan su razón de ser en valores éticos como la honestidad, transparencia, responsabilidad y la vocación social que proveen los lineamientos sobre los cuales se acogen a las declaraciones internacionales para estas instituciones, es importante denotar su similitud que los valores que tiene la Responsabilidad Social Empresarial comparten con el cooperativismo, siendo corrientes directamente relacionadas y similares en su razón de ser (A. V. Sánchez & Acosta, 2005).

Siguiendo con la relación existente entre la RSE y el Cooperativismo, es importante mencionar la relación que los integrantes de una organización deben mantener con sus partes interesadas o Stakeholders como partes importantes e indispensables para el desarrollo de la actividad económica. En el caso de las cooperativas los autores (A. V. Sánchez & Acosta, 2005) mencionan la existencia de un tripe rol de los socios que integran una institución cooperativista, donde a más de ser sus propietarios, es un proveedor donde posee las características de brindarle recursos humanos, financieros y hace las veces de materia prima, un tercer rol es de cliente que obviamente accede a los servicios que brinda la entidad cooperativa, esto lleva a deducir que la adaptabilidad de las instituciones cooperativas a la responsabilidad social por su razón misma de ser y creación, a diferencia de las empresas donde se tiene que adaptar a las prácticas consideradas socialmente aceptables.

En las sociedades actuales que se ven influenciadas por las buenas prácticas socialmente aceptables a nivel internacional, resulta cada vez más indispensable la necesidad que las empresas apliquen prácticas de responsabilidad social que van más allá del aspecto meramente económico, y en el caso de las instituciones

de la economía popular se exige también la aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial. Esto principalmente se da porque el establecimiento de metodologías y normas creadas para el fin, que fueron impulsadas por las grandes organizaciones para afectar y normar principalmente el carácter social de las empresas, por lo tanto la responsabilidad social nació para las empresas, y cuando aparecen las cooperativas nacen con su carácter social plasmado en su razón de ser que básicamente se fundamentan en la responsabilidad social (León, Lario, & Hernández, 2011).

Según lo expuesto aquí, la responsabilidad social se está introduciendo cada vez en el que hacer de las organizaciones, y sin duda lo hace en las cooperativas que ya poseen la esencia, por lo que se asume una aplicación más natural, pero tanto las empresas como las cooperativas deben procurar el cabal cumplimiento de servicio hacia la sociedad.

En las cooperativas de ahorro y crédito del territorio ecuatoriano, el grado de aplicabilidad de la responsabilidad social tiene grandes variaciones de acuerdo al segmento donde están ubicadas, y sobre todo por la disponibilidad de recursos para aplicar en medidas más representativas. Así el autor (Bayas & Vega, 2016), señala que estas instituciones aún experimentan una marcada separación entre la gestión económica y la gestión social, incluso esto se da por los mismos entes de control que con el fin de generar una economía más estable para las cooperativas, orientan su gestión de control más al ámbito financiero y en muy poco grado a lo social, y es justamente por este motivo que de manera mensual y en algunos casos diaria se reporta información a los entes de control sobre el quehacer financiero, y únicamente una vez al año se lo hace sobre el aspecto de la responsabilidad social mediante el Balance Social.

Comúnmente las acciones que realizan las cooperativas caen dentro de prácticas de filantropía, comúnmente actos navideños, celebración de días de la madre, padre, niño, etc., que no están enmarcadas dentro del objetivo social que se ve reflejado en su misión y visión o más allá que es la aplicación de los principios cooperativistas que debe ser el objetivo principal de las instituciones de este tipo.

Según un estudio realizado por (Bayas & Vega, 2016), tomando como muestra cooperativas del norte del país, únicamente el 14% conoce o aplica en alguna medida la gestión social, lo que resulta alarmante pues esto quiere decir que el restante 74% no realiza ninguna acción social, aunque de este grupo un 24% menciona que si realizan ciertas acciones que se enmarcan dentro de la responsabilidad social, entonces

esto nos lleva a interpretar que a pesar que la naturaleza de las cooperativas es el servicio hacia la sociedad, pero no se está llevando a cabo acciones planificadas e instrumentadas para garantizar que esto se cumpla, lo que también nos conduce a la conclusión de ser instituciones con intereses primariamente económicos. De este grupo de instituciones evaluadas por el autor, consideran que la responsabilidad social son actividades como rifas, agasajos y otras acciones donde se vincula con la sociedad, sin embargo, no integra estas acciones básicas dentro de su modelo de planificación sino lo realiza como actividades esporádicas, es decir no se contempla una metodología para fines sociales.

Bajo el criterio de la autora de la presente propuesta metodológica, el grado de aplicabilidad de responsabilidad dentro del país aún es deficiente, pues según los estudios de diferentes autores existen la prioridad de la parte financiera, primero en el objetivo de estas instituciones de generar beneficios económicos para incrementar su patrimonio y presencia dentro de la segmentación dentro del país, y luego son los mismos entes de control que con sus exigencias de presentación de información financiera obligan a que las instituciones destinen un gran porcentaje de su tiempo a esta parte, y poco a la parte social, principalmente por la implicación de la inversión que representa primero en personal experto, las capacitaciones a los empleados y colaboradores, y luego los montos onerosos que significa su aplicación.

Principios de la responsabilidad social según la norma ISO26000

Como se mencionó en la revisión del marco conceptual, la Norma ISO 26000 es la primera de carácter internacional establecida por una organización de estandarización, siendo consideradas buenas prácticas de común aceptación a nivel internacional y norma de referencia de responsabilidad social para todas las empresas, independientemente de su tamaño o actividad económica, además norma la relación con sus partes interesadas o stakeholders (Mancilla Rendón & Saavedra García, 2015).

Esta norma ISO26000 considera 7 principios de la responsabilidad social empresarial, sobre los cuales basa la aplicación y revisión que son ampliados a continuación según los autores (García, Carestia, Aballay, & Pérez, 2012).

Si bien la ISO es adoptada en primera instancia por las empresas, también existen casos de éxito de aplicación de RSE en el ámbito de la Cooperativa de ahorro y crédito, incluso por su naturaleza se acoplan

muy bien a los principios que dicta la norma, así son varios autores que mencionan los pasos que se debe seguir para adoptar este modelo, lo cual se menciona a continuación.

Rendición de Cuentas

El primer principio es la “Rendición de Cuentas”; que basa su razón de ser en la obligatoriedad que tienen las organizaciones de rendir cuentas sobre los impactos que genera en la sociedad en el aspecto económico y medioambiental. Así el autor (García et al., 2012), para su propuesta sugiere incluir los elementos de verificación necesarios para que los entes autorizados de auditoría y control puedan escrutar su cabal cumplimiento y generar estrategias de mejora continua de la gestión de las organizaciones. Esta rendición de cuentas debe también estar orientada a las partes interesadas de la organización y sobre las leyes internas de la empresa, de esta manera las áreas de control tienen los elementos fundamentales para proponer una mejora continua de la gestión.

Esto implica también la responsabilidad de responder por las acciones derivadas de sus actividades y el impacto sea este social o ambiental que pueda tener sobre la sociedad que es considerada su zona de influencia. Esto genera un entorno positivo para la empresa, pues al generar actividades controladas y auditadas se está enmarcando en un conjunto de buenas decisiones que va en beneficio no solo de las partes interesadas sino en la sociedad y en la propia organización. Entonces la correcta aplicación del modelo orientado a la rendición de cuentas, genera una visión hacia sus partes interesadas de transparencia que lleva a enmarcarse al siguiente principio.

Transparencia

Segundo principio “Transparencia”; este principio se basa en la facultad y obligación que tiene una organización en ser lo más clara posible en las decisiones que toma y el grado de impacto que estas tienen sobre la sociedad y el medioambiente, de tal manera que los beneficios sean transparentes, pero también las posibles repercusiones que se puedan derivar (Vélez Terreros, 2016).

La información que deberá ser revelada según la norma corresponde a políticas, decisiones y actividades sobre las cuales es responsable, esta información tendrá la característica de ser fácilmente accesible y estar

en un lenguaje de fácil comprensión para las partes interesadas de la organización, de esta manera podrán evaluar con la mayor exactitud posible los impactos que estas decisiones puedan tener.

La norma también es clara en cuidar los intereses de la organización por lo que, faculta la no divulgación de información que esté protegida por derechos del autor o de carácter confidencial para la organización y que pudiera tener un impacto negativo en la reputación, seguridad, privacidad de las personas u otras obligaciones legales, en este aspecto la norma menciona que la organización debe ser transparente con la información que respecta a:

- “La naturaleza de la organización y su actividad económica.
- Los intereses, tendencias u objetivos en los que se encaminan las actividades de la organización.
- La manera como la organización planifica e implementa sus decisiones, esto se amplía a los roles, responsabilidades, estrategias de rendición de cuentas y el organigrama que rige la institución.
- La metodología mediante la cual la organización rinde cuentas del cumplimiento de sus actividades de responsabilidad social ejecutadas.
- La distribución de los recursos económicos, desde su obtención pasando por su aplicación.
- Los impactos posibles esperados resultantes de las actividades y planificación de las partes interesadas, hacia la sociedad, economía y medioambiente.
- Los resultados esperados por las partes interesadas, y las estrategias u objetivos diseñados para alinearse a las mismas” (Vélez Terreros, 2016).

Comportamiento Ético

Tercer principio “Comportamiento Ético”; la norma establece que las organizaciones que practican la responsabilidad social deben actuar de una manera ética, basándose en los principios de honestidad, equidad e integridad, la aplicación de este principio se orienta a la atención de elementos de la sociedad como personas, animales y el medioambiente, y un compromiso de que los impactos derivados de sus actividades sean conocidos por las partes interesadas (Vélez Terreros, 2016). La norma dicta ciertas pautas mediante las cuales las organizaciones pueden promover el comportamiento ético:

- “Mediante el establecimiento de los valores y principios de la organización con un enfoque ético.

- El desarrollo de una planificación de su gobernanza con un enfoque ético que nazca de la alta gerencia en la toma de decisiones y la vinculación con las partes interesadas.
- La identificación, adopción y aplicación de un conjunto de normas de comportamiento ético de acuerdo a sus actividades económicas y planificación estratégica y las definiciones contenidas en la norma.
- La publicación en medios de las normas de comportamiento ético que posee la organización.
- La publicación, promoción y divulgación del comportamiento ético que la organización espera de sus partes interesadas y estructura interna, con mayor énfasis en quienes puedan influir en su valores, cultura, integridad, estrategia y operación.
- La generación de estrategias que busquen resolver los conflictos que se puedan generar e ir en contra de un comportamiento ético.
- La construcción de mecanismos para supervisar y apoyar el comportamiento ético dentro de la organización.
- La generación de políticas para informar sobre comportamientos no éticos dentro de la organización sin la generación de represalias.
- La revisión continua de las regulaciones locales o aspectos no considerados en las mismas que puedan entrar en conflicto con el comportamiento ético.
- La inclusión dentro de las políticas internas, apartados de comportamiento ético que son de aceptación mundial para investigaciones con sujetos humanos.
- La consideración de las políticas de respeto a la flora y fauna para precautelar su integridad cuando esta se vea amenazada como consecuencia de las actividades de la organización” (Vélez Terreros, 2016).

Respeto a los intereses de las partes interesadas

Cuarto principio “Respeto a los intereses de las partes interesadas”; La norma considera también que las organizaciones que aplican la responsabilidad social deben considerar, respetar y garantizar los intereses de los Stakeholders como parte fundamental de la organización y por ende pilar fundamental para su razón de ser. Si bien cada organización será responsable de identificar a sus partes interesadas, también deben considerar que otros individuos o grupos que no fueron considerados pueden influir en sus intereses por

lo que las partes interesadas deben ser continuamente actualizadas. En este aspecto la norma sugiere considerar los siguientes aspectos (Vélez Terreros, 2016):

- “Identificar plenamente a sus partes interesadas.
- Reconocer los intereses que estos requieren con respeto y aceptar los derechos legales y satisfacer las inquietudes que pueden llegar a manifestar.
- Tener siempre la visión que las decisiones de las partes interesadas pueden tener un importante impacto en las actividades de la organización.
- Contemplar la “habilidad relativa” que poseen las partes interesadas para influir dentro de la organización.
- Poner en un plano titular que las partes interesadas traen las necesidades y expectativas de la sociedad hacia la organización como parte de un desarrollo sostenible.
- Tener en cuenta todos los puntos de vista expresados por las partes interesadas, pues a pesar que estas no tengan un rol formal dentro de la organización a nivel de gobernanza, estos pueden influir significativamente en el desarrollo de las actividades y aceptación de la organización” (Vélez Terreros, 2016).

Respeto al principio de legalidad

Quinto principio “Respeto al principio de legalidad”; la norma considera que ninguna organización o individuo que la componga está por encima de la ley, y reconoce que las jurisdicciones donde está establecida la organización también se deben atener a las leyes, contraponiendo este principio al ejercicio arbitrario del poder, la responsabilidad social establece entonces que las organizaciones que la practican deben respetar y vincularse con las leyes ya establecidas y ninguna de las prácticas deben ir en contra, a fin de mantener siempre una armonía legal con la sociedad. La norma dicta que la organización debería cumplir los siguientes puntos (Vélez Terreros, 2016):

- “Las organizaciones deben cumplir todos los requisitos legales de su jurisdicción de manera cabal.
- Las relaciones y desarrollo de sus actividades deben estar enmarcadas a las regulaciones locales.
- Sus políticas deben contemplar la revisión y actualización constante del marco normativo actual.

- Así mismo sus políticas, deben considerar la revisión periódica del nivel de cumplimiento de las regulaciones según su marco de aplicación” (Vélez Terreros, 2016).

Respeto a la normativa internacional de comportamiento

Sexto principio “Respeto a la normativa internacional de comportamiento”; la norma dicta que las organizaciones deben respetar las normativas internacionales emitidas, promoviendo un marco de igualdad entre las organizaciones que aplican estos principios. Para lo cual la norma sugiere tomar en cuenta los siguientes puntos (Vélez Terreros, 2016):

- “Cuando las leyes locales no consideren aspectos de cuidado ambiental y respeto social, la organización procurará de manera mínima alinearse a las regulaciones internacionales que la norma dicta.
- En los estados donde la implementación de las prácticas de responsabilidad social entre en conflicto con las normas internacionales, y cuya aplicación pueda generar conflictos, la organización deberá establecer un balance entre el beneficio y las imposiciones que deba cumplir.
- En base al punto anterior, deberá buscar los canales y buscar las oportunidades para tratar de resolver los conflictos que se puedan llegar a generar.
- Las organizaciones que apliquen la responsabilidad social, procuraran no ocultar o ser cómplice, cuando otras organizaciones no sean coherentes con la normativa internacional” (Vélez Terreros, 2016).

Respeto a los derechos humanos

Séptimo principio “Respeto a los derechos humanos”; las organizaciones que apliquen la norma, deberán respetar los derechos humanos en toda su dimensión, brindando la importancia necesaria y promoviendo su universalidad. Las siguientes son recomendaciones de la norma para aplicar este principio (Vélez Terreros, 2016):

- “Las políticas internas de la organización deben respetar y promover el respeto de los derechos humanos que están contenidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

- Así mismo la normativa interna respetará la universalidad de los derechos humanos como aplicables en todos los países.
- En caso de presentarse escenarios donde no se cumplan el respeto a los derechos humanos, se procurará cumplirlos a cabalidad y en ninguna circunstancia beneficiarse de este hecho de omisión.
- Y finalmente, en casos donde la regulación local no considere el respeto a los derechos humanos, se asumirá la normativa internacional” (Vélez Terreros, 2016).

Materias de la responsabilidad social según norma ISO26000

Diversos autores mencionan dentro de un proceso de implementación de responsabilidad social basada en la norma ISO26000 el análisis de las 7 materias fundamentales que considera la norma que son; gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, como elementos fundamentales en la aplicación de la referida norma.

Así el autor (Striedinger & others, 2014), para el establecimiento de un modelo de responsabilidad social menciona que para las pymes objeto del estudio, se recomienda que la “gobernanza” se debe plasmar en la planificación estratégica de las instituciones, iniciando con la inclusión en la definición la misión y visión institucional lo relacionado con la responsabilidad social, así mismo la definición de metas, objetivos, proyectos, procesos y procedimientos y otros elementos que integran la estructura de la planificación en sí de la empresa, todo esto de manera que se integre dentro de una cultura organizacional que esté directamente alineada a la responsabilidad social, una correcta aplicación resultará en una optimización del uso de los recursos económicos, naturales y humanos, se debe procurar entregar además beneficios económicos y no económicos para los trabajadores en base a su desempeño en materia social y ambiental.

El mismo autor (Striedinger & others, 2014) menciona la aplicabilidad de los “derechos humanos” orientado a las pymes, se basa en la validación de las condiciones de vida que tiene los trabajadores de sus proveedores de materia prima, garantizando que no se coadyuva a la violación de los principales derechos humanos establecidos dentro de la norma. Vinculado de cierta manera a otra de las materias “discriminación y grupos vulnerables” donde se menciona que las industrias del sector deben tener

especial esmero para que el desarrollo de sus actividades no genere cualquier tipo de discriminación hacia grupo vulnerables.

En cuanto a la materia de “prácticas laborales” el autor hace hincapié en la dificultad económica de ciertas pymes para garantizar una estabilidad laboral, sin embargo, se presenta alternativas que se pueden acceder como contratos ocasionales y otras formas según lo permisible en la ley cuando no sea posible mantener contratos indefinidos, esto a fin de garantizar las condiciones de seguridad social del talento humano. Esto llega a la siguiente materia fundamental “Salud y Seguridad Ocupacional” que el autor considera necesario implementar en este tipo de industrias, donde a más de garantizar la seguridad social, internamente se debe proporcionar las medidas de seguridad física y recalca la importancia de realizar el seguimiento de los eventos de seguridad ocurridos, esto con el objetivo de garantizar las condiciones de trabajo dignas.

El mismo autor (Striedinger & others, 2014) en cuanto a “medio ambiente y prevención de la contaminación” se orienta exclusivamente a las pymes del sector del calzado, donde propone practicas amigables con el medioambiente como el desecho de materiales contaminantes en plantas especializadas para el tratamiento de estos elementos, otra práctica es la reducción del uso de elementos contaminantes y buscar alternativas ecológicas que existen en el mercado, incluso prácticas de reciclaje en lo posible de sus materiales. Mantiene una similitud con la materia “uso sostenible de recursos” dentro de la industria mencionada por el autor, donde se recalca el reciclaje de desechos como materia prima, en el calzado se exhorta al uso de caucho reciclado para la fabricación de suelas, y varias alternativas más que se puede hacer práctica común y ser amigable con los recursos que brinda la naturaleza.

En cuanto a la materia “prácticas justas de operación” el autor (Striedinger & others, 2014) hace especial mención a la lucha contra la corrupción con la aplicación de prácticas justas de operación, fundamenta esto en la capacitación hacia todo el personal en prácticas de ética para evitar caer en acciones como soborno o cualquier otra forma de corrupción en los diferentes niveles de la empresa. Otra materia relacionada es la “competencia justa”, orientada a las pymes donde la ejecución de las actividades dentro del marco normativo legal, con procedimientos y políticas claras y administradas dentro de la empresa donde se trate de eliminar cualquier forma de monopolio, promoviendo el espíritu de cuerpo entre empresas con actividades económicas similares.

En cuanto a la “atención a los consumidores”, donde el autor (Striedinger & others, 2014) pone especial énfasis en la calidad de productos y servicios que se brinda hacia el consumidor final, para esto recomienda la inclusión de controles en cada proceso de cadena de producción, garantizando la calidad y seguridad del consumidor, este proceso incluye evitar el uso de productos que puedan producir enfermedades o vayan en contra de la salud de los clientes. En este mismo aspecto se incluyen procesos como la atención a reclamos del cliente, esto enmarcado dentro de las regulaciones locales, garantizando la inmediata reposición o reparación a piezas que puedan resultar defectuosas de tal manera que la garantía entregada sea efectiva.

Finalmente, la materia “participación activa y desarrollo de la comunidad”, donde el autor (Striedinger & others, 2014) centra a las pymes en el aspecto de educación y cultura, y recalca fundamentar en la capacidad económica del sector del calzado, incluyendo en lo posible educación en los procesos industriales de elaboración y garantizando que esto sea de fácil acceso con mayor énfasis en los grupos vulnerables, otra forma de participación es facilitar la inclusión de entidades educativas como colegios o universidades que requieran conocer los procesos industriales que son aplicados en la entidad.

De esta manera el autor (Striedinger & others, 2014) fundamenta la aplicación de las 7 materias fundamentales dentro de la adopción de un modelo de responsabilidad social en las pymes del sector de calzado con herramienta fundamental de su aplicación.

En el ámbito cooperativista los autores (Otxoa-Errarte & Landa, 2012) recalcan, las similitudes que las materias fundamentales de la norma ISO26000 guardan con los principios cooperativistas que fueron establecidos por la ACI, se realiza una especial mención en la creación del empleo, inversión social, promoción y apoyo de la educación y formación que guardan relación con los principios de educación, formación e información, el compromiso con la comunidad e Inter cooperación.

Este autor (Otxoa-Errarte & Landa, 2012) basa su estudio en lo referente a las prácticas laborales, recalcando lo que dice la norma acerca de la remuneración al trabajo que constituye un elemento fundamental dentro de toda organización, donde el empleo seguro garantiza la mejora de los niveles de vida en una sociedad, y su ausencia es la causa principal de múltiples problemas sociales, entonces al garantizar condiciones justas de trabajo y remuneración permitirán lograr la justicia social, estabilidad y

paz. Bajo este argumento el autor recalca también que no se puede dar por sentado la aplicación de esta materia de la RSE pues debe ser objeto de principal atención dentro de las cooperativas.

Así mismo (Otxoa-Errarte & Landa, 2012) consideran que, los tópicos relacionados al medioambiente, asuntos de los consumidores, prácticas justas de operación son puntos de especial atención en la aplicación de un modelo de responsabilidad social y que por lo general las cooperativas no dan la importancia necesaria a su implementación según las normas internacionales como la ISO26000. Se plantea que el cumplimiento y adopción de las buenas prácticas donde se relacione las materias fundamentales consideradas en la norma y los principios de responsabilidad social, es la inclusión en los estatutos de las cooperativas y de esta manera los órganos directivos donde están los representantes de los socios puedan conocer y solicitar un seguimiento en su cumplimiento.

En este mismo aspecto los autores (Cortés Cañón, Romero López, Zabala Córdoba, & others, 2012), presentan una guía de aplicación de las materias fundamentales de la ISO26000 en el ámbito cooperativista, la primera materia denominada “Gobernanza” recalca la importancia que el sistema de gobernanza de la organización debe garantizar el cumplimiento de los principios de responsabilidad social y estos ser constantemente evaluados.

Para la aplicación de la gobernanza los autores recomiendan incluir dentro del sistema de gobernanza de las instituciones aspectos como, estructuras organizacionales de preferencia planas reduciendo la burocracia, mantener correctamente definida su misión, visión y objetivos estratégicos, tener correctamente dimensionadas sus capacidades organizacionales, recursos y demás consideraciones que debe tener en cuenta la organización para cumplir sus objetivos y estos deben ser constantemente evaluados. Determinar correctamente los flujos de información, determinando las necesidades para los líderes, mandos medios y partes interesadas sobre las responsabilidades que se han establecido, esto a fin de que toda la organización y la comunidad en sí tenga una visión clara del cumplimiento. Los autores, mencionan también los lineamientos que se han establecido en materia de gobierno corporativo; garantizar la base de un marco eficaz para el gobierno corporativo para promover la transparencia y eficacia, amparar y completar los derechos de los accionistas y funciones clave en el ámbito de la propiedad, también brindar garantías de trato justo y equitativo hacia los accionistas y estos a su vez tener la posibilidad de reclamar por sus derechos, en este mismo marco garantizar los derechos y participación de las partes interesadas en

el gobierno corporativo manteniendo un ambiente sano y mutua cooperación, en el ámbito de transparencia se debe garantizar la revelación oportuna de datos en materias de relevancia para la sociedad como situación financiera y representantes del gobierno corporativo, otro aspecto es promover que la orientación estratégica de la organización tenga la debida participación y responsabilidad de los consejos integrados por representantes de los accionistas (Cortés Cañón et al., 2012).

Sobre la segunda materia denominada derechos humanos, como deber básico de velar por la protección de los derechos de la sociedad y promover un continuo desarrollo económico, social y cultural. En el aspecto del cooperativismo recomiendan los autores, hacer uso de prácticas sobre derechos humanos como la Debida Diligencia que consisten en procedimientos que buscan encontrar a las actividades que pueden interferir de manera negativa en la sociedad y de esta manera dar el tratamiento a las particularidades encontradas. Una siguiente área que mencionan los autores son las “Situaciones de riesgo para los derechos humanos” que se basa en la identificación de fuentes de riesgo de violación a los derechos humanos y aplicar medidas preventivas y correctivas para solventar los riesgos detectados, estos riesgos se catalogan en circunstancias de pobreza, sequia, problemas de salud de manera extrema, actividades extractivistas que pongan en riesgo los recursos naturales, bosques, atmosfera y otras en perjuicio de las comunidades, circunstancias donde las actividades financiadas se den en las proximidades de pueblos indígenas, circunstancias donde las actividades pueden llegar a afectar de alguna manera a la niñez, circunstancias de financiamiento de actividades de corrupción, circunstancias de actividades económicas informales sin protección legal o en condiciones de explotación, circunstancias con medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones y activos, y, circunstancias de extrema inestabilidad política, fallos en los sistemas democráticos o la ausencia total de derechos civiles o políticos, en base a estas circunstancias y basándose en el pacto global se debe tener el cuidado de prevenir estos riesgos. Otra área que el autor contempla es “evitar la complicidad” donde un acto de complicidad es considerado “un acto u omisión en la comisión de un acto ilícito” sea esto de manera directa, indirecta o tácita. Una siguiente área considerada es la denominada “resolución de reclamaciones”, donde el autor menciona la existencia casi inequívoca de conflictos que se generan por la toma de decisiones sobre los asuntos de la organización, entonces se vuelve fundamental el generar estrategias para solventar cuando estas se presenten, para esto el autor propone las siguientes características; ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes y basados en el dialogo y

mediación, así mismo se da ciertas pautas orientadas a resolver estas reclamaciones como mantener equidad de género en la atención, garantizar la dignidad, autonomía y participación de la sociedad, prevenir en todos los modos la explotación infantil, no discriminar por raza, forma de pensar, religión o creencias políticas, coadyuvar al cumplimiento de los derechos de los inmigrantes y sus familias. La siguiente área son los derechos civiles y políticos que contemplan el derecho a la vida digna, extinción de cualquier forma de tortura, seguridad de las personas, a la propiedad, a la integridad, procesos legales justos, acceso a servicios públicos y participación democrática. Se contempla también los derechos económicos, sociales y culturales para garantizar el desarrollo humano de la sociedad con al menos un nivel mínimo de calidad de vida en; salud, educación, cultura, trabajo, alimentación, práctica religiosa entre otras. Finalmente, se considera los principios y derechos fundamentales en el trabajo traducido en el acceso al trabajo digno para tener un desarrollo económico para alcanzar una sostenibilidad económica necesaria para satisfacer las necesidades básicas del ser humano dentro de una sociedad (Cortés Cañón et al., 2012).

(Cortés Cañón et al., 2012) guían, como aplicar la materia “Prácticas Laborales” en el ámbito cooperativista, se toma como referencias prácticas internacionales donde se aplican criterios de: condiciones laborales, que busca garantizar compensaciones justas, diversidad, equilibrio entre trabajo y tiempo libre, salud y seguridad laboral, y extensiones de cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos, esto busca retener el talento humano y en consecuencia beneficios para la organización. En este sentido la RSE impulsa el desarrollo de iniciativas de; desarrollo de los empleados, relaciones trabajador-empleador, salud y seguridad social, de igual manera el empleo de talento humano debe cumplir la regulaciones emitidas al respecto, trabajo seguro, evitar la discriminación, incluir prácticas de privacidad, relaciones laborales justas, respetar los pactos internacionales, salarios dignos, remuneración justa entre otras, el autor propone responder a las siguientes interrogantes “¿Los empleados tiene acceso a la seguridad social?, ¿La compañía paga prestaciones sociales que tienen derecho los trabajadores?, ¿Brinda prestaciones especiales como entrega de indumentario, licencias de maternidad y período de lactancia?, ¿El pago de salarios se da por lo menos una vez al mes?, ¿Se acepta a estudiantes en prácticas preprofesionales?, ¿Se firman contratos con los trabajadores, así como actas de salida?, ¿Los períodos de prueba están legalmente inscritos y firmados?, ¿Se reconoce las horas extraordinarias y suplementarias, en horarios normales y nocturnos?, ¿Se tiene dentro de la nómina personas menores de edad?, ¿La

institución dispone de un reglamento interno de trabajo?, ¿La entidad aplica procesos justos en caso de fallas laborales?, ¿Se permite la creación de sindicatos al interior de la entidad?, ¿Se hace uso de empresas de tercerización para contratación de empleados?” (Cortés Cañón et al., 2012)

Para la materia de “Medio Ambiente”, los autores recalcan que, si bien es un tema de la actualidad y reviste de mucho interés, aún son escasas las practicas que busquen en realidad frenar los efectos como el cambio climático, extinción de especies entre otras que podrían llevar a un colapso mundial de mantener los mismos estilos de la industria. Y es donde la aplicación de prácticas de responsabilidad social es fundamental para el mejoramiento de la situación actual del medioambiente, con prácticas de desarrollo sostenible y amigable con la naturaleza. Bajo esta premisa, los autores proponen la inclusión de los denominados “principios ambientales” dentro de las políticas de la organización, estos principios mencionan los siguiente: Responsabilidad Ambiental que se basa en cumplir con las regulaciones sobre el tema, hacerse responsable por los impactos originados por su actividad y procurar siempre el mejoramiento de sus acciones; Enfoque precautorio donde la organización está obligada al establecimiento de estrategias para prevenir la afectación a las comunidades y temas medioambientales; Gestión de riesgos medioambientales mediante la ejecución de programas de educación medioambiental a las comunidades de impacto y sectores interesados, sobre la prevención, reducción y mitigación de los posibles riesgos; Quien contamina paga, pues las organizaciones deben procurar por los mecanismos disponibles la prevención de los impactos medioambientales, y si a pesar de las precauciones esto ocurre, se deberá remediar en lo posible estos impactos. Así mismo dentro de este aspecto que quizá reviste la mayor importancia en la RSE, se establecen los “enfoques y estrategias” que deben considerar las organizaciones; enfoque hacia el ciclo de vida, evaluación del impacto ambiental, producción más limpia y ecoeficiente, enfoque de sistema producto-servicio, uso de tecnologías y practicas ambientalmente apropiadas, adquisición sostenible y aprendizaje e incremento de toma de conciencia. En este mismo contexto, la norma ISO26000 exige que las organizaciones que la incorporan a sus operaciones cumplan con la Prevención de la contaminación y el uso sostenible de recursos (Cortés Cañón et al., 2012).

(Cortés Cañón et al., 2012), en cuanto a la materia de “Prácticas justas de operación” recalcan que se trata de la conducta ética que tiene una organización en el desarrollo de sus actividades económicas y el impacto o afectación hacia otras organizaciones. Los autores mencionan que se debe fundamentar en las prácticas

de anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, respeto a los derechos de la propiedad, promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor, ahora bien, se sugiere para instrumentar estas prácticas lo siguiente según los autores:

- “Identificar los riesgos de corrupción e implantar políticas para combatirlos.
- El ejemplo debe nacer desde la cabeza de la organización.
- Informar, capacitar y remunerar a los empleados para prevenir la corrupción.
- Las actividades deben ser coherentes y apegadas a las regulaciones del estado de residencia.
- Las políticas y procesos deben estar encaminados a prevenir la anti – competencia.
- Prevenir el monopolio.
- Incluir dentro de los procesos de adquisiciones criterios éticos y ambientales, igualdad de género, salud y seguridad” (Cortés Cañón et al., 2012).

A su vez estos autores traen a acotación, los indicadores ETHOS para medir el grado de implantación de la responsabilidad social empresarial:

- “Porcentaje del total de proveedores que han recibido visita de inspección de prácticas de responsabilidad social.
- Entrenamientos, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a proveedores.
- Total, de proveedores
- Total, pagado por bienes, materiales y servicios adquiridos en el período” (Cortés Cañón et al., 2012).

En la materia “Asuntos de consumidores”, donde los autores recalcan las responsabilidades que la organización tiene hacia sus consumidores, que van allá del hecho de la compraventa llegando a entregar educación e información justa y precisa. Los elementos que componen a esta materia se basaran en; protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales, educación y toma de conciencia, prácticas justas de

marketing, información objetiva e imparcial y practicas justas de contratación, para esto es preciso seguir tener las siguiente consideraciones:

- “No ser parte de prácticas fraudulentas u omisión de las leyes.
- Ser transparente en precios, impuestos, productos y servicios.
- Llevar un control de los productos según el tipo de negocio del riesgo que pudieran llevar a ocasionar.
- Administrar de una manera efectiva las quejas y observaciones provenientes de los consumidores, y brindar un efectivo servicio posventa.
- Guarda la privacidad de la información sensible que maneja de sus clientes.
- Garantizar el acceso a los servicios básicos cuando las actividades económicas de la organización tengan esta facultad” (Cortés Cañón et al., 2012).

Para la materia “Participación activa y desarrollo de la comunidad”, principalmente relacionada con los Stakeholders (Cortés Cañón et al., 2012), donde la toma de decisiones de la organización se ve especialmente dirigida, donde la ISO26000 establece cuatro principios para su aplicación:

- “Considerarse como parte de la comunidad, y no como un ente separado,
- Reconocer los derechos de la comunidad en la toma de decisiones y forma de maximizar sus recursos y oportunidades,
- Reconocer y considerar las características específicas de la comunidad (religión, tradiciones, historia) y,
- Trabajar en alianza con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias, recursos y esfuerzos” (Cortés Cañón et al., 2012).

De igual manera, los autores basan su aplicación en el uso de denominados “asuntos” de esta materia que son: Participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riquezas e ingresos, salud, inversión social.

En conclusión, los autores resaltan la gran oportunidad que tienen las organizaciones para aplicar la RSE, para afianzar su compromiso, aceptación y colaboración con su socios, clientes y partes interesadas, y esto

desencadenará en una mayor aceptación y por ende un crecimiento organizacional, en lo ético y económico.

Stakeholders de la organización

Como bien se supo exponer en la fundamentación conceptual, y se ha venido mencionando en varias partes del presente texto, el término “Stakeholder” o parte interesada, reviste vital importancia para todas las empresas, pues todas las actividades van a tener un impacto sea este positivo o negativo con cada acción estratégica que tome la organización, por esto es de vital importancia en primer lugar determinar cuáles son las partes interesadas, sean estas internas o externas y luego elegir las mejores acciones de planeación para que estas brinden las mejores oportunidades de desarrollo institucional, esto es directamente aplicable a la responsabilidad social, pues los impactos que genere la actividad económica influirán directamente en los Stakeholders. Para este proceso se exponen metodologías y criterios de autores según su aplicación.

Así el autor (Esteban, 2007) recalca qué, en primer lugar se debe identificar a los stakeholders basándose en su concepto que pueden ser individuos o agrupaciones, y estos se dividen en dos grupos que serán los denominados “centrales” que tiene las características de “capacidad de interlocución, poder comunicativo y expectativas urgentes legítimas” (Esteban, 2007), y el otro grupo será denominado “latente” pues posee hasta dos de las características antes mencionadas por el autor y que se debe tener un interés muy elevado pues se pueden llegar a convertir en centrales, y para realizar esta identificación se debe realizar un diálogo a fin de determinar sus características. Así el autor recomienda identificar ciertos rasgos que son expuestos a continuación:

- (Esteban, 2007) menciona qué, se debe iniciar seleccionando los intereses que tiene para con la organización, que pueden ser particulares, grupales y universales, por lo general las estrategias de las organizaciones deben considerar a los Stakeholders como intereses universalizables.
- Otro rasgo es que un Stakeholder no debe ser solo considerado como un afectado por las actividades económicas de la organización, y tampoco como alguien que simplemente reclama de manera pasiva, sino como alguien cuyas decisiones pueden influir en las estrategias y toma de decisiones de la organización, y cuyos intereses deben ser tomados en cuenta dentro del modelo de negocios establecido.

- Un “Stakeholder válido” genera comprensión acerca de los intereses de los grupos interesados y los sabe comunicar a la organización e influir en las estrategias organizacionales.
- Otro de los rasgos que cumple, es establecer consensos sobre los procesos y políticas empresariales y buscar que estos respondan a las necesidades de sus intereses, buscando que la moralidad y ética sean una constante en las operaciones de la organización.
- Finalmente, los diálogos que son establecidos serán; sinceros, inclusivos, potenciales, presentes y futuros, recíprocos y simétricos.

Una vez identificados los Stakeholders de la organización, ahora el siguiente paso que sugiere (Esteban, 2007), es la identificación de sus expectativas legítimas que serán permanentemente revisadas y ajustadas a la realidad institucional, el autor señala la existencia de herramientas para este paso, mismas que se exponen a continuación:

- (Esteban, 2007) menciona, en primer lugar, se debe definir y establecer un código de ética interno de la organización, donde están expuesta la voluntad y la disposición de la organización para acatarlos en base a los intereses involucrados, este documento debe constar de principios organizacionales, el compromiso con el alcance de principios concretos de la organización, este documento se recomienda ser actualizado cada tres años frente a la expectativas actuales de los Stakeholders.
- Luego, el autor recomienda que para administrar el código de ética es necesario el establecimiento de un comité de ética, instancia que velará por el cumplimiento y dará un seguimiento a los compromisos éticos adquiridos, solventará conflictos de intereses, propondrá e identificará oportunidades de mejora acorde al compromiso adquirido en el código de ética.
- También, se recomienda elaborar los informes de RSE con el fin de mantener informados a los Stakeholders de la organización en las actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial, se recomienda que los informes sean anuales, contemplando aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- Posteriormente, el autor recomienda establecer planes de comunicación interna sobre el código de ética, su comité e informes de RSE, con planes de formación a los colaboradores de la organización

sobre el alcance, funcionamiento y limitaciones, y llegando a las partes interesadas seleccionando los canales adecuados para tener la cobertura esperada.

- Finalmente, se debe validar que todo se esté cumpliendo según lo esperado, para esto se deberán efectuar auditorías éticas cada dos o tres años, valorando de esta manera el cumplimiento moral planteado, como recomendación la auditoría será realizada por una organización independiente para evitar conflictos.

En este mismo sentido el autor (Salazar, 2018), orienta el tema de Stakeholders a las cooperativa de ahorro y crédito dentro del territorio ecuatoriano, donde al igual que el autor antes citado, recomienda identificar las partes interesadas de la organización que en este caso corresponde a las cooperativas de ahorro y crédito, que al igual que todas las organizaciones existen personas u organismos sean internos o externos que influyen en las actividades de la institución.

Así, el autor menciona que las partes interesadas dentro de una cooperativa pueden ser las siguientes:

- “Socios
- Consejo de administración
- Empleados y trabajadores
- Proveedores
- Clientes
- Instituciones financieras
- Comunidad en general
- Organismos de Control
- Organismos de integración cooperativa” (Salazar, 2018).

De estos, los tres primeros corresponden a Stakeholders internos y los restantes a externos, resulta de vital importancia recalcar las relaciones que existen y de hecho deben existir con cada uno de ellos a fin de mostrar una buena imagen, credibilidad y mejora en los procesos internos. Dentro del proceso de identificación de las partes interesadas se debe establecer la importancia de cada uno de ellos de acuerdo a la categorización que se menciona a continuación:

Estratégicos: Socios, Consejo de Administración, empleados y trabajadores.

Responsabilidad social: Proveedores, clientes y comunidad.

Otros: Instituciones financieras, organismos de control, organismos de integración cooperativa.

