

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría Profesional en Administración de Empresas

La responsabilidad social empresarial como fundamento de la estrategia competitiva en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 y 5, en la ciudad de Loja, año 2021

Jumanti Sarango Quizhpe

Tutora: María Genoveva Espinoza Santeli

Quito, 2024

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	Reconocimiento de créditos de la obra	
	No comercial	
	Sin obras derivadas	

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia

Cláusula de cesión de derechos de publicación

Yo, Jumanti Sarango Quizhpe, autor del trabajo intitulado “La Responsabilidad Social Empresarial como fundamento de la estrategia competitiva en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 y 5, en la ciudad de Loja, año 2021”, mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

25 de enero de 2024

Firma: _____

Resumen

El objetivo del presente trabajo es analizar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como fundamento de la estrategia competitiva en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5, en la ciudad de Loja, y establecer si poseen modelos de gestión de RSE.

Para ello, se realizó una investigación cualitativa con alcance descriptivo de la población de estudio en la ciudad de Loja. También se llevaron a cabo pruebas cualitativas para la recopilación de datos. Esto permitió tener una visión integral de la aplicación de modelos de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, fundamentados en el balance social, que, en la actualidad, constituye una herramienta de evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito.

Una vez analizados los datos, se presenta una propuesta de RSE basada en las memorias de sostenibilidad y la experiencia generada desde las instituciones del sistema cooperativo. Y se concluye que las cooperativas deben tener un modelo de gestión para garantizar el desarrollo del sistema cooperativo en los segmentos 1, 2, 3, 4, 5, considerando que estas instituciones han sido creadas para el desarrollo social y económico equitativo de la población involucrada.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial (RSE), balance social (BS), cooperativas de ahorro y crédito (COAC), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), economía popular y solidaria (EPS).

Agradecimientos

Agradezco a quienes con su apoyo han contribuido al desarrollo del presente trabajo académico: mi familia, la UASB, los docentes, tutores y, en especial, a la Dra. Genoveva Espinoza Santeli por el aporte con sus valiosos conocimientos.

Tabla de contenidos

Figuras y tablas _____	11
Introducción _____	13
Capítulo primero Marco teórico _____	17
1. El cooperativismo en el mundo _____	17
2. El cooperativismo en Ecuador _____	18
2.1. Reseña histórica del cooperativismo en Ecuador _____	18
2.2. El sector cooperativo actual en Ecuador _____	19
2.3. Evolución y desarrollo de las cooperativas en Ecuador _____	19
3. Responsabilidad social empresarial _____	21
3.1. La evolución de la responsabilidad social empresarial _____	22
3.2. Teorías clásicas de la responsabilidad social empresarial _____	23
3.3. La teoría de la ética y la moral de los negocios _____	24
3.4. Entorno de la responsabilidad social empresarial _____	24
3.5. La estrategia como capacidad empresarial para responder a los cambios del entorno _____	25
3.6. Rol de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones _____	26
3.7. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial _____	26
4. Las estrategias competitivas de la RSE en las COAC en Ecuador _____	27
5. La gestión de la RSE en las COAC en Ecuador _____	28
6. El balance social _____	30
7. Relación entre los principios universales del cooperativismo y los principios de la responsabilidad social. _____	32
Capítulo segundo Metodología _____	33
1. Fuentes de información _____	33
2. Procesamiento de los datos _____	34
3. Validación de la propuesta metodológica de RSE _____	34
Capítulo tercero Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja _____	37
1. Propuesta _____	38
1.1. Comunicación _____	38

1.2. Políticas	38
1.3. Roles y responsabilidades	39
1.4. Ámbito del modelo de gestión	40
2. Propuesta de indicadores para las COAC	41
3. Buen gobierno	43
3.1. Control democrático de los miembros	43
3.2. Accesibilidad asociativa y cooperativa	44
3.3. Gestión del buen gobierno cooperativo	44
4. Gestión de riesgo	44
4.1. Calificación de riesgo	45
5. Proveedores y cadena de suministros	45
6. Anticorrupción y transparencia	45
7. Eficiencia y valor compartido con los socios y clientes	46
7.1. Perfil de los socios	46
8. Créditos concedidos	48
8.1. Colocación del crédito por regiones	48
8.2. Créditos a nuevos socios	48
9. Imagen de las cooperativas	49
9.1. Satisfacción de los clientes	49
10. Medio ambiente	49
10.1. Productos verdes	50
11. Comercio justo	50
Conclusiones	51
Lista de referencias	53
Anexos	58

Figuras y tablas

Figura 1. Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario. _____	21
Figura 2. Teorías y enfoques de la responsabilidad social empresarial. _____	23
Figura 3. Ámbito y modelo de gestión. _____	41
Figura 4. Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5. _____	40
Figura 5. Organigrama estructural de las COAC de los segmentos 4 y 5. _____	43
Tabla 1. Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito. _____	20
Tabla 2. Número de cooperativas _____	20
Tabla 3. Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario _____	20
Tabla 4. Mapeo de actores claves _____	40
Tabla 5. Identificación de temas materiales _____	41
Tabla 6. Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto ambiental _____	41
Tabla 7. Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto social _____	41
Tabla 8. Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto económico _____	42

Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) han sido las entidades que han contribuido al financiamiento de los sectores por tradición excluidos del sistema financiero. Su alcance de financiamiento ha llegado a todas las zonas urbanas y rurales; en efecto, en barrios con raíces populares han contribuido a disminuir los problemas de acceso al crédito. En el caso de las zonas rurales, las COAC han sido básicas para ayudar a los requerimientos de financiamiento de los productores agrícolas de escala pequeña, para herramientas de producción y compra de insumos. Asimismo, es importante mencionar que, durante los últimos años, el financiamiento mediante microcrédito y consumo ha ido en incremento en las COAC.

Las COAC, en general, han trabajado a lo largo de los años sin una hoja de ruta que considere estrategias de responsabilidad social empresarial (RSE). No obstante, la RSE, a nivel global y en especial en el sector financiero, se ha convertido en un factor clave de competitividad, porque se constituye en una estrategia de diferenciación para las organizaciones y, en este caso, para las COAC. La RSE involucra aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que abarcan los aspectos materiales de distintos grupos de interés.

La estrategia de diferenciación tiene como finalidad distinguir una empresa dentro de su sector (Guzmán, Tarapuez y Parra 2017); es así que, a través de la RSE, se mejoran las condiciones laborales de los empleados y las relaciones con los *stakeholders*. Con ello, se ayuda a mejorar el cumplimiento de sus objetivos sociales. Además, provoca un impacto positivo en la reputación e imagen de las COAC entre los diferentes *stakeholders* y mejora la confianza y la transparencia que supone al rendir cuentas a cada uno de ellos.

Las COAC ubicadas en la ciudad de Loja representan más del 70% de la totalidad de las cooperativas de ahorro y crédito, en los segmentos 4 y 5. A detalle en el segmento 5, existen 7 COAC que representan el 31,81% y, en el segmento 4, existen 15 COAC que representan el 68,18%. En total, existen 21 instituciones en estos segmentos a la fecha del estudio. Adicionalmente, se observa que dichas organizaciones, pequeñas pero muy numerosas, no cumplen con la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que solicita la presentación anual de un balance social que puede verse complementando con la implementación de un modelo de gestión sostenible, mediante la

integración de estrategias de RSE para las instituciones de microfinancieras. Este mal manejo ocasiona incumplimiento de los objetivos sociales en el sistema cooperativo, genera riesgos de liquidación o cierre y baja reputación en el sector.

El objeto de investigación es la RSE como un modelo de gestión para las COAC ubicadas en Loja. Si bien desde el siglo pasado todas las COAC de los segmentos 4 y 5, en la ciudad de Loja, responden al objeto social que constituye el apoyo a los sectores marginales, cumpliendo con los principios asociativos del cooperativismo, estas instituciones necesitan una nueva manera de gestión sostenible y gobernanza.

De acuerdo con lo expuesto, las COAC de los segmentos 4 y 5 tienen un incumplimiento normativo de las disposiciones de la SEPS: la no presentación del balance social. Este es únicamente un instrumento de evaluación de las características internas de las cooperativas, pero se quiere proponer un modelo de gestión sostenible que responda a directrices de la RSE. En el caso de las COAC de los segmentos 4 y 5, hay estrategias que requieren una implementación inmediata para que sirvan de base de su estrategia competitiva.

El modelo de gestión sostenible aporta en la dimensión social, económica y ambiental. El objetivo es que los tres aspectos resulten lo suficientemente equilibrados como para lograr un desarrollo sostenible a largo plazo de las COAC de los segmentos 4 y 5. Este modelo de gestión sostenible ayudaría a cumplir con el objeto social de ayudar a los más necesitados, con lo cual se mejoraría la reputación y la imagen de las COAC de los segmentos 4 y 5 (Chamba 2021).

Las COAC de los segmentos 4 y 5 cuentan con poca reflexión en cuanto a la práctica de la RSE (Cansino y Morales 2008, 13), en donde convergen realidades muy diversas y complejas en la población a la que sirve. Así, se ha preferido importar las prácticas y los conceptos desarrollados de otros países; es por ello que surge esta necesidad de un cambio de paradigma propio de acuerdo con la cultura que predomina en la población de la ciudad de Loja, para iniciar una nueva visión en la que se considere el respeto al medio ambiente y la construcción de estándares y normas técnicas.

La premisa básica es que la RSE puede ser utilizada por cualquier organización. Por este motivo, las COAC pueden aplicar la RSE al contexto en el que se desenvuelven. En el presente trabajo, de acuerdo con las tendencias actuales de la RSE en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5, se tiene en cuenta este concepto en los modelos, las dimensiones, actividades, objetivos y resultados. Además, se hace un diagnóstico de las políticas de RSE en las COAC de los segmentos 4 y 5, analizando el

fundamento de su estrategia competitiva, en función de su gobernanza y estructura. Para finalizar, se sugiere la implementación de un modelo de gestión sostenible para las COAC de los segmentos 4 y 5 de la ciudad de Loja.

Para el desarrollo del siguiente trabajo investigativo, se han considerado autores como: Cansino y Morales (2008, 18), Muñoz, Sánchez y Peña (2015), Goto y Sueyoshi (2020, 21), quienes contribuyen inicialmente al desarrollo de la RSE y el desarrollo para las cooperativas. La teoría de la responsabilidad social empresarial aplicada es *la teoría de la ética y la moral de los negocios*.

Capítulo primero

Marco teórico

1. El cooperativismo en el mundo

En el transcurso del siglo XX e inicio del presente siglo, se han venido conociendo los aspectos más relevantes en la vida de las cooperativas en el mundo. Siguiendo a lo expuesto por Castillo (2020), se presentan algunos datos importantes que señalan la magnitud del movimiento cooperativo en todo el mundo.