En este sentido, bajo este esquema se puede orientar la identificación de los stakeholders por la categoría a los que corresponde y asignar las estrategias correctas para incluir las necesidades y expectativas dentro del modelo de negocio de la institución, y como se puede apreciar a nivel de las cooperativas son varios los individuos y organizaciones con las que se tiene contacto (Salazar, 2018).

El autor (Salazar, 2018) también establece, las estrategias para identificar las necesidades de las partes interesadas, de acuerdo a las categorías establecidas de acuerdo a las necesidades y objetivos del negocio. Así la entrega de servicios cooperativos orientado a los socios y clientes deben mantener el mayor peso, luego los temas de capacitaciones orientado a socios, consejo de administración, empleados y trabajadores, clientes y organismos de integración cooperativa, luego provisión y financiamiento orientado a los proveedores e instituciones financieras, seguidamente los temas de responsabilidad social se orienta a el servicio a la comunidad, y finalmente la categoría de control y vigilancia que se orienta a los organismos de control. Esta categorización resulta de gran utilidad para saber cómo establecer los intereses de los stakeholders y alinearlos en la planificación estratégica buscando que el resultado final sea el beneficio para todos lo que integran el grupo de interés de la institución.

El autor (Salazar, 2018) concluye que bajo el estudio que realizó, las principales expectativas están puestas en los socios y sus intereses, y posee los tres atributos con más peso de un Stakeholder (poder, legitimidad, y urgencia) así que los mayores esfuerzos organizaciones estarán orientados a satisfacer estas necesidades. Otras partes interesadas como los clientes, Consejo de Administración y organismos de control son considerados como expectantes y dependientes, por lo que a continuación de los socios serán los siguientes de los cuales sus intereses estarán en la planeación estratégica de la institución. Entonces como se puede apreciar en el caso especial del sector cooperativista es importante identificar muy bien a sus partes interesadas y sus necesidades con relación al impacto directo e indirecto que va a tener para con la organización y en base a esto establecer la planificación estratégica.

Marco Legal y organismos de control

Previo al año 2008 la constitución de la República no contemplaba el tema de la economía popular y solidaria dentro de la carta magna, sino solo a partir de la promulgación de la nueva constitución, realizada en el año de 2008 donde se reconoce que “el sistema económico es popular y solidario” y reconocer al ser humano como sujeto y fin, y manifiesta una relación dinámica entre la sociedad, estado y mercado en armonía con la naturaleza. En este sentido el reconocimiento de la economía mixta, popular y solidaria dando un impulso importante a las cooperativas de ahorro y crédito, y al sistema financiero se lo amplió al público, privado y popular y solidario. Con el afán de regular las actividades del sector financiero popular y solidario se emite la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del año 2011 (LOEPS) y posteriormente en el año 2012 se expidió el reglamento de la regla (Herrera Taipicaña & others, 2018).

(Guevara Guerrero, 2018) menciona a la regulación del 2012, que establece también la clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito y las ubica en segmentos, tal como indica, la regulación establece que serán segmentadas de acuerdo al número de sus activos, así; si es hasta 1 millón de dólares será considerada segmento 5, entre 1 millón y 5 millones segmento 4, entre 5 millones y 20 millones segmento 3, entre 20 millones y 80 millones segmento 2 y superior a 80 millones segmento 1, según se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2: Segmentación de las cooperativas de acuerdo a la SEPS

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80 millones USD
2	Entre 20 y 80 millones USD
3	Entre 5 y 20 millones USD
4	Entre 1 y 5 millones USD
5	Hasta 1 millón USD
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: SEPS

Elaboración: La autora.

Al año 2017 las cooperativas del segmento 1 suman un total de 25, segmento 2 un total de 35, segmento 3 un total de 85, segmento 4 un total 185 y segmento 5 un total de 463, lo que resulta un claro indicativo de las capacidades que tiene las instituciones en cuanto a su tamaño para sostener su crecimiento (Ortega-Pereira et al., 2018).

Ahora bien, una vez que se estableció la ley y los procedimientos para su aplicación, se nombró al ente gubernamental que será el encargado de la supervisión de su cumplimiento, este ente se denominó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) creada en el año 2012.

Otro evento que marca las regulaciones aplicadas a las cooperativas, es la creación en el año 2014 del Código Orgánico Monetario y Financiero cuyo principal objetivo es regular el sistema monetario financiero y régimen de valores y seguros del Ecuador, y se nombró a la Junta de Regulación y Política Monetaria y Financiera como el ente encargado de su regulación mediante la implementación de políticas para este fin, cubriendo la banca pública y privada que son los bancos y cooperativas de ahorro y crédito, y es este quien dicta y norma las tasas de interés, garantías y límites de las operaciones crediticias (Herrera Taipicaña & others, 2018).

Ahora bien, como lo mencionan los autores (Guerrero, Serrano, & Díaz, 2016), la SEPS establece un modelo para evaluar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social que es el denominado Balance Social que se basa en los principios cooperativistas. Y se establece que este documento no debe ser simplemente un conjunto de números, sino más bien mostrar el grado de alineación o desviación de los objetivos estratégicos sociales establecidos. En este sentido la SEPS define 7 macro dimensiones y 24 dimensiones para la evaluación del Balance Social, y establece además la necesidad de definir indicadores para cada dimensión, estos indicadores son los expuestos en la figura siguiente.

El autor (Maldonado et al., 2017), define la metodología propuesta por la SEPS para el desarrollo del Balance Social, y consta de las fases:

- “Analizar la realidad del sistema asociativo de la economía popular y solidaria.
- Decidir sobre la adopción de un modelo o metodología existente en la actualidad, o por el contrario acordar la creación de un modelo propio de Balance Social.

- Asociar la coexistencia o no, de diversos modelos aceptados como válidos para la implementación del Balance Social en cumplimiento de la normativa.
- Utilizar el mayor número posible de aspectos metodológicos” (Maldonado et al., 2017).

En base a esto, las instituciones del sector popular y solidario deberá identificar cuáles son los indicadores que se apegan a la realidad institucional y a los objetivos que fueron planteados, estos indicadores deberán ser medidos y evaluados de tal manera que sean válidos.

De esta manera se tiene las leyes, los procedimientos de regulación y los entes encargados de supervisar su cumplimiento, y estos se apegan a los temas inherentes a responsabilidad social y su cumplimiento, cabe destacar que ninguna de las regulaciones obliga de manera expresa a realizar actividades de responsabilidad social a las instituciones del sector popular y solidario, sin embargo, la exigencia de presentar un Balance Social de manera anual, obliga a que las instituciones definan actividades y midan su resultados, garantizando el objetivo social de este tipo de instituciones esto se puede ejemplificar en la Tabla 3, (Maldonado et al., 2017).

Tabla 3 Dimensiones Balance Social

Macro dimensión SEPS	Dimensiones
1. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.	1.1. Prelación del trabajo sobre el capital. 1.2. Prelación de los intereses colectivos sobre los individuales. 1.3. Ocio libertador
2. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.	2.1. Accesibilidad asociativa y cooperativa 2.2. Retiro de asociados 2.3. Conocimiento cooperativo y del sistema económico social y solidario por parte de los miembros.
3. Autogestión y autonomía	3.1. Acceso a cargos institucionales 3.2. Control democrático por los socios 3.3. Transparencia informativa 3.4. Acuerdos con otras organizaciones 3.5. Relación con el Estado 3.6. Estructura del patrimonio 3.7. Equilibrio real de poder entre asociados

4. Participación económica, solidaria y distribución equitativa de utilidades o excedente.	4.1. Concentración de aportes sociales 4.2. Utilización de utilidades y excedentes 4.3. Valor agregado cooperativo
5. Educación, capacitación y comunicación.	5.1. Desarrollo de las capacidades de los actores relacionado a la organización 5.2. Promoción de la economía popular y solidaria 5.3. Investigación y desarrollo
6. Cooperación e integración del Sector Económico Popular y Solidario.	6.1. Inter cooperación (solidaridad con entidades del sector de la economía popular y solidaria) 6.2. Integración sectorial
7. Compromiso social, solidario, comunitario y ambiental.	7.1. Comercio justo 7.2. Comunidad 7.3. Medio ambiente

Fuente: (Maldonado et al., 2017)

Elaborado por: La autora

Indicadores de la gestión de la responsabilidad social

Dentro de los modelos de responsabilidad social que las empresas mantienen dentro de su gestión, como modelo de mejora continua y evaluación de las actividades realizadas, resulta de vital importancia la medición de la gestión, para esto las normas o marcos de referencia recomiendan el uso de indicadores, que servirán para garantizar que la RSE pueda ser administrada y convertirse en un documento dinámico, que recoja las necesidades de las partes interesadas o Stakeholders, y procure siempre tener una visión actual en su modelo de gestión, pues uno de los grandes problemas de los documentos formales es que son elaborados y aprobados en una versión inicial, y luego de esto no existe la actualización constante, entonces para esto resulta de vital importancia la dotación de instrumentos de medición.

Para esto existen diversas metodologías que fueron implementadas con éxito dentro del país y dentro de las instituciones del sector financiero social y cooperativista, uno de estos indicadores son los denominados Ethos, según como menciona el autor (Viñan Carrera, 2017), quien propone el establecimiento de este tipo de indicadores para fortalecer la gestión de la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito dentro del país, y menciona la alineación que guardan con los principios de la responsabilidad social abordados en el estudio de la norma ISO 26000, así los temas que Ethos considera para sus cuestionarios

son los de valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad, con el objetivo principal de ser una herramienta con la capacidad de adaptarse a toda cooperativa, a decir del autor del estudio.

Entonces el autor (Viñan Carrera, 2017), recomienda que para el ambiente cooperativista se incluya los indicadores que son mencionados a continuación en la Tabla 4:

Tabla 4 Indicadores Ethos COAC Ecuador

Indicadores Ethos de Responsabilidad Social recomendados	
Valor, transparencia y gobernabilidad cooperativa	Compromisos éticos
	Arraigo a la cultura organizacional
	Gobernabilidad cooperativa
	Elección de órganos directivos
	Renovación de órganos directivos
	Dialogo con los públicos de interés
	Relaciones con la competencia
Público interno	Balance Social
	Gestión participativa
	Compromiso con el porvenir de los niños
	Valoración de la diversidad
	Política de remuneración, beneficios y carrera
	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo
	Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad
Comportamiento frente a los despidos	
Medio Ambiente	Preparación para la jubilación
	Compromiso de la Cooperativa con la mejora de la calidad ambiental

	Minimización de entradas y salidas de materiales
Proveedores	Criterios de selección y evaluación de proveedores
	Trabajo infantil en la cadena productiva
	Trabajo forzado
	Relaciones con trabajadores tercerizados
	Apoyo al desarrollo de proveedores
Usuarios/Socios	Relaciones responsables
	Calidad del servicio
	Conocimiento y gerenciamiento de daños potenciales de los productos y servicios
Comunidad	Gerenciamiento del impacto de la Cooperativa en la comunidad
	Relaciones con organizaciones locales
	Financiamiento de la acción social
	Compromiso de la Cooperativa con la acción social
Gobierno y sociedad	Rol de la Cooperativa en campañas políticas
	Prácticas anticorrupción
	Liderazgo e influencia social
	Participación de proyectos sociales gubernamentales
	Apoyo a la consolidación del concepto y la práctica de la responsabilidad social

Fuente: (Viñan Carrera, 2017)

Elaborado por: La autora

El autor (Viñan Carrera, 2017) expone, la posibilidad de hacer uso de estos indicadores seleccionados para el área financiera social y cooperativista del país, sin embargo, recalca la importancia de analizar las opciones que otros marcos de referencia ofrecen y sobre todo que todas las interrogantes planteadas se acoplen al modelo de negocio establecido dentro de la planificación estratégica de la Cooperativa y en

base al estudio de su situación actual se determine el mejor escenario de aplicación, para obtener los resultados esperados.

Otro autor (Ruiz Revelo, 2015), menciona el uso de los indicadores de responsabilidad social establecidos por la SEPS para el Balance Social, estos son denominados Dimensiones del Balance Social que fueron ya abordados anteriormente, y recalca las características de elaboración exclusiva para las entidades del sector popular y solidario y permite la determinación del grado de “solidaridad” que pueda tener la institución. Para esta determinación el autor propone realizar preguntas mediante encuestas que se basan en los indicadores que se citan a continuación:

- “Toma de decisiones
- Factores de la producción
- Excedentes
- Responsabilidad con el estado
- Responsabilidad con la comunidad
- Responsabilidad con el medio ambiente” (Ruiz Revelo, 2015).

Bajo este mismo contexto los autores (Mayorga Díaz, Paucar Enríquez, & Garcés Pico, 2019), basado en las dimensiones de la responsabilidad social, busca evaluar su alineación a los principios cooperativistas, pues se deben tratar como tópicos directamente vinculados pues como se ha mencionada en varios pasajes de la presente propuesta, la razón de ser de las cooperativas obedece al servicio hacia la sociedad, entonces resulta importante la medición que esto se esté cumpliendo pues lo contrario puede determinar la existencia una sociedad de capital y no de carácter popular y solidario, entonces estos autores plantean un conjunto de indicadores para medir la efectividad de la aplicación de la responsabilidad social dentro de las instituciones, así mapean los indicadores como se expone en la Tabla 5:

Tabla 5 Indicadores de Responsabilidad Social

Principios de Responsabilidad Social	Indicador de medición según el Balance Social
La participación económica de los miembros	Cooperación económica

Autonomía e independencia	Aprobación de políticas
Cooperación entre cooperativas	Trabajo conjunto
Membresía abierta y voluntaria	Integración asociativa
Control democrático de los miembros	Obligación de los socios con la Cooperativa
Educación, entrenamiento e información	Instrucción
Cooperación con la comunidad	Desarrollo social

Fuente: (Mayorga Díaz et al., 2019)

Elaborado por: La autora

Como se puede observar, son varios los indicadores que se pueden utilizar, así como el criterio para la selección de uno de ellos, pues va a depender netamente del análisis del estado actual de la Cooperativa donde se pretende implantar el modelo, pues de este análisis se obtiene los objetivos que tiene la institución en base a la planificación estratégica establecida, pues no se puede alejar la visión de la responsabilidad social del objetivo estratégico, y en base a esto establecer el modelo de gestión que mejor se acople, y luego diseñar los indicadores que los marcos de referencia o buenas prácticas como los presentados en el desarrollo del marco conceptual y teórico, y que varios autores las validan como metodologías probadas, entonces requiere un proceso de acoplamiento para ajustarse a la realidad de la institución.

2.3. Análisis crítico de las diferentes metodologías existentes relacionadas al problema

Dentro de análisis teórico realizado en los puntos precedentes, se ha podido evidenciar la existencia de diversas metodologías, guías, normas, buenas prácticas o marcos de referencia aplicables a todas las organizaciones independientemente de su naturaleza o actividad económica, y brindar a estas instituciones las guías para establecer su modelo de responsabilidad social que les permita mejorar su posición competitiva mediante el reconocimiento de las sociedades que se ven afectadas por sus actividades, y lograr de esta manera un retorno efectivo de la inversión realizada, que se verá reflejada en una mayor aceptación que a su vez significará una mejora en la rentabilidad de la organización.

En la definición teórica se pudo apreciar además, la evolución que ha tenido la responsabilidad social, que pasó de ser simples prácticas de filantropía efectuadas por algún miembro de una organización hacia una o varias personas, hasta convertirse en verdaderos modelos que cubren las necesidades de las sociedades

y buscan un verdadero desarrollo sustentable valorando lo económico, social y el medioambiente, esta evolución se marcó por la existencia de diversas organizaciones que en su afán de estandarizar las prácticas de responsabilidad social, crearon varias metodologías o guías que con el pasar de tiempo fueron convergiendo hasta ser reconocidas a nivel mundial como es el caso de la ISO 26000.

Las normas de referencia para la implementación de modelos de responsabilidad social empresarial que se estudiaron en el marco conceptual de la presente investigación, más que contraponerse se llegan a complementar, pues cada una aborda tópicos de especial interés.

Tal es el caso de la Norma SA8000 que se orienta al mejoramiento de las condiciones laborales dentro de una organización promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de las regulaciones sobre el trabajo digno y en condiciones adecuadas, si bien esta norma tiene un gran alcance para las organizaciones que tienen una importante cantidad de empleados y colaboradores, pues permite la administración correcta sus derechos, pues esta norma está directamente alineada a la declaración universal de los derechos humanos, sin embargo, su implantación y posible certificación implica una importante inversión y un alcance que para las instituciones que muchas de las veces tiene un reducido número de personal, la inversión de la implementación de políticas puede resultar un factor contraproducente, pues el alineamiento a esta norma implica la inclusión de varios factores como el control del trabajo forzado, discriminación, disciplina inhumana, horarios laborales, libertad de asociaciones, salud, ambiente de trabajo seguro, y el hecho de incluir estas políticas implica también la revisión y supervisión de su cumplimiento, lo que también implica el uso de tiempo del personal tanto de procesos, talento humano, auditoría y otros entes que se deben involucrar; esto conlleva a deducir que su aplicación es recomendada para organizaciones de tamaño importante donde su estructura organizacional implique la necesidad de estos niveles de control y prevención y tenga así mismo la capacidad para que la norma sea correctamente administrada y no se convierta en una camisa de fuerza que obligue a tareas adicionales, normalmente esto se aplica a las industrias de construcción y afines donde el riesgo laboral es significativo (Saizarbitoria & Landín, 2014).

Otra norma de referencia es la G3 de Global Reporting, que se encarga de establecer un marco referencia sobre el cual se puede elaborar memorias de sostenibilidad para que las organizaciones midan y divulguen el cumplimiento con respecto al desempeño económico, ambiental y social, entonces esta norma se enfoca a constituirse en una herramienta para la rendición de cuentas hacia las partes interesadas de la

organización, y brindar esta información bajo estándares internacionalmente aceptados, brindando una imagen de la empresa y como lleva a cabo sus actividades de responsabilidad social, esto permitirá evaluar el grado de madurez de la organización en RSE. El enfoque de esta norma es documental, y con carácter internacional pues está basado en declaraciones de la ONU, OIT y OCDE, su naturaleza se basa en una profunda atención a las partes interesadas (Palacios & Méndez, 2011).

Esta norma tiene un modelo rígido basado en la preparación, contacto, definición, supervisión y comunicación orientado a satisfacer las necesidades de los Stakeholders, como bien se recalcó la importancia que tienen todos los que se ven afectados por las actividades de la institución, sin embargo, esta norma no va más allá, pues es su objetivo, pero resulta de vital importancia el cubrir otras dimensiones como el medioambiente que la norma no aborda de una manera directa, y por la naturaleza de la institución objeto del presente estudio resulta un punto muy importante el cuidado del medio ambiente, de las actividades que dependen del destino de los recursos otorgados entre otros aspectos (Palacios & Méndez, 2011).

Otra norma es la AA1000, la que incluye métodos y pautas orientadas a la rendición de cuentas, los procesos están orientados a la planificación, contabilidad, auditoria y difusión, con una importante atención hacia las partes interesadas de la organización, esta rendición de cuentas se basa en la identificación de indicadores claves del cumplimiento de las actividades de RSA (Hollenhorst, Johnson, & Puentes, 2004).

Esta norma es un complemento para otras normas, pues está orientada a la rendición de cuentas, y la comunicación del aspecto social y ético del desempeño, por lo que no constituye una metodología de elaboración de modelos de responsabilidad social. Como se puede apreciar esta herramienta de comunicación se basa en existencia previa de un plan de responsabilidad social, y en base a esto genera un conjunto de buenas prácticas para la comunicación hacia las partes interesadas de una manera efectiva, se basa comúnmente en otros estándares y procedimientos para mejorar y profesionalizar la comunicación (Hollenhorst et al., 2004).

Una siguiente norma es el modelo europeo de calidad denominado EFQM, que se orienta a las organizaciones para definir o mejorar su gestión, se orienta a la visión estratégica de la organización,

genera una visión innovadora alineada a la visión organizacional. Entre varios puntos que contempla esta norma una de ellas es la Responsabilidad Social dentro de la organización, donde se basa en el establecimiento de las condiciones mínimas necesarias para satisfacer las necesidades de las partes interesadas y la sociedad en general en sus zonas de influencia de una manera ética y responsable, permitiendo a la organización mejorar la calidad de su marca, mejorar la seguridad y salud de sus empleados, mayor fidelidad de los clientes y sobre todo la confianza generada (Álvarez, 2004).

Como se puede apreciar, es una norma muy extensa que busca cubrir todos los aspectos de la organización para dotar de calidad a cada uno de sus procesos, esto también nos permite vislumbrar que no está orientada específicamente a la responsabilidad social, sino esta es una parte de ella, pues se basa en prácticas de otras normas como algo ya implementado y su visión es alinear a un proceso de mejora continua para obtener los mejores resultados para la organizaciones, entonces podemos deducir que se trata de una norma que es limitada para establecer el modelo de responsabilidad social, pero si muy efectiva para medir, evaluar y potenciar sus resultados.

Otra norma es la EFR 1000 de origen hispano, que busca el establecimiento de una empresa familiarmente responsable, cuyo principal objetivo es buscar el equilibrio entre la familia y el trabajo, reduciendo los problemas familiares que derivan por la absorción del trabajo hacia la persona y la reducción de los tiempos y actividades hacia el núcleo familiar, entonces la norma busca disminuir este distanciamiento. La norma propone entre varios principios la evaluación de trabajo por resultados y por horas, horarios más flexibles, capacitaciones, la inserción de la mujer en el ámbito laboral. Esto trae varias ventajas como retención de trabajadores talentosos, mejor del clima laboral, más trabajo en equipo, todo esto en beneficio de la organización (Téllez Lesmes & Sánchez Leal, 2015).

Como se puede apreciar esta norma se orienta a mejorar las condiciones laborales de las personas en relación a la mejora de sus condiciones familiares, si bien esto constituye una parte importante de la responsabilidad social, pues la persona y la familia es un punto básico de su concepción, sin embargo, esta norma no es en sí una metodología para generar un modelo de responsabilidad social, sino que menciona temas importantes, por lo que podrá ser considerada como un complemento a otra metodología.

Finalmente, se dispone de la Norma ISO26000 que es precisamente elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que tiene a su haber el establecimiento de más de 19500 estándares, si bien esta iniciativa de normar la RSE surge por los años 2001 y finalmente ve la luz en noviembre de 2010, fue este período de adaptación que le permitió recabar los conceptos, buenas prácticas y recomendaciones de todos expertos que sumaron más de 355 de 72 países diferentes (incluido el Ecuador), lo que permitió tener una norma que recopila las mejores partes de otras normativas similares incluso algunas de las que se mencionaron en este apartado, que como menciona el secretario de la ISO Rob Steele “es una poderosa herramienta que ayudará a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones”, una de las características que la hace poderosa en su capacidad de acoplarse a todas las organizaciones independientemente de su tamaño, naturaleza o ubicación geográfica, entonces mediante la adopción de esta norma es posible formalizar bajo un estándar las actividades informales que la organización practica en el ámbito de la responsabilidad social y llevarlas más allá del simple cumplimiento normativo o legal y asimilar este forma de servicio (González Sanz, 2014).

Como se mencionó, esta norma aborda de manera íntegra aspectos que otras normas los tratan de manera independiente, es decir existen normas para partes específicas que son contenidas en la ISO26000, como es el caso de ámbito interno de la estructura organizacional como la vida familiar, relaciones laborales, igualdad de género, la protección del medio ambiente entre otras más; y del ámbito externo los interés de los clientes, consumidores, respeto a los derechos humanos, la cultura, prácticas sociales, proveedores entre otras partes interesadas, incluye también dentro de su contenido los principios de responsabilidad social que obligan a rendir cuentas, ser transparentes, éticos, interés por los Stakeholders, derechos humanos entre otros más (González Sanz, 2014).

Como se puede observar al ser un norma completa que abarca la responsabilidad social desde todas sus aristas y con el aval de una organización internacional que brinda la certeza de adoptarla, contar con una herramienta muy poderosa de gestión de la responsabilidad social, logrando mejorar la posición competitiva de la organización, mejorando la reputación de la marca, conservar y atraer nuevos clientes, y mejorar las relaciones con otras organizaciones por ser considerada una entidad responsablemente social.

En conclusión, si bien se puede optar por uno o varios estándares o normas como base para la implementación de un modelo de responsabilidad social para una organización, pues cada uno de ellos tiene sus particularidades y ventajas pues son trabajados y elaborados por la experiencia de organizaciones de renombre regional o internacional, sin embargo, también resulta cierto que estos son creados para las realidades de organizaciones dentro de países por lo general primermundistas, y muchas de las veces no se acoplan a la realidades de otras repúblicas como es la ecuatoriana donde los temas de responsabilidad social aún están en una etapa temprana, entonces se requiere la adopción de estándares más flexibles, como es el caso de la ISO26000. Este estándar contiene la experiencia de varios países incluido el Ecuador, entonces se podría deducir que el alcance de esta norma está dentro de las posibilidades de las empresas ecuatorianas, sin querer ser conformistas o mediocres sino iniciar con las bases más sólidas para que en primer lugar la organización se beneficie de prácticas responsablemente sociales y éticas, teniendo como consecuencia lógica el beneficio hacia las sociedades y luego a ser un estándar o ejemplo a seguir por las empresas del sector, logrando un desarrollo sostenible y adoptando los modelos de responsabilidad, servicio a la comunidad, el buen vivir y la economía sostenible y solidaria que son las expectativas incluso escritas en la carta magna de la república.

8. METODOLOGÍA

En esta sección de la presente propuesta metodológica, se expone la metodología seleccionada para la obtención de los resultados que buscan dar solución al problema planteado, mediante el establecimiento de técnicas aplicadas de una manera sistemática, así como la determinación del universo de personas que van a ser objeto de estudio y sobre las cuales se aplica los instrumentos de recolección de datos seleccionados, y que servirán posteriormente para la interpretación de los resultados y base para la elaboración de la propuesta.

3.1. Unidad de análisis

Para la determinación de la unidad de análisis de la presente propuesta metodológica se tomó como primer marco de referencia la formulación del problema y los objetivos planteados para su solución, y así se estableció de quienes se está hablando y en base a quienes se construyó el conocimiento.

Para el presente proceso se basó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, y la mejora en la aceptación en sus zonas de influencia en cuanto a la percepción de sus socios de las actividades de responsabilidad social efectuadas por la institución.

Entonces, para la obtención de los resultados se determinó como unidad de análisis para la presente propuesta a los socios, colaboradores, jefes departamentales de la COACSG en sus zonas de influencia existentes al mes de junio del año 2020, a fin de determinar su percepción acerca de las actividades de responsabilidad social efectuadas por la institución y sus expectativas, con el objetivo de establecer las mejores estrategias en la definición de la propuesta al modelo de responsabilidad social institucional.

3.2. Población

El criterio de determinación de la población se da en virtud de las resoluciones tanto internas como externas que norman a todas las instituciones financieras, y qué limitan la libertad de entregar información de los socios a personas externas para estudios como el que atañe la presente propuesta metodológica, estas normas legales se pasan a abordar a continuación.

La primera limitación es la señalada dentro del Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, donde en su artículo 38, se especifica como falta muy grave faltar al sigilo bancario, y la norma interna sanciona con la destitución del funcionario que responsable de este incumplimiento (literal ii). Sobre el mismo tema del sigilo bancario, la SEPS que es organismo de control para las Cooperativas del territorio ecuatoriano, se ciñe y señala la normativa contenida en el Código Monetario Financiero, sección 16, Art. 352, que señala la Protección de la Información considerada confidencial que las entidades manejan de sus socios y clientes será protegida con la absoluta reserva proveyendo todos los mecanismos necesarios para precautelar su confidencialidad, únicamente se podrá revelar dicha información con el consentimiento expreso de su dueño. Esta misma regulación en su artículo 353 (Sigilo y reserva) menciona el cuidado del artículo citado anteriormente, pero esta vez sobre sus operaciones financieras; la falta o incumplimiento es sancionado bajo el código penal integral. Si bien existen un reglamento denominado Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), se aplica únicamente a la información pública, la cual no corresponde a los socios de la entidad. La entrega de información está únicamente habilitada sin la aceptación expresa del socio únicamente a los entes de control.

Lo expuesto en el párrafo anterior, limita la entrega de información de los socios como la dirección de correo electrónico, necesaria para el envío de encuestas digitales dirigidas, puesto que de procederse de esa manera a través de utilización de información no autorizada previamente y el hecho fuese comprobado se corre el riesgo de quedar expuesta a faltas legales que acarreen sanciones de índole penal. Y por otro lado la molestia y reclamo que pudiese causar en un socio que considere que se ha violentado su integridad al haber revelado su información, lo que desembocaría en el descontento del socio, que pudiese desencadenar en detrimento de la imagen, seriedad y respeto de la institución hacia sus socios.

Un segundo factor, y el de mayor relevancia en este estudio, es la coyuntura actual de la emergencia sanitaria que atraviesa el planeta, donde limita sustancialmente la opción y posibilidad de una visita personal a un grupo de socios que significaría romper la informalidad de una encuesta digital, sin embargo, por la emergencia esta opción queda descartada por el riesgo que esto implica por un posible contagio, y los consejos y recomendaciones del distanciamiento social.

Entonces, esto llevó a determinar la población para la presente propuesta metodológica como un grupo finito de socios que serán los colaboradores, directivos de la Cooperativa (que también son socios) y un grupo de socios con un grado de afinidad a los que se podrá acceder directamente por medios de comunicación disponibles sin que esto implique la entrega de documento alguno al respecto por parte de la Cooperativa.

3.3. Tamaño de la muestra

Para establecimiento de la muestra dentro de la población definida se optó por un criterio de muestreo no probabilístico a conveniencia, basado en el juicio del autor y del conocimiento obtenido de la institución.

Los autores (Scharager & Reyes, 2001) señalan que, el uso del muestreo no probabilístico se da en escenarios donde la elección de la población no depende o está atada a la probabilidad sino a las condiciones que determinan la elección de la muestra, y por lo tanto son métodos informales, este mismo autor señala que en variadas ocasiones se debe elegir este tipo de muestreo, como es el caso del presente estudio donde no se puede establecer una población por métodos estadísticos dadas por la políticas internas de la Cooperativa y la emergencia sanitaria actual.

Los autores (Otzen & Manterola, 2017) mencionan también, que la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia brinda la posibilidad de incluir a individuos que acepten participar del estudio fundamentado por la accesibilidad, proximidad u otros factores ventajosos, que es el caso de la Cooperativa por las situaciones ya mencionadas.

Entonces, la determinación de la muestra no se basa en un método estadístico sino en la elección de individuos seleccionados y quienes aceptan ser partícipes del presente proceso de recolección de información por las condiciones adversas que representa el acceso directo a los socios de la institución, entonces constituye un método válido y ajustado a la realidad.

Haciendo uso de los argumentos expuestos en la determinación de la población, no se puede acceder directamente a todos los individuos del marco muestral por la imposibilidad del acercamiento dada la realidad actual provocada por el COVID-19, y una segunda limitación de no tener acceso a las direcciones de correo electrónico de los socios pues constituyen parte del sigilo bancario. Por este motivo se toma

como muestra a la Gerencia General, Jefes Departamentales y colaboradores que a su vez también son socios de la Cooperativa, y como oportunidad de acceso a información de mayor calidad pues constituyen un grupo con mayor conocimiento en el quehacer cooperativo de la institución y las actividades que esta realiza. Para mitigar el riesgo de un posible sesgo que se pueda originar por la afinidad que tienen los encuestados hacia cooperativa, se va a realizar encuestas a un grupo de socios de quienes se tiene un grado de amistad y se solicitó que ellos a su vez envíen a más personas que sean socios de la institución (aproximadamente 60 socios), y adicionalmente se realizaron tres entrevistas a personas con un grado importante de influencia social dentro del cantón Girón donde está ubicada la matriz de la Cooperativa, con el fin de conocer la percepción de la responsabilidad social hacia la Cooperativa desde espacios públicos.

Es importante reconocer la posibilidad de existencia de un sesgo originado por la afinidad que se asume tiene la Gerencia General, Jefes Departamentales y colaboradores hacia la institución, este riesgo se mitiga con encuestas diferentes para los actores como socios, colaboradores y Gerencia General; y con la inclusión de un grupo de socios seleccionados por afinidad o amistad y entrevistas a personas con un grado de influencia social dentro del cantón.

Bajo los argumentos expuestos en la determinación de la población, llevó a delimitar la muestra a todos los colaboradores, Gerente General, Jefes Departamentales de la institución, socios con un grado de afinidad y personas con influencia social dentro del cantón Girón, mediante medios digitales, pues estos representan un canal seguro y confiable, y se cuenta con la aceptación y aprobación de los órganos directivos de la institución, y para las entrevistas de manera personal, la muestra está compuesta de la siguiente manera:

- Socios: 59
- Colaboradores: 30
- Jefes Departamentales: 9
- Gerencia General: 1
- Personas con un grado de influencia social dentro del cantón Girón: 3

Sobre los cuales se aplicará los instrumentos de recolección de información seleccionados, delimitados y restringidos a la realidad actual del país y de la institución.

3.4. Métodos a emplear

Dentro del proceso de elaboración de la presente propuesta metodológica se seleccionó el método descriptivo que se basa en la obtención de información descriptiva, donde se analizó la situación actual de la institución en cuanto a su gestión de responsabilidad social y la percepción que los socios seleccionados en la muestra tienen sobre la Cooperativa, y de esta manera determinar las mejores alternativas y estrategias para mejorar la gestión de la institución y por ende la percepción de sus socios, así se obtuvo el enfoque actual del modelo de responsabilidad social de la Cooperativa.

El método descriptivo seleccionado es de carácter cuantitativo, pues haciendo uso de distintos instrumentos de recolección de información se busca encontrar los patrones de percepción que tiene los socios de la institución acerca de la gestión de responsabilidad social, y esto se va a constituir en una herramienta medible de toma de decisiones estratégicas que derivarán una propuesta de un modelo de gestión de RSE basado a la norma ISO26000 y que satisfaga las expectativas de las partes interesadas.

3.5. Identificación de las necesidades de información

Para el proceso de determinación de las fuentes primarias y secundarias de información necesarias para la evaluación de la presente propuesta metodológica, se seleccionó las encuestas, análisis de documentación existente dentro de la institución y otros de referencia que se clasifican según lo expuesto a continuación.

Fuentes primarias

Las fuentes de información primarias utilizadas en la recolección de la información dentro del presente proceso correspondieron a los resultados de las encuestas realizadas a socios, colaboradores, jefes departamentales y gerencia general de la Cooperativa y las entrevistas a personas con un grado de influencia social dentro del cantón Girón, según lo justificado en la determinación de la muestra. Adicionalmente se hizo uso de la información proporcionada por la institución como es la Planificación Estratégica Institucional, Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética Interno, el último Balance

Social presentado al ente de control, Estatuto Social, Estructura Organizacional, Manual de Créditos y Cobranza, Manual de Captaciones e información pública de la institución obtenida de la SEPS.

Fuentes secundarias

Como fuente secundaria seleccionada se hizo uso de la información disponible en fuentes públicas como el internet, donde se recabó las experiencias y buenas prácticas aplicadas en documentos similares a fin de disponer de un marco de referencia sólido y probado, y los estudios relacionado con la norma ISO26000 que se basa para la presente propuesta metodológica.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de los datos necesarios para la realización de la presente propuesta metodológica se optó por una encuesta de manera digital, esta alternativa se da principalmente por lo expuesto en la determinación de la población en cuanto a las limitaciones existentes, por lo que se hizo uso de canales digitales como es el correo electrónico, para llegar a los empleados y directivos de la institución, y de esta manera poder evaluar la percepción de la gestión de la responsabilidad social interna, se hizo además uso de entrevistas personales hacia tres personas con un grado de influencia social dentro del cantón Girón.

Las encuestas están divididas en cuatro, la primera (Anexo A) dirigida a la Gerencia General y busca determinar el estado actual de alineación a la Responsabilidad Social Empresarial bajo la norma ISO26000 por parte de la Cooperativa. La segunda (Anexo B) dirigida a todos los colaboradores que laboran en la Cooperativa a fin de determinar el grado de conocimiento y percepción que se tiene acerca de las actividades enmarcadas en la responsabilidad social que realiza la Cooperativa dentro de sus zonas de incidencia, desde la perspectiva de la persona como colaborador y/o funcionario y desde el punto de vista del socio. La tercera una encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa dentro de sus zonas de influencia y de los cuales se obtuvo por un grado de afinidad, según el Anexo C. La cuarta (Anexo D) dirigida a los Jefes Departamentales para conocer la percepción y conocimiento que los mandos medios tienen acerca de la gestión del modelo actual de responsabilidad social que mantiene la Cooperativa, buscando las oportunidades de mejora en la gestión.

Finalmente, se usó entrevistas para llegar a tres personas con un grado de influencia social dentro del cantón Girón, para conocer de la percepción que ellos tienen y de la información y versiones que su trabajo o actividad pública les ha permitido conocer de la población y su percepción social hacia la Cooperativa.

3.6. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información

Para la recolección y tabulación de los datos se hizo uso de herramientas de software en línea provistas por Google denominado Formularios de Google, la principal ventaja de esta herramienta es en primer lugar que es libre es decir no requiere de pago, luego da una gran versatilidad para la personalización de la encuesta, y presenta herramientas que brinda un ambiente gráfico de los resultados.

Adicionalmente Google Formularios permite la exportación de los resultados en formato “csv”, esto permitió hacer uso también de la herramienta Excel para la tabulación y análisis de la información, la definición de patrones en las respuestas, las tendencias y demás datos que permitió obtener la percepción actual de la responsabilidad social dentro de la institución.

9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Análisis del modelo de gestión vigente de la Cooperativa de Ahorro y “Crédito “Señor de Girón”, con respecto a la responsabilidad social.

Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es una institución financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; fue fundada el 13 noviembre de 2002 con 52 socios, como una respuesta a la necesidad de servicios financieros en la zona. Cuenta con reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial 013, otorgado por la Sub Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Austro.

La Cooperativa está ubicada en el cantón Girón en la parte sur de la provincia de Azuay, en un clima templado, a aproximadamente 2100 metros sobre el nivel del mar, con una superficie aproximada de 337 Km², su economía tiene como eje primordial la agricultura, ganadería, turismo, comercio y servicios, lo que brinda la posibilidad de apoyo a las diferentes actividades micro productivas generadas por sus

asociados, existiendo un universo de posibilidades para el emprendimiento en esta localidad. Transcurrido un tiempo en el cual la institución se vio fortalecida y afianzada en la mente de la comunidad local, emprende nuevos retos, decidiendo extender su cobertura a otras áreas geográficas, así, en el año 2004 amplía sus horizontes llegando al Cantón San Fernando, en el 2005 se ubica en Cuenca, en el 2011 en Paute y por último se acercó más a su gente con Agencias en La Asunción y San Gerardo en octubre de 2011.

Al 30 de junio de 2020 la Cooperativa tiene un total de 11497 socios, que están distribuidos como muestra la tabla 6.

Tabla 6 Distribución de socios por Oficina

Oficina	Cantidad
Matriz	7002
Cuenca	2569
San Fernando	1148
Paute	644
La Asunción	82
San Gerardo	52

Fuente: Plan estratégico de la Cooperativa 2020-2022.
Elaborado por: La autora.

Dentro de los estatutos de la Cooperativa en su artículo 3, se menciona que la Cooperativa tiene como objeto social principal “*realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios*”, es considerada una cooperativa abierta, la SEPS menciona que en este tipo de instituciones el requisito para ser socios es únicamente la capacidad de ahorro y disponer de una ubicación geográfica definida de domicilio.

En su artículo 4 señala, las actividades que la Cooperativa podrá realizar a través de contratos lícitos tendiendo al cumplimiento del objeto social que es recibir depósitos a la vista y a plazo, otorgar préstamos a sus socios, servicios de caja y tesorería, cobranzas, pagos, transferencias, emisión de giros a instituciones nacionales e internacionales, y la posibilidad de inversión y recibir préstamos de otras instituciones.

Dentro del estatuto social se contemplan todas las dimensiones que rigen a una cooperativa así, el artículo 7 también se menciona las obligaciones y derechos que tiene los socios, que básicamente son los que contempla y norma la SEPS para todas las instituciones del sistema cooperativa nacional. Se norma además las condiciones para perder la calidad de socios, y los motivos por los cuales se puede dar la exclusión.

Está normada de igual manera la constitución del gobierno y organización de la Cooperativa, que tiene como ente máximo de administración a la asamblea general de socios, luego Consejo de Administración, vigilancia, gerencia y comisiones especiales, y se norma el funcionamiento, responsabilidades y constitución de cada uno de ellos, y se denota que las normativas al respecto están alineadas a la LOEPS, por lo cual se garantiza su apego normativo. Es importante recalcar que como responsabilidades del presidente de la Cooperativa consta incluir dentro de su informe semestral el cumplimiento de los principios del buen gobierno cooperativo y del Balance Social.

Para normar el comportamiento de los colaboradores y directivos dentro de la institución, la Cooperativa han establecido un Código de Ética Interno, que constituye un referente para la conducta personal y profesional de los colaboradores y directivos basado en valores éticos y principios cooperativistas, enmarcados en la honestidad, dignidad, respeto, lealtad, transparencia, cooperación, constancia, compromiso, confidencialidad, y eficiencia. Dentro de este código se consideran aspectos de principios generales, el cumplimiento de funciones bajo cánones éticos, norma las relaciones internas dentro de la institución y sus relaciones externas, se norma al Talento Humano y su comportamiento esperado, se menciona el tema del manejo y resolución del conflicto de intereses y se hace especial énfasis en la prevención del lavado de activos, se incluye un apartado específico para el trato ético con los proveedores de la institución, se establecen los principios de control interno, el manejo correcto de la información que genera la Cooperativa y establece las sanciones a quienes faltan al código de ética interno.

Estructura organizacional

La Cooperativa ha establecido su estructura organizacional de acuerdo a la realidad actual que vive la institución y basado en los cambios sustanciales que ha experimentado con el paso de los años y su evolución, y alineándose a la misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos.

La Cooperativa a conformado el Comité de Responsabilidad Social y Ética, que, si bien consta dentro del organigrama institucional, sin embargo, sus acciones son prácticamente nulas y tampoco se dispone de políticas o normativas que determinen su funcionamiento y actividades a realizar.

La distribución organizacional está definida de acuerdo a los procesos estratégicos que ha determinado la institución siendo de los expuestos en la tabla 7:

Tabla 7 Estructura organizacional COACSG

Proceso	Descripción	Cargos
Nivel estratégico	Procesos orientados a la definición de políticas y estrategias para el cumplimiento de objetivos estratégicos, toma de decisiones y creación de valor hacia la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de representantes • Consejo de administración <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de adquisiciones • Comisión de educación • Comité de administración integral de riesgos. • Comité de captaciones • Comité de créditos • Comité de cumplimiento • Comité de inversiones • Comité de responsabilidad social y ética. • Consejo de vigilancia • Gerencia General <ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Secretaría general • Comité de seguridad, salud y medioambiente
Nivel de giro del negocio	Corresponde a los procesos que integran la cadena de valor de la Cooperativa que generan el servicio definido en la misión institucional que satisface las necesidades de los socios, clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito y cobranza <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de créditos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de créditos ▪ Oficial de crédito y cobranza • Negocios <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de sucursal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotor de servicios ▪ Promotor de negocios

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotor corresponsal solidario
		<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de operaciones • Cajero
Nivel de apoyo	Son los encargados de proporcionar los recursos para que los procesos estratégicos y del giro del negocio se ejecuten de manera eficiente, eficaz y efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Financiero contable <ul style="list-style-type: none"> • Jefe financiero contable <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar contable • Procesos <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de procesos • Seguridad organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Oficial de seguridad física • Talento humano <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de gestión de talento humano <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chofer mensajero ▪ Auxiliar de limpieza • Tecnología de la información <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de tecnología de la información <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de infraestructura ▪ Técnico de soporte de tecnologías de la información • Auditoría interna <ul style="list-style-type: none"> • Auditor interno <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de auditoría interna • Riesgos <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de riesgos • Unidad de cumplimiento <ul style="list-style-type: none"> • Oficial de cumplimiento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de cumplimiento

Fuente: Manual de funciones y estructura organizacional de la Cooperativa.

Elaborado por: La autora.

La distribución de manera jerárquica de las diferentes dignidades y comités que están definidos dentro de la institución se muestran en la ilustración 1.

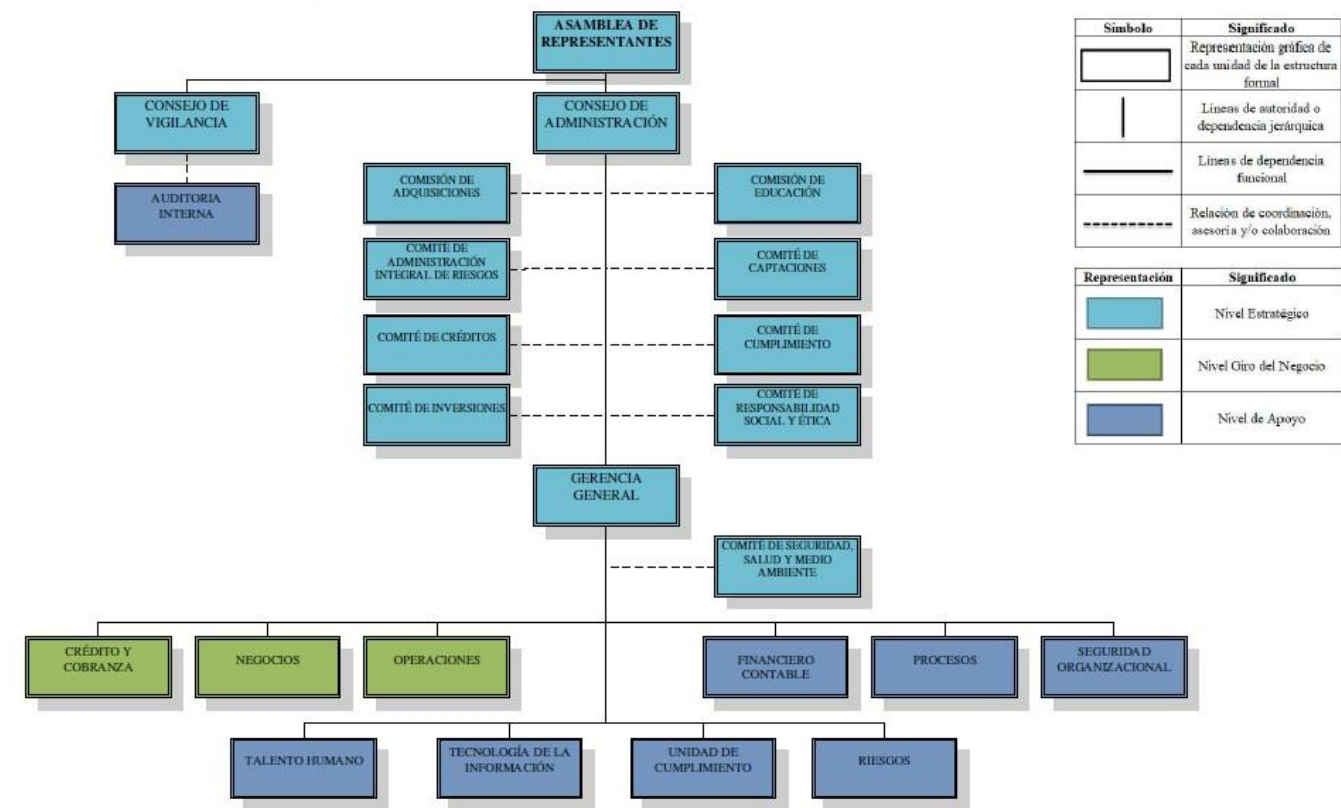


Ilustración 1 Organigrama COACSG

Fuente: Manual de funciones y estructura organizacional de la Cooperativa.

Elaboración: La Autora

Dentro del reglamento interno de trabajo define términos que son parte de la cultura organizacional como moral, abuso de confianza, cargos de confianza, conflictos de interés, sigilo bancario, grados de consanguinidad entre otros adicionales. Así mismo está normado el ingreso de un colaborador a la institución, se fija período de prueba de 90 días y posterior a esto un contrato de carácter indefinido, para los horarios de trabajo se establecen 40 horas por semana y su distribución será por decisión de Gerencia General para cumplir los objetivos institucionales, se norma además el cumplimiento a los horarios de trabajo y almuerzo multando su incumplimiento. Se contempla además los casos fortuitos por los cuales un colaborador podrá sustentar sus faltas o atrasos.

Se norma las ausencias de trabajo, sancionando los eventos sin justificación y dando las facilidades para que se justifiquen los casos de fuerza mayor contemplados en Código de Trabajo. Se contempla y se

condiciona el pago de horas extraordinarias y suplementarias, esta normada la forma de pago y descuentos de la remuneración, así como el registro y constancia de los pagos realizados.

Para los temas de permisos la Cooperativa reconoce y norma las ausencias por varios motivos como enfermedades, maternidad, paternidad, lactancia, se brinda las facilidades para actividades de estudio de sus colaboradores, incluso se otorga permisos para sustentaciones de trabajos de titulación de tercer y cuarto nivel, se reconoce permisos por temas judiciales, matrimonio, permisos para atención de hijos con enfermedades degenerativas, esta normado también los permisos personales sin remuneración. También se imponen sanciones por inasistencias, atrasos o faltas, estas son de carácter disciplinario como llamados de atención o multas económicas incluso la destitución en faltas graves.

Está contemplado también el derecho a vacaciones con remuneración, brinda el beneficio de una remuneración adicional para los colaboradores que funjan en el cargo de reemplazo, también reconoce el derecho al diferimiento de vacaciones.

Se han establecido también las obligaciones de los trabajadores, donde se determinan con claridad las condiciones físicas, morales y éticas para cumplir adecuadamente las labores para las que ha sido contratados, motiva y norma el comportamiento respetuoso entre compañeros de trabajo, en caso de los colaboradores de áreas de recaudación se brinda períodos para responder por faltantes de dinero derivadas por sus actividades, se norma además a través de políticas y normas de control interno acciones permanentes de monitoreo que permitan la oportuna prevención del lavado de activos. Se contempla la continua evaluación al desempeño a fin de garantizar el fiel y óptimo cumplimiento de sus actividades.

Están normadas igualmente las prohibiciones de los colaboradores dentro de la Cooperativa, contemplando el tema de proselitismo político interno, y otras inherentes al ámbito laboral y de actividades, garantizando la ética y responsabilidad.

Están normadas también, la clasificación y sanciones a las faltas de los funcionarios y sus obligaciones y deberes, también se norma las obligaciones y prohibiciones de la Cooperativa, donde entre varios aspectos se garantiza la no discriminación racial, religiosa, sexual y política.

Filosofía empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”

La Cooperativa para la consecución de sus objetivos, estableció su planificación estratégica para el período comprendido entre el 2018 – 2021, luego modificada para el período 2020 – 2022 para alcanzar la sostenibilidad y solidez de la Cooperativa, satisfacer las necesidades de sus clientes, potenciando el crecimiento de la institución, estableció además su misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos mismos que se pasan a listar a continuación.

Visión: Mejorar la posición competitiva de la Cooperativa de manera de ubicarse entre las primeras del Azuay.

Misión: Aportar al desarrollo de los socios para dinamizar la economía local con servicios financieros de calidad y sostenibles.

Valores corporativos:

- Honestidad
- Transparencia
- Cooperación
- Perseverancia

Objetivos Estratégicos:

- Rentabilidad y sostenibilidad
- Productividad y dinamización de la economía
- Calidad y gestión de crédito
- Crecimiento y posicionamiento
- Servicio y oportunidad
- Gestión de riesgos y gobierno
- Personal competente
- Responsabilidad social y apoyo a la comunidad

Servicios que brinda la institución

La Cooperativa pone al servicio de sus socios servicios de colocación y captación con la finalidad de cubrir la demanda de la sociedad y garantizar el acceso a servicios financieros, así la institución oferta:

Tabla 8 Productos y servicios de la COACSG

Tipo producto	Producto	Descripción	
Colocación	Consumo ordinario	Producto otorgado a persona naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.	
	Consumo prioritario	Producto otorgado a persona naturales destinado a, la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades productivas, comercial.	
	Microcrédito	Microcrédito minorista	Otorgado a personas naturales o jurídicas, con ventas anuales inferiores a 100000 USD destinado a financiar actividades productivas a pequeña escala cuyos ingresos provienen de las ventas o ingresos generados por su actividad económica y sean verificados por la Cooperativa.
		Microcrédito de acumulación simple	
Microcrédito de acumulación ampliada			
Microcrédito agrícola ganadero			
Captación	Ahorros a la vista	Ahorro corriente	Que está constituido por el dinero que el socio titular de la cuenta pone en custodia de la Cooperativa y está a disposición del socio cuando lo requiera.
		Mi ahorrito	Cuentas donde titular de la cuenta será el representante legal y el menor de edad beneficiario, este producto está orientado para personar entre 0 y 12 años, con una tasa de interés preferencial. Su objetivo es promover y fomentar la cultura del ahorro a los niños y niñas.

Ahorro cliente	Cuenta de la categoría de ahorros a la vista, donde el titular será el representante legal, de un menor de edad entre los 0 y un día antes de cumplir la mayoría de edad (18 años).
Ahorro preventivo	Es una cuenta de ahorros, que será adicional a la cuenta principal, su principal objetivo es mejorar el indicador de concentración de captaciones.
Cuenta básica	Corresponde a un contrato celebrado entre la Cooperativa y una persona natural mediante el cual se accede a los servicios brindados por la Cooperativa, no requiere de depósitos iniciales, esta cuenta esta orienta a la atención sin la necesidad de ser socios, y brinda la facilidad de realizar pagos de servicios básicos.
Cuentas recolectoras	Son cuentas que se apertura a nombre de entidades públicas no financieras dentro del territorio ecuatoriano y que son corresponsales del Banco Central del Ecuador, y su objetivo es la recaudación de recursos públicos.
Ahorro programado	Representa una forma alternativa de ahorro, donde el socio de la Cooperativa se compromete a pagar una cuota fija mensual por un tiempo establecido, y donde la Cooperativa pagará una tasa de ahorros previamente pactada, el objetivo principal es fomentar la cultura de ahorro de sus socios en sus zonas de incidencia y permitir al socio que pueda plantearse objetivos de ahorro, y su característica principal que se paga una tasa de interés preferencial.
Ahorro a plazo	Son aquellos valores colocados por los socios de la Cooperativa para un período de tiempo igual o superior a los 31 días y cuyas condiciones serán previamente acordadas por el socio y la institución, se brinda la posibilidad de pago de intereses de manera mensual o al vencimiento de la operación, con monto mínimo de 200 USD, este tipo de operación

		permite la inclusión de un beneficiario de los recursos en caso de fallecimiento del titular.
Servicios	Transferencias Internas	Son las transacciones mediante las cuales un socio o cuenta ahorrista da instrucciones para que la Cooperativa envíe una determinada cantidad de dinero a otra persona, empresa o a una cuenta que mantenga dentro de la institución.
	Externas (SPI)	El sistema de pago interbancario es un mecanismo que permite, a través del Banco Central del Ecuador, las transferencias electrónicas de fondos entre cuentas corrientes, de ahorro o tarjetas de crédito o pagos especiales de instituciones clientes de otras instituciones financieras.
	GIRONLINE	Es un servicio que permite a los socios de la Cooperativa realizar transacciones monetarias a través de internet con altos estándares de calidad y seguridad, desde una página web o un dispositivo celular inteligente. El servicio también permite la consulta de saldos de las operaciones de vista, plazo fijo y crédito que el socio tenga a su nombre dentro de la institución.

Fuente: Manual de créditos y captaciones de la Cooperativa.
Elaborado por: La autora.

Destino de las operaciones de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, ha enfocado sus colocaciones a tres grupos de productos que son Consumo Ordinario, Consumo Prioritario y Microcrédito, a través de los cuales busca satisfacer las necesidades de financiamiento de sus socios.

Así, los productos de *Consumo Ordinario* están destinados al financiamiento de actividades de adquisición de vehículos livianos de combustible fósil, y la comercialización de estos, el producto no está orientado al financiamiento de actividades productivas. La tasa de interés para este producto es del 14.75% anual, y es otorgado por un plazo mínimo de 90 días y máximo de 2520 días, el monto mínimo es de 300.00 USD y máximo de 30000.00 USD (Manual de créditos de la Cooperativa).

Los productos de *Consumo Prioritario*, está destinado para el financiamiento en la adquisición de bienes, servicios o gastos que no estén relacionados con una actividad productiva o comercial, por lo que se pueden aplicar gastos de necesidades prioritarias que los socios de la Cooperativa experimenten, y constituye el producto de mayor demanda dentro de la Cooperativa. Este producto tiene una tasa de interés que van del 14.99% al 16.00%, para un plazo mínimo de 90 días un máximo de 3600, el monto mínimo permitido para este producto es de 300.00 USD y un máximo de 30000.00 USD (Manual de créditos de la Cooperativa).

Finalmente, la Cooperativa dispone de productos de *Microcrédito*, otorgados a personas naturales y jurídicas cuyo nivel de venta anual no supera los 100000.00 USD, y están orientados al financiamiento de actividades productivas a pequeña escala cuya fuente principal de pago constituye los ingresos de la actividad económica debidamente verificados por la Cooperativa. Dentro de este producto la Cooperativa dispone de un subproducto denominado Agrícola Ganadero, cuya orientación es el financiamiento de actividades que tienen que ver con el agro y actividades ganaderas, que dentro del cantón constituyen un gran porcentaje y una de las principales ocupaciones dentro de los cantones de Girón y San Fernando. Las tasas de interés de estos productos van desde 15.90% hasta el 17.00%, el plazo permitido mínimo es de 90 días un máximo de 2520 días, el monto otorgado mínimo es de 300.00 USD y un máximo de 20000.00 USD (Manual de créditos de la Cooperativa).

Los montos máximos de las operaciones de crédito son otorgados de acuerdo al estudio realizado a la capacidad de pago real del solicitante, el destino del financiamiento, el tipo y calidad de las garantías que dispone el socio y el historial de pagos de operaciones de crédito anteriores. Las garantías reales serán requeridas para montos superiores a los 20000.00 USD. Dentro de este mismo tema las garantías personales son aceptadas para créditos hasta los 20000.00 USD, y las condiciones para que una persona pueda ser un garante son tener una edad entre 18 y 75 años, demostrar solvencia económica, si el deudor principal no dispone de un bien inmueble, el garante si lo deberá disponer, y debe cubrir por lo menos el 150% del valor solicitado, el garante no podrá tener prestamos atrasados, y personas con solvencia económica que será comprobado por la Cooperativa (Manual de créditos de la Cooperativa).

También el manual de créditos de la Cooperativa menciona quienes no pueden prestar una garantía personal, como los miembros de los consejos de administración, vigilancia, funcionarios y colaboradores

de la Cooperativa, personas que estén contempladas en las listas de control de la UAFE, personas con crédito vencidos ya sea cómo deudor o garante, personas con hasta tres garantías dentro de la Cooperativa, quienes presenten atrasos superiores a los 90 días dentro del sistema financiero nacional, garantías entre conyugues y personas que hayan tenido conductas inadecuadas dentro de la institución.

Para el otorgamiento de créditos se podrá conceder un período de gracia para el primer pago de hasta 90 días y en base a estas condiciones quedarán establecidas la tabla de pagos. El socio podrá acceder a una nueva operación de crédito siempre y cuando tenga un historial crediticio de un año en la Cooperativa y haya demostrado puntualidad en sus pagos, el socio puede acceder a un nuevo crédito para cancelar parte de una operación preexistente o puede conservar las dos operaciones de crédito vigentes.

Para el establecimiento de las políticas, normas, procedimientos y estrategias aplicables a la administración crediticia de la Cooperativa, y también la evaluación de las solicitudes de crédito, se dispone del Comité de Crédito.

La Cooperativa mantiene normada la entrega de créditos para directivos y empleados vinculados, donde se menciona que, si bien tiene derecho del acceso al financiamiento mediante operaciones de crédito, sin embargo, se sujetan a condiciones que ya están contempladas en el Código Monetario Financiero, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Para su aprobación la solicitud será revisada por la Jefatura de Créditos y posteriormente derivada a Gerencia General y esta a su vez al Consejo de Administración para la resolución definitiva.

Realizando un análisis al destino de los créditos colocados en los ejercicios económicos del 2016 al 2019 que fueron publicados en el Balance Social presentado a la SEPS, donde se puede apreciar que; en el 2016 del total de créditos otorgados un 81.49% fueron otorgados a actividades de consumo y el 17.35% para actividades productivas o microcrédito y un 1.16% para créditos inmobiliarios cabe mencionar que fue el último año que se entregó este grupo de productos, el 2017 la tendencia se mantiene donde el 83.45% cartera de consumo y el 16.55% para microcréditos, en el 2018 el 87.71% para los créditos de consumo y el 12.29% microcréditos, y el 2019 el 90.72% corresponde a microcréditos y el 9.28% para operaciones de microcréditos, lo que se puede ver que los socios de la Cooperativa han optado por créditos de consumo que representan un porcentaje de al 2019 supera el 90%, y no está buscando financiamiento para

emprendimientos o mejoramiento de actividades productivos, quizá una de las razones se deba a que dentro del sistema financiero las tasas de interés son mayores para microcréditos lo que no lleva a sincerar estos indicadores pues un socio puede obtener un producto con un destino no cierto y en realidad puede ser usado para financiar alguna actividad productiva.

En cuanto a la equidad de género se mantienen valores constantes en los ejercicios económicos estudiados que pueden ser apreciados en la tabla 9, donde se mantiene una diferencia en unos 1 y 2 puntos porcentuales siempre a favor del género femenino con una variación para el año 2019 donde el porcentaje mayor fue para el masculino, lo que habla de la equidad y no discriminación en el destino de las operaciones de crédito que financia la Cooperativa.

Finalmente se analiza la concentración de las colocaciones por rangos de edades, donde podemos apreciar en la tabla 9, que se tiene un población de créditos de edad avanzada correspondiente la mayor concentración a personas con edades superiores a los 41 años, y se tiene valores menores pero similares en edades menores a los 30 años y entre 31 y 40 años, este fenómeno principalmente se da por la capacidad de pago que indiscutiblemente tiene la sociedad que son superiores a los 40 años, donde como tendencia en el país es donde una persona está establecida y posee bienes que pueden respaldar su inversiones y financiamientos, lo que también resulta novedoso que el porcentaje que va creciendo son los menores a los 30 años, pues va de 25.45% en el 2016 al 32.05% en el 2019, lo que se puede ver una población que tiene más necesidades de financiar sus iniciativas, lo que habla de una población que el futuro va a tener un mejor estabilidad.

Esto nos habla de una cooperativa que no discrimina por género ni edades la entrega de operaciones de crédito, sin embargo, aún no ha logrado posicionar sus productos de microcrédito para financiar las iniciativas productivas de sus socios, aunque esto se da también por las normas que los entes de control imponen con la asignación de las tasas de interés, y también se denota que aún la población joven no accede con la misma facilidad a las operaciones de financiamiento principalmente por su capacidad de pago y dificultad para garantizar sus operaciones.

Tabla 9 Destino de créditos otorgados 2016 - 2019

Destino de Créditos	Ej. 2016	Ej. 2017	Ej. 2018	Ej. 2019
% de Créditos de Consumo otorgados a los asociados	81.49%	83.45%	87.71%	90.72%
% de Microcréditos a los asociados	17.35%	16.55%	12.29%	9.28%
% de Créditos de vivienda otorgados a los asociados	1.16%	0.00%	0.00%	0.00%
% de créditos totales otorgados a varones	48.84%	48.71%	47.94%	50.16%
% de créditos totales otorgados a mujeres	51.03%	51.29%	52.06%	49.84%
% de créditos otorgados Asociados menores a 30 años	25.45%	28.29%	31.80%	32.05%
% de créditos otorgados a Asociados de entre 31 y 40 años	27.38%	25.00%	28.42%	27.96%
% de Créditos otorgados asociados mayores de 41 años	47.17%	46.71%	39.77%	39.99%

Fuente: Balance Social (2016, 2017, 2018, 2019)

Elaborado por: La autora

Evolución financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”

Se realiza una comparación de la evolución financiera que ha tenido la Cooperativa a partir del año 2016, hasta corte de junio 2020, con información recopilada de datos publicados por la SEPS dentro de su sitio web, a su vez el ente de control se alimenta de los balances reportados por la Cooperativa cada mes, esto se plasma en la tabla 10 mostrada a continuación.

Tabla 10 Evolución financiera COACSG

Ejercicio contable	2016	2017	2018	2019	Junio 2020
Cuenta contable					
Activo	\$15,308,023.77	\$17,701,212.42	\$19,061,190.31	\$20,760,335.04	\$21,220,122.36
Cartera de crédito	\$9,596,324.01	\$10,571,494.91	\$13,387,462.39	\$16,883,864.69	\$16,732,184.56
Depósitos a la vista	\$4,453,880.92	\$5,095,091.46	\$5,435,050.37	\$5,778,279.35	\$4,929,428.11
Depósitos a plazo	\$8,466,915.63	\$9,987,152.25	\$10,726,513.25	\$11,712,246.19	\$12,960,749.90
Capital social	\$896,453.23	\$992,660.92	\$1,136,578.33	\$1,305,712.62	\$1,341,236.10
Gastos de personal	\$402,952.85	\$465,585.59	\$555,538.34	\$576,572.76	\$298,526.15

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

En base a la información obtenida de la SEPS se procede a obtener los porcentajes de crecimiento que ha tenido la institución en cuando a las categorías de Activos, cartera de crédito, depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo, capital social y gastos de personal, donde se obtiene lo expuesto en la tabla 10 siguiente.

Tabla 11 Porcentajes crecimiento económico COACSG

Ejercicio contable	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020 (junio)
Cuenta contable				
Activo	16%	8%	9%	2%
Cartera de crédito	10%	27%	26%	-1%
Depósitos a la vista	14%	7%	6%	-15%
Depósitos a plazo	18%	7%	9%	11%
Capital social	11%	14%	15%	3%
Gastos de personal	16%	19%	4%	-48%

Fuente: Balance Social (2016, 2017, 2018, 2019)

Elaborado por: La autora

Se aprecia con respecto a sus activos, en el período comprendido entre los ejercicios económicos de los años 2016 y 2017 se tuvo un incremento de 16% llegando a los \$17,701,212.42, que representa el de mayor crecimiento en los últimos cuatro años para la Cooperativa, a pesar de diversas incertidumbres políticas derivadas de los cambios de gobierno, lo que permite apreciar una correcta gestión económica de la institución. Luego para el período 2017-2018 tuvo un crecimiento, pero en menor escala del anterior, si bien no están en las mismas proporciones, pero se considera importante el crecimiento claro y estable. Para el período 2018-2019 la tasa crecimiento es mejor llegando a un 9% que habla de una importante gestión llegando a los \$20,760,335.04, que según la clasificación que tiene la SEPS para las cooperativas según sus activos ya llega al segmento dos, sin embargo, por políticas del ente de control las actualizaciones se realizarían en el transcurso del próximo ejercicio fiscal. Así para el año 2020 y hasta el mes de junio se experimenta un crecimiento del 2% que es mucho mejor a los períodos anteriores, y es importante traer a acotación el momento complicado que atraviesa el mundo entero por la pandemia derivada por el COVID-19 del cual el Ecuador no fue la excepción y afectó notablemente a todo el sistema financiero nacional que, ante la incertidumbre generada detuvo su motor productivo para garantizar su

liquidez y vigencia ante la crisis, dentro de este período y a junio 2020 la SEPS publica la actualización de la clasificación de cooperativas, ubicando ya a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” en el segmento dos con activos en el orden de \$21,220,122.36.

En cuanto a las colocaciones (concesión de créditos), para el período comprendido entre el 2016 – 2017 se tuvo un crecimiento de la colocación de cartera del 10% llegando a un total \$10571494.91 lo cual representa números muy prometedores para aquel período, luego en el 2017 – 2018 se experimenta el mayor crecimiento de las colocaciones alcanzando un 27 % lo que permite que la Cooperativa llegue a los \$13387462.39, luego para el próximo período 2018 – 2019 se mantiene la proyección de crecimiento alcanzando un 26% al cierre del año 2019, con una cartera colocada de \$16883864.69, esta tendencia se ve frenada totalmente con corte a Junio 2020, pues los efectos ya mencionados de la pandemia, donde incluso se tuvo un retroceso del -1% en la colocación, esto principalmente se dio pues durante la emergencia sanitaria donde la Cooperativa decidió no financiar con ninguno de sus productos por la incertidumbre económica, los riesgos grandes de fuga de liquidez y sobre todo el no poder evaluar con criterios ciertos la capacidad de pagos de un socio, lo que en números nos lleva a inferir que básicamente el crecimiento entre enero y marzo 2020 fue contrarrestado con las cancelaciones de operaciones duramente el período de confinamiento.

En lo correspondiente a las captaciones, que básicamente es el mecanismo por el cual la Cooperativa se hace de liquidez para cumplir las obligaciones, gastos de operación y capital para las colocaciones. Se toma la primera categoría correspondiente a los Ahorros a la Vista que para el ejercicio económico comprendido entre los años 2016 – 2017 tuvo un incremento del 14%, lo cual denota también que los socios en ese período tuvieron una mayor confianza y mejores niveles ahorro alcanzado los \$5095091.46, luego para el período 2017 – 2018 alcanzó los \$5435050.37 que representa el 7%, para el 2019 es de \$5778279.35 mantenido un crecimiento sostenible y constante, si bien no se tuvo el incremento de períodos anteriores pero la cultura de ahorro se mantuvo. Un punto de inflexión negativa se da para el año 2020 que al mes de junio se alcanza los \$4929428.11 que representa un decremento del -15% lo que quiere decir que los asociados retiraron un total de \$848851.24, lo que principalmente corresponde a la ya mencionada incertidumbre económica deriva del COVID-19, que causó que los socios retiren recursos de todo el sistema financiero por el temor de feriados bancarios, o por el financiamiento de necesidades

económicas urgentes, como pérdidas de empleo, entre otros varios y principalmente porque los ingresos se vieron seriamente afectados, siguiendo la tendencia mundial.

Una segunda subcategoría de captaciones corresponde a los Depósitos a Plazo Fijo, que son los más representativos para la liquidez de la Cooperativa, donde para el período 2016 – 2017 se alcanza un valor de \$9987152.25 que representa un crecimiento del 18%, para el 2018 se cierra con \$10726513.25 que representa un incremento del 7% con respecto al período anterior que mantiene un constante del crecimiento, y luego para el 2019 la inversión tiene un crecimiento 9% mejorando con respecto al período anterior llegando a los \$11712246.19; sin embargo, y en contraste con lo que esperaba para junio del 2020 se tiene un incremento del 11% con respecto a diciembre 2019 lo que representa un valor de \$12960749.9, siendo incluso mayor al crecimiento que se tuvo en el 2018 y 2019. Este comportamiento sobre todo llama la atención pues los restantes indicadores tuvieron una reducción incluso a valores negativos, lo que nos lleva a inferir que los socios tuvieron la precaución de no retirar sus valores en pólizas y confiar en una reactivación económica posterior a la pandemia, también los socios usaron sus ahorros para solventar sus necesidades pero no retiraron sus depósitos a plazo fijo, lo cual otorga a la Cooperativa un indicador de liquidez estable que le permite mantener su estado a flote ante la profunda crisis que atraviesa todo el sistema económico.

En cuanto a su capital social que constituyen las aportaciones de los socios para que la institución desarrolle sus actividades comerciales, tienen un crecimiento paralelo al ingreso de socios, que para el año 2017 es de \$992660.92 que representa un crecimiento del 11% con respecto al 2016, para el 2018 es del \$1136578.33 con un crecimiento del 14% y para el 2019 se llega a \$1305712.62 que representa al 15%, como es el común denominador también a este indicador le afecta lo suscitado con la pandemia creciendo únicamente el 3% en la mitad del 2020 que representa \$1341236.1. Lo que nos lleva a interpretar que las personas tuvieron una menor cantidad de ingresos que le permitan incursionar en una cultura de ahorros dentro de la Cooperativa, es decir se puede deducir que los ingresos que obtuvieron en la primera mitad del 2020 sirvieron para los gastos diarios y no incursionar en inversiones o búsqueda de financiamiento.

La última cuenta contable que se analiza es lo referente a gastos que realiza la Cooperativa en sus colaboradores, donde para el año 2016 fue de \$402952.85 y para el 2017 fue del \$465585.59 que represento un incremento del 16% y para el 2018 fue \$555538.34 con un incremento del 19%,

manteniendo esta misma constante de crecimiento para el 2019 donde se llegó a tener gastos en personal por \$576572.76 que representó un crecimiento del 4%, y en la primera mitad del 2020 se tuvo un gasto de \$298526.15 que proyectando para finales del 2020 se espera que sean menores a los que cerró en el 2019. Este comportamiento se da pues la Cooperativa está tomando con cautela la presente crisis y busca las alternativas para retener el talento humano, pero sin realizar inversiones adicionales como la integración de nuevos colaboradores pues las proyecciones aún resultan inciertas.

Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”

La Cooperativa estableció su planificación estratégica institucional para el período 2018-2021, sin embargo, posteriormente con motivo de la emergencia sanitaria derivada por la pandemia del COVID-19 reestructuró su plan, con el fin de cambiar de cierta manera sus objetivos principales, cambiar su paradigma a reaccionar, sostenerse y buscar nuevas oportunidades de mercado y la consecución de resultados, este plan está vigente del 2020 al 2022. La Cooperativa estableció la siguiente ruta crítica para la consecución de sus objetivos, según su Planificación Estratégica 2020 – 2022 de la Cooperativa:

1. Realizar un escaneo realista de la Cooperativa, donde la información interna y externa estará a primera mano.
2. Realizar un plan de acción reacción.
3. Restaurar el plan estratégico incluyendo no solo metas, sino objetivos e iniciativas
4. Actualizar el presupuesto para ajustarse al nuevo plan estratégico.
5. Definir a los responsables del seguimiento, observación y respuestas.

La Cooperativa para el establecimiento de su planificación estratégica, realizó un análisis de la pandemia y la crisis sanitaria, económica y social deriva por el Covid-19, y estableció el ciclo de vida productiva de la Cooperativa, determinando qué se encuentra entre la turbulencia o transición.

La Cooperativa identificó su mercado objetivo para el cumplimiento y priorización de su ejecución en base a un criterio demográfico siendo:

- Mercado objetivo directo: Cantón Girón, Cantón San Fernando y Cantón Cuenca.
- Mercado objetivo indirecto: Cantones aledaños, con socios interesados.

También se identificó 7 factores claves del éxito cuyas actividades deberán ser ejecutadas exitosamente para garantizar el cumplimiento de la misión y serán los pilares sobre los cuales se puede generar capacidad para generar valor para el socio, logrando la rapidez y sostenibilidad del socio en la Cooperativa y la calidad al usar sus productos y servicios, generando una mejor competitividad en los cantones especificados en el mercado objetivo, esto pilares son los siguientes:

- Agilizar tiempos de implementación
- Protocolos de atención claros y sencillos
- Crecimiento de la cartera de socios
- Controlar la satisfacción del cliente
- Compromiso y resultados del colaborador
- Contar con jefaturas zonales
- Actualizar funciones y organización interna

Se identificó cuatro perspectivas para la ejecución de sus estrategias para facilitar su ejecución y control, estas son: Perspectivas Financieras, Socio – Mercado, Procesos Internos, Capacidad Organizacional y Crecimiento.

Y se estableció nueve objetivos estratégicos:

1. Lograr una solvencia sostenible: Donde busca realizar un seguimiento a los créditos que resultaron afectados por el no pago, para garantizar la estabilidad de la Cooperativa.
2. Estabilizar la productividad de activos y pasivos: Donde se busca realizar un proceso de colocación priorizando la reactivación económica de sus socios, y buscar la diversificación de diferentes fuentes de captación, y buscando mejorar su cobranza a fin de minimizar las pérdidas por este efecto.
3. Dinamizar producto de crédito que cierren la brecha entre características y necesidades: Mediante el establecimiento de productos de crédito con tasas de acuerdo al nivel de riesgo identificado por sector, ajustados al flujo de ingresos del socio, se diferencia también a socios recurrentes, impactados por la emergencia y socios potenciales que requieran fortalecer su flujo.
4. Optimizando la comercialización, entregar ventajas y características que mejoren la composición de ahorros: Mediante la dinamización de productos de captación con la creación de nuevos productos de

acuerdo a nuevas motivaciones del mercado, también se busca definir protocolos para mejorar la atención al socio y sienta una experiencia distinta a la competencia, el establecimiento de campañas de marketing para publicitar los productos, realizar un seguimiento post – venta.

5. Objetivo y Misión Social – Responsabilidad Social Cooperativa, proveer soluciones cooperativas para restablecer las finanzas y la productividad: Donde se pretende generar un esquema de desempeño social con establecimiento de indicadores y matrices, también se buscará definir alternativas de financiamiento para sectores impactados por la emergencia sanitaria.
6. Consolidar la imagen, mercadeo y reputación cooperativa: Se focaliza en recuperar la imagen de la Cooperativa mediante el establecimiento de infraestructura e imagen similar en todos sus puntos de atención, así mismo participar dentro de eventos comunitarios logrando una mayor presencia en medios locales, y mostrar que la Cooperativa es diferente, posicionar el nombre en eventos masivos.
7. Redefinir la experiencia del socio con un servicio siempre activo y referencial: Buscando la satisfacción del socio y realizar un seguimiento integral de sus necesidades.
8. Excelencia operacional automatizada basada en renovadas plataformas, datos y canales de atención personalizados: Donde basa su ejecución de la disponibilidad de canales electrónicos siempre en línea para no ser indispensable la presencia física, mejorar los procesos y administrar el riesgo derivado, automatización de procesos internos y la generación de capacidades de gestión para el trabajo en campo.
9. Redefinir la organización con control de funciones, resultados y tiempos: Mediante la optimización de la estructura organizacional redefiniendo cargos y funciones, generando una cultura organizacional y mejorando el ambiente laboral, definiendo un sistema de incentivos en base a metas, procesos, cumplimiento y comportamiento, el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en torno al modelo del negocio mediante la formación, evaluación y monitoreo del desempeño. Para esto se considera la definición de un manual del colaborador, protocolos de interacción con los socios y actualización del reglamento interno de trabajo.

Al realizar un mapeo con las materias fundamentales de la responsabilidad social en base a la Norma ISO 26000, denotamos lo siguiente:

Tabla 12 Mapeo PEI - Materias ISO 26000

Materias Fundamentales ISO 26000	Objetivos estratégicos PEI 2020 – 2022
Gobernanza de la organización	Oe1: Lograr una solvencia sostenible Oe2: Estabilizar la productividad de activos y pasivos Oe6: Consolidar la imagen, mercadeo y reputación cooperativa
Derechos humanos Prácticas laborales	Oe9: Redefinir la organización con control de funciones, resultados y tiempos
Medio ambiente Prácticas justas de operación	
Asunto de consumidores	Oe3: Dinamizar productos de crédito que cierren la brecha entre características y necesidades Oe4: Optimizando la comercialización entregar ventajas y características que mejoren la composición de ahorros Oe7: Redefinir la experiencia del socio con un servicio siempre activo y preferencial Oe8: Excelencia operacional lo más automatizada basada en renovadas plataformas, datos y canales de atención personalizados
Participación y desarrollo de la comunidad	Oe5: Proveer soluciones cooperativas para restablecer las finanzas y la productividad

Fuente: Planificación Estratégica 2020 – 2021 de la Cooperativa.