- En Uruguay, las cooperativas originan el 3% del PIB del país, el 34% de la miel, el 90% de la leche y el 30% del trigo. El 60% que proviene de su producción se exporta a más de 40 países.
- En Bolivia, se cuenta con más de 1600 cooperativas, que crean 32 000 fuentes de empleo directo y más de 128 000 empleos de manera indirecta.
- En Estados Unidos, las cooperativas del sector eléctrico a nivel rural tienen más de 42 millones de clientes en 47 estados, lo que equivale al 42% de las líneas eléctricas de todo el país.
- En Brasil, las cooperativas crean un 37,2% del PIB agrícola y el 5,4% del PIB global en el gigante latinoamericano.
- En Colombia hay 8600 cooperativas que cuentan con 5,5 millones de asociados. Dicho de otra manera, 1 de cada 8 colombianos pertenece al sector cooperativo.
- En Argentina hay 13 000 cooperativas registradas que tienen casi 9 400 000 de socios y crean fuentes de empleo directo para más de 265 000 personas.
- Las COAC de Paraguay cuentan con activos por más de 2100 millones de dólares, lo que corresponde a un 17% del total del sistema financiero nacional.
- En la India, quienes pertenecen a las cooperativas superan los 240 millones de personas.
- En Japón, que es un país desarrollado, 1 de cada 3 familias es cooperativista.
- En Europa, los bancos que pertenecen al sector cooperativo emplean a más de 700 000 personas.
- En Francia, cerca de 21 000 cooperativas ofrecen empleo a más de 700 000 personas.

Cabe indicar que las cooperativas a nivel mundial cuentan con casi 1000 millones de socios y originan 100 millones de fuentes de empleos, “que constituye un 20% más que las firmas multinacionales” (Castillo 2020, 3). Esta acogida entre la población del mundo obedece a que son una respuesta solidaria a los requerimientos económicos de las personas de distintos estratos económicos y un factor fundamental para mejorar el estándar de vida de la población.

2. El cooperativismo en Ecuador

2.1. Reseña histórica del cooperativismo en Ecuador

El movimiento cooperativo en el país comenzó a finales del siglo XIX y los primeros años del siglo XX, debido a la difusión de la corriente cooperativista asimilada por intelectuales, dirigentes sindicales y políticos, entre otros, que se sustentaba en el ideal que provenía del modelo europeo (Calvopiña 2019).

No obstante, de acuerdo con el libro *Cooperativismo, un modelo exitoso en el Ecuador* (Caja Central Finacoop 1999), la cooperación en el Ecuador, como modo de vida, se inició en la época preincaica, a través de mingas o trabajos mancomunados, obras que casi siempre iban en beneficio del entorno familiar o comunitario.

En el año de 1930, el movimiento cooperativista inició un papel relevante por la transformación agraria de la Sierra, en medio de una crisis de inestabilidad del Estado ecuatoriano. Según el historiador Wilson Miño Grijalva, el 30 de noviembre de 1937 se decretó la primera Ley de Cooperativas, que contribuyó a darle el primer impulso para el crecimiento del sector cooperativo en el país.

Esta Ley de Cooperativas (EC 2001) está basada en normas, cánones e ideas del cooperativismo europeo, que se centraban en los fines sociales; allí se establece que estas instituciones son sin fines de lucro, solidarias y buscan un mejor nivel económico de sus socios. En esta ley, se menciona la estructura interna y administrativa con la que trabajaban las cooperativas, como es la Asamblea General, la Gerencia General, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Para 1960, inició el crecimiento más trascendental del sector cooperativo gracias al Estado ecuatoriano, la Iglesia Católica, así como algunas organizaciones de carácter no gubernamental. En 1961, en la presidencia de José María Velasco Ibarra, se constituyó la Dirección Nacional de Cooperativas, que tuvo como propósito el desempeño de funciones eminentemente administrativas, de fiscalización y registro. Según Finacoop, dos años

más tarde, en 1963 se fundó la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito como una institución de representación de estas nuevas entidades financieras.

En 1966 se promulgó la segunda Ley de Cooperativas, durante el gobierno del presidente Clemente Yerovi Indaburu, bajo las recomendaciones y parámetros definidas en la 49^{va} Conferencia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Allí se definió que varias entidades estatales se involucraran en la promoción del cooperativismo y en la concesión de préstamos. Esta ley tuvo varias reformas hasta que entró en vigor la actual normativa: la Ley de Economía Popular y Solidaria (EC 2011).

2.2. El sector cooperativo actual en Ecuador

A partir de 2008, el Ecuador reconoce en su Constitución este modelo económico, lo que ha contribuido a un crecimiento sostenible del sector. “En el período 2012-2021, existe el incremento de activos en un 257 %, de certificados de aportación en un 78 %, de depósitos en un 296 %, y de la cartera de créditos en un 210%, representando un poco más del 65% de la población económicamente activa (PEA) del país” (El Mercurio 2022, párr. 8).

Para julio de 2022, el sector financiero popular y solidario en el Ecuador incluía 459 COAC y cuatro asociaciones mutualistas para vivienda; en total, 463 entidades, que representan 23 mil millones de dólares en activos, 19 mil millones en captaciones de dinero y 17 mil millones en colocaciones destinadas a transporte, vivienda, textiles, actividades agrícolas, de alimentos y de servicios, entre otros (El Mercurio 2022, párr. 8).

2.3. Evolución y desarrollo de las cooperativas en Ecuador

En el año 2015 se promulgó la Norma para la Segmentación del Sector Financiero, basada en la Ley de Economía Popular y Solidaria; allí se estableció la segmentación del sector en cinco grupos en que se clasifican las cooperativas. Se toma como antecedente el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero (EC 2014), donde las cooperativas del segmento 1 se encuentran con nivel de activos superior a \$80 000 000,00; el segmento 2, mayor a \$20 millones de activos; el segmento 3, mayor a \$5 millones; el segmento 4, mayor a \$ 1 millón de activos; y el segmento 5, hasta \$ 1 millón de activos.

Tabla 1
Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a \$ 80 000 000
2	Mayor a 20 000 000 hasta 80 000 000
3	Mayor a 5 000 000 hasta 20 000 000
4	Mayor a 1 000 000 hasta 5 000 000
5	Hasta 1 000 000

Fuente: Junta de Política Monetaria y Financiera (2019).

En el Ecuador, existe una amplia cantidad de COAC en sus diferentes segmentos, fáciles de definir y ubicar dentro del sistema financiero nacional. Antes de la aplicación de la ley su número era 1164 cooperativas, pero se han tenido que liquidar por no cumplir con los requerimientos estipulados por las SEPS (Rodríguez et al. 2019).

Tabla 2
Número de cooperativas

Segmento	Número de cooperativas	% de representación
1	38	8,10%
2	47	10,02%
3	90	19,19%
4	142	30,28%
5	152	32,41%
	469	100,00%

Fuente: SEPS (2022).

En la relación porcentual, se tiene que el segmento 4 corresponde a un 30,28% y el segmento 5, a un 32,28%. A partir del total de cooperativas a la fecha estudio, en los segmentos 5 y 4, se encuentran las cooperativas pequeñas y numerosas. Si estas no cuentan con un control ideal (de estados financieros, balances, apego a la Ley), pueden generar desconfianza en el sector cooperativo y crear un riesgo de reputación para los segmentos 1, 2 y 3.

Tabla 3
Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario

Segmento	Certificados de aportación	Activos (USD millones)	Cartera de crédito (USD millones)	Depósitos (USD millones)
1	6 325 496	19 028	13 073	15 720
2	1 244 131	2 233	1 732	1 628
3	810 680	1 137	886	826
4	424 841	459	351	309
5	92 012	85	64	56
Total	8 897	22 942	16 106	18 539
	160			
Tasa de variación abril 2021-abril de 2022	8%	23%	21%	24%

Fuente: SEPS (2022).

- En abril 2022, el sector financiero popular y solidario presenta un total de 474 entidades, con 8 897 160 certificados de aportación.
- El 71 % de los certificados de aportación se encuentran en el segmento 1.
- La cartera de crédito bruta de los segmentos 1, 2 y 3 corresponde al 68 % de los activos del sector financiero popular y solidario.

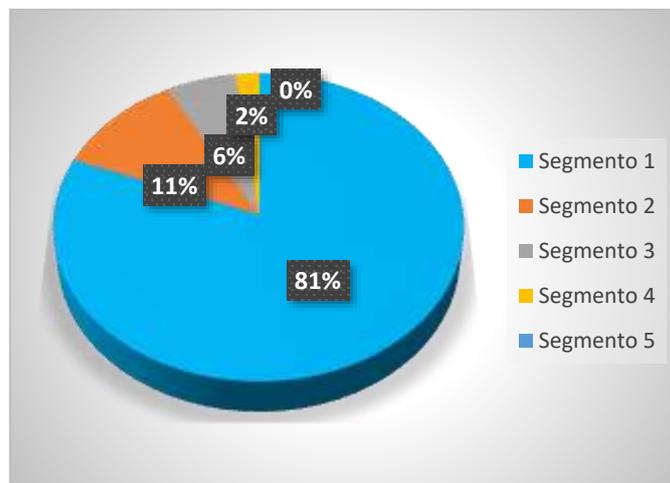


Figura 1. Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario.

Fuente: SEPS (2022).

Elaboración propia.

- Para abril de 2022, el 56,3 % de las personas que reciben crédito corresponden a hombres y el 43,6 % a mujeres.
- El 31 % del saldo de cartera de crédito se concentra en individuos entre los 30 a 39 años.
- El 75 % de la cartera de crédito pertenece a individuos que poseen hasta instrucción secundaria; de este grupo el 46% se concentra en hombres.

3. Responsabilidad social empresarial

Para Sarmiento (2010), la RSE es una filosofía empresarial adoptada por la gerencia de la organización para actuar en beneficio de su propio recurso humano, su entorno y su familia en las zonas de influencia de la organización. Sin embargo, no es suficiente el incremento de riqueza de la sociedad jurídica, esta no se mide mediante la aritmética de las ganancias económicas que crean, sino que consideran otros elementos como lo ambiental y lo social, para el beneficio de los grupos involucrados de manera directa o indirecta en su actividad de agregación de valor.

Las organizaciones tienen la obligación de asumir una conducta socialmente responsable, orientada por los lineamientos en valores éticos estimulados por el Estado y las entidades, para una mejor gestión de sus directrices adaptadas al cuidado ambiental, a garantizar una mayor productividad, a instituir un lugar de labor digno, a causar un impacto beneficioso sobre la ciudadanía, a lograr reconocimiento de parte de inversionistas y otras ventajas adicionales para permanecer en el tiempo.

3.1. La evolución de la responsabilidad social empresarial

La adopción de la expresión responsabilidad social se viene dando desde hace algunos años, debido a varios factores como la pobreza, la ausencia de educación, las clases sociales, la vulnerabilidad de derechos, discriminación social, contaminación del entorno, entre otros aspectos. En esta brecha, surge la RSE como un mediador que contribuye a cumplir derechos obligatorios con la comunidad y con las personas (Carroll 1998).

Esta expresión de RSE se origina a principios del siglo XX y se va fortificando con el transcurso del tiempo; en las décadas de 1950 y 1960, se vuelve un tema de mucha relevancia. Las organizaciones implementan la RSE como una forma de devolver los recursos usados por la comunidad para la actividad productiva de sus empresas, compensando los recursos entregados por esta. Según lo que manifiestan Kast y Rosenzweig (1987), la RSE ayuda aglutinar cada una de las tareas que se efectúa en la organización, ya sea de forma indirecta o directa, que contribuyen a lograr resultados eficaces.

Por esta razón, se desarrolla el enfoque que se basa en los sistemas, el cual se efectúa en la mitad del siglo XX; lo que ayuda a implementar los objetivos planteados al interior de una organización. Se anota que la RSE consiste en la unión de distintas disciplinas, que son inherentes con el área de negocios finanzas, estrategia, procesos organizacionales, principios éticos, administración del talento humanos, entre otras ciencias; por esta razón, se deben tener en cuenta estos factores.