Elaborado por: La autora.

Según esta comparación realizada se denota que el mayor enfoque de la Cooperativa está orientado a mejorar sus procesos, la percepción de sus socios hacia la Cooperativa mediante una mejora en sus servicios, aumentar sus canales de atención y renovar su imagen.

Sin embargo, de las materias fundamentales “derechos humanos”, “medioambiente” y “prácticas justas de operación” no se tiene consideradas actividades, principalmente este efecto se da por la crisis que atraviesa el país que influye en que la Cooperativa busque generar rentabilidad y mejorar su imagen corporativa para surgir y es a lo que orienta su planificación.

Balance Social

La Cooperativa cumple con la normativa de la SEPS de presentar el Balance Social al finalizar cada ejercicio contable, para su elaboración considera los siete principios cooperativistas, y agrupa sus resultados de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Primero principio; membrecía abierta y voluntaria: donde se incluyen tres dimensiones:
 - a. Apertura Cooperativa: donde muestra su capacidad para captar nuevos socios, sin distinción de género o edades, establece un indicador, Incremento de asociados duramente el período.
 - b. Salida de la Cooperativa: se basa en la libertad que tiene el socio para cesar sus relaciones con la Cooperativa, con un indicador: Asociados que abandonaron la Cooperativa.
 - c. No discriminación: la libertad de ingresar a la Cooperativa sin ningún tipo de distinción, se establece indicadores por género (% asociados varones, % asociados mujeres, % asociados otros) e indicadores de composición por edad (% de Asociados menores a 18 años, % Asociados entre 19 y 30 años, % Asociados entre 31 y 40 años, % Asociados con más de 40 Años)
2. Segundo principio; Control democrático de sus miembros: incluyen 3 dimensiones:
 - a. Participación en asambleas, que trata la participación activa de los socios en las asambleas de representantes, con un indicador % de participación en las asambleas.
 - b. Accesibilidad a cargos sociales: que busca evaluar la accesibilidad sin distinción de género de sus miembros, establece los indicadores; % de Mujeres en puestos representativos, Acceso de mujeres en el consejo de administración.
 - c. Democracia en el trabajo: mide la equidad de género de los colaboradores dentro de la Cooperativa, con los indicadores de: Acceso a mujeres a cargos laborales en la Cooperativa, Acceso a mujeres a puestos gerenciales en la COAC.
3. Tercer principio; participación económica de sus miembros: con tres dimensiones:
 - a. Capital como propiedad común: que mide la forma equitativa como se contribuye a la formación de su capital, no se establece un indicador.
 - b. Asignación de excedentes: mide la voluntad de sus socios al asignar los excedentes para diversos fines, se establece un indicador: % de excedentes destinados a fondo de reserva.
 - c. Distribución del valor agregado cooperativo: mide como la Cooperativa destina parte de sus recursos para el mejoramiento de calidad de vida de empleados, asociados y comunidad, no establece un indicador.
4. Cuarto Principio; autonomía de independencia: con una dimensión

- a. Independencia financiera: evalúa la estructura financiera de la Cooperativa, con un indicador índice de liquidez, índice de morosidad e índice de solvencia.
5. Quinto principio; entrenamiento e información: con una dimensión.
 - a. Inversión en educación y capacitación: que mide el acceso que tienen los colaboradores hacia programas de capacitación, con tres indicadores, gastos destinados a capacitación, total de gastos operacionales, presupuesto destinado a capacitación.
6. Sexto principio, cooperación entre cooperativas, con una dimensión.
 - a. Integración a efectos de negocio: estudia la estructura financiera de la Cooperativa para cubrir los requerimientos de sus asociados, con un indicador: Inversiones realizadas en otras instituciones.
7. Séptimo principio, Compromiso con la comunidad: con una dimensión
 - a. Compromiso de la Cooperativa con la comunidad; evalúa el acceso que han tenido los colaboradores y directivos a estudios y capacitaciones en áreas vinculadas al giro de negocio de la Cooperativa. Con los siguientes indicadores: % de Créditos de Consumo otorgados a los asociados, % de Microcréditos otorgados a los asociados, % de Créditos de vivienda otorgados a los asociados.

Resultado de las herramientas de recolección de información

Con el fin de conocer la percepción de las actividades enfocadas en la responsabilidad social que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” dentro de sus zonas de incidencia, se determina 4 grupos de interés, estos constituyen a los socios (Tabla 13), colaboradores (Tabla 14), jefes departamentales (Tabla 15) y gerencia general (Tabla 16), para cada uno se diseñó una encuesta que guarda similitudes y están diseñadas para conocer la percepción desde diversos puntos de vista, las encuestas fueron diseñadas de manera digital, los resultados de manera gráfica se encuentran en el Anexo D, para las respuestas se estableció categorías de opciones de; 1 Muy Satisfactorio, 2 Satisfactorio, 3 Poco Satisfactorio y 4 Insatisfactorio.

Los resultados tabulados se pasan a analizar a continuación.

En la Tabla 13, se obtiene los resultados numéricos de la encuesta que se efectuó a los socios de la Cooperativa, se interpreta que la tendencia está en un conocimiento medio de la responsabilidad social y las actividades que realiza la Cooperativa para contribuir a su desarrollo y sus actividades son medianamente conocidas y aceptadas, y una gran mayoría conoce que se rinde cuentas sobre las mismas considerando que cumple de una manera satisfactoria su objeto de servicio a la sociedad sin distinción alguna por sus condiciones. Sin embargo, si bien la tendencia se mantiene en una aceptación media a buena de la gestión que realiza la Cooperativa, también es importante recalcar que en ciertos aspectos como la contribución al desarrollo hay varios casos de insatisfacción, efecto similar ocurre con los beneficios de la responsabilidad social, pues no se consideran un impacto suficiente ya sea por la inexistencia o poca difusión, también denota particularmente la no divulgación de la misión y visión de la Cooperativa, pues si bien varias personas manifiestan el conocimiento pero también son varias las que no. En el ámbito social y medioambiental la mayoría coincide que las actividades son escasas o poco divulgadas, y la educación hacia los socios no es bien percibida, lo que es un claro indicativo de la falta de proyectos de apoyo a la sociedad y la correcta divulgación de estas actividades.

Tabla 13 Tabulación encuesta dirigida a socios

TABULACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS				
Pregunta	1	2	3	4
¿Conoce usted que abarca la responsabilidad social?	15	36	8	0
¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?	25	27	5	2
¿Los servicios que brinda la Cooperativa toman en consideración las necesidades de sus socios?	24	28	7	0
¿Conoce si la Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?	21	18	18	2
¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?	30	25	3	1
¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la Cooperativa?	16	26	12	5
¿Como calificaría usted las actividades que realiza la Cooperativa en beneficio de la sociedad?	26	27	6	0
¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la Cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?	16	30	11	2
¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la Cooperativa?	18	21	12	8
¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?	14	26	15	4

¿La Cooperativa ha mostrado interés por el desarrollo económico de sus socios mediante la entrega de servicios oportunos y convenientes?	22	26	9	2
¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?	21	31	6	1
¿Conoce si la Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?	18	21	14	6
¿Al momento de la entrega de un servicio (Ej. Apertura de una cuenta) se le informa acerca de sus derechos y obligaciones?	30	21	4	4
¿Como calificaría los servicios que brinda la Cooperativa?	25	29	4	1
¿Considera que los servicios que ofrece la Cooperativa son atendidos sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?	34	22	2	1

Fuente: Encuestas realizadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora.

En la ilustración 2, se puede apreciar que la tendencia de los socios es de aceptación hacia la Cooperativa, y se visualiza la mayor concentración de respuestas en los rangos de medio a altos de aceptación, el resultado puede haber sido influenciado por el desconocimiento de varios temas planteados que pueden llevar a esta tendencia, también resulta importante apreciar la significativa cantidad de respuestas de gestión deficiente que si bien no es la mayoría pero habla de actividades, servicios y atención que podría ser susceptible de mejoras y lograr satisfacer a sus socios.

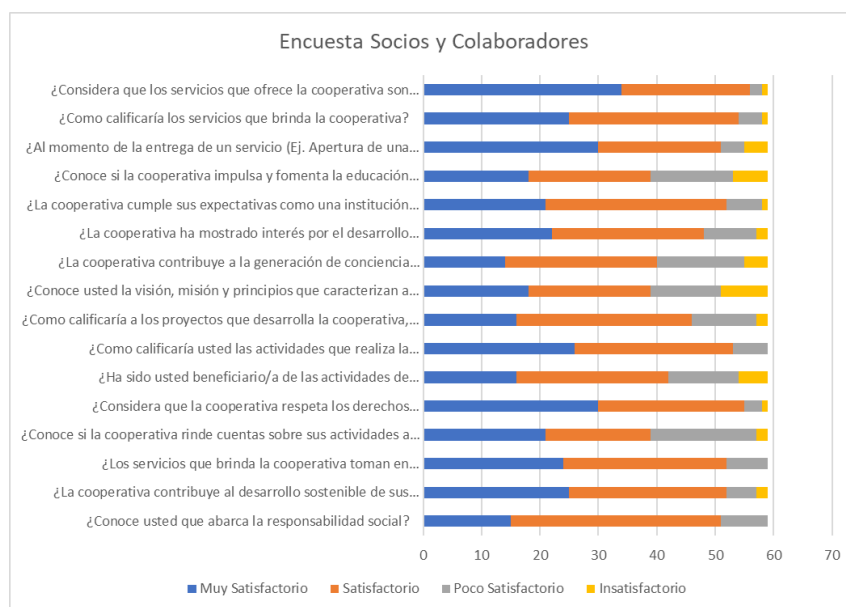


Ilustración 2 Tendencia encuesta a socios y colaboradores

Fuente: Encuestas realizadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora.

En la tabla 14, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a los colaboradores desde su perspectiva como socios y colaboradores de la Cooperativa, sus respuestas sobre las primeras preguntas nos hacen denotar una tendencia marcada de buena aceptación a las actividades realizadas hacia la sociedad, y también se encuentra varios puntos de similitud con los resultados obtenidos de las encuestas a los socios, hay temas fundamentales como la importancia que la Cooperativa da a las expectativas de su socios que requiere ser revisada, y también habla de una Cooperativa que si bien realiza actividades en bien de la sociedad sin embargo, no están siendo correctamente enfocadas o no tienen el impacto esperado, y persiste el criterio de no apoyar en la medida suficiente a proyectos que buscan proteger el medioambiente, también es importante recalcar que los servicios que son entregados tienen oportunidades de mejora con nuevas alternativas para ser más competitivos, se puede apreciar que la aceptación crece con respecto a los socios, esto se debe a un sesgo generado por afinidad. Dentro de esta misma encuesta se evaluó el grado de satisfacción de los colaboradores en sus cargos desempeñados dentro de la Cooperativa, donde la gran mayoría califica entre medianamente y muy satisfactorio la ayuda que su cargo desempeñado le ha brindado la oportunidad de lograr sus objetivos personales, y resulta también importante analizar que hay tres colaboradores quienes consideran que sus prestaciones podrían ser mejores, es clara la tendencia en mostrar que no se tiene mucha participación en proyectos sociales y medioambientales que en el caso de los colaboradores no se podría argumentar un desconocimiento sino falta de proyectos al respecto, en la aceptación de las condiciones laborales se considera que existe estabilidad y un ambiente que podría ser mejorado, y se denota que los mandos directivos establecen sus objetivos a cumplir dentro de la Cooperativa incluyendo a sus colaboradores en la toma de decisiones.

Tabla 14 Tabulación encuesta dirigida a colaboradores

TABULACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES				
Pregunta	1	2	3	4
¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?	16	13	0	0
¿La Cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?	4	20	5	0
¿Conoce si en la Cooperativa se cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?	28	1	0	0
¿Considera usted que la responsabilidad social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad?	20	8	1	0
¿Conoce si la Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?	19	9	1	0

¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?	20	9	0	0
¿Conoce si la Cooperativa se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores?	20	8	1	0
¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la Cooperativa?	17	9	3	0
¿Como calificaría usted las actividades que realiza la Cooperativa en beneficio de la sociedad?	16	12	1	0
¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la Cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?	11	14	4	0
¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la Cooperativa?	21	7	1	0
¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?	10	13	6	0
¿La Cooperativa ha mostrado interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?	17	8	4	0
¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?	18	10	1	0
¿Conoce si la Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?	8	13	7	1
¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?	20	5	4	0
¿Como califica los servicios que brinda la Cooperativa?	11	17	1	0
¿Considera que los servicios que brinda la Cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?	11	15	3	0
¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?	23	6	0	0
¿El cargo desempeñado en la Cooperativa permite satisfacer sus necesidades de crecimiento profesional y cumple sus expectativas?	13	13	2	1
¿El clima laboral existente es considerado como adecuado para desempeñar sus actividades de manera eficiente?	11	17	0	1
¿La Cooperativa maneja un plan de incentivos para colaboradores en función del cumplimiento de metas?	10	11	7	1
¿Piensa que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral?	23	5	0	1
¿Considera que la Cooperativa ha mejorado en nivel social y económico de sus colaboradores y socios?	14	14	1	0
¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?	7	10	10	2
¿Como colaborador dirige sus labores para el cumplimiento de objetivos estratégicos?	16	12	1	0

Fuente: Encuestas realizadas a colaboradores de la Cooperativa

Elaborado por: La autora.

En la ilustración 3, se puede apreciar que la tendencia se mantiene en una gestión de la Cooperativa que es bien aceptada y tiene varias oportunidades de mejora, sobre todo en la perspectiva que se tiene en el tema social y medioambiental, pues sus actividades son desconocidas o inexistentes, requieren una mejora en sus productos, servicios y canales de atención. En el ambiente laboral si bien se percibe estabilidad, se pueden mejorar los beneficios económicos percibidos y mejorar las condiciones pues ciertos colaboradores expresan ciertas inconformidades que deberán ser atendidas y resueltas.

Se realizó una siguiente encuesta dirigida a los mandos medios de la Cooperativa que, con el criterio de su cargo y el conocimiento cercano a los ejes estratégicos institucionales, pueden proporcionar información desde un punto de vista más fundamentado más allá de la percepción, de un total de 9 jefes departamentales se tuvo la respuesta de 7. Desde el punto de vista de los colaboradores, se tiene una visión de permanencia media del talento humano, incluso hay una persona que considera que no existe esta estabilidad, se aprecia además que se tiene un personal capacitado, y la Cooperativa muestra interés en el desarrollo de sus socios, en cuanto a la responsabilidad social consideran que la institución no siempre ayudara a mejorar la calidad de vida de la sociedad en zonas de influencia, pero si se incluyen prácticas de este índole dentro de la planificación estratégica, en cuanto al beneficio para sus socios y partes interesadas se conoce que son limitados los canales para la comunicación hacia y desde sus socios y partes interesadas, se determinar que prácticamente es nula la capacitación hacia la sociedad sobre temas de interés, y la participación que tiene los socios dentro de la asamblea general de socios sea correcta, siendo constantemente informados sobre los asuntos a ser tratados en las diferentes sesiones, en cuanto a la cooperación con otras instituciones son escasos o nulos los convenios, además el uso que se da al Balance Social es medianamente aceptado con un instrumento de ayuda hacia la comunidad, en una ámbito similar no todos los jefes departamentales conocen el código de ética de la institución y por lo tanto su alcance no llega a ser efectivo.

Tabla 15 Tabulación encuesta dirigida a jefes departamentales

TABULACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES				
Pregunta	1	2	3	4
¿La Cooperativa promueve la permanencia de sus colaboradores mediante incentivos salariales?	1	4	1	1
¿La Cooperativa ha establecido canales para fomentar el diálogo con sus socios y partes interesadas a fin de mantener vigentes sus relaciones?	1	4	2	0

¿La Cooperativa ha establecido políticas internas para la gestión de los certificados de aportación de sus socios?	4	1	2	0
¿La Cooperativa realiza actividades de capacitación destinada a sus colaboradores?	5	1	1	0
¿La Cooperativa ha firmado convenios de mutua cooperación con otras instituciones del sistema financiero?	2	2	3	0
¿La Cooperativa realiza programas de capacitación hacia la sociedad en sus zonas de influencia?	0	0	7	0
¿Cómo calificaría los programas de capacitación o actividades de carácter educativo que la Cooperativa ha efectuado hacia sus socios?	0	2	5	0
¿Considera que usted que aplicar actividades de Responsabilidad Social coadyubaran a satisfacer las necesidades de la sociedad en las zonas de influencia de la Cooperativa?	3	2	2	0
¿La Cooperativa hace uso del Balance Social con el objetivo de contribuir al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?	1	5	1	0
¿La Cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social sus socios y colaboradores?	3	3	1	0
¿Considera usted que dentro de la Cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?	4	3	0	0
¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores de cualquier índole dentro y fuera de la institución?	3	4	0	0
¿Cómo considera usted que se percibe la atención de los colaboradores de la Cooperativa hacia sus socios?	3	4	0	0
¿La Cooperativa cuenta y socializa un código de ética propio?	4	2	1	0
¿La Cooperativa incluye dentro de su planificación estratégica a la Responsabilidad Social?	2	4	1	0
¿En la asamblea general de socios se brinda la oportunidad equitativa de participación de los socios y se le permite ser aspirante a alguna dignidad?	6	1	0	0
¿Se brinda la información necesaria a los socios sobre los asuntos a ser tratados en la Asamblea General de Socios?	5	1	1	0

Fuente: Encuestas realizadas a jefes departamentales de la Cooperativa

Elaborado por: La autora.

La tendencia sobre las encuestas realizadas a los jefes departamentales sobre la gestión social se mantiene en una media aceptable, y coincide también que la gestión en las zonas de influencia en el ámbito social y medioambiental es deficiente, pues si bien se considera dentro de la planificación estratégica institucional, las acciones no son suficientes y no llegan a la sociedad de una manera necesaria, así también la percepción interna de la gestión hacia sus colaboradores requiere una mayor atención, pues la estabilidad entregada no es sinónimo de satisfacción interna, así mismo dentro de la gobernanza de la organización se establecen criterios de ética dentro de su manual, pero estos no son bien conocidos y

administrados lo que da cuenta que están definidos de una manera básica y llegan a ser divulgados correctamente, también es importante recalcar el conocimiento del Balance Social de una manera básica sin llegar deducir su impacto y beneficio como estrategia de crecimiento y posicionamiento institucional.



Ilustración 3 Tendencia encuesta colaboradores

Fuente: Encuestas realizadas a colaboradores de la Cooperativa
 Elaborado por: La autora.

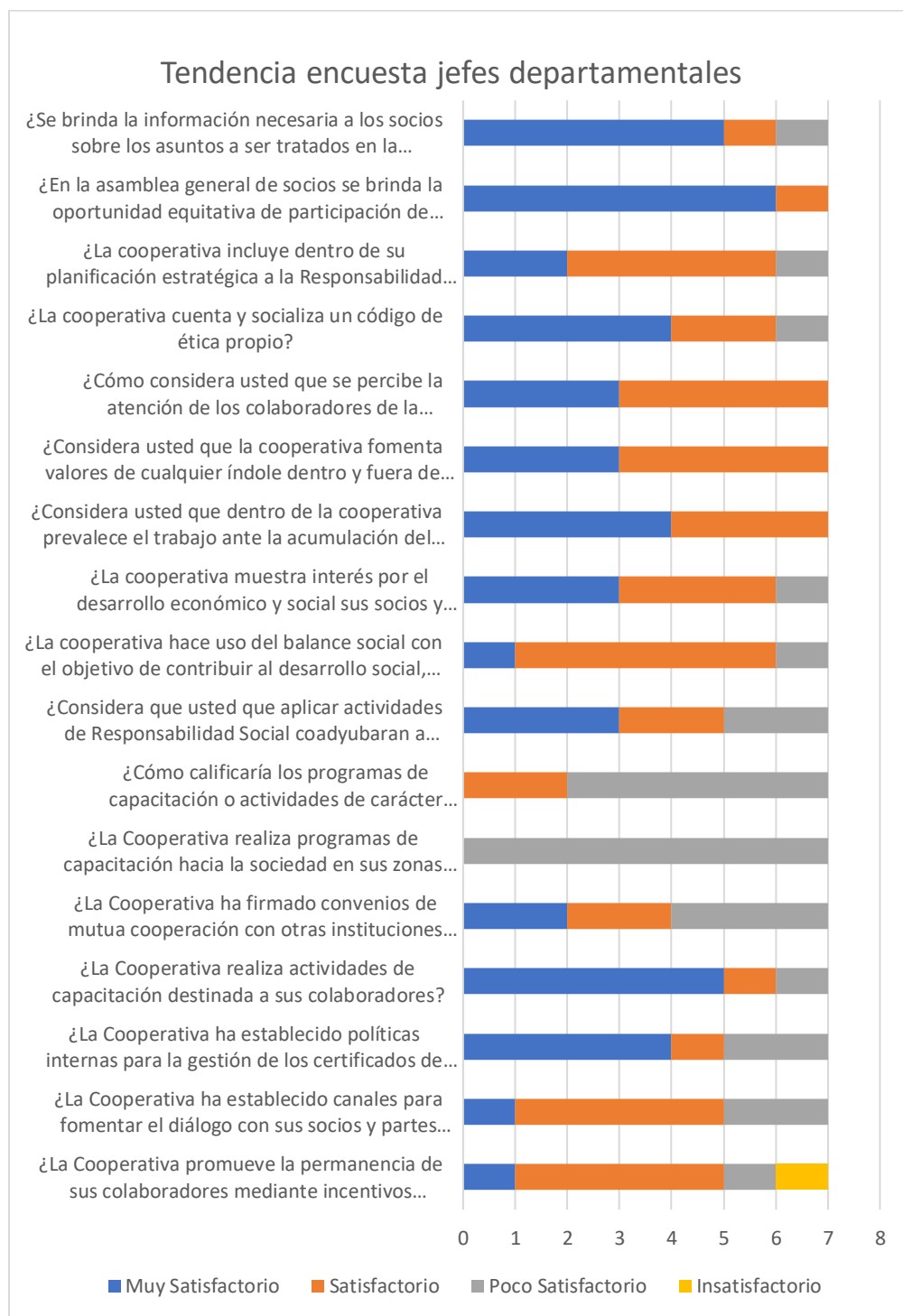


Ilustración 4 Tendencia encuesta Jefe Departamentales

Fuente: Encuestas realizadas a jefes departamentales de la Cooperativa
 Elaborado por: La autora.

Una encuesta final fue dirigida a la parte gobernante de la Cooperativa, en la persona de su Gerente General, quien está al frente de la toma de decisiones y establecimiento de estrategias institucionales, las preguntas fueron enfocadas en torno a las siete materias fundamentales de responsabilidad social según la ISO 26000.

Dentro de la primera materia denominada “*Gobernanza*”, se busca evaluar la gestión existen dentro de la Cooperativa en temas éticos y cumplimiento de valores y objetivos, donde se tiene claro que se tiene normas legales que son cumplidas, directivos con carácter ético, y la Gerencia considera que la planificación estratégica da paso a que se integre la responsabilidad social dentro de la Cooperativa, se dispone de un reglamento interno de trabajo que está alineado a los valores institucionales, menciona también que están plenamente identificados los grupos de intereses y sus intereses como tales, sin embargo, no se encuentra una documentación formal al respecto, además no se han establecido criterios para valorar la importancia de mejorar la competitividad, en cuanto a la medición de la responsabilidad social menciona la existencia de indicadores que del análisis del Balance Social proporcionado son básicamente los presentados anualmente a la SEPS.

La segunda materia denominada “*Derechos humanos*”, donde las interrogantes realizadas fueron respondidas de manera afirmativa, lo que nos permite interpretar que incluye y promueve la diversidad dentro de los colaboradores, considera internamente dentro de normativas la prevención de actos discriminatorios, se valora y mide el grado de satisfacción de los colaboradores aunque no se tiene un documento formal de esta actividad, garantiza de igual manera el acceso igualitario sin distinción o algún tipo de discriminación racial, creencia o cualquier aspecto, se manifiesta que en promociones o nuevos cargos se da prioridad a los colaboradores internos, y cumple con las leyes vigentes de integración de personas con algún grado de discapacidad.

En la materia de “*Relaciones laborales*”, la Cooperativa garantiza la estabilidad laboral con la firma de contratos indefinidos, previenen la fuga de datos personales, horarios según los reglamentos vigentes, las horas extras y suplementarias son consideradas en la remuneración, se han establecido mecanismos para gestionar los riesgos laborales y garantizar la seguridad del colaborador, y se ha establecido un ambiente respetuoso de trabajo con mecanismos para exponer la necesidades de los trabajadores, la respuesta

negativa a una interrogantes es que no se considera el derecho a la asociación interna de los colaboradores en sindicatos o agrupaciones.

En la materia de “*Medio Ambiente*”, la Gerencia considera que si se promueve la prevención de la contaminación y el cuidado al medioambiente en el otorgamiento de servicios hacia la comunidad, y tiene correctamente identificadas las actividades económicas con riesgos de causar impactos en el medioambiente, lo que manifiesta de una manera negativa es qué no se considera el desarrollo sostenible y amigable con el medioambiente, y tampoco realizar programas de concientización y respeto a sus directivos y colaboradores.

En la materia de “*Prácticas justas de operación*”, las respuestas entregadas son positivas garantizando que las normativas internas previenen actividades ilícitas, se firman cartas de compromiso ético con los colaboradores y directivos, y considera que en las zonas de influencia la Cooperativa ha sido considerada como un ejemplo de gestión de la responsabilidad social.

En la materia referente a “*Asuntos de Consumidores*”, se considera que la Cooperativa genera una cultura de satisfacción a la necesidades de sus socios, dispone y tiene la política de generar productos de calidad y que sean amigables con el medioambiente, es transparente sobre los servicios ofertados y realiza una evaluación a la satisfacción del cliente, sin embargo, manifiesta de manera negativa que se disponga de canales para recabar los reclamos lo que también anularía la respuesta de las evaluaciones a los socios.

Y finalmente, la materia de “*Participación activa y desarrollo con la comunidad*”, se manifiesta que se trabaja de manera conjunta con otras instituciones dentro del sistema financiero para promover la innovación, trabajo colaborativo y competitividad, también la Cooperativa ha estado dentro de proyectos para favorecer a grupos vulnerables y con peligro de exclusión social.

Lo que nos lleva a percibir que la gerencia general de la Cooperativa considera que el control interno dentro de la institución existe y es administrado de manera correcta, se muestra acorde a varios de los puntos que la norma define como buenas prácticas, sin embargo, la percepción por parte de los jefes departamentales, colaboradores y sobre todo la sociedad difiere en varios aspectos, lo que nos lleva a considerar que internamente se definen los procesos y actividades pero no son correctamente divulgados y no llegan a los grupos de interés de una manera clara y efectiva.

Tabla 16 Tabulación encuesta dirigida a Gerencia General

TABULACIÓN ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL			
Preguntas	Si	Parcialmente	No
Gobernanza de la Organización			
¿Los órganos directivos de la Cooperativa han generado el compromiso cumplir y hacer cumplir las normas legales internas y externas establecidas, y considera que existe la intención voluntaria de generar una mejora continua en la institución?	X		
¿Considera que los valores establecidos en la Cooperativa fomentan la transparencia y comunicación entre los directivos y colaboradores	X		
¿Los valores establecidos en la planificación estratégica de la Cooperativa, dan paso a la integración de la responsabilidad social y se basan en la gestión por objetivos o procesos, gestión de calidad, gestión medioambiental, prevención de riesgos, planificación y seguimiento estratégico?	X		
¿A los integrantes de Consejo Directivo de la Cooperativa se los puede considerar con un ejemplo de gestión, respeto, transparencia y comunicación para toda la institución?	X		
¿El reglamento interno de trabajo y valores institucionales están formalmente definidos, han sido socializados y están disponibles para el acceso de todos los colaboradores dentro de la Cooperativa?	X		
¿Se han establecido claramente los criterios para identificar a los grupos de interés de la Cooperativa y sus intereses?	X		
Si están establecidos los criterios, ¿Se ha identificado a estos grupos dentro de la Cooperativa?	X		
Sobre los grupos de interés, ¿Se ha establecido formalmente los criterios de valoración y programas basados en la importancia para la mejora de la competitividad de la Cooperativa?		X	
¿La Cooperativa integra el concepto de calidad en toda la cadena de servicio hacia sus socios?	X		
¿La Cooperativa a integrado prácticas de respeto a la diversidad y no discriminación, y estas prácticas forman parte de los documentos formales de la institución?		X	
¿Se ha definido formalmente indicadores de medición de las actividades de responsabilidad social que realiza la Cooperativa?	X		
Si existen estos indicadores, ¿son evaluados y se realiza un seguimiento a su cumplimiento?	X		
Derechos humanos			
¿Dentro de la planificación de la Cooperativa se ha considerado la promoción de la diversidad e inclusión tanto de socios como colaboradores?	X		

¿Dentro de los reglamentos internos de la Cooperativa, se incluyen cláusulas para detectar y denunciar actos discriminatorios de cualquier índole dentro de la institución?	X	
¿Se han generado prácticas de valoración de la satisfacción de los colaboradores en el ambiente laboral?	X	
¿La Cooperativa garantiza un acceso igualitario a cargos internos, remuneraciones y beneficios laborales, sin discriminación de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual o algún grado de discapacidad?	X	
¿Para el proceso de selección de un cargo interno, se da prioridad a los colaboradores de la Cooperativa y se prioriza aún más a colaboradores con algún grado de discapacidad?	X	
¿La Cooperativa cumple con las leyes sociales de integración de personas con algún grado de discapacidad?	X	
Relaciones Laborales		
¿La Cooperativa firma contratos de carácter indefinido con sus colaboradores?	X	
¿Los reglamentos internos de la Cooperativa contemplan la privacidad de los datos de sus colaboradores?	X	
¿La Cooperativa establece horarios de trabajo para sus colaboradores de acuerdo a las leyes vigentes que rigen dentro del territorio ecuatoriano?	X	
¿Las remuneraciones que perciben los colaboradores contemplan el pago de horas suplementarias y extraordinarias acorde a las leyes actuales en el país?	X	
¿Los reglamentos internos de la Cooperativa contemplan la libertad de asociación colectiva de sus colaboradores?		X
¿La Cooperativa ha establecido mecanismos para la administración del riesgo y salud en el trabajo, y dispone de ambientes agradables para el desarrollo de las actividades laborales?	X	
¿Se han conseguido un ambiente laboral participativo, respetuoso y comunicativo dentro de la Cooperativa?	X	
¿Se han establecido mecanismos donde los colaboradores puedan exponer sus necesidades y expectativas dentro de la Cooperativa??	X	
Medio Ambiente		
¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente hacia sus socios cuando hacen uso de los servicios que brinda la institución?	X	
Si el punto anterior es afirmativo, ¿Dentro de estos mecanismos se contempla el desarrollo sostenible y amigable con el medioambiente?	X	

¿La Cooperativa ha identificado y gestionado los riesgos de las actividades económicas financiadas que pueden llegar a causar impactos negativos en el medioambiente?	X
¿La Cooperativa desarrolla programas de concientización y respeto hacia el medioambiente a sus directivos y colaboradores?	X
Prácticas justas de operación	
¿Los valores y reglamentos internos de la Cooperativa contemplan aspectos de prevención de actividades ilícitas como la corrupción dentro de sus colaboradores y directivos?	X
¿La Cooperativa suscribe una carta de compromiso ético con sus colaboradores y directivos?	X
¿Considera que la Cooperativa es considerada como un referente en la gestión de la responsabilidad social en sus zonas de incidencia?	X
Asuntos de consumidores	
¿Considera que la Cooperativa ha generado una cultura de satisfacción y calidad hacia sus socios?	X
¿Existe un compromiso de generar productos y servicios de calidad, bajo criterios éticos y ambientalmente amigables?	X
¿La Cooperativa informa de manera clara y concisa los servicios que oferta hacia sus socios?	X
¿La Cooperativa implementa mecanismos para asegurar la disponibilidad de los servicios que brinda hacia sus socios?	X
¿La Cooperativa dispone de mecanismos de atención a los reclamos de sus socios, y brinda un seguimiento sobre los eventos registrados hasta que sean atendidos?	X
¿La Cooperativa realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente?	X
Participación activa y desarrollo de la comunidad	
¿Se mantiene contacto y se participa en proyectos de instituciones financieras de la misma índole donde se promueva la innovación, trabajo colaborativo y competitividad?	X
¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyectos que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?	X

Fuente: Encuesta realizada a Gerencia General de la Cooperativa
Elaborado por: La autora.

Una última fuente para recabar información fueron entrevistas presenciales con personas de influencia social del cantón Girón donde está ubicada la oficina matriz y posee el grupo más representativo de asociados, el objetivo de estas entrevistas fue conocer la percepción que existe por parte de entes externos y con carácter social sobre las actividades que ha realizado la Cooperativa y la percepción propia y de los habitantes sobre la gestión social y medioambiental, y así contar con opiniones imparciales que brinden

aspectos relevantes desde una óptica diferente y sin sesgo alguno en sus criterios. Para esto se entrevistó a tres personas con un grado de influencia importante dentro del cantón, siendo un periodista, un inspector del cuerpo de bomberos y el párroco del cantón, obteniendo las siguientes apreciaciones:

El Sr. Eloy Peralta quién es director de un espacio informativo a través de la televisión en el cantón, a quién se indagó sobre el aporte social que tiene la Cooperativa dentro del cantón manifiesta que, desde su punto de vista el principal aporte es contar con colaboradores originarios del cantón, también manifiesta que no tiene conocimiento de las actividades de carácter social que realiza la Cooperativa ya sea por inexistencia o falta de divulgación apropiada, se le consultó también del tema del apoyo a lo social donde comenta que tras diálogos con personas del cantón manifiestan que existe dificultad para acceder a los créditos por una gran cantidad de requisitos solicitados y también reconoce que esto se da principalmente por las políticas de manejo de riesgo de la institución, sobre la percepción que considera que tienen los habitantes del cantón hacia el carácter social de la institución menciona no conocer de actividades o influencia que se haya tendido en este aspecto, al pedir su criterio sobre los proyectos que podría participar la Cooperativa para mejorar la calidad de vida de la sociedad manifiesta que, son temas fundamentales la reforestación y protección de fuente hídricas con una visión técnica y a largo plazo, emite un criterio sobre las fortalezas que tiene la Cooperativa manifestando que es cercana y genera confianza, como debilidad señala que no es abierta al diálogo pues el acceso requiere de muchos filtros y los canales no están abiertos, se buscó también el criterio del mayor problema social y medioambiental en el cantón donde considera el Sr. Peralta que es la migración y los efectos derivados como el alcoholismo y abandono de las personas, menciona también la carencia de oportunidades de trabajo, en lo medioambiental la contaminación de fuentes hídricas, la depredación de la naturaleza por incendios, la expansión desmedida de pastizales, disminución de fauna nativa, y señala que para dar una posible solución a estos problemas se debe identificarlos y capacitar o buscar personal capacitado para solventar estos problemas que no es el caso de los funcionarios municipales a decir del Sr. Peralta, para el tema social es así mismo, identificar la fuente del problema y en base a esto dar una solución mediante un proceso continuo a largo plazo, y en lo medioambiental ser drásticos y cumplir la leyes vigentes y evitar la impunidad para eso se debe divulgar e informar sobre la penas legales existentes para que no se justifique por desconocimiento, sobre las recomendaciones que daría a la Cooperativa para mejorar la percepción hacia la sociedad de su labor social, se supo mencionar que se debería establecer objetivos, coordinar y buscar las partes interesadas y

ejecutar actividades, y finalmente considera que la Cooperativa debería desarrollar productos y servicios alineados a la tecnología para mejorar la accesibilidad y generar una ventaja competitiva pues el socio siempre estará donde se sienta bien atendido.

Una segunda entrevista se llevó a cabo con el Sr. Christian Reyes inspector del cuerpo de bomberos del Cantón Girón, se indaga sobre su criterio del carácter social de la Cooperativa a lo que sabe manifestar que el principio fundamental de las instituciones financieras es justamente la parte social y lo considera presente dentro de la institución, acerca de los eventos realizados y la participación de la Cooperativa manifiesta que se tuvo el apoyo en un evento emprendido por esta institución bomberil sin embargo, no conoce actividades adicionales, bajo su criterio en el tema social y la percepción del cantón hacia la Cooperativa es bien recibido y recalca la importancia de tener colaboradores propios del cantón pues esto genera confianza, al indagar sobre los proyectos sociales que pudiera participar la Cooperativa recalca principalmente identificar las posibilidades de abarcar temas de prevención de problemas como la deforestación, manejo inadecuado de desechos, saneamiento ambiental deficiente, y la falta de agua potable dentro del cantón pues son comunes los llamados que realiza la ciudadanía sobre estos problemas a criterio del Sr. Reyes, en este mismo tema manifiesta la carencia de proyectos o iniciativas incluso dentro del GAD cantonal quien es llamado a velar por estos proyectos y considera necesaria la generación de proyectos de conservación y regeneración de la flora y fauna local, y sobre todo la concientización hacia la sociedad acerca de los daños causados por la expansión agrícola e incluso turística, se consulta el criterio en cuanto a la principal fortaleza de la Cooperativa donde señala que es el beneficio que se le da a sociedad y no percibe una debilidad notoria pues visualiza un crecimiento importante, y señala como recomendación para mejorar la percepción hacia la Cooperativa en el ámbito social por parte de la ciudadanía local que son varios como el apoyo a la niñez, adultos mayores y otros grupos vulnerables, y la protección medioambiental, y finalmente considera que la Cooperativa debería disponer de servicios electrónicos como tarjetas de crédito y cajeros automáticos pues al no tener estas facilidades se opta por otras instituciones que si den estas facilidades.

Y una última entrevista fue con el párroco del cantón Girón el Padre Vicente Zaruma PhD, quién está al frente de una parte social muy importante dentro del cantón por la influencia, representatividad en lo social y su cercanía con la ciudadanía, a quién se indaga sobre el carácter social que tiene la Cooperativa y él

manifiesta que toda institución financiera cooperativista nace con esta naturaleza social, y recalca además que estas instituciones deben mejorar su visión social más allá de lo financiero, se indagó además sobre la participación que tiene la Cooperativa en eventos de carácter social señalando que no tiene conocimiento y aduce por el tiempo corto que está al frente de la curia Girón, y se consultó también sobre su punto de vista de la percepción que tiene la sociedad hacia la Cooperativa donde menciona el desconocimiento de alguna actividad que la haya beneficiado o de la que la ciudadanía haya comentado, además se buscó el criterio sobre la existencia de proyectos donde la vicaría emprendería y la Cooperativa podría participar manifiesta que esto es indudable sin embargo, no se tiene el conocimiento de la filosofía social que tiene la institución lo cual brinde las pautas para la participación con la vicaría, el vicario señala que la fortaleza de la Cooperativa es la entrega de servicios hacia la ciudadanía como el pago de servicios básicos y recepción de dinero de los migrantes lo que permite activar la economía local, se indaga también el criterio sobre los principales problemas sociales que tiene al cantón a lo que menciona que sin duda es la migración y las consecuencias que esto trae como; la separación familiar que desencadena en prácticas de libertinaje, pues a decir del párroco si bien la migración trae recursos pero la mayor riqueza es la unión familiar, también menciona que como efecto de este mismo problema social, el cultivo y producción de las zonas agrícolas es mínimo, y manifiesta que las posibles soluciones serían el aprovechamiento de los recursos recibidos en la inversión en nuevas fuentes de trabajo, emprendimientos, pequeñas empresas de autogestión pues considera que esto causaría un efecto positivo como la creación de fuentes de trabajo, recalca además que hay importantes niveles de pobreza en el cantón, y recalca la labor fundamental que debería tener la Cooperativa para contribuir a la solución de estos problemas sociales como es educar a la sociedad sobre el ahorro responsable, la correcta inversión del financiamiento, la creación de nuevas fuentes de trabajo, y se busca el criterio del vicario sobre las recomendaciones hacia la Cooperativa para mejorar la percepción social por parte de la ciudadanía donde señala actividades como salir al campo y conocer las necesidades y en base a esto generar proyectos, finalmente el párroco considera que como servicio adicional que podría entregar la Cooperativa es el asesoramiento en proyectos agrícolas, formación de pequeñas empresas, formación económica del ser humano sobre formas de inversión responsable, que será el camino a la autogestión y auto sustentabilidad.