A partir de 1960, la mayoría de las organizaciones empezaron a implementar la RSE dentro de su proceso productivo, como consecuencia, se vieron favorecidas al instante por interrelacionarse con más organizaciones sociales. Esto las ayudó a expandirse a otros mercados potenciales locales e internacionales. En 1990, lo relevante para una empresa era ser competitiva puesto que era un factor crítico para su sostenibilidad. Estas organizaciones debían ofrecer productos con valor añadido que se

diferenciaran de la competencia, para contribuir a un mayor posicionamiento en el mercado, es por ello que, al implementar la RSE, mejoraron su imagen empresarial ante la comunidad y siguieron participando en sus actividades comerciales.

La RSE se divide en varias dimensiones que, según Carroll (1998), son dimensiones generosas que están integradas por la dimensión ética, económica y legal. Hoy en día, se ha aumentado una dimensión más: el cuidado del entorno; esta busca concientizar a las grandes y pequeñas organizaciones al instante de efectuar sus actividades de agregación de valor. Esta dimensión ha cobrado una mayor significancia en los últimos tiempos, debido a la contaminación de CO₂ que se origina en las grandes ciudades que cuentan con industrias de todo tipo (Quintana 2017).

En el entorno de las organizaciones, la RSE consiste en los valores éticos implementados en el área laboral, que ayuda a cumplir las directrices, leyes y normativas que se instauran de manera interna en la organización.

3.2. Teorías clásicas de la responsabilidad social empresarial

Desde la perspectiva de Cansino y Morales (2008), la RSE se clasifica en cuatro grandes grupos: teorías integradoras, teorías instrumentales, teorías de carácter político y, finalmente, la teoría de la ética y la moral en los negocios.



Figura 2. Teorías y enfoques de la responsabilidad social empresarial.
Fuente: Tinoco, Arango y Benedictis, 2012.

Considerando las distintas teorías mencionadas, para el presente trabajo se seleccionó la teoría de la ética y la moral de los negocios.

3.3. La teoría de la ética y la moral de los negocios

Se eligió esta teoría por considerarla la más importante. Esta se destaca por definir como principios la ética y moral en la conducta de las organizaciones, volviéndose, de esta manera, las protagonistas de un espacio al gestionar sus actividades productivas teniendo en cuenta los distintos grupos de interés. Según Freeman (1983), para ello se distinguen dos conjuntos: los grupos de interés en sentido amplio y los grupos de interés en sentido restringido.

- *En sentido amplio.* Son aquellos grupos o individuos que pueden afectar los objetivos de la organización o verse afectado por las actividades productivas.
- *En sentido restringido.* Son aquellas grupos o individuos que se ven involucrados de manera directa o indirecta con la organización. En estos, pueden existir diversos intereses de los grupos involucrados, así como ejercer distintas maneras de poder, en la política o en lo económico; condiciones que incidirán de manera negativa o positiva en la ejecución de los proyectos en los que se encuentren inmersos.

3.4. Entorno de la responsabilidad social empresarial

Para lograr los objetivos de la RSE, es de suma importancia cubrir las dimensiones que se implican a continuación. Por esta razón, se deben considerar las dimensiones interna y externa de la RSE (Fernández 2010).

- *Dimensión interna.* Esta dimensión involucra a los grupos de interés que integran el entorno inmediato, como son: accionistas, empleados, dueños, ejecutivos y demás mandos intermedios hacia los subordinados; y a la operación empresarial que se refiere a la estricta observación de los valores y principios que declare la organización, que lleve a una acción y gestión de ética.
- *Dimensión externa.* De la misma manera, es necesario satisfacer de manera responsable las demandas de los grupos de interés en los que se desenvuelve la organización, es decir, financieros, aliados y comunicadores, entre otros, cadenas de valor; además de usar como línea base la estrategia de mercado que incluye la identidad de la organización con la comunidad, preferencia de los consumidores, el cumplimiento hacia las organizaciones y autoridades de la sociedad civil, la posibilidad de alianzas estratégicas y operativas con socios comerciales locales. A lo largo de estas décadas, la RSE se ha desarrollado y evolucionado en las grandes transnacionales, por lo que, al igual que todas las

actividades sociales, económicas y académicas, tiende a normalizarse mediante el compartir de las mejores prácticas desde una normativa universal de estandarización.

3.5. La estrategia como capacidad empresarial para responder a los cambios del entorno

Debido a la transformación digital en los mercados ampliados, las organizaciones deben adaptar rápidamente su comportamiento al dinamismo y la competitividad de los nuevos escenarios. Según Quinteros (2018), los ejecutivos están concentrados en tomar decisiones con base en las oportunidades que contribuyen a lograr ventajas competitivas en el mercado. Por lo general, la estrategia requiere la consecución de objetivos y metas, para lo cual se requiere la asignación y la combinación de recursos en un período de tiempo definido. La estrategia también es un conjunto de políticas que la organización adopta para enlazar sus acciones con las condiciones que imperan en el mercado. De acuerdo con Puerto (2010), tanto los factores externos como internos convergen en la identificación de estrategias para el aprovechamiento de la oportunidad que ofrecen los mercados.

De otro lado, las organizaciones eligen el tipo de estrategia a ejecutar, en coherencia al conjunto de objetivos que se plantean. Porter (2008) señala que la división de estrategias genéricas sigue vigente en el sector empresarial. Así, se recopilan algunas estrategias de liderazgo en costos, alta segmentación y diferenciación. Debido al final de la globalización de los mercados ampliados, la apertura comercial actual ha provocado una serie de retos para la manera de competir. Hoy en día, la comunidad exige que las organizaciones superen su actividad productiva creadora de empleo y riqueza, direccionando su actividad transformadora como entidades de cambio en la comunidad (Camacho 2015).

En este orden de ideas, las organizaciones se han visto obligadas a actualizar sus estrategias de gestión, incorporando nuevas prácticas responsables, como señalan Herrera, Larrán y Martínez (2014), aproximándose a prácticas que demuestran estrategias de diferenciación. La responsabilidad social se constituye en parte de la estrategia empresarial que se ha incrementado en los últimos años. En el mundo actual de una elevada competitividad en los mercados ampliados, las organizaciones están aprovechando cada oportunidad que tienen para lograr una integración del punto de vista

legal, económica y ambiental, que permita generar un impacto positivo de sus acciones en el medio en el que se desarrollan (Rangan, Chase y Karim 2012).

3.6. Rol de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2012), la RSE se conceptúa como la unión voluntaria, de las organizaciones, de las preocupaciones del entorno y sociales en sus distintas actividades comerciales y sus relaciones con sus grupos de interés. Una empresa que considere la RSE como base de su competitividad, a la vez el ejercicio de la ética individual y organizacional puede mejorar la calidad de vida de los empleados y de la comunidad en general (Puerto 2010).

De acuerdo con lo expuesto, se recalca la relevancia de los llamados grupos de interés, identificados como “cualquier individuo o grupo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales de la organización” (Freeman 1984, 50). La relevancia de los grupos de interés se confirma en la Norma Internacional ISO 26000 guía sobre responsabilidad social; esta orienta la ejecución de la RSE a través de estándares voluntarios que disponen de prácticas asociadas con el entorno, los empleados, con otras organizaciones, comunidad y consumidores de influencia.

Autores contemporáneos como Sinkovics, Suganthi, Xu y Zeng (2008) concluyen, en sus estudios, que la incorporación de las inquietudes de los grupos de interés en la estrategia de las organizaciones favorece la creación de mejores resultados.

3.7. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

La RSE está conformada por tres dimensiones, que se pueden percibir como intenciones de responsabilidad vinculadas a la toma de decisiones en la gestión empresarial. La revisión de textos que provienen de fuentes secundarias considera las dimensiones: económica, social y ambiental (Castelló 2021).

- La sostenibilidad económica (eficiencia, rentabilidad) implica la búsqueda de la eficiencia de las cooperativas de ahorro y crédito en la gestión de los recursos, lo que supone rechazar lo que no es rentable. En el sector de las COAC, uno de los retos es la mejora de gobierno corporativo que garantice el interés de los inversionistas, los socios así, como los *stakeholders*.
- La sostenibilidad social se basa en el mantenimiento de la cohesión social y de la habilidad para trabajar en la consecución de objetivos comunes de los socios

en las cooperativas de ahorro y crédito, a través de su compromiso con la sociedad en general.

- La sostenibilidad ambiental supone la compatibilidad entre la actividad de las COAC y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas, procurando evitar la degradación del medio ambiente con sus productos y servicios.

4. Las estrategias competitivas de la RSE en las COAC en Ecuador

La RSE se alinea con el cumplimiento del objetivo social de las cooperativas, que es su razón de ser. Así ocurre, por ejemplo, en el campo social, en la misma esencia del ser humano como un individuo racional que aún no ha conseguido siquiera satisfacer sus requerimientos básicos, entonces el hombre aún acarrea la falta de interés en crear condiciones de vida aceptables para su propio bienestar; más bien y en contraste cada día se va ampliando la riqueza en pocas manos (Tapia 2020).

Por esta razón, los valores del cooperativismo son valores éticos que están pensados en ofrecer a la sociedad que se ve beneficiada del cooperativismo la posibilidad de alcanzar condiciones de vida ideales, aunque muchas de las veces constituyen una utopía. Los valores se dividen en dos grupos, unos que son valores éticos y los otros que son valores cooperativistas (Tapia 2020). En los valores éticos, están la honestidad, responsabilidad social, transparencia, preocupación por los demás; en los valores cooperativistas, la ayuda mutua, democracia, responsabilidad, equidad, igualdad y solidaridad.

Hoy en día, varias cooperativas del segmento 1 efectúan programas de apoyo a la educación, salud y medio ambiente, pero con una visión que separa la parte social de la parte empresarial, al aplicar el concepto del valor compartido, que es la oportunidad de crear nuevos espacios estratégicos que de una manera integral persigan el beneficio económico y social de cada uno de los socios de la cooperativa (Fernández 2014).

Por lo regular, estas iniciativas y programas aplicados bajo este nuevo esquema de trabajo se constituyen en verdaderos instrumentos de aplicación del principio de compromiso con la sociedad, puesto que, si se combina con la doctrina que le da la teoría del valor compartido, pueden crear en el sector cooperativo varias estrategias que desarrollen un mejor ambiente de buen vivir y justicia para la sociedad.

Es necesario que se implemente una planificación social dentro de las cooperativas que sirva para configurar un nuevo tipo de modelo económico, alejándolo de los principios de libre mercado (neoliberalismo), pero encasillándolo en teorías y

sistemas como la economía circular, el desarrollo sustentable o teorías como el Buen Vivir (*Suma kawsay*). En este sentido, Fernández (2014) afirma que:

Se ha de saber romper la tradicional división entre las preocupaciones sociales y los intereses económicos. Se conoce que los individuos de los sectores privado y público con frecuencia han seguido caminos educativos y profesionales muy distintos. Como resultado, son pocos los directivos que comprenden los problemas económicos ambientales y sociales que contribuyan a ir más allá de los vigentes enfoques de la Responsabilidad Social Corporativa y son pocos los verdaderos líderes del sector social que poseen la capacidad de visión, la gestión así, como la mentalidad empresarial indispensables para diseñar, evaluar e implementar un nuevo modelo de valor compartido en las cooperativas (74).

Esto señala que la responsabilidad cooperativa no solo se relaciona con el valor compartido, sino con la aplicación del principio de compromiso con la sociedad. Además, se configuran todos estos conceptos en los propósitos comunes que el cooperativismo moderno debe alcanzar, si se desea que se desarrollen las microfinanzas y sea un sector relevante en la evolución del Ecuador hacia un Estado de bienestar y mejor estándar de vida para la ciudadanía ecuatoriana.

5. La gestión de la RSE en las COAC en Ecuador

Las COAC, al igual que cualquier otro tipo de organización, tienen que preocuparse por su eficiencia económica. De esta forma, podrán garantizar su supervivencia y permanencia en el mercado cooperativista. Sin embargo, las COAC ven más allá de la simple maximización del beneficio económico para sus socios, intentan crear valor al actuar con una conducta ética que coadyuve a alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo y contribuir con el crecimiento económico de su área de influencia, en donde benefician a los socios; en efecto, la razón de ser de las COAC es cumplir con los objetivos sociales (Piedra et al. 2019).

Las COAC en el Ecuador tienen una responsabilidad social cooperativista, que responde al cumplimiento de sus objetivos sociales una vez que se ha definido la RSE y en los principios cooperativistas. De todas maneras, una vez que las COAC han trazado su camino, mediante la planificación y establecimiento de metas para cumplir con sus objetivos sociales, también pueden diseñar o implementar un modelo de gestión sostenible basado en la RSE. Por lo tanto, la decisión de encaminarse por la RSE como un modelo de gestión podría estar apalancado en el balance social, considerando que es una herramienta de cumplimiento normativo de acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria y la última resolución de la Junta de Política

y Regulación Financiera n.º JPRF-F-2022, donde se establece que es de carácter obligatorio para los segmentos 1, 2 y 3.

Las cooperativas, al buscar el beneficio de los socios, colaboran con el desarrollo local y territorial en un determinado lugar. Portales (2014) enfatiza que el desarrollo local consiste en la creación de procesos que buscan minimizar la pobreza; para ello, organizan actividades productivas que pueden efectuar en un territorio, con la finalidad de participar en el mercado y así mostrar el avance de una población. Es decir, se identifica a las cooperativas como aportantes de recursos productivos que contribuyen al avance a pesar de la competencia que existe en el mercado, todo esto desde una locación específica, que busca aprovechar las oportunidades económicas que ofrece tal mercado.

Las COAC también buscan mantener una posición competitiva en cuanto a los servicios, por lo que se debe priorizar la dimensión ambiental en la búsqueda de la aplicación de RSE, evidenciándose en las innovaciones en la gestión de procesos, al reducir el consumo de energía, agua y la generación de desechos (Parrales, Trelles y González 2021, 21). La dimensión social de las cooperativas de los segmentos 4 y 5 también se refleja en la difusión de proyectos a beneficio de la comunidad, orientados a mitigar problemas como: reducción de pobreza y falta de oportunidades de trabajo.

Con el aporte de los miembros o asociados de las instituciones, se permite la participación y el desenvolvimiento de una estructura fundamentada en la confianza; además, se direcciona al cumplimiento de los objetivos propuestos para originar una corriente de beneficios grupales (Coleman 1998) Así, al desplegar dos tipos de influencia, las cooperativas demuestran la fortaleza de la estructura social; permiten compartir datos e información, innovación creada para los procesos sociales, acceso a capitales, empleo; y la coordinación, involucramiento y administración de los capitales que provienen de los socios. Es relevante indicar que el capital social influye de manera positiva en la generación de fuentes de empleo y mejora los resultados en la parte administrativa y operativa de las cooperativas (Lin 2011).

En conclusión, las COAC no deben descuidar su participación y adopción de iniciativas de RSE, puesto que este es un factor crítico en el comportamiento de uso del crédito de los socios. Esto se debe a que, además de obtener beneficios económicos, las gestiones de RSE proveerán un efecto positivo sobre la imagen y prestigio de las cooperativas, ya que llegarán a ser vistas por los asociados como organizaciones altruistas y comprometidas con la sociedad y la naturaleza (Pérez, Martínez y Topa 2018).

6. El balance social

El balance social cuenta con variables que se ven influenciadas por el entorno social, económico y político de las sociedades en que está inmersa la organización (González, Narváez y Erazo 2020).

Con relación a la normativa ecuatoriana, el Código Orgánico Monetario y Financiero (ECU 2014) señala en el artículo 449 que:

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: [...] 4. Balance Social;

En cuanto a las macrodimensiones, estas pueden variar según los tipos de organización; en este caso, podríamos hablar de siete:

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

Para Zumáraga y Rodríguez(2017) la importancia del balance social es como un factor especial dentro de las COAC, debido a que la gestión se basa en un aspecto económico, pero también social y son evaluados por medios tradicionales al final de cada ejercicio contable. Los resultados mostrarían a la COAC como rentable y sólida, si bien esto resulta ser una visión correcta, no quiere decir que se completa desde la perspectiva social que resulta especialmente difícil medir en las organizaciones, por lo que surge el término balance social, que constituye parte de la normativa y se relaciona también con la responsabilidad social empresarial en sus tres dimensiones.

El modelo para trabajar la presente investigación se basa en los principios de la RSE. Considerando que todas las COAC deben realizar el balance social, pero las organizaciones del segmento 1, 2 y 3 deben elaborar un informe obligatorio según la Ley

Orgánica de EPS, en su artículo 4, y la Resolución n.º JPRF-F-2022-048, de la Junta de Política y Regulación Financiera, que responda a las macro dimensiones mencionadas en los anteriores párrafos Si bien es una obligación legal, no todas las COAC pueden responder a este mandato.

En la situación de las COAC de los segmentos 4 y 5, estas deberían cumplir para acercarse al concepto de responsabilidad social cooperativista. Por lo tanto, el balance social se constituye en una herramienta de evaluación y apalancamiento para construir un modelo de gestión sostenible según los principios de la RSE en sus dimensiones. Por ejemplo, una de las COAC más grande del país es Cooprogreso,¹ cooperativa del segmento 1, que presenta su balance social –como parte del cumplimiento de sus obligaciones legales– con elementos de un modelo de gestión sostenible tales como: principios del cooperativismo, código de ética, alcance de la propuesta, grupos de interés, comunicación, materialidad, buen gobierno, gestión de riesgo, resultados económicos eficiencia y valor compartido con los socios y clientes, productos y servicios, gestión ambiental (Cooprogreso 2020). En síntesis, al final del día, lo que se busca es cumplir con los objetivos sociales, razón de ser de las COAC, así como mejorar la calidad de vida de todos los grupos de interés como: socios, empleados, administradores, proveedores, entre otros.

También es importante observar el código de ética, que es la base de la cultura de una cooperativa y plasma en su centro un conjunto de normas, principios y valores a ser adoptados como cultura de la cooperativa. Su creación, actualización y correcta transmisión a través de los niveles jerárquicos de la cooperativa es una de las mejores alternativas de prevención contra los dilemas éticos y repercute de forma positiva mejorando la interrelación entre: clientes, empleados y proveedores, además de que fortalece la imagen y reputación de la cooperativa.

Para concluir este capítulo, podemos decir que la RSE es un campo que ha generado diversas teorías y enfoques a lo largo del tiempo, estas teorías ofrecen perspectivas diversas sobre la responsabilidad social empresarial, reflejando la competitividad y el desarrollo continuo de este campo.

¹ Cabe señalar que este modelo se encuentra en vigencia en la cooperativa Cooprogreso, que es una institución mucho más grande que las enfocadas en el presente trabajo, pero sirve de línea base.

7. Relación entre los principios universales del cooperativismo y los principios de la responsabilidad social.

Los principios universales del cooperativismo y los principios de la responsabilidad social están estrechamente relacionados en su enfoque hacia la gestión empresarial centrada en valores éticos, la participación de los stakeholders y el impacto social positivo. Esta relación ha sido explorada por varios autores que han destacado la convergencia entre ambos enfoques.

Uno de los autores que ha abordado esta relación es Fulton (2015) examina cómo los principios cooperativos tradicionales pueden integrarse con los principios de responsabilidad social empresarial para crear un modelo de gestión empresarial más inclusivo y ético. Fulton argumenta que las cooperativas, al centrarse en la participación democrática y el bienestar de los miembros, naturalmente se alinean con los objetivos de la responsabilidad social empresarial, especialmente en términos de equidad, transparencia y rendición de cuentas.

Otro autor relevante es Monzón (2010) Destaca cómo los valores fundamentales del cooperativismo, como la solidaridad y la equidad, se alinean con los objetivos de la responsabilidad social empresarial, y cómo las cooperativas pueden beneficiarse al integrar estas prácticas en su gestión

Capítulo segundo

Metodología

Una vez precisado el planteamiento del problema, se definió el alcance de la RSE como un factor clave para la competitividad porque se ha constituido en una estrategia de diferenciación de las COAC. Se visualiza la forma concreta y práctica para resolver la pregunta de investigación, además de cumplir con los objetivos establecidos inicialmente. Cabe indicar que el término *diseño* se refiere a la estrategia o plan concebido para recabar la información que se desea con la finalidad de responder al problema (Hernández Sampieri, 2013).

Para recabar información de las COAC de los segmentos 4 y 5 de Loja, en los aspectos económicos, sociales y ambientales, se mantuvo un acercamiento directo con los miembros de las cooperativas, en particular con los gerentes de tres organizaciones. También se complementó con una entrevista a una funcionaria de Financoop, institución que actúa como caja central. Esto permitió la recopilación de información de las cooperativas sujetas a estudio.

Se realizó una investigación cualitativa con alcance descriptivo de la población de estudio en la ciudad de Loja. Al realizar el estudio de campo, se halló la población sujeta a estudio, conservándose la fiabilidad y seguridad de la información recolectada. Asimismo, se obtuvieron pruebas cualitativas para la recopilación de datos; lo que permite una visión integral de la aplicación de modelos de gestión de responsabilidad social empresarial, fundamentados en el balance social, que en la actualidad constituye una herramienta de evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito.

1. Fuentes de información

En la ciudad de Loja, se identificaron 26 COAC de los segmentos 4 y 5, de las cuales ninguna aplica estrategias de RSE. Para la presente investigación, se realizaron tres entrevistas a los gerentes de las COAC de la ciudad de Loja de los segmentos 4 y 5; de las cuales fueron seccionadas: Semilla del Progreso, Inticoop y Saracoop. La muestra fue una selección por conveniencia según lo dispuesto por Hernández Sampieri (2013); las consideraciones de selección fueron dos: que pertenecieran al segmento de estudio y fueran organizaciones que permitieran tener acceso a la información con facilidad.

Además, se realizó una entrevista con Tania Veintimilla, especialista y funcionaria de Financoop, con el fin de conocer aspectos de la normativa y la visión de la institución con relación a la RSE.

Como complemento, se revisaron fuentes de información secundaria; los libros de actas de Inticoop, Saracoop y Semilla del Progreso para determinar si se cumple con el balance social, sirviendo de base para un modelo de RSE, y obtener conclusiones de carácter específico.