Análisis FODA

Una vez recaba y estudiada la información que proporcionó la Cooperativa contenida en reglamentos de créditos, reglamento interno de trabajo, código de ética, estatuto social, balances sociales, estructura organizacional, planificación estratégica institucional, plan operativo anual, la información financiera pública del portal de la SEPS y la información que se obtuvo mediante las herramientas de recolección de información que fueron encuestas digitales dirigidas a socios, colaboradores, jefes departamentales y la Gerencia General de la Cooperativa y un insumo adicional que fueron entrevista con personas con influencia dentro de la sociedad (periodista, representante del Cuerpo de Bomberos y párroco del cantón Girón), esto nos permitió conocer internamente como está constituida la Cooperativa, cuáles son sus objetivos, su visión, misión, reglamentos y políticas que la rigen y como se alinean al servicio social y medioambiental de sus zonas de incidencia, el grado de aceptación interna de la gestión y la percepción desde el punto de vista de sus colaboradores, y externamente la percepción que tiene la ciudadanía sobre las actividades sociales que realiza y el grado de aceptación que se tiene. En base a esto se obtiene un estado de la situación actual de la institución que será plasmada en el análisis FODA siguiente donde se podrá conocer cuáles son sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Factores internos

Tabla 17 Fortalezas COACSG

Fortalezas	
N.	Factores
F1	Amplia presencia en los cantones de Girón y San Fernando.
F2	Proceso de servicio a sus socios y colaboradores alineados a los derechos humanos.
F3	Estructura orgánico funcional sólida, con personal capacitado.
F4	Buena gestión del riesgo creditico, baja morosidad.
F5	Compromiso de colaboradores y directivos.
F6	Buena gestión de la gobernanza de institución.
F7	Valores éticos presentes en la gestión y operación interna.
F8	Correcta gestión financiera que representa un crecimiento sostenible.

Fuente: Análisis de la situación actual de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Tabla 18 Debilidades COASG

Debilidades	
--------------------	--

N. Factores	
D1	Balance Social con deficiencias en su administración.
D2	Planificación estratégica, no identifica y establece actividades de atención a grupos de atención prioritaria y protección del medioambiente.
D3	No se han identificado los grupos de interés y establecido sus expectativas.
D4	Canales de atención deficientes para reclamos de las partes interesadas y no se realiza campañas de medición de la satisfacción.
D5	Seguimiento al destino crediticio no contempla aspectos de responsabilidad social.
D6	Servicios digitales escasos.
D7	Escasos convenios de mutua cooperación con entidades de carácter social locales.
D8	Deficiente divulgación de los valores, filosofía y principios de la Cooperativa e ineficientes campañas de marketing.
D9	Reglamentos y normativas internas no abarcan a los grupos de interés y medioambiente.
D10	Productos de financiamiento a actividades productivas son poco atractivos.
D11	Concentración de créditos en socios con edades superiores a los 41 años.

Fuente: Análisis de la situación actual de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Externos

Tabla 19 Oportunidades COACSG

Oportunidades	
N. Factores	
O1	Percepción de aceptación, confianza y experiencia desde la comunidad en sus zonas de incidencia.
O2	Creciente demanda servicios financieros.
O3	Zonas de incidencia de la Cooperativa con múltiples problemas sociales y medioambientales que pueden ser atendidas.
O4	Varias entidades de carácter social presentes en las zonas de incidencia.
O5	Diversidad de medios de comunicación para campañas de información y marketing.

Fuente: Análisis de la situación actual de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Tabla 20 Amenazas COACSG

Amenazas	
N. Factores	
A1	Crisis económica derivada por el COVID-19.
A2	Creciente competencia en las zonas de incidencia de la Cooperativa.
A3	Instituciones de carácter social con políticas cerradas.
A4	Liquidación de varias cooperativas lo cual puede causar incertidumbre en los socios.

Fuente: Análisis de la situación actual de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Tabla 21 Matriz FODA, determinación de actividades

Matriz FODA	Factores Externos	Oportunidades					Amenazas			
		O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2	A3	A4
Fortalezas	F1	1.	Diseñar productos de colocación con condiciones diferenciadas orientados a financiar proyectos productivos autosustentables.			5.	Generar políticas enfocadas a educar a la sociedad a través de canales digitales propios de la Cooperativa sobre el ahorro responsable.			
	F2	2.	Diseñar políticas y metodologías para identificar problemas sociales y medioambientales existentes dentro de las zonas de influencia.			6.	Generar proyectos de vinculación con la sociedad.			
	F3	3.	Firmar convenios de mutua cooperación con instituciones de carácter social de los cantones Girón y San Fernando.			7.	Incluir en plan de marketing del PEI la promoción de la misión, visión, principios, Balance Social y estabilidad financiera.			
	F4	4.	Mejorar el compromiso y percepción de integración del colaborador.							
	F5									
	F6									
	F7									
	F8									
Debilidades	D1	8.	Incluir la visión de responsabilidad social y protección al medioambiente dentro de la planificación estratégica.			14.	Establecer políticas de divulgación de información que posicione la imagen social de la Cooperativa, y políticas capacitación hacia la sociedad.			
	D2	9.	Actualizar el código de ética, incluir políticas sobre la responsabilidad social, y lineamientos y responsabilidades al funcionamiento del comité de ética y responsabilidad social.			15.	Desarrollar campañas educativas enfocadas a los socios y colaboradores de las zonas de incidencia de la Cooperativa sobre responsabilidad social.			
	D3	10.	Modificar el reglamento de créditos y cobranza a fin de incluir políticas de seguimiento al destino de los créditos para garantizar el alineamiento a los principios de responsabilidad social.							
	D4	11.	Crear, administrar y documentar los canales de atención a los reclamos de las partes interesadas y realizar encuestas de satisfacción a los servicios entregados.							
	D5	12.	Potenciar y crear canales electrónicos para dotar de servicios en línea a los asociados.							
	D6	13.	Identificar los grupos de interés y establecer sus expectativas para con la Cooperativa.							
	D7									
	D8									
	D9									
	D10									
	D11									

Fuente: Análisis de la situación actual de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Una vez determinadas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, se procede a realizar la matriz FODA que se muestra en la tabla 21, donde se determinan las actividades que servirán para aprovechar las oportunidades, reducir el riesgo de afectación de las amenazas, hacer uso de las fortalezas y mejorar las debilidades detectadas del análisis de la situación actual de la Cooperativa, estas actividades van principalmente enfocadas a la modificación de los reglamentos internos ya existentes donde se propone diseñar el modelo de gestión de la Cooperativa alineada a los principios de la responsabilidad social y alinearla a su planificación estratégica, cabe mencionar que se propone también la modificación en sí del PEI pues se determinan falencias en su visión social.

Se determina un total de 15 actividades de las cuales; se recomendará la modificación del reglamento de créditos para las siguientes:

- (#10) Modificar el reglamento de créditos y cobranza a fin de incluir políticas de seguimiento al destino de los créditos para garantizar el alineamiento a los principios de responsabilidad social.

Planificación estratégica:

- (#1) Diseñar productos de colocación con condiciones diferenciadas orientados financiar proyectos productivos autosustentables.
- (#3) Firmar convenios de mutua cooperación con instituciones de carácter social de los cantones Girón y San Fernando.
- (#6) Generar proyectos de vinculación con la sociedad.
- (#7) Incluir un plan de marketing del PEI la promoción de la misión, visión, principios, Balance Social y estabilidad financiera.
- (#15) Desarrollar campañas educativas enfocadas a los socios y colaboradores de las zonas de incidencia de la Cooperativa sobre responsabilidad social.
- (#8) Incluir la visión de responsabilidad social y protección al medioambiente dentro de la planificación estratégica.

Código de ética y manual de responsabilidad social

- (#2) Diseñar políticas y metodologías para identificar problemas sociales y medioambientales existentes dentro de las zonas de influencia.
- (#5) Generar políticas enfocadas a educar a la sociedad a través de canales digitales propios de la Cooperativa sobre el ahorro responsable.
- (#14) Establecer políticas de divulgación de información que posicione la imagen social de la Cooperativa, y políticas capacitación hacia la sociedad.
- (#9) Actualizar el código de ética, incluir políticas sobre la responsabilidad social, y lineamientos y responsabilidades al funcionamiento del comité de ética y responsabilidad social.
- (#11) Crear, administrar y documentar los canales de atención a los reclamos de las partes interesadas y realizar encuestas de satisfacción a los servicios entregados.
- (#13) Identificar los grupos de interés y establecer sus expectativas para con la Cooperativa.

Reglamento interno de trabajo

- (#4) Mejorar el compromiso y percepción de integración del colaborador.

4.2. Propuesta metodológica

La presente propuesta está orientada a diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, alineada a la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón, basado en un análisis de la situación actual en materia social y propone una actualización a su documentación interna para generar un modelo alineando a la responsabilidad social.

En base a la actividad #4 determinada del análisis FODA de “Mejorar el compromiso y percepción de integración del colaborador”, donde se busca generar el compromiso intrínseco del colaborador de sentirse parte fundamental de la Cooperativa y no simplemente cumplir su obligación, pues se percibe cierto grado de insatisfacción con las condiciones laborales actuales y esto puede ir en perjuicio de la consecución de objetivos estratégicos, para esto se propone ciertos cambios:

Dentro del reglamento interno de trabajo con el fin de favorecer de mejor manera la estabilidad laboral del empleado y mejorar su desempeño se recomienda que en esta y todas las normativas de la Cooperativa cambiar el término “trabajador” por “colaborador”, pues yendo al significado, el trabajador es quien

realiza un trabajo a cambio de una remuneración por esta actividad, y colaborador es la persona que apoya al cumplimiento de objetivos dentro de una institución. Entonces realizar este simple cambio propenderá a que el colaborador se sienta más identificado con los objetivos de la Cooperativa y esto deberá ir acompañado de la difusión interna de sentirse parte fundamental de la Cooperativa.

En el Artículo 50. Seguridad Laboral, se sugiere incluir un literal, donde se garantice que los sistemas de control no atenten contra la salud y privacidad de sus colaboradores, “Los dispositivos biométricos y sistemas de video vigilancia no atentarán contra la salud y privacidad de los trabajadores”.

Si bien las regulaciones sobre seguridad física lo mencionan, pero es importante incluir un literal que asegure la seguridad de las personas que manejan recursos monetarios diariamente: “La Cooperativa garantizará la seguridad física de los colaboradores que manejan especies monetarias y realizará capacitaciones continuas sobre normas de seguridad”.

Con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas que hacen uso de los vehículos de la institución, qué si bien señala las responsabilidades de los colaboradores que hacen uso de los vehículos, pero también se considera necesario que se garantice la seguridad por parte de la Cooperativa, así se recomienda incluir un literal que señale: “La Cooperativa proveerá y garantizará todas las seguridades físicas y legales permitidas a los vehículos de uso de la institución.

Artículo 40. Obligaciones de la Cooperativa. Se recomienda incluir un literal, que garantice la privacidad y comodidad a las madres en período de lactancia incluyendo el texto: “La Cooperativa dotará de un lugar privado y cómodo para que las colaboradoras en períodos de lactancia hagan uso del espacio cuando lo requieran”.

En este mismo artículo se recomienda incluir un literal que garantice un ambiente laboral cómodo, de la siguiente manera: “La Cooperativa garantizará en lo posible la generación de ambientes laborales cómodos y agradables”.

Se recomienda y queda a discreción de la Cooperativa el brindar la posibilidad de asociación a los colaboradores en agremiaciones, por lo cual se debería incluir un literal que mencione: “La Cooperativa

garantizará la libre asociación voluntaria de sus funcionarios en agremiaciones internas dentro de la Cooperativa”.

Artículo 23. Licencia o permisos con remuneración, El literal (s) señala; Para el otorgamiento de los permisos “primará los intereses propios laborales de la Cooperativa antes que los personales”. Esto puede llevar a una interpretación de supremacía del capital sobre lo personal, por lo que sugiere modificar de la siguiente manera: “Para el otorgamiento de los permisos primará los intereses de servicio de la Cooperativa por sobre los personales, salvo casos de fuerza mayor como enfermedades o calamidad doméstica u otros debidamente justificados”.

Dentro de la misma actividad #14, se propone modificar además el Estatuto Social de la Cooperativa, con el fin de realizar una alineación y compromiso al ámbito medioambiental, y mejorar la percepción de la ciudadanía hacia la Cooperativa, se recomienda en el artículo 3. Objeto Social:

El objeto social señala qué, la Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios, se propone que se modifique por: “La Cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera, responsabilidad social con sus socios y cuidado del medioambiente”.

En base a la actividad (#10) “Modificar el reglamento de créditos y cobranza a fin de incluir políticas de seguimiento al destino de los créditos para garantizar el alineamiento a los principios de responsabilidad social” resultado del FODA, se detecta que el reglamento de créditos no contempla las políticas para la gestión del destino final de las operaciones de crédito financiadas, en cuando al aspecto social y medioambiental, lo que genera un riesgo de contaminación, expansión desmedida de zonas agrícolas, deforestación o afectación a los derechos fundamentales de la persona, si bien la Cooperativa no siempre va a poder detectar un uso indebido pero si puede informar y concientizar al socio a fin de hacer un uso responsable, así;

Dentro del Manual de Créditos y Cobranza, con el fin de garantizar un desarrollo sostenible en lo social, ambiental y económico se recomienda, En el punto 10. Políticas Generales; incluir un numeral que señale; “No se financiará actividades que atenten contra el medioambiente como deforestación, expansión indebida de zonas agrícolas y pastizales, afectación a fuentes hídricas, pesca a gran escala, minería

metálica, contaminación, o que atente contra los derechos fundamentales de las personas, para lo cual el funcionario responsable de crédito realizará un minucioso estudio inicial de la solicitud y un correcto seguimiento del destino del crédito otorgado.

Con la finalidad de reducir el impacto en el medioambiente derivado de la expansión de zonas agrícolas y ganaderas, se recomienda incluir un numeral que mencione: “En el financiamiento de actividades agrícolas y ganaderas, se usaran estrategias de comunicación a fin de generar conciencia en el socio sobre la deforestación, y se recomendará la inclusión de actividades de reforestación y cuidado de fuentes hídricas”.

Las actividades derivadas del FODA # 1, 3, 6, 8, 15 donde se detecta como principal debilidad la escasa consideración del aspecto de la ayuda social y medioambiental, pues si bien se establece un objetivo estratégico de misión social y responsabilidad social, sin embargo, están orientadas a la entrega de financiamiento a actividades de reactivación económica que si bien contribuye enormemente a la mejora de los socios, pero se considera necesario incluir otras actividades adicionales que llegue a un mayor número de personas en las sociedades donde la Cooperativa tiene influencia, como identificar a los grupos vulnerables y problemas sociales y sobre estos generar actividades para mejorar su calidad de vida pues no siempre estos integrantes de la sociedad tiene acceso al financiamiento, pero si pueden recibir el apoyo de organizaciones de carácter social con el apoyo de la Cooperativa, y también la consideración de la protección del medioambiente como elemento fundamental de gestión, pues la percepción de la población es que si bien la Cooperativa ha generado o participado en algún evento de carácter social, pero no se la tiene como un ejemplo de gestión en este aspecto incluso un gran porcentaje de personas desconoce su objetivo social. Para esto se recomienda que;

Dentro de la Planificación estratégica institucional 2020 – 2022, a fin de guardar relación con las materias fundamentales de la ISO 26000 se recomienda que dentro de su planificación estratégica se incluya objetivos estratégicos orientados al apoyo a los derechos humanos, prácticas amigables con el medio ambiente, y prácticas de justa operación, así mismo se considera que se debería incursionar de una manera más amplia en el desarrollo de la comunidad en sus zonas de incidencia, así se sugiere incorporar los siguiente objetivos estratégicos:

En el objetivo estratégico 03 “Dinamizar productos de crédito que cierren la brecha entre características y necesidades” incluir la siguiente iniciativa estratégica: “Desarrollar productos de crédito orientados al emprendimiento de microempresas autosustentables, con condiciones especiales y tasas de interés menores según el análisis de riesgo realizado”, FODA (Actividad #1).

En el objetivo estratégico 05 “Objetivo y misión social – Responsabilidad Social, proveer soluciones cooperativistas para restablecer las finanzas y la productividad”, se recomienda cambiar la visión y agregar el carácter social y medioambiental al objetivo siendo “Integrar la responsabilidad social y medioambiental en el modelo de negocio actual de la Cooperativa” FODA (Actividad #8).

Dentro del mismo objetivo estratégico se recomienda incluir las siguientes iniciativas estratégicas:

- Identificar a los grupos vulnerables e instituciones de carácter social dentro de los cantones Girón y San Fernando, FODA (Actividad #6).
- Establecer convenios de mutua cooperación en aspectos sociales con las instituciones y posibles áreas de acción ya identificadas, FODA (Actividad #3).
- Desarrollar programas educativos enfocados a los socios y colaboradores sobre los aspectos relevantes de la responsabilidad social y como la Cooperativa contribuye al desarrollo comunitario, FODA (Actividad #15).

En el objetivo estratégico 06 “Consolidar la imagen, mercadeo y reputación de la Cooperativa”, se recomienda incluir la siguiente iniciativa estratégica;

- Realizar campañas de comunicación hacia a la sociedad por los medios digitales disponibles la misión, visión, principios, código de ética, Balance Social y publicitar los indicadores de rentabilidad de la Cooperativa.
- Optimizar y administrar los canales digitales de la Cooperativa.

La Cooperativa dispone de un Código de Ética donde se establecen claramente las políticas para garantizar el comportamiento ético de sus colaboradores, directivos y proveedores, establece sus derechos y responsabilidades y el cumplimiento a los normativas de control jurídicas, también se puede apreciar que dentro de su estructura organizacional se tiene definido del Comité de Ética y Responsabilidad Social, si

bien estos aspectos determinan la intención de incluir la ética y responsabilidad social dentro de la gestión de la Cooperativa, sin embargo, se detecta ciertas debilidades en primer lugar dentro de su código de ética donde se considera necesaria una alineación a la misión, visión y principios cooperativistas que no son mencionadas dentro del documento, así mismo no se trata el tema de la responsabilidad social y medioambiente, y no se establecen las responsabilidades, composición, políticas, principios ni actividades que normarán el accionar del comité, lo cual constituye una debilidad importante que lleva a que el comité no tenga el funcionamiento esperado y el impacto social que demuestra la Cooperativa no sea el esperado, en base a esto se determinan las actividades del FODA (#2, #5, #14, #9, #11, #13), y se propone;

Dentro del Código de Ética, si bien contempla los principios fundamentales de buen comportamiento ético dentro de la Cooperativa, y precautela los intereses de sus socios y colaboradores. Sin embargo, se considera que requiere mantener mayor relación con los principios cooperativistas, de responsabilidad social y valores corporativos que ha establecidos, así se recomienda la inclusión de los siguiente.

La Cooperativa dispone de un Comité de Ética y Responsabilidad Social constituido de acuerdo a las necesidades y composición de la Cooperativa, sin embargo, dispone de código de ética únicamente, por lo tanto, se propone que el documento “Código de Ética” sea renombrado como “Código de Ética y Responsabilidad Social”, para guardar concordancia con el comité.

Dentro de la sección Objetivos, se propone incluir lo siguiente; “Promover la inclusión de los principios universales del cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria en cada una de las actividades que realizan sus funcionarios y directivos”.

Se recomienda que el Capítulo 1 sea denominado “Cumplimiento de los Principios Cooperativistas de la Economía Popular y Solidaria y Normativa Vigente Nacional”, este capítulo estará compuesto por tres artículos de la siguiente manera:

“Artículo 1: Cumplimiento de los principios Cooperativos.

Las partes interesadas identificadas por la Cooperativa estarán obligadas a cumplir, asumir y hacer cumplir los principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria,

2. Control democrático de sus integrantes,
3. Participación económica de los integrantes,
4. Autonomía e independencia,
5. Educación, formación e información,
6. Cooperación entre cooperativas, y
7. Compromiso con la comunidad.”

“Artículo 2: Cumplimiento de los principios de la Economía Popular y Solidaria.

Las partes interesadas identificadas por la Cooperativa estarán obligadas a cumplir, asumir y hacer cumplir los principios de la Economía Popular y Solidaria:

1. La búsqueda del buen vivir y del bien común,
2. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales,
3. El comercio justo y consumo ético y responsable,
4. La equidad de género,
5. El respeto a la identidad cultural,
6. La autogestión,
7. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas, y
8. La distribución equitativa y solidaria de los excedentes”.

“Artículo 3: Cumplimiento de la normativa jurídica vigente de economía popular y solidaria.

Las partes interesadas identificadas por la Cooperativa estarán obligadas a cumplir, asumir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, y todas las leyes que son exigibles a la Cooperativa, de igual manera a los reglamentos internos como el Estatuto Social, las prácticas de buen gobierno corporativo, normas de prevención de lavado de activos, y todas las normativas internas que emite la institución.”.

Se recomienda que en el actual capítulo 1 (se propone que luego sea llamado Capítulo 3), en su artículo 1: Principios generales; es importante mencionar los principios corporativos que estableció la Cooperativa en su planificación estratégica, y extender estos principios a todas las partes interesadas que interactúan

con la institución, así se propone en el primer párrafo modificar de la siguiente manera; “Los directivos y personal institucional estarán obligados a cumplir a cabalidad las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades de control y las normas y políticas fijadas por la Cooperativa”, por “Las partes interesadas llámense estos externos; proveedores, contratistas, comunidad, entes gubernamentales, socios, clientes, entidades financieras, medios de comunicación, e internos; directivos y colaboradores; que mantengan relaciones laborales, comerciales o de cualquier índole con la Cooperativa, están obligados a cumplir las disposiciones y reglamentos que expidan las autoridades de control y las normas y políticas fijadas por la Cooperativa; y asumirán como propios sus valores corporativos de:

1. Honestidad: Promover valores éticos permanentemente.
2. Transparencia: Informar en todo momento a nivel interno y externo todos los productos y resultados obtenidos por la entidad.
3. Cooperación: Promover la solidaridad entre socios y entre los actores del sector financiero popular y solidario.
4. Perseverancia: Ser perseverantes en la generación y obtención de resultados planteados”

Además, se recomienda la inclusión dentro de principios de responsabilidad social como eje fundamental para la consecución de sus objetivos, así el quinto valor corporativo sería:

5. “Responsabilidad Social: Respetar y aplicar las prácticas internacionalmente aceptadas de responsabilidad social como cumplimiento a su objetivo social, estas prácticas se orientan a: Mejorar las relaciones laborales de los colaboradores y directivos respetando los derechos humanos y laborales, conservación y cuidado del medioambiente y uso razonable de los recursos naturales, y, el desarrollo comunitario y sostenible” FODA (Actividad #14).

En este mismo Artículo 1., se establecen los principios éticos en el comportamiento de los colaboradores, sin embargo, se considera necesario incluir además el comportamiento esperado de los directivos, por lo que se recomienda la inclusión de los siguiente numerales:

1. “Dar el ejemplo y practicar la conducta ética contenida en el presente código.
2. Demostrar imparcialidad y objetividad en el proceso de toma de decisiones, sin privilegios y con criterio técnico, donde prevalezca el profesionalismo sobre las presiones externas.

3. Reconocer el esfuerzo y calidad de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, fomentando el autoestima y compromiso.
4. Demostrar liderazgo, puntualidad, profesionalismo e innovación.
5. Promover la capacitación y formación de sus colaboradores en áreas de inherentes a sus funciones y valores éticos y sociales dentro de la Cooperativa.
6. Transparentar su gestión a través de la rendición de cuentas.”

Al final del documento como un capítulo adicional se propone crear las normas y políticas que regirán al Comité de Ética y Responsabilidad Social, de la siguiente manera:

“Capítulo VIII

Del comité de Ética y Responsabilidad Social

Artículo 1. Propósito

El propósito del Comité de Ética y Responsabilidad Social será el de velar por el cumplimiento de las normas previstas en el presente Código de Ética y Responsabilidad Social, su adecuada interpretación y la solución de cualquier conflicto de intereses que pueda surgir como resultado de su interpretación. Así como establecer, mejorar y gestionar la responsabilidad social en toda la Cooperativa y contribuir al desarrollo sostenible y ambientalmente amigable, tomando en cuenta las necesidades de las partes interesadas identificadas por la Cooperativa y que esta práctica sea integrada en toda la organización.

Artículo 2. Principios de responsabilidad social

La Cooperativa basará su comportamiento sobre los siete principios de la responsabilidad social expuestos a continuación:

1. Rendición de cuentas: La Cooperativa brindará información acerca de los impactos negativos y positivos sociales, económicos y ambientales como resultado de sus actividades económicas; a través de la divulgación de su Balance Social.
2. Transparencia: Informar en todo momento a nivel interno y externo todos los productos disponibles y resultados obtenidos por la entidad.

3. Comportamiento ético: El comportamiento de los directivos y colaboradores estará basado en la honestidad, equidad e integridad.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: La Cooperativa reconocerá que los intereses de las partes involucradas (STAKEHOLDERS) son legítimos y por ende deben ser correctamente atendidos y respetados.
5. Respeto al principio de legalidad: La Cooperativa reconoce que ninguna persona u organización está por encima de la ley que rige el estado ecuatoriano, y por ende su actuación estará apegada a su cumplimiento y respeto.
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento: La Cooperativa reconoce y cumple las normativas internacionales de comportamiento.
7. Respeto a los derechos humanos: La Cooperativa reconoce y respeta los derechos humanos reconociendo su importancia y universalidad.

Artículo 3. Conformación

El Comité de Ética y Responsabilidad Social estará conformado de la siguiente manera:

1. Un delegado del Consejo de Administración
2. Gerente General
3. Jefatura de Negocios, actuará como secretario
4. Jefatura Administrativa Financiera, y
5. Jefatura de Gestión de Talento Humano

Cada dignidad del comité designará a un suplente, el mismo que realizará sus funciones en la ausencia justificada de su titular o cuando se presenten conflictos de interés.

Eventualmente el comité podrá requerir la presencia o asesoramiento de cualquier colaborador de la Cooperativa.

Artículo 4. Atribuciones y deberes

El Comité de Ética y Responsabilidad Social será responsable del cumplimiento de las siguientes funciones.

1. Designar a uno de los miembros del comité como su presidente.
2. Promover que todos funcionarios denuncien comportamientos antiéticos, y garantizar un ambiente cómodo y adecuado, para quienes lo hagan.
3. Recomendar y asesorar al Consejo de Administración el establecimiento de políticas, normas y estrategias organizativas para el cumplimiento del presente Código.
4. Elaborar y administrar los indicadores y programas de promoción de la ética y responsabilidad social dentro y fuera de la Cooperativa.
5. Absolver las dudas e inquietudes de las partes interesadas identificadas por la Cooperativa en la interpretación del presente Código.
6. Entregar semestralmente informes de resultados al Consejo de Administración sobre la ejecución y cumplimiento del presente Código.
7. Elaborar un plan para la difusión del presente Código y vigilar su cumplimiento.
8. Gestionar y aprobar los mecanismos publicitarios que servirán para comunicar a las partes interesadas identificadas por la Cooperativa sobre la aplicación y cumplimiento del presente Código, resolver los ámbitos de aplicación y resolución de posibles conflictos de interés que se pudieren llegar a presentar.
9. Conocer, recabar, analizar y recomendar acciones sobre comportamientos antiéticos y acciones que van en contra de la responsabilidad social contenidos dentro del presente Código.
10. Solicitar periódicamente información acerca de los procesos de selección, contratación, rotación interna de colaboradores, sanciones y despidos efectuados en un período específico dentro de la Cooperativa, con el fin de garantizar que se cumplan las normativas jurídicas y éticas que son de obligatoriedad en la Cooperativa, garantizando que no exista algún grado de discriminación por género, raza, creencias religiosas o políticas, estado civil, condición económica, limitaciones físicas entre otros.
11. Elaborar y actualizar anualmente una base de datos de problemas sociales y medioambientales identificados en las zonas de incidentes de la Cooperativa.
12. Gestionar la firma de convenios con organizaciones de carácter social en actividades relacionadas a la Responsabilidad Social dentro de las zonas de influencia de la Cooperativa.
13. Identificar y establecer los compromisos con las partes interesadas de la Cooperativa.

14. Gestionar capacitaciones sobre Responsabilidad Social a todas las partes interesadas identificadas por la Cooperativa.
15. Velar por la inclusión de criterios específicos de responsabilidad social en la misión, visión, principios y objetivos estratégicos establecidos por la Cooperativa.
16. Elaborar y evaluar el Balance Social de la Cooperativa, garantizando su alineación a las necesidades de comunicación, objeto social, rendición de cuentas, gestión y políticas de la Cooperativa, así como también impactos medioambientales y desarrollo social y económico.
17. Establecer y desarrollar acciones enfocadas a cumplir los compromisos adquiridos con las partes interesadas que ha determinado la Cooperativa.
18. Desarrollar un plan estratégico de Responsabilidad Social alineado a la Planificación Estratégica Institucional y a los compromisos adquiridos con las partes interesadas.
19. Diseñar, ejecutar y dar seguimiento al plan de acciones para cumplir con los compromisos adquiridos con las partes interesadas.
20. Solicitar la inclusión de una partida presupuestaria orientada a cumplir los compromisos adquiridos con las partes interesadas.
21. Diseñar y ejecutar campañas de marketing orientadas a informar a la sociedad sobre las actividades ejecutadas por la Cooperativa en temas sociales y medioambientales.

Artículo 5. Identificación y compromisos con las partes interesadas

La Cooperativa identificará y mantendrá actualizadas las partes interesadas con los cuales guarda relación de acuerdo a su objeto social.

Tabla 22 Identificación de partes interesadas

Categoría	Integrantes
Propiedad	Socios y clientes
Personal	Colaboradores y directivos, y sus familias.
Proveedores y prestadores de servicios.	Proveedores de suministros, equipos de computación, programas de software y servicios de terceros.
Gobierno	Municipalidades, SEPS, Junta Monetaria Financiera, Banco Central del Ecuador y demás entes gubernamentales de control.
Competencia	Cooperativas de ahorro y crédito del territorio ecuatoriano, con oficinas en el Azuay.

Sociedad	Organizaciones no gubernamentales, sociales y comunidad en general en sus zonas de influencia.
----------	--

Fuente: (VILLAR VILLALBA, 2019).

Elaborado por: La autora

La Cooperativa establecerá y mantendrá actualizados los compromisos que adquiere con las partes interesadas que han sido identificadas.

Tabla 23 Compromiso con las partes interesadas

Categoría	Compromisos
Propiedad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover y efectuar acciones que creen valor para la Cooperativa. 2. Disponer de una filosofía de mejoramiento continuo a la gestión de la Cooperativa. 3. Garantizar la calidad de los servicios entregados por la Cooperativa. 4. Garantizar altos niveles de transparencia, imparcialidad y objetividad hacia los socios.
Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover un equilibrio entre el desempeño de sus labores y una buena calidad de vida. 2. Promover y recomendar un ambiente laboral que estimule el desarrollo integral y apegados a la legislación laboral vigente.
Proveedores y prestadores de servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir y mantener relaciones de mutuo beneficio donde primen criterios de actuación de buena fe, transparencia, economía, equidad, responsabilidad social y ambiental. 2. Cumplir estrictamente los lineamientos establecidos en los contratos firmados entre las partes. 3. Aceptar y resolver las inquietudes que se presenten en el cumplimiento de las relaciones con la Cooperativa.
Gobierno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar que la Cooperativa cumple con las leyes, disposiciones legales y normativa aplicable a la institución.
Competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar la suscripción de convenios de mutua cooperación en beneficio de la sociedad. 2. Garantizar una competencia sana con las instituciones de carácter similar.
Sociedad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir a la mejora del ambiente social, medioambiental, económico, y procurar extender los servicios y bienestar a toda la comunidad de sus zonas de influencia. 2. Participar en iniciativas de organizaciones sociales para coadyuvar en la mejora de la calidad de vida de la sociedad y protección del medioambiente y sus recursos naturales.

Fuente: (VILLAR VILLALBA, 2019).

Elaborado por: La autora

Artículo 6. Políticas de Responsabilidad Social

La Cooperativa basará su gestión y funcionamiento en las siete materias fundamentales de la responsabilidad social según la ISO26000.

1. Gobernanza de la organización

- a) La Cooperativa desarrollará estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso en aplicar la Responsabilidad Social.
- b) La Cooperativa demostrará compromiso a través de la rendición de cuentas por parte de sus directivos.
- c) La Cooperativa creará y contribuirá a un ambiente de cultura donde se practiquen los principios de la responsabilidad social.
- d) La Cooperativa desarrollará un plan de incentivos económicos y no económicos en base al desempeño de sus colaboradores en la consecución de objetivos de responsabilidad social.
- e) La Cooperativa usará eficientemente los recursos financieros y humanos.
- f) La Cooperativa equilibrará sus necesidades, con la de sus partes interesadas identificadas, incluidas las necesidades inmediatas y aquellas de las generaciones futuras.
- g) La Cooperativa establecerá estrategias de comunicación bidireccionales con sus partes interesadas, identificando temas de acuerdo y desacuerdo para resolver posibles conflictos.
- h) La Cooperativa promoverá la participación eficaz de sus colaboradores de todos los niveles, en las actividades de la Cooperativa relacionadas a la responsabilidad social.
- i) La Cooperativa garantizará el equilibrio del nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que la representan y toman decisiones.
- j) La Cooperativa revisará y evaluará, periódicamente los procesos de gobernanza de la organización y adaptará estos procesos en función del resultado de las revisiones y comunicará los cambios a toda la Cooperativa.

2. Derechos humanos

- a) La Cooperativa garantizará en todo momento el cumplimiento del respeto a los derechos humanos contenidos en el marco jurídico tanto nacional como internacional, aplicado a todas sus partes interesadas.

- b) La Cooperativa deberá en todo momento dar solución a los conflictos que en materia de derechos humanos se puedan presentar.
- c) La Cooperativa garantizará en todo momento el cumplimiento y acceso a los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de sus directivos y colaboradores.
- d) La Cooperativa garantizará el cumplimiento a cabalidad de los derechos nacionales e internacionales fundamentales del trabajo.
- e) La Cooperativa procurará por todos los medios disponibles prevenir la discriminación ya sea por raza, religión, creencia política o religiosa, orientación sexual, estado civil, edad y, buscará suprimir la complicidad u ocultamiento de actos discriminatorios.
- f) La Cooperativa buscará los mecanismos disponibles a fin de cooperar en la protección de grupo vulnerables dentro de sus zonas de incidencia.

3. Prácticas laborales

- a) La Cooperativa garantizará en todo momento el empleo digno, estable y correctamente remunerado, así mismo entregará todas las prestaciones sociales que la ley señale.
- b) La Cooperativa establecerá los canales para el diálogo y garantizará que contemplen el fácil acceso.
- c) La Cooperativa garantizará la salud y seguridad ocupacional a todos sus colaboradores.
- d) La Cooperativa contribuirá en lo posible al desarrollo humano de sus colaboradores.

4. Medio ambiente

- a) La Cooperativa diseñará campañas internas y promoverá una cultura de reciclaje.
- b) La Cooperativa procurará prevenir mediante un adecuado análisis del riesgo del destino financiero del crédito e informará a sus socios mediante campañas publicitarias que, el destino de sus créditos no financie actividades responsables de la contaminación.
- c) La Cooperativa identificará y definirá los destinos financieros que no serán susceptibles de crédito, mismos que estarán relacionados con actividades responsables de la contaminación, deforestación, afectación a fuentes hídricas, expansión indebida de zonas agrícolas.
- d) La Cooperativa contribuirá en las iniciativas que busquen prevenir el cambio climático.
- e) La Cooperativa impulsará y participará en proyectos de protección y recuperación del medio ambiente.

5. Prácticas justas de operación

- a) La Cooperativa dentro de sus atribuciones y su competencia buscará prevenir la corrupción.
- b) La Cooperativa evitará en toda instancia participar en campañas políticas de cualquier tipo para la elección de representantes a dignidades públicas.
- c) La Cooperativa basará su gestión y operación en prácticas de justa competencia y negociación.
- d) La Cooperativa promocionará dentro de sus canales autorizados lo referente a sus actividades enmarcadas en Responsabilidad Social dentro de sus zonas de influencia.

6. Asunto de consumidores

- a) La Cooperativa basará la entrega de sus servicios en el comercio justo y consumo sostenible.
- b) La Cooperativa integrará a su gestión, campañas de marketing y comunicaciones sobre los aspectos relevantes de su gestión, procurando que sus socios estén siempre informados.
- c) La Cooperativa empleará mecanismos para dar seguimiento durante y después de la entrega de servicios.
- d) La Cooperativa garantizará la privacidad y protección de la información enmarcados dentro del sigilo bancario.
- e) La Cooperativa realizará programas de capacitación y concientización hacia la sociedad sobre el cooperativismo y la responsabilidad social.
- f) La Cooperativa evaluará la satisfacción del socio y dará seguimiento a los criterios expuestos.

7. Participación y desarrollo de la comunidad

- g) La Cooperativa generará una visión de involucramiento con la sociedad de tal manera que sea reconocida como una entidad de apoyo y correcta gestión.
- h) La Cooperativa desarrollará una inversión social sostenible dentro de las sociedades de influencia.
- i) La Cooperativa buscará contribuir en la generación de fuentes de empleo digno mediante el financiamiento de emprendimientos.
- j) La Cooperativa participará y apoyará las iniciativas de las organizaciones sociales y gubernamentales de las áreas Salud, Educación y Cultura.

Artículo 7. Canales de comunicación

La Cooperativa dispondrá de canales de comunicación segmentados para cada grupo de interés identificado y velará por su aplicación y actualización, la identificación de estos canales se los realizará según la siguiente matriz de comunicación.

Tabla 24 Matriz de comunicación

Matriz de comunicación				
Emisor	Receptor	Canal	Mensaje	Responsable
Propiedad	Toda la organización y partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio Web - Redes Sociales - Capacitaciones - Medios de comunicación convencionales - Volantes y trípticos. 	Visión corporativa y compromiso social.	Comité de ética y RS
Personal	Toda la organización y partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Medios de comunicación convencionales - Volantes y trípticos. - Correo electrónico 	Objetivos estratégicos y filosofía institucional.	Comité de ética y RS
Proveedores y prestadores de servicios.	Toda la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio Web - Redes Sociales - Capacitaciones - Medios de comunicación convencionales - Volantes y trípticos - Correo electrónico 	Código de ética y responsabilidad social.	Comité de ética y RS
Gobierno	Toda la organización y partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio Web - Redes Sociales - Medios de comunicación convencionales 	Cumplimiento normativo y solvencia económica.	Comité de ética y RS
Competencia	Toda la organización y partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio Web - Redes Sociales 	Código de ética y responsabilidad social.	Comité de ética y RS

	partes interesadas.	- Medios de comunicación convencionales	
Sociedad	Toda la organización y partes interesadas.	- Sitio Web - Redes Sociales - Capacitaciones - Medios de comunicación convencionales	Visión corporativa y Comité de compromiso social, ética y RS Cumplimiento normativo y solvencia económica.

Fuente: (VILLAR VILLALBA, 2019)

Elabora por: La autora

Con esta propuesta se logra que el modelo de negocio actual de la Cooperativa se vincule con la responsabilidad social, si bien no se llega a establecer las actividades específicas pues será labor de los órganos directivos, pero si se definen las políticas y lineamientos que garantizarán en una gran medida su cumplimiento, y esto será únicamente posible con el compromiso desde los directivos hasta los colaboradores quienes serán los encargados de instrumentar todas las estrategias para lograrlo, las propuestas serán analizadas dentro de los órganos pertinentes y se adoptarán según su criterio, sin embargo, una vez adoptadas será indispensable el seguimiento por parte de los organismos de control interno para su cumplimiento y posteriormente forme parte ya de la cultura organizacional.