También es importante mencionar que se llevó a cabo la observación simple de la información de la cooperativa del segmento 4 denominado COAC “Semilla del Progreso”, ubicada en la ciudad de Saraguro, por tener acceso directo a la información. Finalmente, se realizó un análisis documental de documentos de las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja, para analizarlas de manera independiente; así como se tomó como material adecuado para la presente investigación las memorias de sostenibilidad de Cooprogreso, estudios y levantamientos de información de las páginas web de la SEPS.

2. Procesamiento de los datos

El análisis de los datos de las cooperativas de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja está basado en datos de fuentes primarias, como entrevistas a personas inmersas en la actividad cooperativa y gerentes de las diferentes instituciones de la localidad. Adicional a esta información, se destaca la revisión de las memorias de sostenibilidad de entidades de los segmentos 1, 2 y 3 obligadas a realizar el balance social que permita la elaboración de un modelo de RSE para las cooperativas pequeñas, considerando las macro dimensiones respectivas.

3. Validación de la propuesta metodológica de RSE

Se considera que las organizaciones de la EPS de los segmentos 1, 2, 3 presentan sus balances sociales como parte de la normativa vigente, sin embargo, las organizaciones sujetas al presente estudio no cumplen con esto. Para que la propuesta metodológica de RSE tenga validez, las instituciones de los segmentos 4 y 5 deberían cumplir con lo básico del balance social. Las cooperativas objeto de estudio son los de mayor representatividad, por el aporte a la economía local y la consolidación de procesos de prestación de servicios financieros a personas naturales y jurídicas.

Para la presente propuesta, se consideran los elementos de un modelo de gestión sostenible tales como: principios del cooperativismo, código de ética de las cooperativas de los segmentos 4 y 5, objetivos, políticas, alcance de la propuesta, grupos de interés, comunicación, materialidad, buen gobierno, gestión de riesgo, resultados económicos eficiencia y valor compartido con los socios, clientes, productos, servicios, gestión ambiental. Para esto, se tienen como base los principios del cooperativismo, que busca cumplir con los objetivos sociales de las COAC, así como mejorar la calidad de vida de los grupos de interés, como: socios, empleados, administradores, proveedores, entre otros.

Capítulo tercero

Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja

Para elaborar una propuesta de RSE, para las cooperativas de los segmentos 4 y 5, se debe previamente considerar los requisitos exigidos por la SEPS, como es elaborar el balance social, que constituye una herramienta de evaluación para consecución de los objetivos sociales. Por ello, se plantea un modelo de gestión con ciertas sugerencias tomadas de la ISO 26000, que es una guía de implementación de responsabilidad social, que aborda aspectos sociales, ambientales, económicos y de gobernanza.

Además, es importante proponer un código de ética para las cooperativas, en el cual se consideren elementos como los principios fundamentales, la relación con los clientes y socios, las relaciones laborales, la prevención de lavado de activos, la información y confidencialidad, el conflicto de intereses, las relaciones con las autoridades y otros grupos externos, los recursos internos y otras consideraciones especiales para el sector del cooperativismo. En la práctica, la aprobación del código de ética tendría que ser realizada por el Consejo de Administración de cada una de las cooperativas, basándose en los principios y valores éticos que se hallan en vigencia.

La gestión del código de ética debería encontrarse bajo la responsabilidad de un equipo que esté conformado por representantes de las siguientes áreas de trabajo: control interno, consejo de vigilancia y administración, talento humano, y alguien que represente a los trabajadores.

Para la elaboración de la propuesta de RSE, es indispensable contar con la aprobación de la alta gerencia, que debe implementar un grupo de trabajo encargado del levantamiento de información cualitativo con los diferentes grupos de interés relacionados con la cooperativa. Esto se debe hacer con el fin de atender los aspectos materiales, que son aquellos que tiene un impacto significativo en la sostenibilidad y responsabilidad social de una organización y crean valor a largo plazo, tales como: gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, entre otros.

Como siguiente paso, una vez que la COAC ha determinado los aspectos materiales, se deben establecer sus objetivos, actividades, indicadores de gestión y de resultado, escoger a los responsables y su presupuesto.

El objetivo de la propuesta de un plan de RSE para las COAC es contar con una hoja de ruta que ayude a gestionar la aplicación de la RSE en las cooperativas de los segmentos 4 y 5 y definir políticas, programas y planes, con el objetivo de establecer mejoras para el cumplimiento de los principios del cooperativismo. Complementariamente, servirá para cumplir con los objetivos sociales propios de las COAC.

1. Propuesta

El presente plan de Responsabilidad Social Empresarial para las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja podría adoptarse de forma voluntaria para todos quienes conforman las COAC en sus diferentes áreas. El compromiso con la RSE es fundamental como estrategia competitiva de las organizaciones; la intención es que estas organizaciones sean reconocidas por las buenas prácticas de sostenibilidad implementadas en favor del cooperativismo.

A continuación, se analizan los componentes que se estiman esenciales en un plan de RSE.

1.1. Comunicación

La comunicación y sensibilización deben estar enfocadas en primera instancia en el interior de la organización. Específicamente, se debe involucrar a los Consejos de Vigilancia y Administración, autoridades, directores y empleados de toda la cooperativa, con el fin de comunicar el modelo de RSE que se pretende implementar, conjuntamente con los objetivos, los valores propios de la entidad, los principios del cooperativismo, identidad, impacto ambiental, de gobierno cooperativo, educativo y cultural de la entidad, como base fundamental para el cambio y adaptación organizacional al modelo.

La capacitación se realizará a través de:

- Exposiciones y talleres por medio de los medios tecnológicos y presenciales.
- Inductivo: todo empleado que inicia sus actividades laborales deberán conocer sobre la historia de la RSE y el porqué de su aplicación en la organización.

La capacitación también debe realizarse a todos los grupos de interés de acuerdo con la planificación.

1.2. Políticas

La gestión de la COAC deberá regirse por las siguientes políticas:

- La gestión debe ser reflejada a través de un informe periódico.
- El informe debe mostrar el cumplimiento de los principios del artículo 4 de la LOEPS y sus objetivos del pacto global.
- Las cooperativas deben contar en todo momento con un responsable de la gestión.
- Las cooperativas deben tener un responsable de la aplicación de RSE.

1.3. Roles y responsabilidades

El primer responsable de la gestión de la RSE debe ser el gerente, quien a su vez deberá:

1. Designar a un empleado como responsable.
2. Adaptar el modelo a la organización.
3. Aprobar la planificación anual.
4. Brindar el apoyo y la información necesaria al encargado.
5. Diseñar políticas y procedimientos para la gestión de la RSE.
6. Actualizar el modelo.
7. Elaborar un reporte de cumplimiento.
8. Coordinar actividades con las diferentes áreas.

El segundo responsable debe ser el consejo de administración, quienes deberán:

1. Adecuar la cultura organizacional al modelo.
2. Aprobar las propuestas de los responsables.
3. Aprobar los informes.
4. Informar a la asamblea general de socios el nivel de cumplimiento.
5. Aprobar el modelo.

El tercer responsable debe ser el consejo de vigilancia, quienes deberán:

1. Verificar el cumplimiento de los planes y programas del plan de RSE.
2. Evaluar la gestión.
3. Plantear nuevas alternativas.

Tabla 4
Mapeo de actores claves

Clasificación de actores	Roles de cada actor	Análisis de actores predominantes	Niveles de poder
SEPS, Superintendencia de EPS	Control legal, económico, financiero.	A favor	Alto
Municipalidad	Permisos y control	A favor	Alto
Socios	Velan por el buen servicio	A favor	Alto
Proveedores	Venta de insumos	A favor	Alto
Medios de comunicación	Comunicación de los servicios de la organización	A favor	Alto
Empresas aseguradoras	Seguro de servicios y socios	A favor	Medio
Empleados	Permanencia de temas operativos	A favor	Alto

Fuente: Capella, 2012.
 Elaboración propia.

En la tabla 4, se muestran los actores claves para las cooperativas de ahorro y crédito: SEPS, Superintendencia de EPS, municipalidad, socios, proveedores, medios de comunicación y empresas aseguradoras. Cada uno de los actores cumple su rol específico como se muestra. Los actores predominantes pueden localizarse a favor, indeciso o en contra. En este caso, todo están a favor. Los niveles de poder son: alto, medio y bajo; en este caso, los actores tienen un poder alto

1.4. Ámbito del modelo de gestión

La RSE considera los aspectos social, ambiental y económico para la elaboración del modelo de gestión, además de las partes interesadas, leyes y principios.

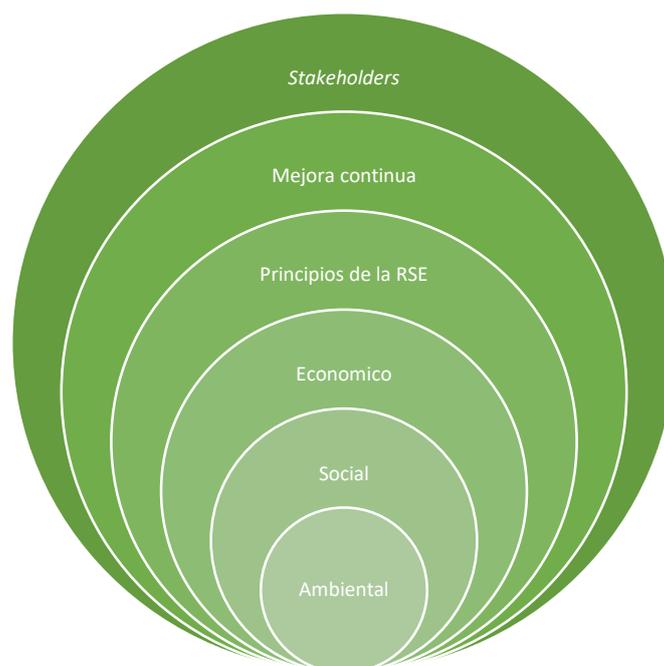


Figura 3. Ámbito y modelo de gestión.
Fuente: Capella, 2012.
Elaboración propia.

2. Propuesta de indicadores para las COAC

Las cooperativas del sistema financiero deben guiarse por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Adicionalmente, para la propuesta de RSE se sugiere incorporar los criterios del Global Reporting Initiative GRI.

Tabla 5
Identificación de temas materiales

Económico	Ambiental
Economía circular Concentración, fuentes de fondeo Nivel de endeudamiento Promotores de la economía popular y solidaria Participación de capital social	Finanzas verdes Establecer prácticas ambientales Relación con los proveedores
Desarrollo social	
Social	Autoridades
Accesibilidad a personas con discapacidad Satisfacción del cliente y socios Comercio justo	Relacionamiento con el Gobierno local y GAD Desarrollo integral persona – entidad
Derechos	Relaciones laborales
Igualdad de género No discriminación Adhesión voluntaria	Igualdad de oportunidades Formación continua Ambiente laboral

Fuente: Guía del GRI 2022.
Elaboración propia.

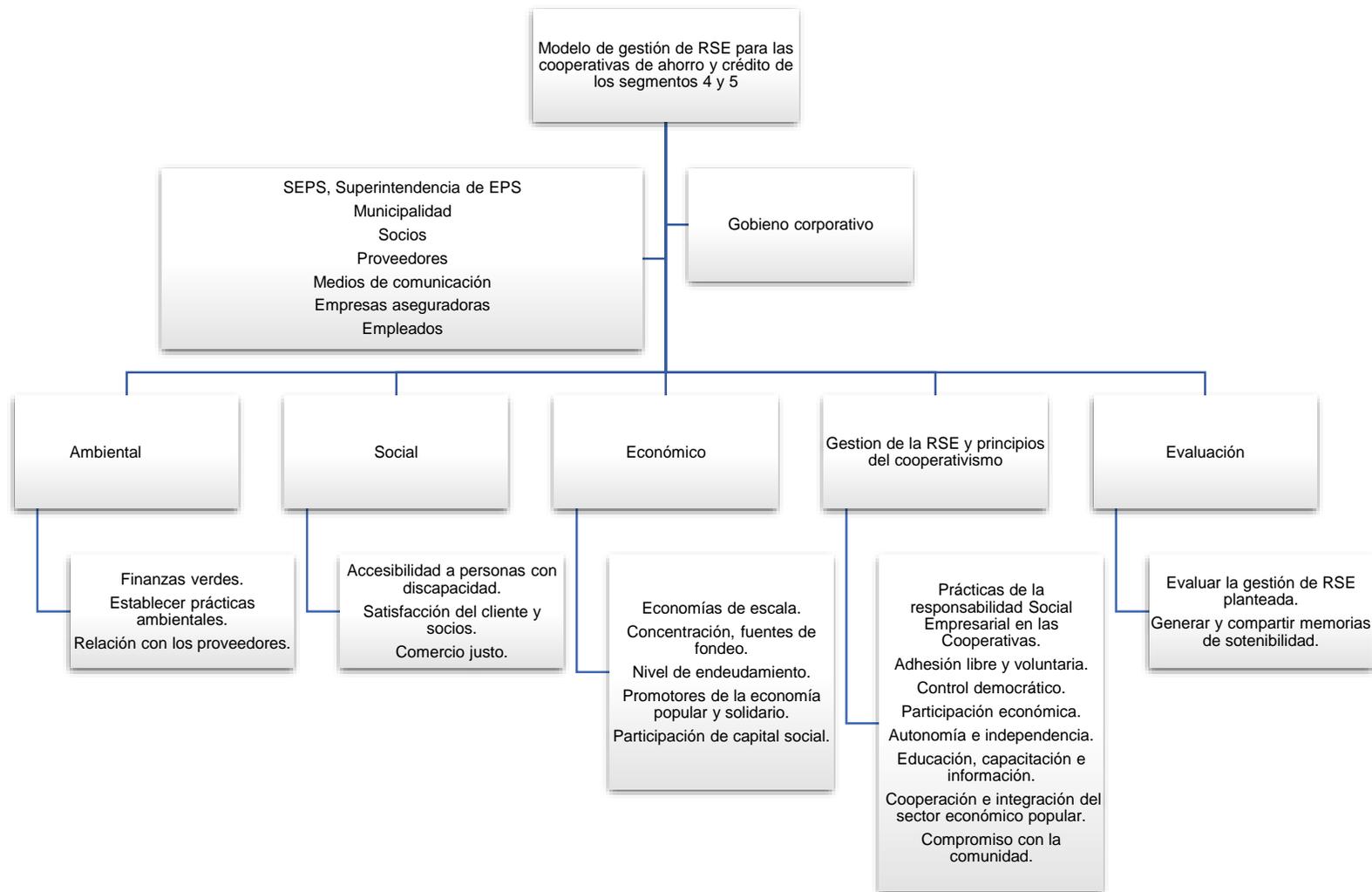


Figura 4. Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 4 y 5.
Fuente y elaboración propias .

El presente modelo considera los tres aspectos importantes para la elaboración de un modelo de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5.

Tabla 6

Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto ambiental

	Aspecto	Indicadores GRI	Compromiso	Gestión estratégica
Ambiental	Finanzas verdes	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	Políticas para productos y servicios destinados a finanzas verdes	Establecer productos y servicios enfocados en proyectos de carácter ecológico
	Establecer prácticas ambientales	Número de iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	Prácticas ambientales en la comunidad o zonas de influencia	Desarrollar y aplicar buenas prácticas ambientales internas y externas.
	Relación con los proveedores	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores que cuiden el medio ambiente	Establecer relaciones comerciales con quienes cuiden el medio ambiente	Buenas prácticas de producción y comercialización de productos

Fuente y elaboración propias.

Tabla 7

Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto social

	Aspecto	Indicadores GRI	Compromiso	Gestión estratégica
Social	Social	Porcentaje de productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas en estado de vulnerabilidad	Creación y adaptación de productos y servicios	Desarrollar productos y servicios, con la finalidad de promover la inclusión e igualdad de personas en estado de vulnerabilidad
	Derechos	Porcentaje mujeres en consejos (administración y vigilancia)	Equidad de género	Promover la participación igualitaria y equitativa de género en asambleas y órganos de gobierno
	Autoridades	Número de convenios con gobiernos locales, provinciales, nacionales y/o con organismos gubernamentales que	Establecer relaciones con el Gobierno local y GAD	Promover alianzas y convenios con gobiernos locales y GAD, en beneficio del desarrollo local y de la

		promuevan el desarrollo local o de la sostenibilidad interinstitucional		sostenibilidad interinstitucional
	Relaciones laborales	Porcentaje del presupuesto destinado a cursos de capacitación y formación planificados anualmente sobre economía popular y solidaria	Desarrollo integral del personal	Generar y ejecutar planes de capacitación enfocados en la educación en temas de economía popular y solidaria y prácticas de buen gobierno

Fuente y elaboración propias.

Tabla 8
Modelo de gestión de RSE para las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Aspecto económico

	Aspecto	Indicadores GRI	Compromiso	Gestión Estratégica
Económico	Economías de escala	Número de corresponsales solidarios	Creación de nuevos corresponsales	Desarrollar productos y servicios con los corresponsales
	Concentración, fuentes de fondeo	Fondo irrepatriable de reserva legal por socio	Garantizar la participación económica	Priorizar que las principales fuentes de fondeo provengan de los socios y entidades del sector económico popular y solidario
	Nivel de endeudamiento	% pasivos con relación al patrimonio	Mantener niveles de endeudamiento	Garantizar que el endeudamiento no comprometa las decisiones de la entidad a futuro
	Promotores de la economía popular y solidario	% del presupuesto destinado a prevención de riesgo y lavado de activos	Garantizar la licitud de la procedencia de los fondos.	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos.
	Participación de capital social	% socios con el mínimo de certificados de aportación	Garantizar el aporte del capital social	Mantener en el tiempo los niveles adecuado de aportes

Fuente y elaboración propias.

También se propone, a futuro, las cooperativas a futuro trabajen en otros elementos que se detallan en los siguientes puntos.

3. Buen gobierno

En las COAC de los segmentos 4 y 5 se alinea el buen gobierno bajo los principios de responsabilidad, transparencia e integridad. Además, se plantea el cumplimiento legal vigente; para ello, se busca eficiencia máxima al entregar un servicio de excelencia. El principio cuenta con directrices de buena gobernanza que garantice el cumplimiento de los objetivos estratégicos de estas instituciones, a la vez que genera valor para los grupos de interés, inversionistas, socios y clientes. En estos hechos se han definido valores, normas y principios de las cooperativas.

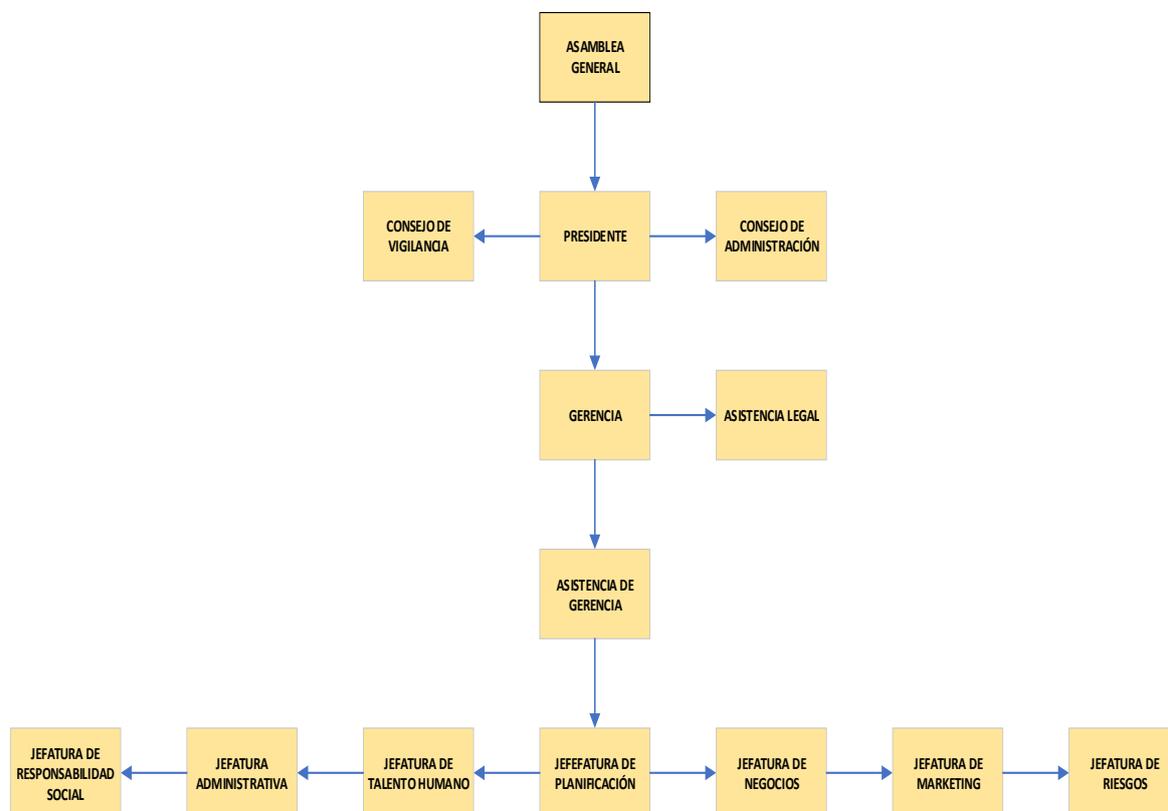


Figura 5. Organigrama estructural de las COAC de los segmentos 4 y 5.

Fuente y elaboración propias.

3.1. Control democrático de los miembros

El equipo de gobierno debe efectuar un monitoreo continuo de las capacitaciones, entrenamiento y charlas, con énfasis en las ventajas de pertenecer al sistema cooperativo en la ciudad de Loja, así como su oportunidad de ascender a ser un miembro de los consejos

3.2. Accesibilidad asociativa y cooperativa

Establecer los requisitos básicos definidos en un documento que ha sido aprobado por la Asamblea General, en donde se norman qué procedimientos son necesarios para la incorporación de nuevos socios. Aquí se señalan los instrumentos de no discriminación por consideración alguna (etnia, género, religión). El resultado es garantizar un proceso simple, ágil, fácil y con calidad, con el que cada individuo puede convertirse en socio de la cooperativa. De esta forma, se garantiza que no se excluya a ningún individuo, ayudando a su inclusión al sistema financiero nacional.