Se recomienda que la Cooperativa mantenga un modelo de responsabilidad social alineado a los siete principios fundamentales y sus componentes que son considerados en la responsabilidad empresarial tomando como referencia a la ISO26000, y que se mantenga actualizados y administrados los reglamentos internos que se exponen en la tabla 25, donde se ha determinado los documentos de la COACSG que contendrán los lineamientos y políticas que la Cooperativa mantendrá actualizados a fin de garantizar su cumplimiento de la norma, y son también varios de los documentos donde se proponen actualizaciones.

Tabla 25 Documentación por materias fundamentales

Materias fundamentales	Componentes	Documentación	Descripción
Gobernanza	Orientación estratégica	Plan Estratégico	Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos.
	Ética en la organización	Código de Ética y Responsabilidad Social	Documento que direcciona relación entre colaboradores y directivos.

Prácticas laborales	Relaciones laborales	Reglamento Interno de Trabajo	de	Normativa interna
Derechos Humanos	Condiciones de trabajo	Código de Responsabilidad Social	Ética y	Remuneración igualitaria, igualdad oportunidades, erradicación trabajo infantil, trabajo forzado, libertad asociación colaboradores y horario trabajo.
	Dialogo social	Mecanismos de atención a reclamos		Buzón reclamos, correo electrónico, redes sociales, reuniones y comités.
	Debida diligencia	- Manual de cumplimiento y prevención de lavado de activos.		Procesos de la organización para cumplir con los componentes.
	Situaciones riesgo derechos humanos	- Manual interno de Trabajo		
	Evadir complicidad	- Código de Ética y Responsabilidad Social		
	Resolución conflictos			
	Discriminación			
	Derechos civiles			
	Derechos económicos			
	Derechos laborales			
Medio Ambiente	Prevención contaminación	- Código de ética y Responsabilidad Social	y	Políticas de prácticas ambientalmente responsables. Seguimiento al destino de créditos.
		- Reglamento de Créditos	de	
Prácticas justas de operación	Anticorrupción	- Código de ética y Responsabilidad Social	y	Identificación riesgos de corrupción, capacitación a trabajadores e información a las autoridades.
		- Reglamento de Adquisición y Calificación Proveedores	de	
Consumidores	Participación política y responsable	- Manual de captaciones	de	Capacitación.

	Competencia justa	-	Reglamento de Créditos	de	Procesos de compras tomar en cuenta la competencia justa.
	Respeto a los derechos propiedad	-	Estatuto Social	-	Procesos de compras y tomar en cuenta derechos propiedad.
	Prácticas justas de mercadotecnia	-	Código de Ética y Responsabilidad Social		Planes de comunicación.
	Productos y servicios				Mejoramiento continuo y aseguramiento calidad.
Participación activa con la comunidad	Participación activa con la comunidad		Código de ética y responsabilidad social		Identificar sectores vulnerables para promover participación.
	Educación y cultura				Identificar sectores vulnerables para participar en educación y cultura.
	Inversión social				Identificar sectores vulnerables para participar en inversión social.

Fuente: (Cortes Cruz, Tarazona Moreno, Ortiz Cardenas, & others, 2014)

Elaborado por: La autora.

Al madurar y gestionar correctamente la responsabilidad social, la Cooperativa percibirá los beneficios que esto trae, pues no solo será un gasto sino representará una inversión, donde los integrantes de una sociedad acudirán siempre al sitio donde consideren que existe una verdadera gestión y en concordancia a temas de interés como es la parte social y el cuidado al medioambiente.

4.3. Premisas o supuestos

El carácter fundamental de la propuesta generada es mejorar la gestión en materia de responsabilidad social y alinearla a un marco de referencia que en el caso del presente estudio corresponde a la responsabilidad social empresarial según la norma ISO26000.

Entonces en primer lugar, para que la propuesta tenga valor debe ser conocida y analizada íntegramente a la interna de la Cooperativa, pues los cambios propuestos son en base al criterio de la autora según el estudio realizado a la documentación entregada e información obtenida de fuentes públicas, y la percepción de socios, colaboradores y directivos y, no representan la voluntad o intención de la institución, entonces se deberá evaluar el impacto que tendrá en cuanto a lo económico, de procesos, su estructura organizacional, de la asignación de responsabilidades y demás aspectos internos, pues la implementación

o modificación a nivel normativo siempre requiere de una inversión económica y del tiempo por parte de los directivos y colaboradores en la documentación, divulgación, implementación y sobre todo en la administración de los documentos, pues estos son de carácter dinámico que se deberán adaptar a los cambios externos e internos, incluso se debe tener en cuenta la presente coyuntura que atraviesa el país y el mundo completo, y esto puede y de hecho existe la limitante del presupuesto, ya que están orientadas a la conservación de la estabilidad, sin embargo, también es cierto que el aparato productivo se empieza a recuperar y se espera tener niveles normales que permitan el establecimiento de presupuestos para actividades como las propuestas en el presente documento.

Es importante también mencionar, que para que el modelo de responsabilidad social sea válido debe siempre mantener una alineación a las materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial y sus componentes que están contenidos en la tabla 26, y establecidos en la tabla 25 en la propuesta metodológica según la documentación.

Tabla 26 Materias fundamentales y sus componentes

Materias fundamentales	Componentes
Gobernanza	Orientación estratégica Ética en la organización
Prácticas laborales	Relaciones laborales Condiciones de trabajo Dialogo social
Derechos Humanos	Debida diligencia Situaciones riesgo de derechos humanos Evadir complicidad Resolución conflictos Discriminación Derechos civiles Derechos económicos Derechos laborales
Medioambiente	Prevención contaminación
Prácticas justas de operación	Anticorrupción Participación política y responsable Competencia justa Respeto a los derechos propiedad

Consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia
	Productos y servicios
Participación activa comunidad	Participación activa comunidad
	Educación y cultura
	Inversión social

Fuente: (Cortes Cruz et al., 2014)

Elaborado por: La autora.

Y sin duda el principal elemento para su implementación será el compromiso que tenga la Cooperativa para realizar la inversión necesaria para fomentar los proyectos sociales y medioambientales donde a corto o largo plazo se obtendrán resultados positivos, pues se tendrá una mejor y mayor aceptación por parte de la ciudadanía en los puntos de incidencia de la Cooperativa, y esto se verá reflejado en un incremento de la rentabilidad.

4.4. Objetivo de la propuesta metodológica

Entregar a la Cooperativa un conjunto de recomendaciones encaminadas a mejorar el modelo de gestión de la responsabilidad social y guarde relación con las buenas prácticas diseñadas para este ámbito, y en base a esto potenciar su crecimiento como una institución sólida y socialmente responsable.

4.5. Objeto de la propuesta

La presente propuesta se va a implementar sobre los procesos de nivel estratégico, del Comité de Ética y Responsabilidad Social y Gerencia General y sobre los procesos de nivel de giro del negocio que son Crédito y Cobranza.

Y se propone modificar los reglamentos concernientes a:

- a) Reglamento de Créditos
- b) Planificación Estratégica
- c) Código de Ética
- d) Reglamento Interno de Trabajo

4.6. Responsables de la implementación y control

Para la implementación de la presente propuesta metodológica se establece a los siguientes entes internos como responsables, de acuerdo al reglamento que sufrirá modificaciones:

Tabla 27 Responsables de la implementación y control

Reglamento	Responsables
Reglamento de Créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Crédito y Cobranza - Comité de Créditos - Comité de Riesgos - Consejo de Administración - Auditoría Interna
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia General - Consejo de Administración - Auditoría Interna
Código de ética	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Ética y Responsabilidad Social - Gerencia General - Consejo de Administración - Auditoría Interna
Reglamento Interno de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Gestión de Talento Humano - Consejo de Administración - Auditoría Interna

Fuente: Manual de funciones y estructura organizacional de la Cooperativa
Elaborado por: La autora.

Para los responsables del control del modelo de gestión de responsabilidad social que se establece para la Cooperativa, se deberán basar en las materias fundamentales y sus componentes, estableciendo quienes tendrán la responsabilidad de mantener actualizados, administrados y divulgados los manuales, reglamentos y estrategias, esto se expone en la tabla 28 mostrada a continuación.

Tabla 28 Responsables de mantener el modelo de gestión

Materias fundamentales	Componentes	Nivel Responsable		
		Consejo Administración	Gerencia General	Operativo
Gobernanza	Orientación estratégica	X		
	Ética en la organización		X	
Prácticas laborales	Relaciones laborales		X	
	Condiciones de trabajo		X	
	Dialogo social		X	
Derechos Humanos	Debida diligencia	X		

	Situaciones de riesgo	X		
	derechos humanos			
	Evadir complicidad	X	X	
	Resolución conflictos	X	X	
	Discriminación	X	X	X
	Derechos civiles	X		
	Derechos económicos	X		
	Derechos laborales	X	X	
Medioambiente	Prevención de la contaminación		X	X
Prácticas justas de operación	Anticorrupción	X	X	
	Participación política y responsable	X		
	Competencia justa	X	X	
	Respeto a los derechos de la propiedad		X	
Consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia		X	
	Productos y servicios		X	
Participación activa comunidad	Participación activa comunidad		X	
	Educación y cultura	X		
	Inversión social	X		

Fuente: Manual de funciones y estructura organizacional de la Cooperativa

Elaborado por: La autora.

4.7. Fases para su puesta en práctica

El presente modelo de responsabilidad social para la Cooperativa, se basó en el análisis de su situación actual, y uno de los elementos fundamentales del análisis fue la documentación proporcionada por la institución, y en base a esto se determinó el nivel de cumplimiento de la norma ISO26000 para su modelo de responsabilidad social empresarial, y para lograr que se cumpla la línea base esperada, se propuso varios cambios a los reglamentos internos que maneja la institución a fin de mantener concordancia con la norma.

Ahora para su implementación y puesta en práctica se proponen cinco fases las cuales se pasan a exponer a continuación:

Fase 1 Generar compromiso nivel directivo

La primera fase para que el modelo tenga éxito será sin duda el compromiso que exista a nivel directivo, donde la Cooperativa establezca su modelo de negocio alineado a la Responsabilidad Social, y como una oportunidad para crecer en base al prestigio ganado dentro de la sociedad que se ve beneficiada.

Entonces como primera fase se generará un compromiso formal que se ha firmado por los representantes de Consejo de Administración y aprobado por la Asamblea General de Socios.

Fase 2 Socialización de la responsabilidad social

Esta fase consiste en la socialización de la responsabilidad social, sus conceptos principales, sus materias fundamentales, las responsabilidades establecidas y el impacto interno y externo de la Cooperativa, así la socialización deberá;

1. Buscar la concientización de los directivos y colaboradores de la institución sobre su impacto y alcance, se tratará las definiciones y principios de la RSE, e indicar como la responsabilidad social se integrará al modelo de gestión de la Cooperativa.
2. Se instruirá sobre las materias fundamentales de gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, medioambiente, prácticas justas de operación, consumidores e implicación y desarrollo de la comunidad.
3. Se buscará mantener siempre informadas a las partes interesadas de la Cooperativa sobre los procesos de capacitación y socialización de la responsabilidad social.
4. Extender la socialización a las partes interesadas externas mediante los medios de comunicación identificados por la Cooperativa.

Fase 3 Documentación de las políticas de responsabilidad social

Este punto consiste en la documentación de los cambios recomendados para que la documentación que rige el funcionamiento interno se ajuste al modelo de gestión de responsabilidad social de la Cooperativa, aquí se actualizará los documentos de la siguiente manera:

- Reglamento de Créditos:

- Modificar el reglamento de créditos y cobranza a fin de incluir políticas de seguimiento al destino de los créditos para garantizar el alineamiento a los principios de responsabilidad social.
- Planificación Estratégica:
 - Diseñar productos de colocación con condiciones diferenciadas orientados a financiar proyectos productivos autosustentables.
 - Firmar convenios de mutua cooperación con instituciones de carácter social de los cantones Girón y San Fernando.
 - Generar proyectos de vinculación con la sociedad.
 - Incluir en plan de marketing del PEI la promoción de la misión, visión, principios, Balance Social y estabilidad financiera.
 - Desarrollar campañas educativas enfocadas a los socios y colaboradores de las zonas de incidencia de la Cooperativa sobre responsabilidad social.
 - Incluir la visión de responsabilidad social y protección al medioambiente dentro de la planificación estratégica.
- Código de Ética y Manual de Responsabilidad Social
 - Diseñar políticas y metodologías para identificar problemas sociales y medioambientales existentes dentro de las zonas de influencia.
 - Generar políticas enfocadas a educar a la sociedad a través de canales digitales propios de la Cooperativa sobre el ahorro responsable.
 - Establecer políticas de divulgación de información que posicione la imagen social de la Cooperativa, y políticas capacitación hacia la sociedad.
 - Actualizar el código de ética, incluir políticas sobre la responsabilidad social, y lineamientos y responsabilidades al funcionamiento del Comité de Ética y Responsabilidad Social.
 - Crear, administrar y documentar los canales de atención a los reclamos de las partes interesadas y realizar encuestas de satisfacción a los servicios entregados.
 - Identificar los grupos de interés y establecer sus expectativas para con la Cooperativa.
- Reglamento Interno de Trabajo

- Mejorar el compromiso y percepción de integración del colaborador.

Es importante recalcar que los reglamentos y normativas son de carácter dinámico que se deberán ir actualizando y modificando de acuerdo a la realidad interna y externa, por lo cual lo aquí recomendado constituye una línea base para su inicio, posteriormente con el crecimiento de la entidad, sus procesos podrán evolucionar y por lo tanto su documentación.

Fase 4 Auditoría interna al cumplimiento del modelo de RSE

Que corresponde a un proceso de auditoría integral por lo menos una vez al año del modelo de responsabilidad social adoptado por la Cooperativa, lo que permitirá la evaluación del desempeño en materia de RSE de la institución, esta se basará en la revisión de:

- Indicadores de medición de la Responsabilidad Social
- La cultura de la Cooperativa
- Los objetivos estratégicos establecidos para la Responsabilidad Social
- Validar la relación entre la estrategia y la cultura
- Cumplimiento al Código de Ética y Responsabilidad Social
- Prácticas laborales
- Medioambiente y,
- Cumplimiento legal.

Fase 5 Medidas de ajuste al resultado de la Auditoría

Luego del proceso de auditoría se van a obtener resultados o hallazgos sobre el modelo de gestión de la responsabilidad que realiza la Cooperativa, estos pueden ser obstáculos, limitaciones, avances y oportunidades de mejora.

Una vez obtenidos los hallazgos al examen de cumplimiento realizado por Auditoría Interna, se obtendrá una matriz de hallazgos con las respectivas observaciones, esto corresponderá a cada materia fundamental del modelo de gestión, y sobre cada materia se colocará la observación correspondiente a los documentos en cuestión, esto con el fin de obtener los responsables y ellos puedan establecer su plan de acción para solventar las observaciones.

Con este proceso lo que busca es tener un proceso de mejora continua al modelo de gestión establecido por la Cooperativa, y los responsables de cada materia fundamental ajusten la documentación a la realidad actual e ir encaminando la gestión a modelo de gestión maduro.

4.8. Indicadores de evaluación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” es una institución financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo tanto, debe cumplir con las normativas que el ente de control determine, en el tema de la responsabilidad social la SEPS menciona que se debe disponer del Balance Social y para su elaboración menciona que debe alinearse a los 7 principios cooperativistas para lo cual la entidad gubernamental establece macro dimensiones y dimensiones sobre la cuales se establecerán las variables y los indicadores.

Entonces el establecimiento de los indicadores para la presente propuesta metodología se basarán en los que la SEPS norma y guardan concordancia con las normas internacionales, sin embargo, estos no están categorizados por materias fundamentales y sus componentes sino por los principios cooperativistas y sus macro dimensiones y dimensiones.

A continuación, se exponen las variables y sus indicadores distribuidos por principio cooperativista:

Primer principio: Membresía abierta y voluntaria

Tabla 29 Variables primer principio

Principio	Dimensión	Variable
Membresía abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	Total de colaboradores contratados
		Total de colaboradores permanentes
		Número de mujeres contratadas
		Número de personas con capacidades especiales contratados
		Nuevos colaboradores permanentes
		Nuevos colaboradores mujeres permanentes
		Número de nuevos socios
		Número de asociados/as con operaciones en la Cooperativa
		Saldo vivo depósito de los asociados/as

	Saldo vivo prestamos de los asociados/as
	Años de vida de la Cooperativa
	Desembolso mínimo exigido a nuevos asociados/as
	Edad promedio de asociados hombres
	Edad promedio de asociados mujeres
Salida voluntaria de la Cooperativa	Baja de asociados/as
	Capital comprometido a devolver
	Fondos propios totales
	Capital devuelto a asociados
No a la discriminación	Mujeres asociadas
	Hombres asociados
	Instituciones asociadas
	Mujeres colaboradas asociadas
	Hombres colaboradores asociados
	Mujeres económicamente activas de la localidad
	Hombres económicamente activos de la localidad
	Colaboradores con capacidades especiales
	Colaboradores con familiares con capacidades especiales

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Tabla 30 Indicadores primer principio

Principio	Dimensión	Indicador
Membresía abierta y voluntaria	Apertura cooperativa	Número de Colaboradores con relación de dependencia/Total de Colaboradores
		Número de Colaboradores/as permanentes/Total de Colaboradores
		Número de mujeres contratadas / Total de Colaboradores
		Número de personas con capacidades especiales contratados/Total de Colaboradores
		Nuevos Colaboradores/as permanentes/Número de puestos laborales
		Nuevos Colaboradores/as mujeres permanentes/Número de puestos laborales permanentes
		Número de nuevos socios/Total de socios
		Número de asociados/as con operaciones en la Cooperativa/Total de socios
		Total de nuevos asociados
		Total de personas asociados que acceden a los servicios de la Cooperativa
		Bajas de asociados/as
		Devolución de capital

Salida voluntaria de la Cooperativa	Capital devuelto a asociados/as/Total de capital
	Porcentaje de mujeres asociadas/Total de socios
No a la discriminación	Porcentaje de hombres asociados/Total de socios
	Instituciones asociadas/Total de instituciones
	Porcentaje relativo respecto al género de socios/Total de socios
	Colaboradores con capacidades especiales/Total de Colaboradores
	Colaboradores con familiares con capacidades especiales/Total de Colaboradores

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Segundo principio Control democrático de sus miembros

Tabla 31 Variables segundo principio

Principio	Dimensión	Variable
Control democrático de los miembros	Participación en asambleas	Número de convocatorias
		Asambleas celebradas
		Total asociados/as habilitados para ejercer el voto
		Total delegados/as asamblea
	Accesibilidad a cargos sociales	Número de dirigentes
		Edad media de asociados/as
		Número de puestos representativos diligenciales
		Número de puestos comité ejecutivo
	Equilibrio de poder entre los asociados	Mujeres en puestos representativos diligenciales
		Mujeres en puestos comité ejecutivo
		Cantidad de depósitos a la vista de 10% de asociados mayores
		Cantidad de depósitos a plazo de 10% de asociados mayores
	Democracia en el trabajo	Cantidad de préstamos de 10% de asociados mujeres
		Hombres Colaboradores en la Cooperativa
		Mujeres Colaboradoras en la Cooperativa
		Hombres con mando
		Mujeres con mando
Horas trabajadas por mujeres		
Horas trabajadas por hombres		
		Sabida salarial

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Tabla 32 Indicadores segundo principio

Principio	Dimensión	Indicador	
Control democrático de los miembros	Participación en asambleas	Número de convocatorias período actual/Número de convocatorias período anterior	
		Asambleas celebradas/Asambleas planificadas	
		Número de votantes/Total de asociados/as habilitados para ejercer el voto	
		Total de delegados/as en asamblea/Total de asociados	
	Accesibilidad a cargos sociales	Número de dirigentes/Total de asociados	
		Edad media de asociados/as	
		Número de mujeres en puestos representativos diligénciales/Total de asociados	
	Equilibrio de poder entre los asociados	Mujeres en puestos comité ejecutivo/Total de asociados	
		Presión real sobre las cooperativas de ahorro y crédito	
	Democracia en el trabajo		Hombres Colaboradores en la Cooperativa/Total de Colaboradores
			Mujeres Colaboradoras en la Cooperativa/Total de Colaboradores
			Hombres con mando/Total de Colaboradores
			Mujeres con mando/Total de Colaboradores
			Horas trabajadas por mujeres/Total de horas jornada laboral
Horas trabajadas por hombres/Total de horas jornada laboral			
	Porcentaje de subida salarial período actual/subida salarial período anterior		

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Tercer principio: Participación económica de los socios

Tabla 33 Variables tercer principio

Principio	Dimensión	Variable
Participación económica de los miembros	Capital	Total de reservas
		Valor agregado cooperativo
		Excedentes
	Asignación de excedentes	Intereses pagados al capital integrado
		Capitalización asociados/as
		Destino al fondo de educación y capacitación cooperativa
		Destino de fondos de reserva

Valor agregado cooperativo distribuido a colaboradores/as
 Valor agregado cooperativo distribuido a la comunidad
 Valor agregado cooperativo distribuido a asociados/as

Fuente: SEPS
 Elaborado por: La autora

Tabla 34 Indicadores tercer principio

Principio	Dimensión	Indicador
Participación económica de los miembros	Capital	Interés pagado a aportación
		Valor agregado cooperativo incorporado al patrimonio común
		Poder adquisitivo de aportación
	Asignación de excedentes	Dotación directa a asociados
		Dotación a fondos de educación
		Dotación a fondos de reserva

Fuente: SEPS
 Elaborado por: La autora

Cuarto principio: Autonomía e independencia

Tabla 35 Variables cuarto principio

Principio	Dimensión	Variable
Autonomía e Independencia	Independencia financiera y económica	Fondos propios
		Activo Total
		Donativos totales recibidos
		Activo corriente
		Activo no corriente
		Pasivo total
	Autonomía de participes no asociados	Pasivo corriente
		Pasivo no corriente
		Patrimonio neto
		Resultado del ejercicio
		Depósitos totales
		Fondos ajenos totales

Fuente: SEPS
 Elaborado por: La autora

Tabla 36 Indicadores cuarto principio

Principio	Dimensión	Indicador
Autonomía e Independencia	Independencia financiera y económica	Peso histórico de los donativos Aporte relativo de los donativos en el ejercicio

	Independencia financiera amplia
Autonomía de participes no asociados	Diversificación de clientes no asociados
	Diversificación de prestatarios no asociados

Fuente: SEPS
Elaborado por: La autora

Quinto principio: Educación, entrenamiento e información

Tabla 37 Variables quinto principio

Principio	Dimensión	Variable	
Educación, entrenamiento e información	Inversión en educación	Número de personas capacitadas por la Cooperativa	
		Número de personas capacitadas por instituciones externas pagada por la Cooperativa	
		Tiempo promedio de las capacitaciones	
		Inversión total en capacitación	
	Contribución a la sociedad	Tiempo de permanencia en la Cooperativa de las personas	
		Información	Inversión total en proyectos de información en el período
			Inversión total en proyectos de información dirigidos a las mujeres en el período
			Inversión total en proyectos de información dirigido a los hombres en el período
			Inversión total de proyectos de información dirigido a jóvenes en el período
			Inversión total de proyectos de información dirigido a niños

Fuente: SEPS
Elaborado por: La autora

Tabla 38 Indicadores quinto principio

Principio	Dimensión	Indicador
Educación, entrenamiento e información	Inversión en educación	Número de personas capacitadas por la Cooperativa/Total de personal de la Cooperativa
		Número de personas capacitadas por instituciones externas pagada por la Cooperativa/Total de personal de la Cooperativa
		Tiempo promedio de las capacitaciones/Total de jornada laboral
		Inversión total en capacitación/Total del presupuesto destinado
	Contribución a la sociedad	Tiempo de permanencia en la Cooperativa de las personas capacitadas

Información	Número de proyectos período actual/Número de proyectos período anterior
	Inversión total en proyectos de información dirigido a las mujeres período actual/período anterior
	Inversión total en proyectos de información dirigido a hombres período actual/período anterior
	Inversión total en proyectos de información dirigido a jóvenes período actual/período anterior
	Inversión total en proyectos de información dirigido a niños período actual/período anterior

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

Tabla 39 Variables sexto principio

Principio	Dimensión	Variable
Cooperación entre cooperativas	Integración	Número de entidades asociadas
		Número de horas dedicadas a las instituciones asociadas
		número de participantes en eventos de instituciones intersectoriales
		Total de depósitos en otras entidades
		Total de depósitos en otras entidades cooperativas
		Total de préstamos en otras entidades
		Asistencia técnica impartidas
		Asistencia técnica recibidas

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Tabla 40 Indicadores sexto principio

Principio	Dimensión	Indicador
Cooperación entre cooperativas	Integración	Número de entidades asociadas período actual/período anterior
		Número de horas dedicadas a las instituciones asociadas período actual/período anterior
		Número de participación en eventos de instituciones intersectoriales nacionales período actual/período anterior
		Total depósito en otras entidades período actual/período anterior
		Total depósito en entidades cooperativas período actual/período anterior
		Total préstamos en otras entidades actual/período anterior
		Asistencia técnica impartida período actual/período anterior
		Asistencia técnica recibidas período actual/período anterior

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

Tabla 41 Variables séptimo principio

Principio	Dimensión	Variable
Compromiso con la comunidad	Desarrollo sostenible	Total de recursos donados por la Cooperativa a la comunidad
		Total de proyectos medioambientales impulsados por la Cooperativa
		Total de inversión realizada en proyectos medioambientales
		Total de proyectos culturales impulsados por la Cooperativa
		Total de proyectos deportivos impulsados por la Cooperativa
		Total de proyectos de atención a grupos vulnerables impulsados por la Cooperativa
		Total de inversión realizada en proyectos culturales y deportivos
		Total de inversión realizada en proyectos socioeconómicos

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Tabla 42 Indicador séptimo principio

Principio	Dimensión	Indicador
Compromiso con la comunidad	Desarrollo sostenible	Total de recursos donados por la Cooperativa a la comunidad período actual/período anterior
		Total de proyectos medioambientales impulsados por la Cooperativa período actual/período anterior
		Total de inversión realizada en proyectos medioambientales comunitarios período actual/período anterior
		Total de proyectos culturales impulsados por la Cooperativa período actual/período anterior
		Total de proyectos deportivos impulsados por la Cooperativa período actual/período anterior
		Total de proyectos de apoyo a grupo vulnerables impulsados por la Cooperativa período actual/período anterior
		Total de inversión realizada en proyectos socioeconómicos

Fuente: SEPS

Elaborado por: La autora

Las presentes variables e indicadores serán sobre los cuales se realice al Balance Social, y serán el instrumento usado por la Cooperativa para rendir cuentas de su gestión social y medioambiental tanto a los entes de control que lo requieran como sus partes interesadas identificadas.

5. CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, fue creada con una visión eminentemente social al servicio de la comunidad en sus zonas de influencia, y durante su existencia fue ganando la confianza de sus más de 11 mil socios hasta junio del presente año, en el tema social se incluyen los temas de responsabilidad social dentro de su planeación estratégica, sin embargo, se puede evidenciar que son pocas las actividades que realmente se enmarcan a la RS, incluso las acciones que se han venido desarrollando pueden ser consideradas como un prácticas filantrópicas más no un modelo de responsabilidad social en sí, y estas acciones no están en la mente de la ciudadanía en sus zonas de influencia, pues las actividades y su divulgación son escasas.
- Mediante la implementación de un modelo de gestión de responsabilidad social enmarcada a las buenas prácticas reconocidas a nivel internacional como la ISO26000 y alineadas a los objetivos estratégicos planteados en su modelo de negocio, permitirán a la Cooperativa mejorar la percepción que tiene la ciudadanía a cerca de su labor social y medioambiental, generar un mayor compromiso en sus colaboradores y directivos de sumar a la causa de ser una de las primeras cooperativas en el Azuay según su visión, y esto se verá reflejado en un crecimiento y mejora de la confianza hacia la Cooperativa.
- Según la percepción obtenida de las personas encuestadas, la responsabilidad social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de los pueblos en conjunto donde las organizaciones tienen su residencia, por lo tanto, resulta fundamental que estos temas sean socializados con todas las partes interesadas que se haya identificado y no únicamente se quede en el papel o las buenas intenciones.
- La responsabilidad social constituye un elemento fundamental en los modelos de negocios de todas las organizaciones sean estas públicas o privadas, abiertas o cerradas, pues en la actualidad ya no basta solamente con generar riquezas sino resulta indispensable devolver a la sociedad la confianza depositada, a modo de beneficios sociales y medioambientales, pues son muchos los tratados que contemplan estos temas, y para las instituciones financieras de la economía popular y solidaria no podía ser la excepción, pues esta es su razón de ser. Y el tema de responsabilidad social no deberá ser visto como un gasto sino como inversión que a corto y largo plazo va a generar un beneficio

reputacional y económico, pues una institución considerada como socialmente responsable y ambientalmente amigable ganará muchos seguidores lo que derivará en un crecimiento exponencial.

- La responsabilidad social no será efectiva simplemente con la escritura de un conjunto de políticas o el establecimiento de reglamentos, es necesario que se ponga en marcha todo un proceso de difusión y educación en la RS, de tal manera que todas las partes interesadas se familiaricen con esta filosofía.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa mantener sus procesos administrados, realizar campañas de actualización de la información que se tiene de sus socios y personas involucradas, pues el establecimiento y medición de los indicadores se basa en tener una información amplia y de calidad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” deberá emprender campañas de información y educación hacia sus socios, directivos, colaboradores y demás partes interesadas referente a la Responsabilidad Social y los principios cooperativistas, de tal manera que en primer lugar todos sepan lo que implica y el impacto que su adopción como modelo de gestión va a tener.
- Es importante que la Cooperativa brinde una percepción de ser más abierta pues, en varios sectores la consideran cerrada y con dificultades de acceso al financiamiento, además se considera pertinente mejorar los canales de comunicación que permita un cabal conocimiento por parte de la sociedad sobre el tema del apoyo social, pues su filosofía no ha sido recibida y conocida por las partes interesadas.
- Si bien actualmente el futuro a nivel país y mundo se vuelve aún compleja por la profunda crisis causada por la pandemia derivada del COVID-19, es de vital importancia establecer una visión de servicio a la comunidad con el fin de mostrar el papel fundamental que va a jugar en la reactivación económica y los profundos beneficios que entregará las comunidades de sus zonas de influencia.

7. AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por regalarme la salud y la vida para cumplir mi objetivo académico, a mi esposo por su apoyo incondicional, a mis padres por ser mi ejemplo a seguir, a mi familia por estar siempre presentes, a mi tutor por dar el seguimiento a mi tesis con su compromiso, conocimiento y dedicación, a mis formadores quienes se han esforzado por transmitir sus conocimientos y valores , a mis amigos y compañeros de clase por esos momentos compartidos; sencillo no fue el proceso pero con dedicación y esfuerzo hemos culminado y logrado nuestros objetivos y metas.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, N. A. S. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial: Caso Arca Continental. Ecuador. *Revista Publicando*, 4(10 (2)), 186–204.
- Aguilera Castro, A., Becerra, P., & Patricia, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1–26.
- Aldeanueva Fernández, I. (2014). Antecedentes y evolución histórica de la responsabilidad social corporativa. *Strategos*, (12), 75–82.
- Álvarez, A. C. (2004). El modelo EFQM de Excelencia. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, (37), 581–605.
- Añez, S., Hernández, R., Silvestri, K., & Gómez, O. (2008). Análisis de los elementos que conforman la responsabilidad social corporativa. *Revista de Formación Gerencial*, 7(2), 173–185.
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.
- Barranco, M. P. M., & Burbano, E. D. Y. (2017). Seguridad y salud ocupacional en Ecuador: Contribucion normativa a la responsabilidad social organizacional. *INNOVA Research Journal*, 58–68.
- Bayas, D. B., & Vega, M. G. (2016). Gestion social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana/Social management in credit unions in an Ecuadorian province. *Ciencia Unemi*, 9(19), 30–38.
- Belhouari, A., Martínez, I. B., 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*, (53), 191–208.
- Belloví, M. B., & Senovilla, L. P. (2003). NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales.
- Boza Chirino, J., & Pérez Estevez, D. (2009). *Estudio de la responsabilidad social de las empresas: Aplicaciones a las empresas de Gran Canaria*.
- Bravo Zumba, J. A., Nugra, B., & Gisel, I. (2010). *Percepción de la aplicación de la responsabilidad social empresarial a las empresas privadas de la ciudad de Cuenca*.
- Casson, A. A. (2018). ¿Qué es la contabilidad social y ambiental? *Revista Activos*, 16(30), 127–152.
- Cea Moure, R. (2010). La responsabilidad social corporativa en las entidades bancarias de la unión europea: Análisis empírico y propuesta de modelo normalizado.
- Cobián Puebla, A., Adame, R., & Fernández Andrés, A. (2020). Balance Social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. *Retos de La Dirección*, 14(1), 337–362.
- Constituyente, A. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- Cortés Cañón, Á. M., Romero López, G., Zabala Córdoba, N., & others. (2012). *Documento referencial para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas*. Universidad Ean.

- Cortes Cruz, J., Tarazona Moreno, N. P., Ortiz Cardenas, J., & others. (2014). *Diseño de la aplicación de la norma iso 26000: 2010 (responsabilidad social), en los principios de direccionamiento estratégico en la fundación hospital San Carlos*. Universidad del Rosario.
- Cortez, D. (2011). La construcción social del “Buen Vivir “(Sumak Kawsay) en Ecuador. Genealogía del diseño y gestión política de la vida.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (57), 249–284.
- de Economía Popular, L. O., & LOEPS, S. (2011). Superintendencia de Economía Popular y Solidario SEPS. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS: <https~....>
- del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial.
- Durango Frías, R. A., & others. (2019). *Exigencia del Balance Social a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Elorriaga, A. M. (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.
- Esteban, E. G. (2007). La teoría de los " stakeholders": un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. *VERITAS: Revista de Filosofía y Teología*, (17), 205–224.
- Fici, A. (2014). Valores cooperativos, derecho cooperativo y juvenes. *Deusto Estudios Cooperativos*, (4), 83–95.
- Gallo, G. P. (2008). La responsabilidad social empresarial. *Hacia Un Modelo de Gestión Sostenible y Responsable. Argentina: CiGob. Recuperado de Goo. Gl/Gj8a4i*.
- García, A. M., Carestia, N., Aballay, A., & Pérez, J. (2012). La Responsabilidad Social y los Sistemas de Información. In *6 Simposio Argentino de Informática en el Estado, JAIIO-SIE*.
- Garcia Guilianny, J. E., Duran, S. E., Cardeño Pórtela, E., Prieto Pulido, R., Garcia Cali, E. R., & Paz Marcano, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad.
- Gavilanes, M. E. O. (2017). La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar. *Yachana Revista Científica*, 6(1).
- Gongora-Escobar, H., Rodriguez-Salazar, P., & Zumárraga-Marroquín, E. (2017). Importancia del Balance Social en las cooperativas en Ecuador. *CienciAmérica*, 6(2), 126–133.
- González Beltrán, E. A. (2017). *El Balance Social como instrumento de información del compromiso social y su cumplimiento por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Patate, en el período 2015*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera~....
- González Sanz, H. (2014). Implantación de la Norma ISO 26000 en las Pymes: Un estudio de caso.

- González Soler, F. (2005). Trabajo asociado opción estratégico-empresarial de tercerización laboral con flexibilidad. *Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas.*
- Guerrero, F. A. C., Serrano, A. O., & Díaz, O. P. (2016). Indicadores sociales en instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria. *Retos, 6*(12), 133–148.
- Guevara Guerrero, S. P. (2018). *Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, periodo 2016: análisis y propuesta.* PUCE.
- Herrera, A. A., & Díaz, M. W. S. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales, 24*(108), 37–59.
- Herrera Taipicaña, M. P., & others. (2018). *La economía popular y solidaria: el caso ecuatoriano enfocado en el sector financiero cooperativista.* Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Hollenhorst, T., Johnson, C., & Puentes, R. (2004). Herramientas sobre responsabilidad social empresarial. *Recuperado El, 29.*
- Huerta-Riveros, P., & Gaete-Feres, H. (2017). Responsabilidad social universitaria a través de los reportes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative: experiencia de una universidad pública. *Revista Iberoamericana de Educación Superior, 8*(23), 120–137.
- Jáuregui, R., Martínez-Pujalte, V., & Torme, A. (2011). *Responsabilidad social empresarial: ideas y reflexiones.* Confederación Empresarial de Madrid (CEIM).
- Laínez, C. A. V., Nuñez, Y. F. S., & Llanos, X. M. G. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando, 3*(8), 452–466.
- Lanas Mendoza, M. J. (2016). *La contabilidad social y los indicadores de ingresos de los calzadistas de Tungurahua.* Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera~....
- León, I. M. M., Lario, N. A., & Hernández, M. G. (2011). La influencia del género sobre la responsabilidad social empresarial en las entidades de economía social. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, (105), 143–172.*
- López López, E. D., & Maila Castro, M. D. (2016). *Mito y realidad de la responsabilidad social corporativa: análisis de dos casos recientes en el Ecuador.* PUCE.
- Luzuriaga, K. A. (2019). Análisis de la evolución de la Responsabilidad Social en el Ecuador, según las corrientes teóricas de Garriga y Melé. *Obra Digital: Revista de Comunicación, (16), 13–28.*
- Maldonado, W. P. E., Aráuz, M. B. B., & Pinos, A. D. (2017). Propuesta metodológica de evaluación del Balance Social en asociaciones de economía popular y solidaria del Ecuador. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (90), 123–157.*
- Mancilla Rendón, M. E., & Saavedra García, M. L. (2015). El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Contaduría y Administración, 60*(2), 486–506.

- Mayorga Díaz, M. P., Paucar Enríquez, L. K., & Garcés Pico, A. F. (2019). La efectividad como componente del enfoque social en las organizaciones (Effectiveness as a Component of the Social Approach in Organization). *Apuntes Contables*, (24).
- Momberg, M. R. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial _rse_ Como Ventaja Competitiva*. Manuel Reyno Momberg.
- Morales Noriega, A. M. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, (julio).
- Morán, C., Rodríguez, L., Torres, M., Aguilar, A., & Villalta, M. (2016). Stakeholders, responsabilidad social en ecuador Stakeholders, social responsibility in ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3(2), 21–30.
- Moreno, J. L. (2014). Los valores según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI). *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa*, (25), 371–393.
- Oleas, J. (2016). La economía social y solidaria en el Ecuador: una mirada institucional. *Rohn, F. Economía Solidaria. Historias y Prácticas de Su Fortalecimiento*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 51–81.
- Ortega--Pereira, J. R., Borja-Borja, F. M., Aguilar-Rodríguez, I. E., & Moreno-Cazar, W. M. (2018). Sistema Financiero Popular y Solidario y su evolución desde la implementación de la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador. *Cooperativismo \& Desarrollo*, 26(112).
- Otxoa-Errarte, R., & Landa, J. (2012). PYME y cooperativas ante el reto de la RSE: la nueva ISO 26000 (SMEs and cooperatives confront the challenge of CSR: the new ISO 26000). *Oñati Socio-Legal Series*, 2(2).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
- Palacio Fierro, A., Mantilla Garcés, D., & Arias Flores, H. (2018). Responsabilidad Social en Ecuador: estudio de caso Adelca y Unilever.
- Palacios, C. L., & Méndez, S. (2011). Identificación y clasificación de los stakeholders en el Marco GRI G3. Aplicación metodológica. *Anales de Las XXXII Jornadas Universitarias de Contabilidad*.
- Paredes, P. L. (2014). Código Monetario y Financiero. Obtenido de <http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/koyuntura/Documents~....>
- Pareja, J. R. P. (2014). Balance Social de la cooperativas en Ecuador: Modelo y primeros resultados agregados. *Serie Estudios Sobre Economía Popular y Solidaria*, 41.
- Pedros, D. M., & Gutiérrez, A. M. (2012). *Introducción al plan estratégico*. Ediciones Díaz de Santos.
- Ramírez, P. Á., Valencia, J. M., & Pinargote, A. M. Z. (2018). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LAS PYMES EN EL ECUADOR.
- Ramos Leguisamo, C., & others. (2013). *Responsabilidad social empresarial Una herramienta para crear*

sostenibilidad económica, social y ecológica en las empresas que operan en el Ecuador. Quito, 2013.