3.3. Gestión del buen gobierno cooperativo

En las COAC de los segmentos 4 y 5, se deben implantar las herramientas para la gobernanza así, como una mayor inclusión financiera, como el Proyecto GIF, que es fomentado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y administrado por BIM de Bolivia. El propósito del Proyecto GIF es crear capacidades que contribuyan a las buenas prácticas de gestión de gobernanza en las COAC de los segmentos 4 y 5, que, entre sus mercados meta, cuenten a las microfinanzas e inclusión financiera como parte de lograr mayor fortaleza de su sostenibilidad financiera, solidez y beneficio social.

Se sugiere implementar un manual de gobernanza con base en la metodología que forma parte del mencionado Proyecto GIF, a partir de un enfoque teórico que diferencia buena gobernanza y efectiva. De esta manera, se permite el análisis, diagnóstico y la mejora de la gobernanza cooperativa mediante la aplicación de estándares, pilares, herramientas y componentes de ayuda. A ello se suma la obligatoriedad de acogerse a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria que señala: “las cooperativas en su actividad y relaciones se sujetarán a los principios definidos en esta ley y a los principios y valores que son universales al cooperativismo y a las prácticas de un buen gobierno”.

4. Gestión de riesgo

El Consejo de Administración de las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja debe realizar reuniones una vez cada semana, en las que cada gerencia informe acerca de su gestión y se identifiquen los posibles riesgos pertinentes, para así poder solicitar al área responsable la modificación o ajustes pertinentes.

Otras funciones que tiene el Consejo de Administración de las COAC de los segmentos 4 y 5 son las siguientes:

1. Aprobar las directrices, procesos y estrategias en la gestión de riesgos.
2. Designar el vocal que será parte del comité de gestión de riesgos.
3. Conocer y aprobar los informes y recomendaciones del comité de gestión de riesgos.

4.1. Calificación de riesgo

Ha existido un incremento en el saldo en depósitos a plazo, debido a la confianza de los clientes e inversionistas al disponer de la calificación de riesgo AA+. Este es un servicio personalizado de cada una de las COAC y también otorgan tasas de interés competitivas en el mercado local. El proceso de calificación de riesgos se lleva a cabo por una firma externa.

5. Proveedores y cadena de suministros

En las COAC de los segmentos 4 y 5, se debe mejorar y cuidar las relaciones comerciales con los proveedores, para que se vuelva en una relación ganar - ganar. Para ello, se tiene la política de pagos puntuales y, a su vez, se requiere el mejor servicio y productos de los proveedores. Durante 2021, los cambios significativos que se suscitaron fueron en la estructura de la cadena de suministro, la ubicación de los proveedores y las relaciones con los proveedores. Cabe indicar que se lleva un registro en detalle de los proveedores.

6. Anticorrupción y transparencia

En lo que tiene que ver con el control interno de las COAC de los segmentos 4 y 5, existen sanciones definidas en el reglamento interno de cada una de las cooperativas, así como en el código de ética. Estos reglamentos señalan lo inherente a los temas éticos o de incumplimientos de directrices y normas definidas. Así, también contempla sanciones a los socios y colaboradores involucrados en favorecer a otras personas. Además, hay procesos específicos para el control de coimas y prácticas corruptas. En las COAC de los segmentos 4 y 5 no se cuenta con ejecutivos o colaboradores que se hallen involucrados en procesos judiciales que impliquen actos de corrupción.

En cuanto al control interno hacia los proveedores, la mayoría son proveedores locales y un pequeño número de otros países, de manera que se fomenta el crecimiento de proveedores pequeños de quienes se recibe productos y servicios. Varios de ellos están localizados en el perímetro cercano a cada una de las zonas de influencia de las COAC de los segmentos 4 y 5 en la ciudad de Loja.

En otras palabras, las COAC objeto de estudio deben contar con normas explícitas para la selección de proveedores dentro de su área de influencia, demostrando preferencia a quienes pertenecen a la economía popular y solidaria. Además, estas normas y políticas exigen que los proveedores cumplan con regulaciones del medio ambiente y que no incurran en *damping*. De igual manera, las COAC de los segmentos 4 y 5 no aceptan contratos con proveedores que no tengan conductas éticas y otorgan prioridad a los contratos de personas naturales y jurídicas que tienen prácticas de responsabilidad social.

7. Eficiencia y valor compartido con los socios y clientes

7.1. Perfil de los socios

Es importante mantener una posición voluntaria y abierta para la suma de nuevos socios. Se intenta lograr un equilibrio entre los varios aspectos de estos y se trata de incorporar al sistema cooperativo a jóvenes, mujeres, obreros, agricultores, amas de casa y microempresarios sin ningún tipo de discriminación.

En los últimos 10 años, se ha aunado esfuerzos para realizar un acercamiento a las comunidades de la ciudad de Loja, con productos de crédito y ahorro que satisfacen necesidades, ofreciendo espacios que avalen procesos fáciles, ágiles, simples y con calidad superior.

Los socios de la cooperativa de los segmentos 4 y 5 son personas que se identifican de manera profunda con sus orígenes, con sus ancestros, casados, solidarios, jefes de familia comprometidos, visionarios, trabajadores, emprendedores, con ganas de progresar para ellos y sus familias. La mayoría de los socios posee instrucción a nivel primario, nivel de bachillerato y oficios. Se encuentran en edades entre los 36 a 55 años, lo que significa que son parte de la población económicamente activa (PEA).

Género

El aspecto de género es otro de los elementos básicos de la organización y se intenta que haya un incremento de socios en el año 2022 con respecto a 2021, puesto que se vio afectado de gran forma debido a la pandemia de COVID-19.

Edad

En función a las directrices definidas, los socios deben ser mayores de edad es decir, tener más de 18 años para tener la facultad de pedir un crédito. En el caso de ser menores de edad, para la apertura de cuentas de ahorro, deben efectuarlo con un tutor. No obstante, se tiene previsto, por parte de las COAC de los segmentos 4 y 5, impulsar productos financieros para los segmentos de niños y juvenil.

Cabe señalar que la inclusión es un aspecto crítico para el sector cooperativo y mucho más para los empleados, lo cual se ve expuesto en la labor diaria con clientes y socios. A pesar de no contar con una política de inclusión en cuanto a la diversidad de socios, no debe haber ninguna discriminación en la oferta de los productos y servicios, siempre que el potencial cliente o socio se ajuste a los requisitos de cada caso.

Aumento de clientes

Se debe busca expandir el número de clientes hasta las distintas regiones del país, de forma que la ubicación geográfica no constituya una limitante para la integración de nuevos socios. Los productos y servicios tienen cobertura a nivel nacional y se debe tener el objetivo de cubrir más provincias a largo plazo.

Estado civil

Se detalla enseguida la caracterización del número de socios por estado civil. De este estudio, se puede determinar el estado civil de los socios.

Tiempo de permanencia

Para las cooperativas de los segmentos 4 y 5, es de vital importancia la retención de los clientes. Por lo tanto, se debe implementar políticas de retención de socios, a través de un excelente servicio ofrecido a los clientes y para mantenerlos activos.

Protección al cliente (vulnerabilidad)

Es necesario contar con un área de seguridad de la información que haga un seguimiento del uso ideal de los datos por parte de los empleados, para así prevenir y mitigar el riesgo de mal uso de tratamiento de la información personal de los clientes. Para ello, se requiere una serie de políticas internas para monitorear la información que

los empleados usan; de manera preventiva siempre se deben utilizar canales oficiales y no aquellos que pongan en riesgo la vulnerabilidad de los datos.

8. Créditos concedidos

El enfoque de las cooperativas de los segmentos 4 y 5 son las personas naturales, tanto en relación de dependencia como independientes que hacen las veces de microempresarios. En este orden de ideas, los créditos de consumo y microcrédito son los que tienen mayor incidencia hoy en día, son los segmentos que tienen un mayor impacto.

Además, se ofrece financiamiento con operaciones para este tipo de destinos a socios nuevos y a quienes cuentan con un historial de crédito se ofrecen alcances de financiamientos con operaciones paralelas o renovaciones de sus créditos originales.

Dentro del segmento de cooperativas, se debe buscar un producto específico para impactar en las mujeres, el mismo que se concentra en los grupos de comuna, que están conformados en su mayoría por mujeres. En otras palabras, el 40% de mujeres deben pertenecer al grupo comunal que puede incluir hombres, sin que se exceda de 3 hombres por grupo.

También se otorgan créditos específicamente para ganaderos y agricultores, a quienes se les complica trabajar con créditos a tasas de interés altas y al final se retrasan con los pagos.

8.1. Colocación del crédito por regiones

Se debe tener un enfoque de atención diferenciada en las personas naturales, tanto en relación de dependencia como independientes (microempresarios). Debido a la pandemia del COVID-19, existe una disminución del crédito comercial e impulso al microcrédito, al igual que el consumo.

Se requiere una transformación en las cooperativas de los segmentos 4 y 5, mediante procesos ágiles, simples y efectivos, efectuando seguimientos cotidianos a cada oficial de crédito para el cumplimiento de las metas definidas.

8.2. Créditos a nuevos socios

Se debe adoptar una política prudente de riesgo en cuanto a las colocaciones de crédito y se centran las acciones en ofrecer alivio financiero a los socios que fueron

afectados por la pandemia del COVID-19. Se aplicarán políticas de semaforización (rojo, amarillo y verde) por nivel de afectación de actividad económica y sensibilización de ingresos previo al otorgamiento de créditos.

9. Imagen de las cooperativas

Los productos de crédito que se gestionan tienen un enfoque de carácter social. La labor se centra en mejorar la calidad de vida de las personas; por ello, las cooperativas de los segmentos 4 y 5 se deben diferenciar de la competencia por contar con tiempos de respuesta ágiles, fáciles, simples y con excelencia. Además, se deben tener en cuenta las políticas de crédito en función de la segmentación del *score* de crédito para la atención de tipo y montos de garantía, en otras palabras, se deben ofrecer mayores facilidades a quienes demuestran un buen comportamiento de pago.

9.1. Satisfacción de los clientes

Los indicadores de calidad en la atención y servicio al cliente tienen como propósito monitorear el grado de satisfacción de los socios y, a su vez, identificar oportunidades de mejora. Por eso, se debe poner interés en conocer la opinión de los clientes de manera continua.

Es necesario que se evalúen indicadores como la asesoría, la agilidad, la amabilidad, entre otros factores que contribuyen a medir la atención que ofrecen los oficiales de crédito, inversiones y personal de servicio al cliente. Esto con la finalidad de retroalimentar y crear mejores experiencias en el uso de los productos y servicios financieros.

10. Medio ambiente

En las cooperativas de los segmentos 4 y 5, se debe crear sinergia entre actores estratégicos de la comunidad y los *stakeholders*, con el fin de mejorar los procesos de gestión ambiental para la sociedad. Con ello, también se asegura el cumplimiento de la normativa medioambiental que rige en el Ecuador. De tal forma que se potencien y fomenten la economía circular y el reciclaje dentro de las cooperativas de los segmentos 4 y 5. Entre estas están: la reducción del consumo de agua, el reciclaje y emisiones GRI,

el tratamiento de residuos. Además, para reducir la emisión de CO₂, se contará con políticas de transporte colectivo que reduzcan la utilización de vehículo particular.

También se debe contar con un certificado otorgado por los gobiernos locales para mitigar el consumo de servicios básicos generados en las cooperativas de los segmentos 4 y 5.

10.1. Productos verdes

Las ideas productivas que son parte de la economía popular y solidaria pueden tener ventajas en los créditos verdes que otorgan las COAC de los segmentos 4 y 5 (Youtopía 2023).