- Ressel, A. B., & Coppini, V. (2012). El Balance Social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social, particularmente en las cooperativas. In *VII Congreso Internacional Rulescoop-Economía social: identidad, desafíos y estrategias (Valencia-Castellón, España, 2012)*.
- Ríos, M., Guevara, N., Álvarez, J., & Castro, M. (2019). Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad Ciencia y Tecnología, 23(91)*, 10.
- Rodríguez, C. A. R., Machín, O. L., & Alemán, J. L. A. (2006). El cooperativismo. *Revista Idelcoop-Año, 33(168)*.
- Ruiz Revelo, E. J. (2015). *La economía social y solidaria como modelo de desarrollo emergente en el Ecuador*. PUCE.
- Saizarbitoria, I. H., & Landín, G. A. (2014). La responsabilidad social corporativa y la norma SA 8000: un análisis de su adopción en las organizaciones cooperativas. *Gizarte Ekonomiaren Euskal Aldizkaria-Revista Vasca de Economía Social, (9)*.
- Salazar, A. W. A. (2018). IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y CONFLICTOS DE INTERÉS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE ECUADOR-IDENTIFICATION OF STAKEHOLDERS AND CONFLICTS OF INTEREST IN THE ECUADOR SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES. *Visión de Futuro, 22(2)*.
- Sánchez, A. (2015). R.: "Los principios cooperativos como principios configuradores de la forma social cooperativa." *CIRIEC-España, Revista Jurídica de Economía Social y Cooperativa, (27)*, 49–85.
- Sánchez, A. V., & Acosta, R. M. V. (2005). Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (53)*, 241–260.
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología, 1–3*.
- Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial, 11(1)*, 102–119.
- Solidaria, S. D. (2014). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. *Registro Oficial*.
- Striedinger, J. E., & others. (2014). Responsabilidad social para las pymes sector calzado bajo las normas ISO 26000.
- Suriaga Sanchez, M. A. (2015). *Análisis de las Nuevas Regulaciones de las Cooperativas en el Ecuador y su Incidencia en sus Obligaciones Tributarias*. Espol.
- Téllez Lesmes, L. M., & Sánchez Leal, S. J. (2015). Conciliación de la vida familiar y laboral en empresas de servicios mediante el modelo EFR.
- Valencia, W. A. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data, 18(2)*, 55–60.

- Vallaey, F., la Cruz, C., & Sasia, P. M. (2009). *Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos*. Inter-American Development Bank.
- Vélez Terreros, L. V. (2016). *Propuesta de una guía para la aplicación de la norma ISO 26000 en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, en el sector real cooperativo*. PUCE.
- Villacís, B. (n.d.). Las empresas se integran a la responsabilidad social corporativa. Obtenido de Revista Líderes: [http://www. revistalideres. ec/lideres/empresas~....](http://www.revistalideres.ec/lideres/empresas~....)
- VILLAR VILLALBA, Y. A. (2019). *DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACION EXTERNA PLANTA CAIRO, CEMENTOS ARGOS*.
- Viñan Carrera, J. A. (2017). Aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.
- Wojtarowski Leal, A., Silva Rivera, E., Piñar Álvarez, M. Á., Negrete Ramírez, J. A., & others. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico.

9. ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL

Encuesta dirigida a la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”.

Objetivo: Determinar el estado actual de alineación a la Responsabilidad Social Empresarial bajo la norma ISO26000 por parte de la Cooperativa.

Tabla 43 Encuesta dirigida a la Gerencia General

ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL		
Preguntas	Si	Parcialmente No
Gobernanza de la Organización		
1. ¿Los órganos directivos de la Cooperativa han generado el compromiso cumplir y hacer cumplir las normas legales internas y externas establecidas, y considera que existe la intención voluntaria de generar una mejora continua en la institución?		
2. ¿Considera que los valores establecidos en la Cooperativa fomentan la transparencia y comunicación entre los directivos y colaboradores		
3. ¿Los valores establecidos en la planificación estratégica de la Cooperativa, dan paso a la integración de la responsabilidad social y se basan en la gestión por objetivos o procesos, gestión de calidad, gestión medioambiental, prevención de riesgos, planificación y seguimiento estratégico?		

-
4. ¿A los integrantes de Consejo Directivo de la Cooperativa se los puede considerar con un ejemplo de gestión, respeto, transparencia y comunicación para toda la institución?

 5. ¿El reglamento interno de trabajo y valores institucionales están formalmente definidos, han sido socializados y están disponibles para el acceso de todos los colaboradores dentro de la Cooperativa??

 6. ¿Se han establecido claramente los criterios para identificar a los grupos de interés de la Cooperativa y sus intereses?

 7. Si están establecidos los criterios, ¿Se ha identificado a estos grupos dentro de la Cooperativa?

 8. Sobre los grupos de interés, ¿Se ha establecido formalmente los criterios de valoración y programas basados en la importancia para la mejora de la competitividad de la Cooperativa?

 9. ¿La Cooperativa integra el concepto de calidad en toda la cadena de servicio hacia sus socios?

 10. ¿La Cooperativa a integrado prácticas de respeto a la diversidad y no discriminación, y estas prácticas forman parte de los documentos formales de la institución?

 11. ¿Se ha definido formalmente indicadores de medición de las actividades de responsabilidad social que realiza la Cooperativa?

 12. Si existen estos indicadores, ¿son evaluados y se realiza un seguimiento a su cumplimiento?
-

13. ¿Dentro de la planificación de la Cooperativa se ha considerado la promoción de la diversidad e inclusión tanto de socios como colaboradores?

14. ¿Dentro de los reglamentos internos de la Cooperativa, se incluyen cláusulas para detectar y denunciar actos discriminatorios de cualquier índole dentro de la institución?

15. ¿Se han generado prácticas de valoración de la satisfacción de los colaboradores en el ambiente laboral?

16. ¿La Cooperativa garantiza un acceso igualitario a cargos internos, remuneraciones y beneficios laborales, sin discriminación de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual o algún grado de discapacidad?

17. ¿Para el proceso de selección de un cargo interno, se da prioridad a los colaboradores de la Cooperativa y se prioriza aún más a colaboradores con algún grado de discapacidad?

18. ¿La Cooperativa cumple con las leyes sociales de integración de personas con algún grado de discapacidad?

Relaciones Laborales

1. ¿La Cooperativa firma contratos de carácter indefinido con sus colaboradores?

2. ¿Los reglamentos internos de la Cooperativa contemplan la privacidad de los datos de sus colaboradores?

-
3. ¿La Cooperativa establece horarios de trabajo para sus colaboradores de acuerdo a las leyes vigentes que rigen dentro del territorio ecuatoriano?

 4. ¿Las remuneraciones que perciben los colaboradores contemplan el pago de horas suplementarias y extraordinarias acorde a las leyes actuales en el país?

 5. ¿Los reglamentos internos de la Cooperativa contemplan la libertad de asociación colectiva de sus colaboradores?

 6. ¿La Cooperativa ha establecido mecanismos para la administración del riesgo y salud en el trabajo, y dispone de ambientes agradables para el desarrollo de las actividades laborales?

 7. ¿Se han conseguido un ambiente laboral participativo, respetuoso y comunicativo dentro de la Cooperativa?

 8. ¿Se han establecido mecanismos donde los colaboradores puedan exponer sus necesidades y expectativas dentro de la Cooperativa??
-

Medio Ambiente

1. ¿La Cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente hacia sus socios cuando hacen uso de los servicios que brinda la institución?

 2. Si el punto anterior es afirmativo, ¿Dentro de estos mecanismos se contempla el desarrollo sostenible y amigable con el medioambiente?
-

3. ¿La Cooperativa ha identificado y gestionado los riesgos de las actividades económicas financiadas que pueden llegar a causar impactos negativos en el medioambiente?

4. ¿La Cooperativa desarrolla programas de concientización y respeto hacia el medioambiente a sus directivos y colaboradores?

Practicass justas de operación

1. ¿Los valores y reglamentos internos de la Cooperativa contemplan aspectos de prevención de actividades ilícitas como la corrupción dentro de sus colaboradores y directivos?

2. ¿La Cooperativa suscribe una carta de compromiso ético con sus colaboradores y directivos?

3. ¿Considera que la Cooperativa es considerada como un referente en la gestión de la responsabilidad social en sus zonas de incidencia?

Asuntos de consumidores

1. ¿Considera que la Cooperativa ha generado una cultura de satisfacción y calidad hacia sus socios?

2. ¿Existe un compromiso de generar productos y servicios de calidad, bajo criterios éticos y ambientalmente amigables?

3. ¿La Cooperativa informa de manera clara y concisa los servicios que oferta hacia sus socios?

4. ¿La Cooperativa implementa mecanismos para asegurar la disponibilidad de los servicios que brinda hacia sus socios?

5. ¿La Cooperativa dispone de mecanismos de atención a los reclamos de sus socios, y brinda un seguimiento sobre los eventos registrados hasta que sean atendidos?

6. ¿La Cooperativa realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente?

Participación activa y desarrollo de la comunidad

1. ¿Se mantiene contacto y se participa en proyectos de instituciones financieras de la misma índole donde se promueva la innovación, trabajo colaborativo y competitividad?

2. ¿La Cooperativa ha emprendido o participado en proyectos que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?

Fuente: La autora

Elabora por: La autora

ANEXO B

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES

Encuesta dirigida a los colaboradores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, de sus diferentes oficinas y sucursales.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento y percepción que se tiene acerca de las actividades enmarcadas en la responsabilidad social que realiza la Cooperativa dentro de sus zonas de incidencia, desde la perspectiva del colaborador como socio.

Donde:

1. Muy Satisfactorio
2. Satisfactorio
3. Poco Satisfactorio
4. Insatisfactorio

Tabla 44 Encuestas dirigida a Colaboradores

ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES				
Pregunta	1	2	3	4
1. ¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?				
2. ¿La Cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?				
3. ¿Conoce si en la Cooperativa se cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?				
4. ¿Considera usted que la responsabilidad social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad?				
5. ¿Conoce si la Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?				

6. ¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?

7. ¿Conoce si la Cooperativa se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores?

8. ¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la Cooperativa?

9. ¿Como calificaría usted las actividades que realiza la Cooperativa en beneficio de la sociedad?

10. ¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la Cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?

11. ¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la Cooperativa?

12. ¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?

13. ¿La Cooperativa ha mostrado interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?

14. ¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?

15. ¿Conoce si la Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?

16. ¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?

17. ¿Como califica los servicios que brinda la Cooperativa?

18. ¿Considera que los servicios que brinda la Cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?

19. ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?

20. ¿El cargo desempeñado en la Cooperativa permite satisfacer sus necesidades de crecimiento profesional y cumple sus expectativas?

21. ¿El clima laboral existente es considerado como adecuado para desempeñar sus actividades de manera eficiente?

22. ¿La Cooperativa maneja un plan de incentivos para colaboradores en función del cumplimiento de metas?

23. ¿Piensa que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral?

24. ¿Considera que la Cooperativa ha mejorado en nivel social y económico de sus colaboradores y socios?

25. ¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?

26. ¿Como colaborador dirige sus labores para el cumplimiento de objetivos estratégicos?

Fuente: La autora

Elabora por: La autora

ANEXO C

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, según una muestra a conveniencia determinada en la sección correspondiente.

Objetivo: Determinar la percepción que se tiene acerca de las actividades enmarcadas en la responsabilidad social que realiza la Cooperativa dentro de sus zonas de incidencia, desde la perspectiva como socio.

Donde:

1. Muy Satisfactorio
2. Satisfactorio
3. Poco Satisfactorio
4. Insatisfactorio

Tabla 45 Encuesta dirigida a Socios

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS				
Pregunta	1	2	3	4
1. Enmarque en una de las siguientes opciones el tiempo que usted es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón".				
2. ¿Conoce usted que abarca la responsabilidad social?				
3. ¿La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?				
4. ¿Los servicios que brinda la Cooperativa toman en consideración las necesidades de sus socios?				
5. ¿Conoce si la Cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?				

-
6. ¿Considera que la Cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?
-
7. ¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la Cooperativa?
-
8. ¿Como calificaría usted las actividades que realiza la Cooperativa en beneficio de la sociedad?
-
9. ¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la Cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?
-
10. ¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la Cooperativa?
-
11. ¿La Cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?
-
12. ¿La Cooperativa ha mostrado interés por el desarrollo económico de sus socios mediante la entrega de servicios oportunos y convenientes?
-
13. ¿La Cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?
-
14. ¿Conoce si la Cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?
-
15. ¿Al momento de la entrega de un servicio (Ej. Apertura de una cuenta) se le informa acerca de sus derechos y obligaciones?
-
16. ¿Como calificaría los servicios que brinda la Cooperativa?
-
17. ¿Considera que los servicios que ofrece la Cooperativa son atendidos sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?
-

Fuente: La autora

Elabora por: La autora

ANEXO D

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES

Encuesta dirigida a los directivos; llámense estos miembros de consejo directivo y jefes de las diferentes áreas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” en cargos vigentes a la fecha.

Objetivo: Conocer la percepción y conocimiento que los órganos directivos y mandos medios tienen acerca de la gestión del modelo actual de responsabilidad social que mantiene la Cooperativa, buscando las oportunidades de mejora en la gestión.

Donde:

1. Muy Satisfactorio
2. Satisfactorio
3. Poco Satisfactorio
4. Insatisfactorio

Tabla 46 Encuesta dirigida a Jefes Departamentales

ENCUESTA DIRIGIDA A JEFES DEPARTAMENTALES				
Pregunta	1	2	3	4
1. ¿La Cooperativa promueve la permanencia de sus colaboradores mediante incentivos salariales?				
2. ¿La Cooperativa ha establecido canales para fomentar el diálogo con sus socios y partes interesadas a fin de mantener vigentes sus relaciones?				
3. ¿La Cooperativa ha establecido políticas internas para la gestión de los certificados de aportación de sus socios?				
4. ¿La Cooperativa realiza actividades de capacitación destinada a sus colaboradores?				

-
5. ¿La Cooperativa ha firmado convenios de mutua cooperación con otras instituciones del sistema financiero?
-
6. ¿La Cooperativa realiza programas de capacitación hacia la sociedad en sus zonas de influencia?
-
7. ¿Cómo calificaría los programas de capacitación o actividades de carácter educativo que la Cooperativa ha efectuado hacia sus socios?
-
8. ¿Considera que usted que aplicar actividades de Responsabilidad Social coadyubaran a satisfacer las necesidades de la sociedad en las zonas de influencia de la Cooperativa?
-
9. ¿La Cooperativa hace uso del Balance Social con el objetivo de contribuir al desarrollo social, comunitario, ambiental educativo y cultural?
-
10. ¿La Cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social sus socios y colaboradores?
-
11. ¿Considera usted que dentro de la Cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?
-
12. ¿Considera usted que la Cooperativa fomenta valores de cualquier índole dentro y fuera de la institución?
-
13. ¿Cómo considera usted que se percibe la atención de los colaboradores de la Cooperativa hacia sus socios?
-
14. ¿La Cooperativa cuenta y socializa un código de ética propio?
-
15. ¿La Cooperativa incluye dentro de su planificación estratégica a la Responsabilidad Social?
-

16. ¿En la asamblea general de socios se brinda la oportunidad equitativa de participación de los socios y se le permite ser aspirante a alguna dignidad?

17. ¿Se brinda la información necesaria a los socios sobre los asuntos a ser tratados en la Asamblea General de Socios?

Fuente: La autora

Elabora por: La autora

ANEXO E

GRÁFICOS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS

1. Enmarque en una de las siguientes opciones el tiempo que usted es socio de la cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón".

59 respuestas

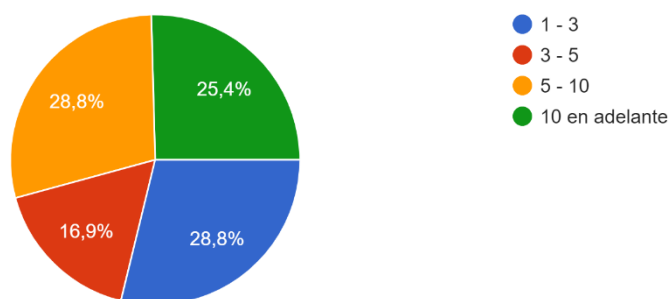


Ilustración 5 Encuesta socios pregunta 1

2. ¿Conoce usted que abarca la responsabilidad social?

59 respuestas

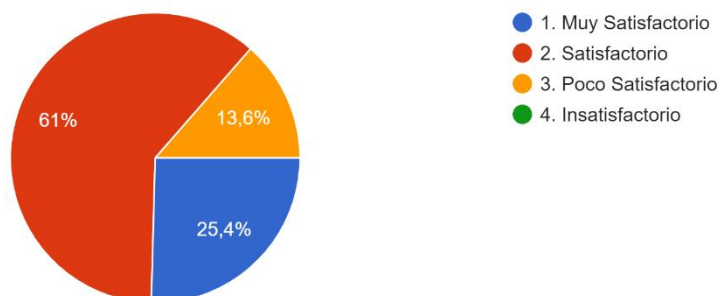


Ilustración 6 Encuesta socios pregunta 2

3. ¿La cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?

59 respuestas

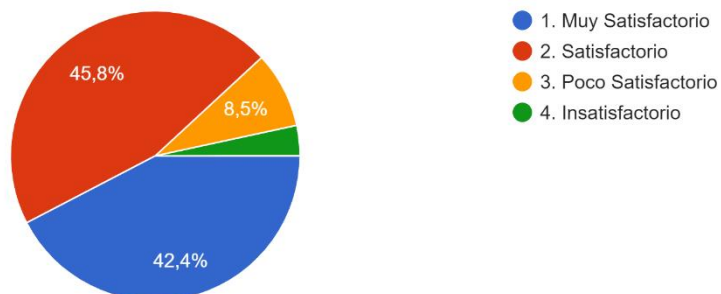


Ilustración 7 Encuesta socios pregunta 3

4. ¿Los servicios que brinda la cooperativa toman en consideración las necesidades de sus socios?

59 respuestas

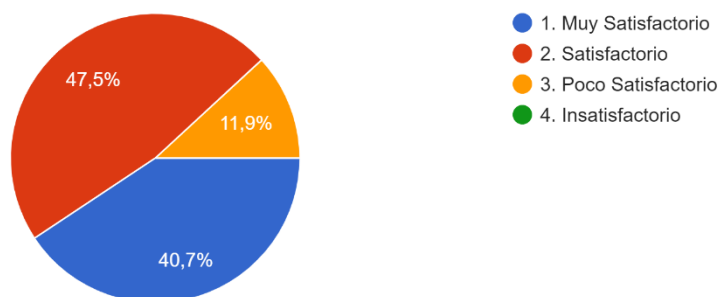


Ilustración 8 Encuesta socios pregunta 4

5. ¿Conoce si la cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?
59 respuestas

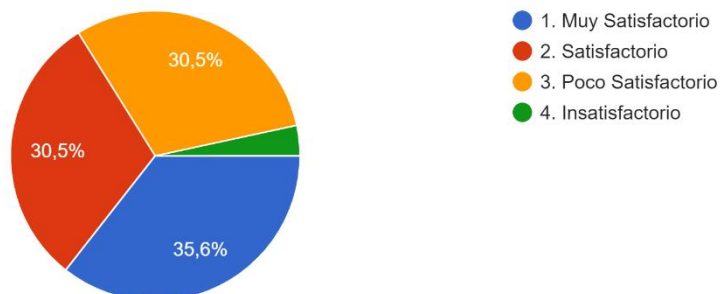


Ilustración 9 Encuesta socios pregunta 5

6. ¿Considera que la cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?
59 respuestas

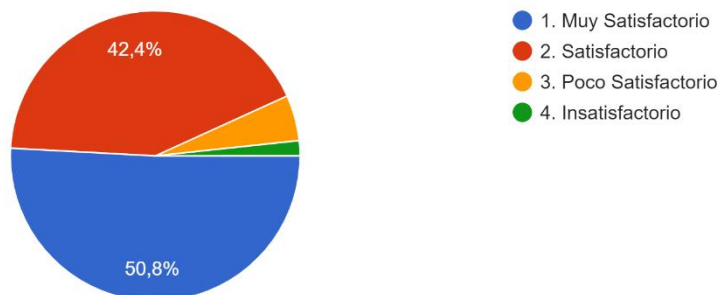


Ilustración 10 Encuesta socios pregunta 6

7. ¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la cooperativa?

59 respuestas

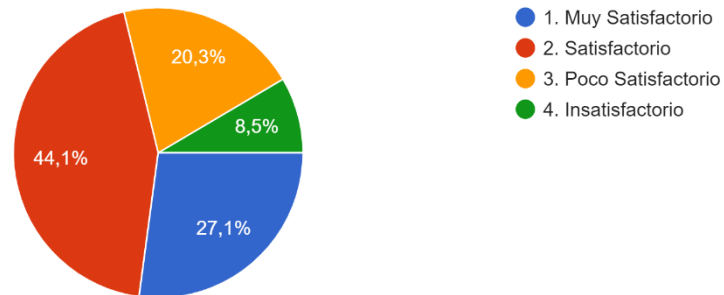


Ilustración 11 Encuesta socios pregunta 7

8. ¿Como calificaría usted las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la sociedad?

59 respuestas

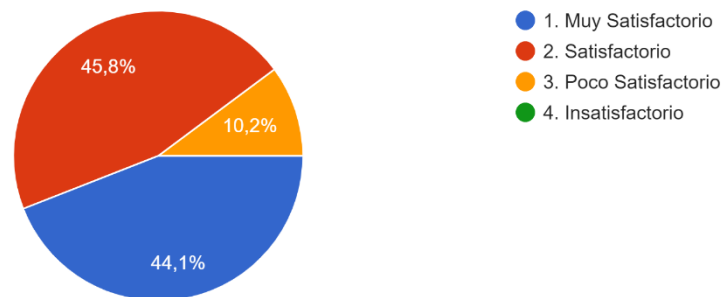


Ilustración 12 Encuesta socios pregunta 8

9. ¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?

59 respuestas

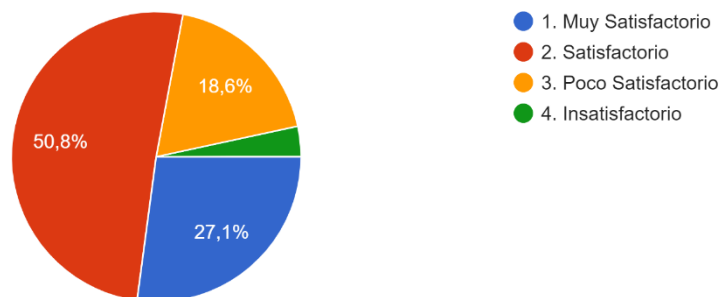


Ilustración 13 Encuesta socios pregunta 9

10. ¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la cooperativa?

59 respuestas

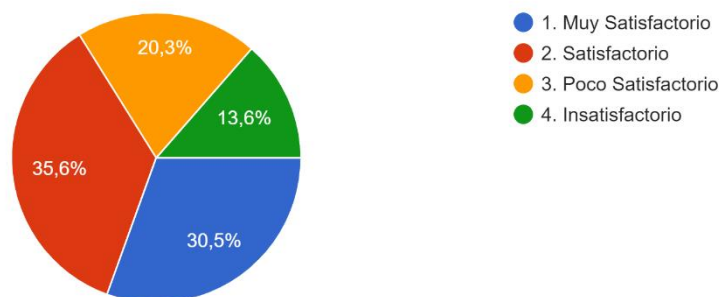


Ilustración 14 Encuesta socios pregunta 10

11. ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?

59 respuestas

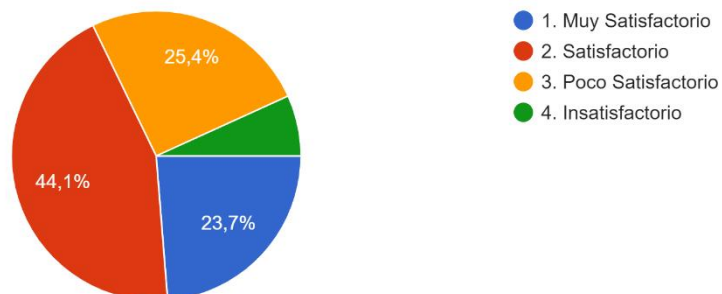


Ilustración 15 Encuesta socios pregunta 11

12. ¿La cooperativa ha mostrado interés por el desarrollo económico de sus socios mediante la entrega de servicios oportunos y convenientes?

59 respuestas

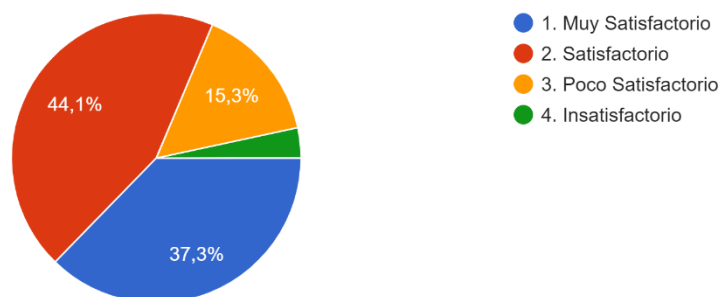


Ilustración 16 Encuesta socios pregunta 12

13. ¿La cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?

59 respuestas

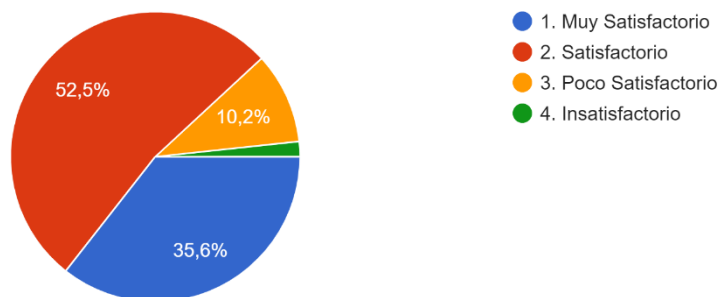


Ilustración 17 Encuesta socios pregunta 13

14. ¿Conoce si la cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?

59 respuestas

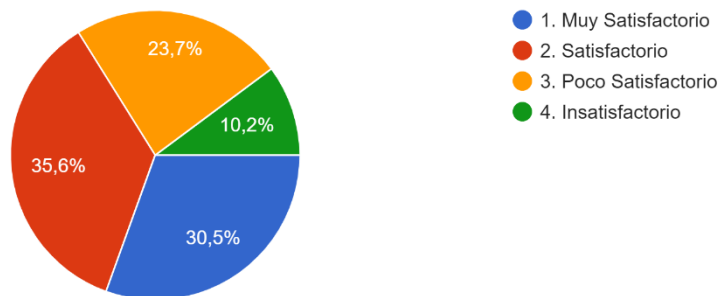


Ilustración 18 Encuesta socios pregunta 14

15. ¿Al momento de la entrega de un servicio (Ej. Apertura de una cuenta) se le informa acerca de sus derechos y obligaciones?

59 respuestas

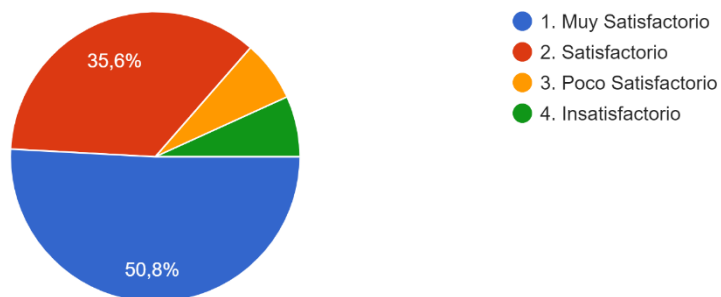


Ilustración 19 Encuesta socios pregunta 15

16. ¿Como calificaría los servicios que brinda la cooperativa?

59 respuestas

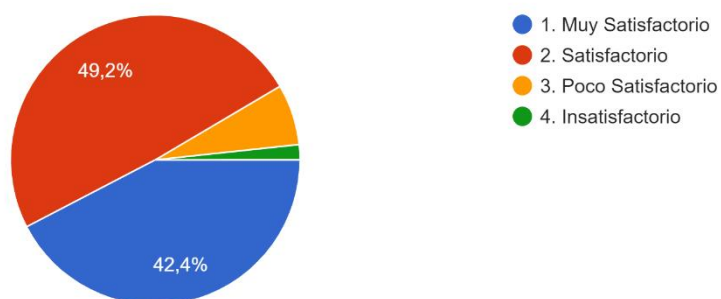


Ilustración 20 Encuesta socios pregunta 16

17. ¿Considera que los servicios que ofrece la cooperativa son atendidos sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?

59 respuestas

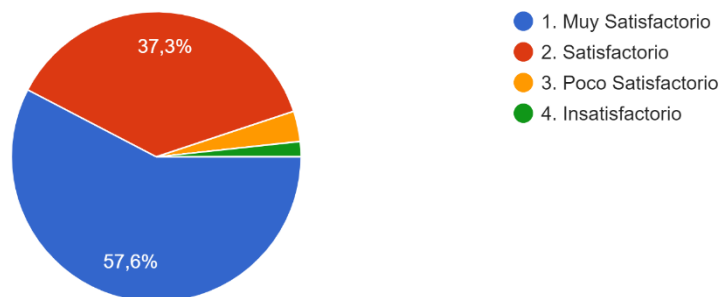


Ilustración 21 Encuesta socios pregunta 17

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

1. ¿La cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de sus socios?

29 respuestas

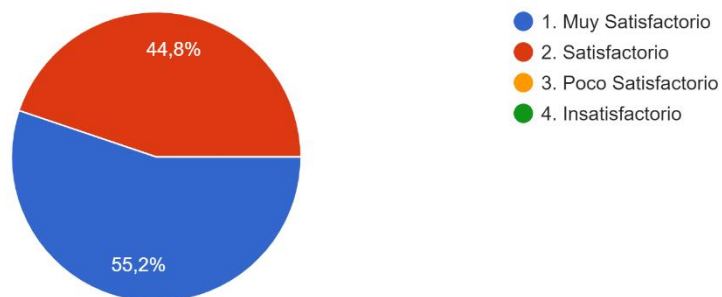


Ilustración 22 Encuesta colaboradores pregunta 1

2. ¿La cooperativa indaga y toma en consideración las expectativas de sus socios?

29 respuestas

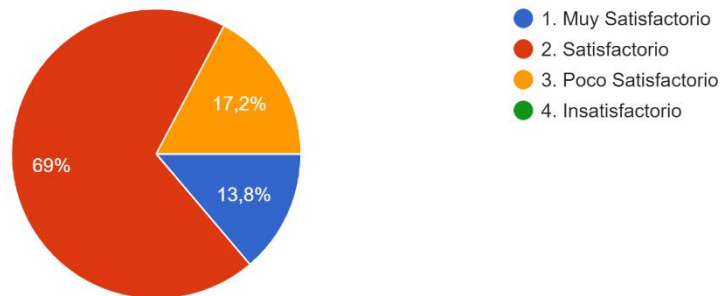


Ilustración 23 Encuesta colaboradores pregunta 2

3. ¿Conoce si en la cooperativa se cumple las leyes y normativas vigentes dictadas para las instituciones financieras?

29 respuestas

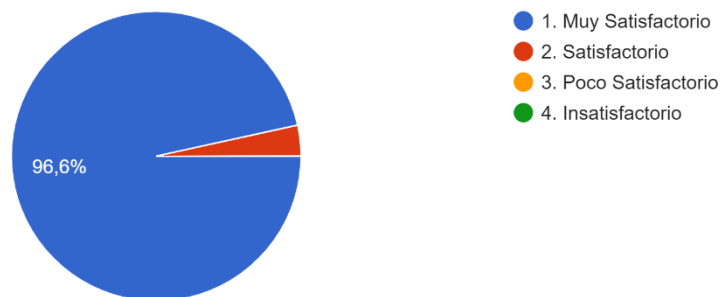


Ilustración 24 Encuesta colaboradores pregunta 3

4. ¿Considera usted que la responsabilidad social constituye un elemento fundamental para el desarrollo de la comunidad?

29 respuestas

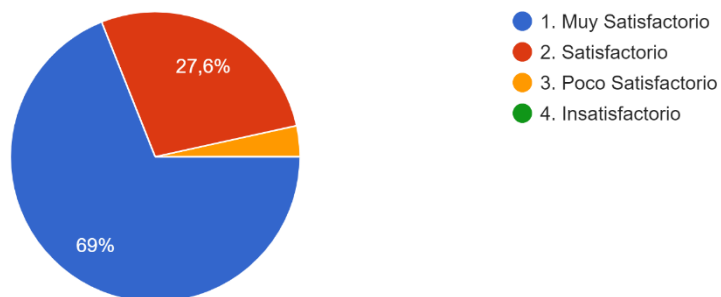


Ilustración 25 Encuesta colaboradores pregunta 4

5. ¿Conoce si la cooperativa rinde cuentas sobre sus actividades a sus socios?

29 respuestas

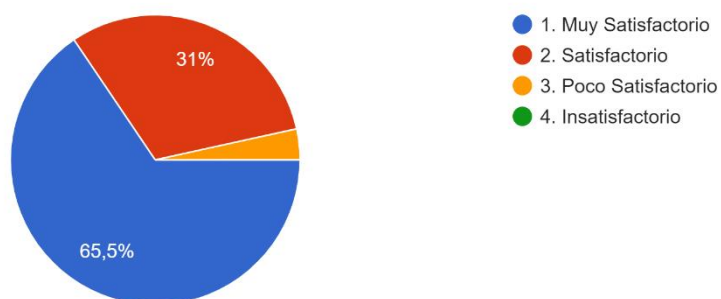


Ilustración 26 Encuesta colaboradores pregunta 5

6. ¿Considera que la cooperativa respeta los derechos fundamentales de las personas?
29 respuestas

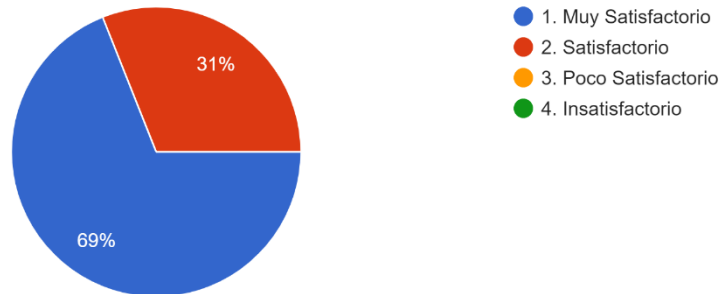


Ilustración 27 Encuesta colaboradores pregunta 6

7. ¿Conoce si la cooperativa se preocupa por la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores?
29 respuestas

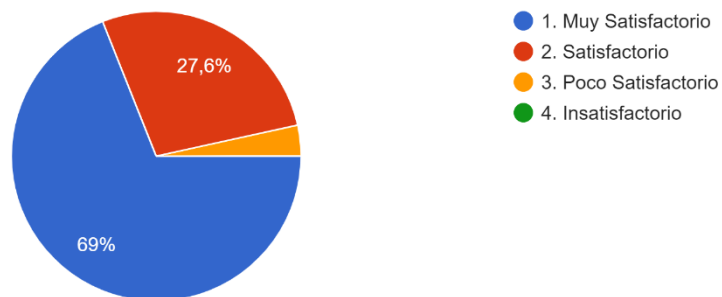


Ilustración 28 Encuesta colaboradores pregunta 7

8. ¿Ha sido usted beneficiario/a de las actividades de responsabilidad social que efectúa la cooperativa?

29 respuestas

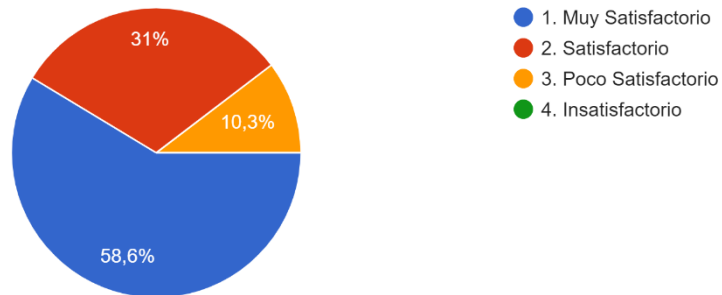


Ilustración 29 Encuesta colaboradores pregunta 8

9. ¿Como calificaría usted las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la sociedad?

29 respuestas

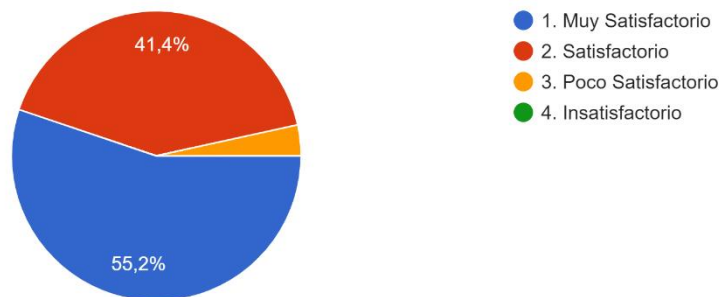


Ilustración 30 Encuesta colaboradores pregunta 9

10. ¿Como calificaría a los proyectos que desarrolla la cooperativa, a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios?

29 respuestas

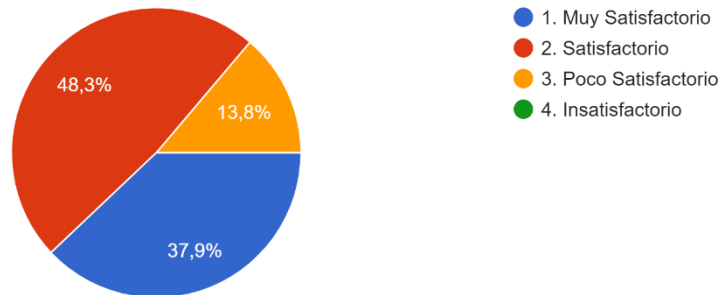


Ilustración 31 Encuesta colaboradores pregunta 10

11. ¿Conoce usted la visión, misión y principios que caracterizan a la cooperativa?

29 respuestas

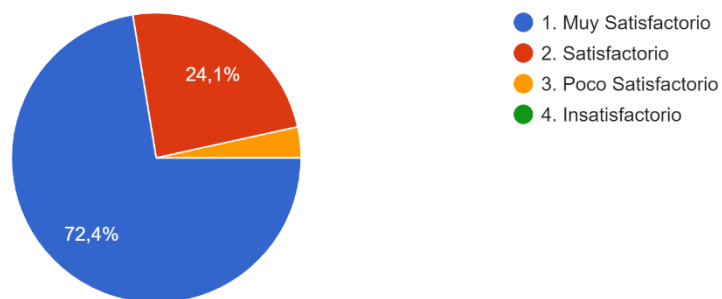


Ilustración 32 Encuesta colaboradores pregunta 11

12. ¿La cooperativa contribuye a la generación de conciencia ambiental en la sociedad?
29 respuestas

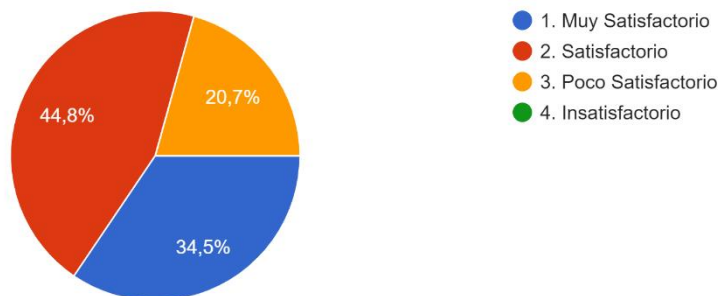


Ilustración 33 Encuesta colaboradores pregunta 12

13. ¿La cooperativa ha mostrado interés en el otorgamiento de servicios para el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?
29 respuestas

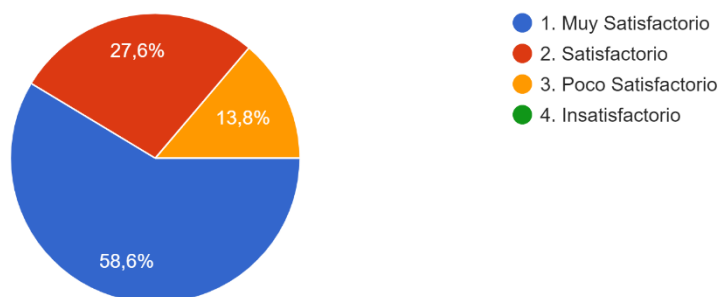


Ilustración 34 Encuesta colaboradores pregunta 13

14. ¿La cooperativa cumple sus expectativas como una institución comprometida con la sociedad?

29 respuestas

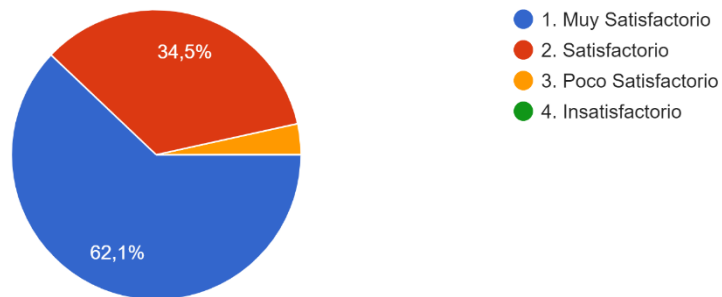


Ilustración 35 Encuesta colaboradores pregunta 14

15. ¿Conoce si la cooperativa impulsa y fomenta la educación formal, cooperativista, deportiva y cultural hacia la sociedad?

29 respuestas

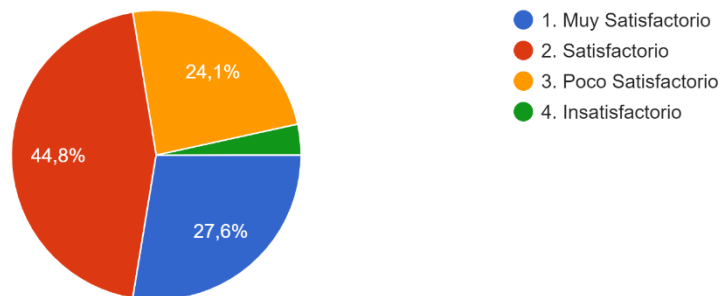


Ilustración 36 Encuesta colaboradores pregunta 15

16. ¿Al momento de la entrega de un servicio se informa al socio acerca de sus derechos y obligaciones?

29 respuestas

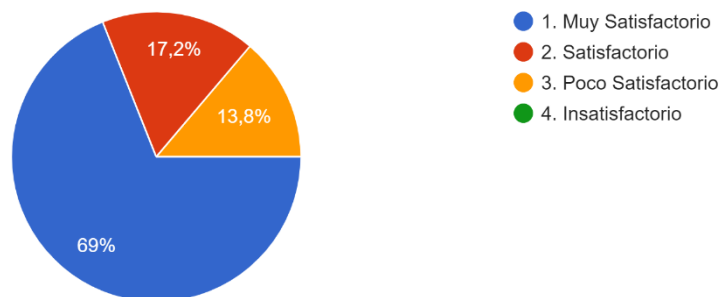


Ilustración 37 Encuesta colaboradores pregunta 16

17. ¿Como califica los servicios que brinda la cooperativa?

29 respuestas

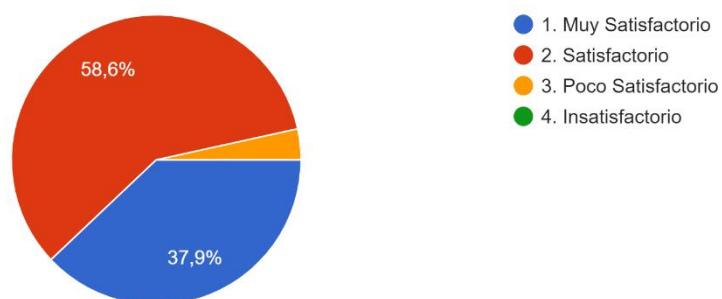


Ilustración 38 Encuesta colaboradores pregunta 17

18. ¿Considera que los servicios que brinda la cooperativa son eficientes, oportunos y competitivos?

29 respuestas

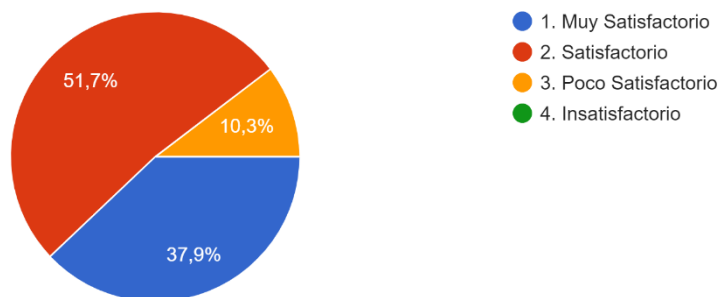


Ilustración 39 Encuesta colaboradores pregunta 18

19. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa son entregados a los socios sin distinción de género, creencias religiosas, raza o ideología política?

29 respuestas

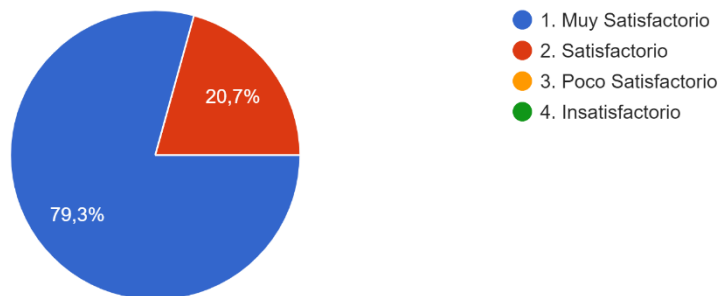


Ilustración 40 Encuesta colaboradores pregunta 19

20. ¿El cargo desempeñado en la cooperativa permite satisfacer sus necesidades de crecimiento profesional y cumple sus expectativas?

29 respuestas

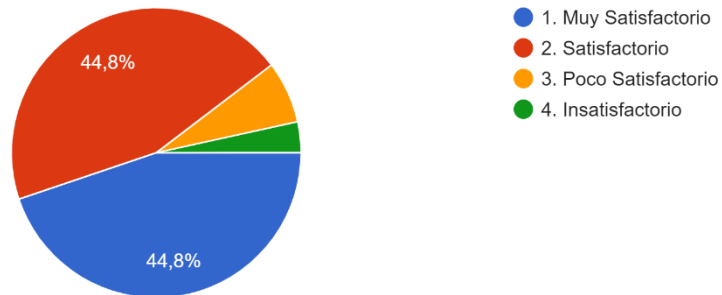


Ilustración 41 Encuesta colaboradores pregunta 20

21. ¿El clima laboral existente es considerado como adecuado para desempeñar sus actividades de manera eficiente?

29 respuestas

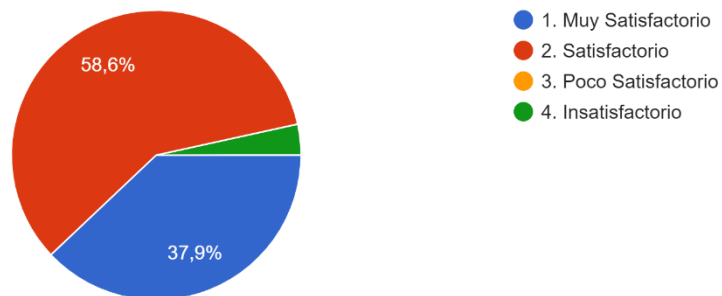


Ilustración 42 Encuesta colaboradores pregunta 21

22. ¿La cooperativa maneja un plan de incentivos para colaboradores en función del cumplimiento de metas?

29 respuestas

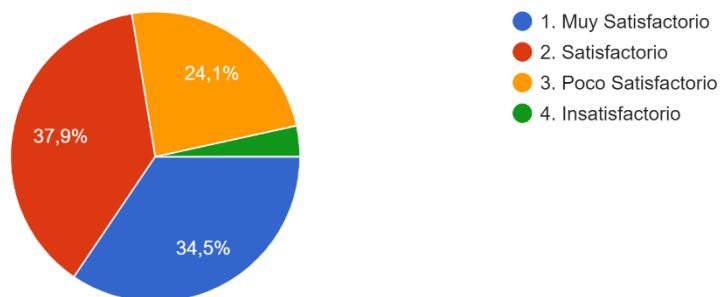


Ilustración 43 Encuesta colaboradores pregunta 22

23. ¿Piensa que la cooperativa ofrece estabilidad laboral?

29 respuestas

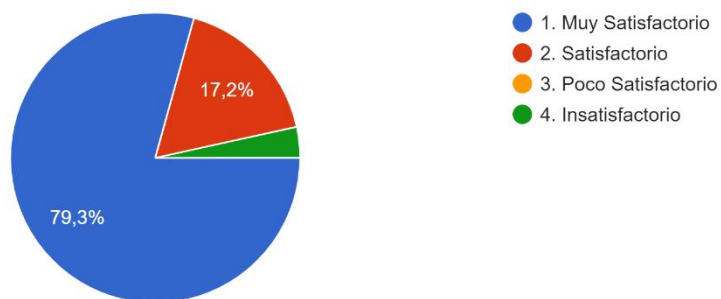


Ilustración 44 Encuesta colaboradores pregunta 23

24. ¿Considera que la cooperativa ha mejorado el nivel social y económico de sus colaboradores y socios?

29 respuestas

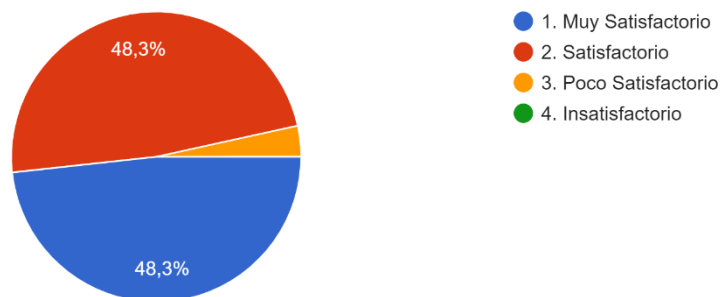


Ilustración 45 Encuesta colaboradores pregunta 24

25. ¿Cómo colaborador a participado en alguna actividad o campaña de protección medioambiental?

29 respuestas

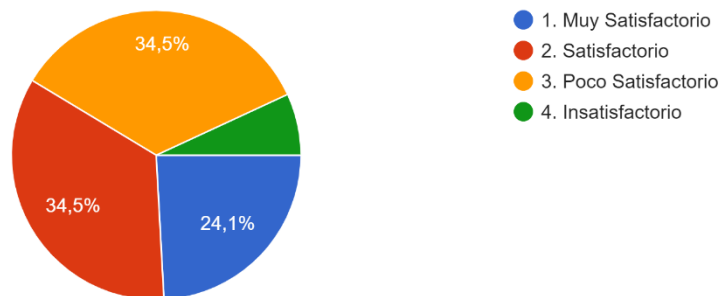


Ilustración 46 Encuesta colaboradores pregunta 25

26. ¿Como colaborador dirige sus labores para el cumplimiento de objetivos estratégicos?
29 respuestas

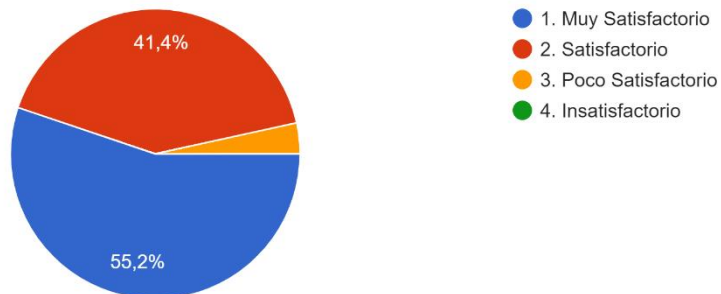


Ilustración 47 Encuesta colaboradores pregunta 26

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES

1. ¿La cooperativa promueve la permanencia de sus colaboradores mediante incentivos salariales?
7 respuestas

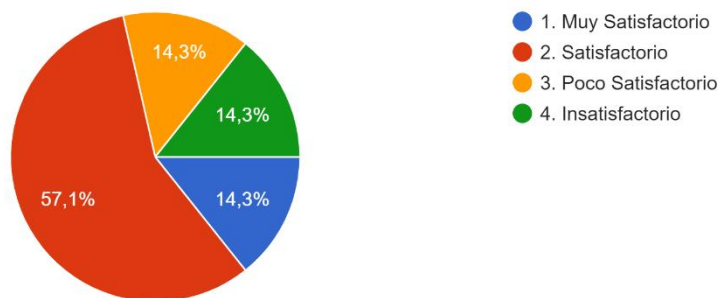


Ilustración 48 Encuesta J. Departamentales pregunta 1

2. ¿La cooperativa ha establecido canales para fomentar el diálogo con sus socios y partes interesadas a fin de mantener vigentes sus relaciones?

7 respuestas

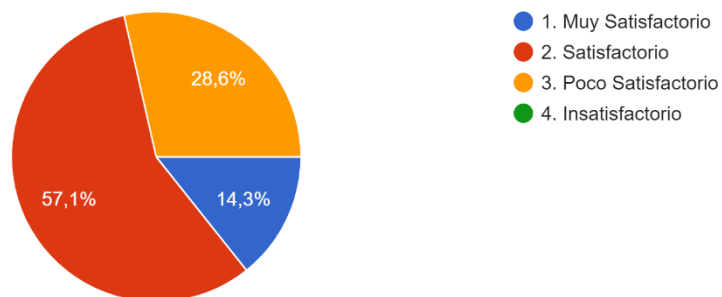


Ilustración 49 Encuesta J. Departamentales pregunta 2

3. ¿La cooperativa ha establecido políticas internas para la gestión de los certificados de aportación de sus socios?

7 respuestas

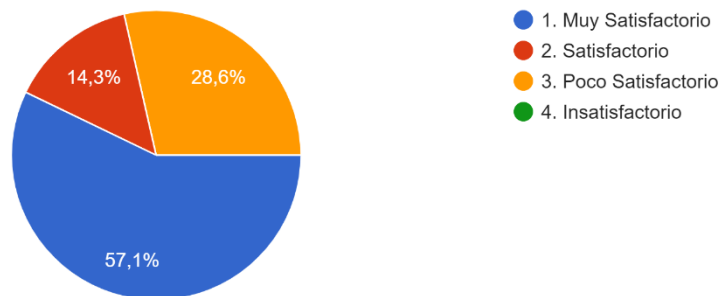


Ilustración 50 Encuesta J. Departamentales pregunta 3

4. ¿La cooperativa realiza actividades de capacitación a sus colaboradores?

7 respuestas

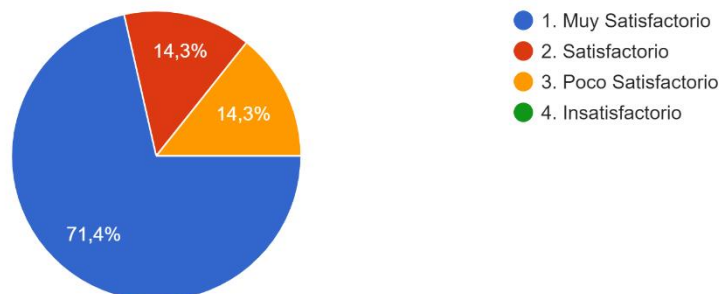


Ilustración 51 Encuesta J. Departamentales pregunta 4

5. ¿La cooperativa ha firmado convenios de mutua cooperación con otras instituciones del sistema financiero?

7 respuestas

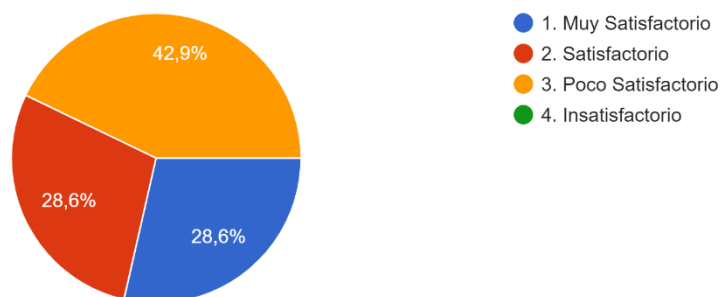


Ilustración 52 Encuesta J. Departamentales pregunta 5

6. ¿La cooperativa realiza programas de capacitación hacia la sociedad en sus zonas de influencia?
7 respuestas



Ilustración 53 Encuesta J. Departamentales pregunta 6

7. ¿Cómo calificaría los programas de capacitación o actividades de carácter educativo que la cooperativa ha efectuado hacia sus socios?
7 respuestas

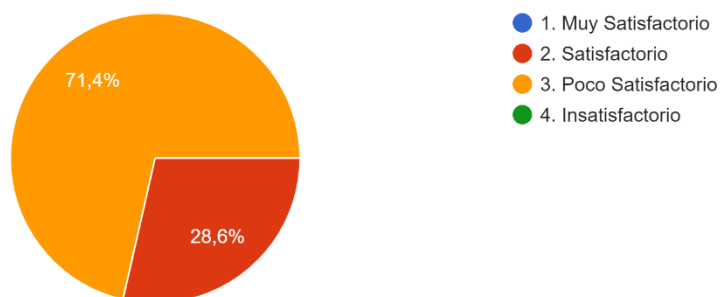


Ilustración 54 Encuesta J. Departamentales pregunta 7

8. ¿Considera usted que, aplicar actividades de responsabilidad social coadyuvaran a satisfacer las necesidades de la sociedad en las zonas de influencia de la cooperativa?

7 respuestas

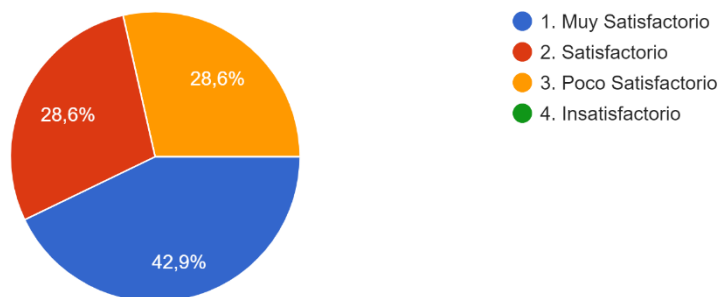


Ilustración 55 Encuesta J. Departamentales pregunta 8

9. ¿La cooperativa hace uso del balance social con el objetivo de contribuir al desarrollo social, comunitario, ambiental, educativo y cultural?

7 respuestas

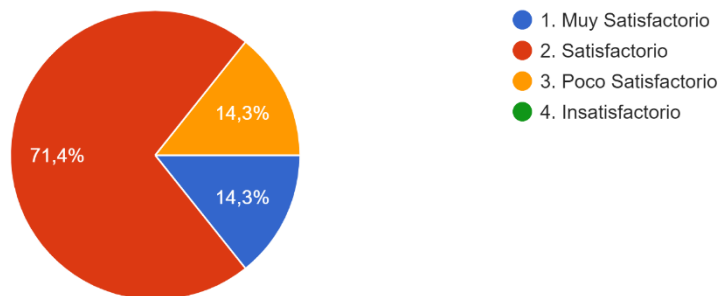


Ilustración 56 Encuesta J. Departamentales pregunta 9

10. ¿La cooperativa muestra interés por el desarrollo económico y social de sus socios y colaboradores?

7 respuestas

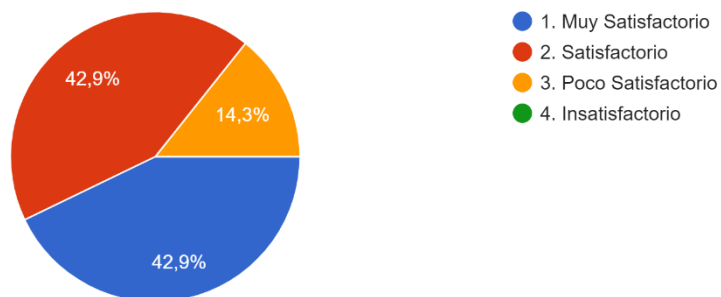


Ilustración 57 Encuesta J. Departamentales pregunta 10

11. ¿Considera usted que dentro de la cooperativa prevalece el trabajo ante la acumulación del capital?

7 respuestas

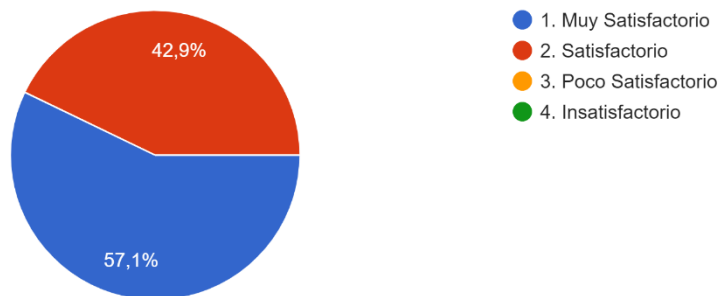


Ilustración 58 Encuesta J. Departamentales pregunta 11

12. ¿Considera usted que la cooperativa fomenta valores de todo índole dentro y fuera de la institución?

7 respuestas

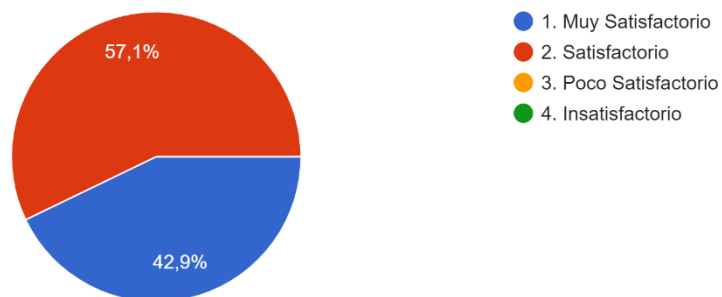


Ilustración 59 Encuesta J. Departamentales pregunta 12

13. ¿Cómo considera usted que se percibe la atención de los colaboradores de la cooperativa hacia sus socios?

7 respuestas

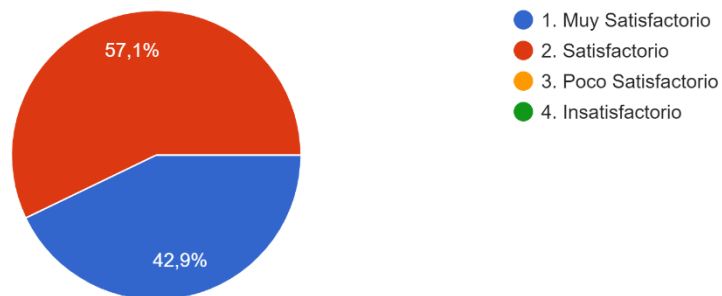


Ilustración 60 Encuesta J. Departamentales pregunta 13

14. ¿La cooperativa cuenta y socializa un código de ética propio?

7 respuestas

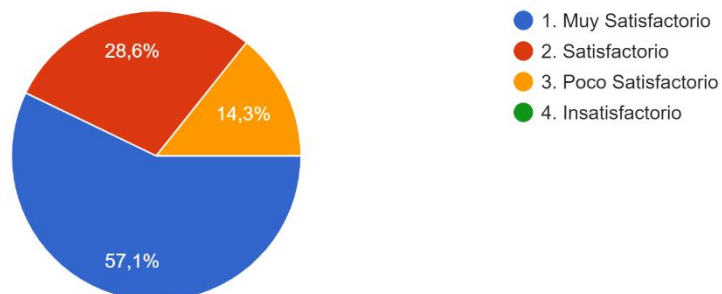


Ilustración 61 Encuesta J. Departamentales pregunta 14

15. ¿La cooperativa incluye dentro de su planificación estratégica a la responsabilidad social?

7 respuestas

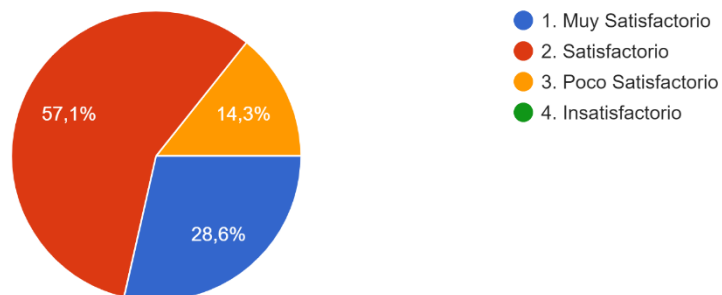


Ilustración 62 Encuesta J. Departamentales pregunta 15

16. ¿En la asamblea general de socios se brinda la oportunidad equitativa de participación de los socios y se le permite ser aspirante a alguna dignidad?

7 respuestas

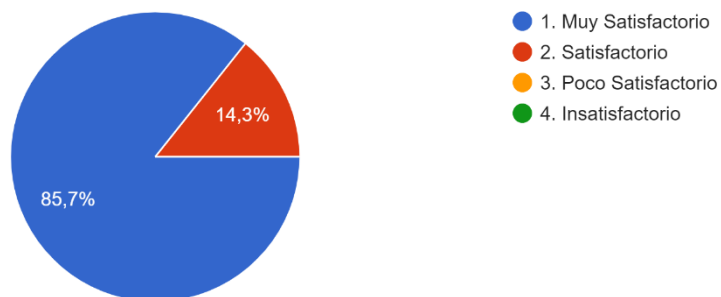


Ilustración 63 Encuesta J. Departamentales pregunta 16

17. ¿Se brinda la información necesaria a los socios sobre los asuntos a ser tratados en la Asamblea General de Socios?

7 respuestas

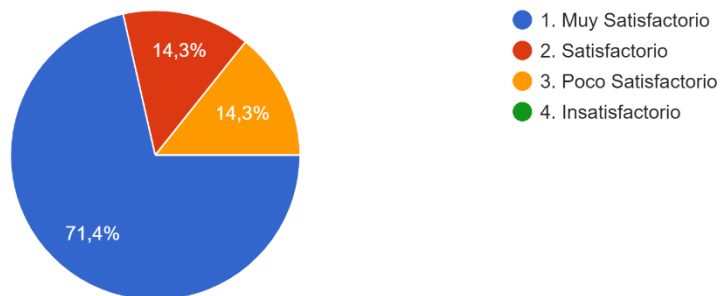


Ilustración 64 Encuesta J. Departamentales pregunta 17

ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENCIA GENERAL

Gobernanza de la Organización

1. ¿Los órganos directivos de la cooperativa han generado el compromiso cumplir y hacer cumplir las normas legales internas y externas establecida... de generar una mejora continua en la institución?

1 respuesta



Ilustración 65 Encuesta GG Gobernanza pregunta 1

2. ¿Considera que los valores establecidos en la cooperativa fomentan la transparencia y comunicación entre los directivos y colaboradores

1 respuesta



Ilustración 66 Encuesta GG Gobernanza pregunta 2

3. ¿Los valores establecidos en la planificación estratégica de la cooperativa, dan paso a la integración de la responsabilidad social y se basan... riesgos, planificación y seguimiento estratégico?

1 respuesta



Ilustración 67 Encuesta GG Gobernanza pregunta 3

4. ¿A los integrantes de Consejo Directivo de la cooperativa se los puede considerar con un ejemplo de gestión, respeto, transparencia y comunicación para toda la institución?

1 respuesta



Ilustración 68 Encuesta GG Gobernanza pregunta 4

5. ¿El reglamento interno de trabajo y valores institucionales están formalmente definidos, han sido socializados y están disponibles para el acceso de todos los colaboradores dentro de la cooperativa?
1 respuesta



Ilustración 69 Encuesta GG Gobernanza pregunta 5

6. ¿Se han establecido claramente los criterios para identificar a los grupos de interés de la cooperativa y sus intereses?
1 respuesta



Ilustración 70 Encuesta GG Gobernanza pregunta 6

7. Si están establecidos los criterios, ¿Se ha identificado a estos grupos dentro de la cooperativa?

1 respuesta



Ilustración 71 Encuesta GG Gobernanza pregunta 7

8. Sobre los grupos de interés, ¿Se ha establecido formalmente los criterios de valoración y programas basados en la importancia para la mejora de la competitividad de la cooperativa?

1 respuesta

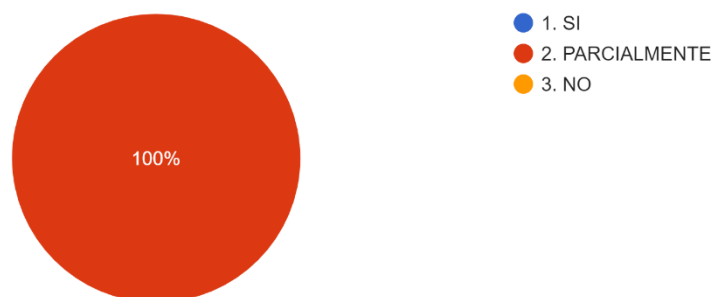


Ilustración 72 Encuesta GG Gobernanza pregunta 8

9. ¿La cooperativa integra el concepto de calidad en toda la cadena de servicio hacia sus socios?

1 respuesta



Ilustración 73 Encuesta GG Gobernanza pregunta 9

10. ¿La cooperativa a integrado prácticas de respeto a la diversidad y no discriminación, y estas prácticas forman parte de los documentos formales de la institución?

1 respuesta



Ilustración 74 Encuesta GG Gobernanza pregunta 10

11. ¿Se ha definido formalmente indicadores de medición de las actividades de responsabilidad social que realiza la cooperativa?

1 respuesta



Ilustración 75 Encuesta GG Gobernanza pregunta 11

12. Si existen estos indicadores, ¿son evaluados y se realiza un seguimiento a su cumplimiento?

1 respuesta



Ilustración 76 Encuesta GG Gobernanza pregunta 12

13. ¿Dentro de la planificación de la cooperativa se ha considerado la promoción de la diversidad e inclusión tanto de socios como colaboradores?

1 respuesta



Ilustración 77 Encuesta GG Gobernanza pregunta 13

14. ¿Dentro de los reglamentos internos de la cooperativa, se incluyen cláusulas para detectar y denunciar actos discriminatorios de cualquier índole dentro de la institución?

1 respuesta



Ilustración 78 Encuesta GG Gobernanza pregunta 14

15. ¿Se han generado prácticas de valoración de la satisfacción de los colaboradores en el ambiente laboral?

1 respuesta



Ilustración 79 Encuesta GG Gobernanza pregunta 15

16. ¿La cooperativa garantiza un acceso igualitario a cargos internos, remuneraciones y beneficios laborales, sin discriminación de raza, genero, eda... orientación sexual o algún grado de discapacidad?

1 respuesta



Ilustración 80 Encuesta GG Gobernanza pregunta 16

17. ¿Para el proceso de selección de un cargo interno, se da prioridad a los colaboradores de la cooperativa y se prioriza aún más a colaboradores con algún grado de discapacidad?

1 respuesta



Ilustración 81 Encuesta GG Gobernanza pregunta 17

18. ¿La cooperativa cumple con las leyes sociales de integración de personas con algún grado de discapacidad?

1 respuesta



Ilustración 82 Encuesta GG Gobernanza pregunta 18

Relaciones laborales

1. ¿La cooperativa firma contratos de carácter indefinido con sus colaboradores?

1 respuesta



Ilustración 83 Encuesta GG R. Laborales pregunta 1

2. ¿Los reglamentos internos de la cooperativa contemplan la privacidad de los datos de sus colaboradores?

1 respuesta



Ilustración 84 Encuesta GG R. Laborales pregunta 2

3. ¿La cooperativa establece horarios de trabajo para sus colaboradores de acuerdo a las leyes vigentes que rigen dentro del territorio ecuatoriano?

1 respuesta



Ilustración 85 Encuesta GG R. Laborales pregunta 3

4. ¿Las remuneraciones que perciben los colaboradores contemplan el pago de horas suplementarias y extraordinarias acorde a las leyes actuales en el país?

1 respuesta



Ilustración 86 Encuesta GG R. Laborales pregunta 4

5. ¿Los reglamentos internos de la cooperativa contemplan la libertad de asociación colectiva de sus colaboradores?

1 respuesta



Ilustración 87 Encuesta GG R. Laborales pregunta 5

6. ¿La cooperativa ha establecido mecanismos para la administración del riesgo y salud en el trabajo, y dispone de ambientes agradables para el desarrollo de las actividades laborales?

1 respuesta



Ilustración 88 Encuesta GG R. Laborales pregunta 6

7. ¿Se han conseguido un ambiente laboral participativo, respetuoso y comunicativo dentro de la cooperativa?

1 respuesta



Ilustración 89 Encuesta GG R. Laborales pregunta 7

8. ¿Se han establecido mecanismos donde los colaboradores puedan exponer sus necesidades y expectativas dentro de la cooperativa?

1 respuesta



Ilustración 90 Encuesta GG R. Laborales pregunta 8

Medioambiente

1. ¿La cooperativa promueve a través de diversos mecanismos la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente hacia sus socios cua...en uso de los servicios que brinda la institución?

1 respuesta



Ilustración 91 Encuesta GG Medioambiente pregunta 1

2. Si el punto anterior es afirmativo, ¿Dentro de estos mecanismos se contempla el desarrollo sostenible y amigable con el medioambiente?

1 respuesta

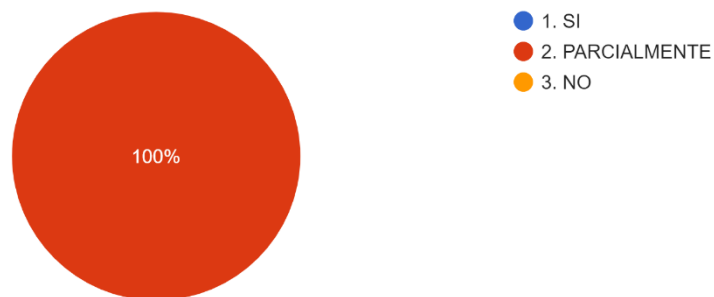


Ilustración 92 Encuesta GG Medioambiente pregunta 2

3. ¿La cooperativa ha identificado y gestionado los riesgos de las actividades económicas financiadas que pueden llegar a causar impactos negativos en el medioambiente?

1 respuesta



Ilustración 93 Encuesta GG Medioambiente pregunta 3

4. ¿La cooperativa desarrolla programas de concientización y respeto hacia el medioambiente a sus directivos y colaboradores?

1 respuesta

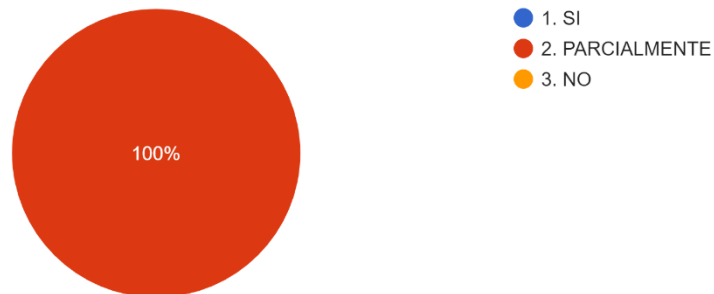


Ilustración 94 Encuesta GG Medioambiente pregunta 4

Prácticas justas de operación

1. ¿Los valores y reglamentos internos de la cooperativa contemplan aspectos de prevención de actividades ilícitas como la corrupción dentro de sus colaboradores y directivos?

1 respuesta



Ilustración 95 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 1

2. ¿La cooperativa suscribe una carta de compromiso ético con sus colaboradores y directivos?

1 respuesta



Ilustración 96 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 2

3. ¿Considera que la cooperativa es considerada como un referente en la gestión de la responsabilidad social en sus zonas de incidencia?

1 respuesta



Ilustración 97 Encuesta GG P. Justas operación pregunta 3

Asuntos del consumidor

1. ¿Considera que la cooperativa ha generado una cultura de satisfacción y calidad hacia sus socios?

1 respuesta



Ilustración 98 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 1

2. ¿Existe un compromiso de generar productos y servicios de calidad, bajo criterios éticos y ambientalmente amigables?

1 respuesta



Ilustración 99 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 2

3. ¿La cooperativa informa de manera clara y concisa los servicios que oferta hacia sus socios?

1 respuesta



Ilustración 100 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 3

4. ¿La cooperativa implementa mecanismos para asegurar la disponibilidad de los servicios que brinda hacia sus socios?

1 respuesta



Ilustración 101 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 4

5. ¿La cooperativa dispone de mecanismos de atención a los reclamos de sus socios, y brinda un seguimiento sobre los eventos registrados hasta que sean atendidos?

1 respuesta



Ilustración 102 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 5

6. ¿La cooperativa realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente?

1 respuesta



Ilustración 103 Encuesta GG Asuntos consumidor pregunta 6

Participación activa y desarrollo en la comunidad

1. ¿Se mantiene contacto y se participa en proyectos de instituciones financieras de la misma índole donde se promueva la innovación, trabajo colaborativo y competitividad?

1 respuesta



Ilustración 104 Encuesta GG Participación Activa pregunta 1

2. ¿La cooperativa ha emprendido o participado en proyectos que busquen favorecer a grupos en peligro de exclusión social, en aspectos tecnológicos y desarrollo económico?

1 respuesta



Ilustración 105 Encuesta GG Participación Activa pregunta 2

ANEXO E

RESPALDO DE ENVÍO ENCUESTAS A SOCIOS

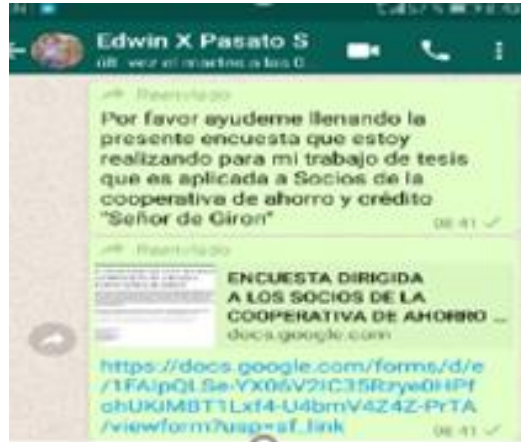


Ilustración 106 Evidencia 1 encuesta socios



Ilustración 107 Evidencia 2 encuesta socios



Ilustración 108 Evidencia 3 encuesta socios

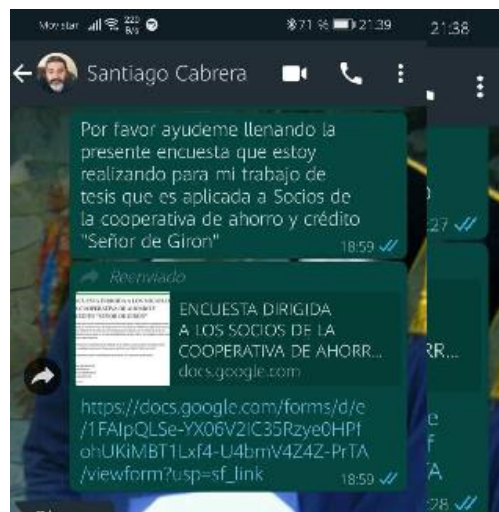


Ilustración 109 Evidencia 4 encuesta socios