Dicho propósito se alinea a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el número 8, relacionado con el fomento del crecimiento económico sostenible e inclusivo, el empleo productivo, pleno y el trabajo digno para todos. Cabe señalar que hay muchas cooperativas en el país de los segmentos 1, 2 y 3 que ya cuentan con importantes fuentes de financiamiento verdes; por ejemplo, la emisión de bonos verdes. Los bancos ya emiten estos bonos.

Se debe señalar que, para ir afianzando el financiamiento verde, la SEPS ya definió un mecanismo de control a través de Saras (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales). Se trata de un mecanismo que permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos socioambientales del portafolio de una institución financiera (Youtopía 2023).

11. Comercio justo

Las COAC deben adoptar el comercio justo, puesto que deben ser transparentes en su gestión y en sus relaciones comerciales con sus socios, deben involucrar a los empleados, miembros y productores en sus procesos de toma de decisiones, y deben asegurarse de que los datos e informaciones inherentes lleguen a los socios comerciales y a sus empleados (Coordinadora Estatal de Comercio Justo 2022).

Es necesario que las COAC de los segmentos 4 y 5 desarrollen créditos direccionados a pequeños agricultores, pues, debido ciertas condiciones del mercado, se ha limitado el desarrollo de este importante sector y la económica del país, y que se les haga partícipes de tales decisiones.

Conclusiones

En cuanto a la transparencia y la ética, las cooperativas deben priorizar la transparencia en sus operaciones y demostrar fiel compromiso ético para fortalecer la confianza de las partes interesadas. Cabe resaltar que la educación financiera es esencial para empoderar a los miembros, ya que les permite tomar decisiones coherentes.

Las cooperativas contribuyen de manera significativa al desarrollo local, al generar empleo, apoyar iniciativas comunitarias e impulsar la participación de cada uno de sus miembros en la toma de decisiones. Las integraciones de prácticas sostenibles en las operaciones de las cooperativas demuestran un compromiso con la responsabilidad ambiental y pueden generar beneficios a largo plazo. Además, las cooperativas deben adoptar una perspectiva amplia de la RSE, tomando en cuenta no solo aspectos económicos, sino también sociales.

Las cooperativas de los segmentos 4 y 5 son las más pequeñas del sistema y, por ello, se les debe brindar mayor seguimiento para reducir su riesgo de cierre. La RSE debe ser considerada de trascendental importancia en el desarrollo del sistema cooperativo en todos los segmentos, pues estas instituciones han sido creadas para el desarrollo social y económico equitativo de la población involucrada.

El estado ecuatoriano debe brindar una importante atención a las instituciones rectoras y unidades financieras a través de sus políticas para brindar soporte en lo económico y técnico.

Las cooperativas enfrentan limitaciones para implementar la RSE, como recursos financieros, falta de conocimiento sobre el tema y sobre todo el aspecto tecnológico para las cooperativas más pequeñas o aquellas que operan en sectores con márgenes de beneficio ajustados.

Existe un gran desafío para estas organizaciones por las prácticas medio ambientales irresponsables en sus procesos operativos, la competencia desleal con el fin de maximizar los beneficios económicos en contra de los principios del cooperativismo y la RSE.

En conclusión, la estabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito se centra en el equilibrio del aspecto económico, social, ambiental, que demuestre el compromiso integral con la RSE y el bienestar de la población.

Lista de referencias

- Arriaga, María Cristina, Raúl Oviedo y María Rosa Camandona. 2013. “La Responsabilidad Social Empresaria en la relación ‘empresacliente’”. *SaberEs*, 5: 23-35. <https://saberes.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/87/214>.
- Caja Central Finacoop. 2022. “Documento de trabajo”, 26 de septiembre.
- Calvopiña, Andrés. 2019. “Cooperativismo en Ecuador”. *Ekos*. 4 de diciembre. <https://www.ekosnegocios.com/articulo/cooperativismo-en-ecuador#:~:text=El%20movimiento%20cooperativo%20en%20Ecuador,en%20e1%20ideal%20modelo%20europeo>.
- Camacho, Julio. 2015. “Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas”. *Revista Latinoamericana de Derecho Social* 20: 3-29. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000100003
- Cansino, Christian, y Mario Morales. 2008. *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago: Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Carroll, Archie. 1979. “A Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance”. *Academy of Management Review* 4: 479-505. https://www.researchgate.net/publication/303179257_A_Three-Dimensional_Conceptual_Model_of_Corporate_Performance
- Castelló, Enrique. 2023. “La sostenibilidad como modelo de gestión empresarial”. *Colegio de Economistas de Madrid*. Accedido el 22 de enero. <https://www.cemad.es/sostenibilidad-modelo-gestion-empresarial/>.
- Castillo, Frank. 2023. “Historia del Cooperativismo en el Ecuador”. 7 de marzo. <https://cfrankeditson.wixsite.com/misitio/post/la-historia-del-cooperativismo-en-el-ecuador>
- Chamba, Roger. 2021. *Balance Social*. Quito: SEPS.
- Coleman, J. 1988. “Social capital in the creation of human capital”. *American Journal of Sociology* 94: S95-S120. <https://www.jstor.org/stable/2780243>.
- Coprogreso. 2020. “Memoria sostenible”. Documentos de trabajo, 22 de febrero.

- Cortés, Manuel, y Miriam Iglesias. 2014. *Generalidades sobre la investigación científica*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Davis, Keith. 1960. "Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?". *California Management Review* 2(3): 70-76. <https://doi.org/10.2307/41166246>.
- EC. 2014. *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro oficial 332, Suplemento, 12 de septiembre.
- . 2011. *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Registro Oficial 444, Suplemento, 10 de mayo.
- . 2019. *Resolución No. 496*. Registro oficial 2019, Suplemento, 28 de febrero.
- Hernández, Margarita. 2022. "El sector cooperativo crece en Ecuador". *El Mercurio*, 4 de octubre.
- Fernández, Ricardo. 2010. "Dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Sus actores. Papel de las políticas públicas". *Diario Responsable*. 6 de julio. <https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas>.
- . 2014. "El valor compartido, una evolución de la RSE". *Diario Responsable*. 9 de enero. <https://diarioresponsable.com/opinion/17011-el-valor-compartido-una-evolucion-de-la-rse>
- Freeman, Edward y David Reed. 1983. "Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance". *California Management Review* 25(3): 88-106. <https://doi.org/10.2307/41165018>.
- Friedman, Milton. 2007. "The social responsibility of business is to increase its profits". En *Corporate Ethics and Corporate Governance*, editado por Whalter Zimmerli, Markus Holzinger Klaus Richter, pagina 7, Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-70818-6_1410.
- Guzmán, Beatriz., Edwin Tarapuez y Ramiro Parra. 2017."Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios". *Revista Venezolana de Gerencia* 22 (80): 592-606. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967004>.
- Hernández Sampieri, Roberto. 2013. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, Jesús, Manuel Larrán, María Paula Lechuga y Domingo Martínez-Martínez. 2014. "Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores

- explicativos”. *Revista de contabilidad* 19 (1): 31-44.
<https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.10.003>
- Jácome, Hugo. 2021 *Inclusión financiera en el Ecuador: el cooperativismo como ahorro y crédito como alternativa*. Santiago de Compostela: Universidad Santiago de Compostela.
- Lin, Nan. 2011. *Social capital. A theory of social structure and action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lizcano-Prada, Julieth, y Jahir Lombana. 2018. “Responsabilidad Social Corporativa (RSC): reconsiderando conceptos y enfoques”. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas* 18 (34): 119-34.
<https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.1/a08>
- Pérez-Martínez, Sergio, y Topa, Gabriela. 2018. “Percepciones sobre la responsabilidad social corporativa de las empresas: relación con las actitudes y conductas de sus clientes”. *Acción psicológica* 15 (1): 103-20.
<https://dx.doi.org/10.5944/ap.15.1.22003>.
- Piedra, Andrea, Adriana Hinojosa, María Guevara y José Erazo. 2019. “Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web”. *Telos* 21(3): 618-42. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Porter, Michael. 2015. *Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México D.F.: Grupo editorial Patria.
- Puerto, Doria. 2010. “La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización”. *Pensamiento & Gestión* 28: 171-195.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025>
- Quintana, María, Jairo Aguilar y Marcos Valdés. 2017. “Las dimensiones de la responsabilidad social en el cacao ecuatoriano”. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://bit.ly/2HnUir2>.
- Quinteros, Luis. 2018. “Estrategias de las multilatinas colombianas y su proceso de internacionalización”. *Espacios*, 39(42): 3-7.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p03.pdf>
- Rangan, Cash, Lisa Chase y Sohail Karim. 2012. “Why Every Company Needs a CSR Strategy and How to Build It”. *Harvard Business School*. 5 de abril.
<https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/12-088.pdf>.

- Ressel, Alicia, y Viviana Coppini. 2012. “El Balanace Social y su importancia como instrumento de medición en las organizaciones de la economía social”. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional Rulescoop - Economía social: identidad, desafíos y estrategias, Valencia, España, septiembre.
- Rodríguez, Ángel, Jenny Chávez, Víctor Avalos y Roberto Sánchez. 2019. “Sector Financiero Popular y Solidario: cooperativas de ahorro y credito del segmento 5 en Ecuador”. *Ciencia Digital* 3 (3.2.1): 217-27. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.809>
- Sarmiento, Santiago. 2010.”Gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas”. *Dimens. empres.* 8 (2): 24-37. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990453.pdf>.
- Murray, Fulton. 2002. “Social Responsibility and Cooperatives: The Evolution of a Concept” Ottawa: Canadian Cooperative Association
- SEPS. 2022. “Portal estadístico SEPS. Junio de 2022”. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-abr2022.pdf>.
- Tapia, Claudia. 2020. “Responsabilidad social empresarial como oportunidad de mejora en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón”. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19400>.

Anexos

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría Profesional en Administración de Empresas

Entrevista.

Tema de investigación: La Responsabilidad Social Empresarial como fundamento de la estrategia competitiva en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 y 5, en la ciudad de Loja, año 2021

Autor: Jumanti Sarango

Tutor: Dr. Genoveva Espinoza

Entrevistada: Ing. Tania Vintimilla Tlf: 0994452890

Pregunta Central.

¿Que conoce del balance social la RSE y como se está aplicando en la actualidad en las cooperativas a nivel del país?

En la entrevista sostenida con Tania Vintimilla especialista de Financoop se destaca que las cooperativas deben reportar un Balance Social, siendo de carácter obligatorio para las cooperativas más grandes del segmento 1,2,3

Se menciona que la gran mayoría de cooperativas pequeñas tiene un problema de carácter tecnológico he inversión para que puedan cumplir con aspectos del BS. Esto constituye una limitante al momento del envío de información a la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

Las políticas gubernamentales ponen difícil el desarrollo de las cooperativas y una economía alternativa de crecimiento para la sociedad.

Para finalizar se destaca que la SEPS es un organismo de control, pero no impulsa el desarrollo y la implantación de estrategias para el fortalecimiento del sector

Realizado por: Jumanti Sarango Quizhpe



Figura 6. COAC “INTI COOP.”
Fuente y elaboración propias.



Figura 7. COAC “Semilla del Progreso”
Fuente y elaboración propias.



Figura 8. COAC “ Saraguros”
Fuente y elaboración propias.